

# Digitale Entwicklungen in Zeiten von Corona

Die Pandemiesituation führt im Sozialbereich zu zahlreichen Herausforderungen. Doch wie genau haben sich digitale Entwicklungen während des Lockdowns gestaltet?

Text: Roger Kirchhofer, wissenschaftlicher Mitarbeiter, und Sarah Bestgen, Dozentin, Hochschule für Soziale Arbeit Nordwestschweiz FHNW

Wie in nahezu allen Wirtschaftszweigen hat die Coronapandemie auch bei den sozialen Organisationen zu fundamentalen Anpassungen der Kontakte innerhalb der Arbeitsteams, aber auch mit Adressat\*innen geführt. Innerhalb kürzester Zeit mussten neue Kontaktformen und Kommunikationswege gefunden werden. Die neuen Formen bauen häufig auf digitalen Technologien auf.

Zwei Studien zur digitalen Transformation im Sozialbereich,<sup>1</sup> beide aus dem Jahr 2019, berücksichtigen die Entwicklungen nicht, die sich durch den Coronalockdown ergeben haben. Diese Lücke schliesst eine Onlinebefragung, die kurz nach der ersten Welle der Pandemie im Frühsommer 2020 durchgeführt wurde. Die Befragung in Zusammenarbeit mit dem Verein *sozialinfo.ch* richtete sich an Personen, die in Organisationen im Sozialbereich arbeiten. Es haben 832 Personen an der online durchgeführten Befragung teilgenommen und den Fragebogen vollständig ausgefüllt. Die teilnehmenden Personen werden im Frühling 2021 in einer Folgebefragung erneut zur Nachhaltigkeit der Entwicklungen befragt. Nachfolgend beschreiben wir einige ausgewählte zentrale Befunde.

## Auf Distanz mit den anderen

Die Auswirkungen des ersten Lockdowns auf den Sozialbereich waren gross. Am Häufigsten haben die Befragten angegeben,<sup>2</sup> dass durch den Lockdown keine Face-to-Face-Kontakte mit den Adressat\*innen mehr möglich waren (Zustimmung von 7,7 aus einer Skala von 1 bis 10). Generell ist die Anzahl der Kontakte zurückgegangen, ein Teil des Rückgangs wurde jedoch durch Telefonkontakte oder Kontakte über Konferenzplattformen substituiert. Viele Organisationen mussten zudem Angebote gänzlich schliessen (Mittelwert: 7,2). Weniger einschneidend waren die Auswirkungen auf die Teamkontakte (Mittelwert: 5,5). Diese konnten einfacher und flexibler angepasst werden als die Kontakte zu Adressat\*innen.

Die digitalen Entwicklungen im Sozialbereich sind jedoch eher bescheiden und nicht unter allen Organisationen gleich verteilt. Die Befragten schätzten den digitalen Entwicklungsstand ihrer Organisation vor und

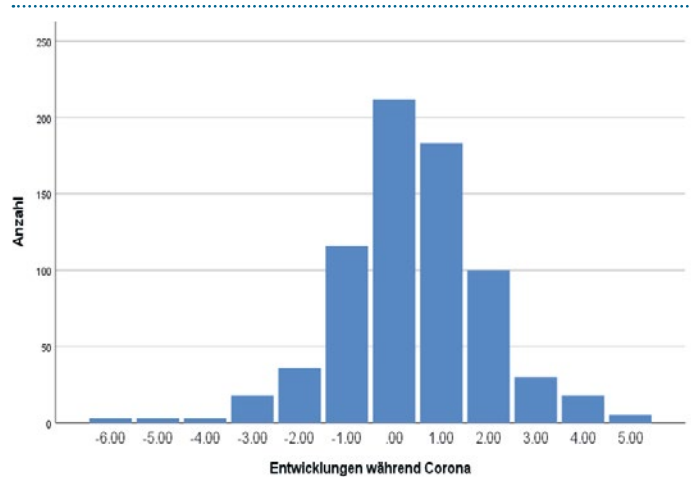


Abb. 1: Zuwachs/Abnahme der digitalen Entwicklung während des Lockdowns

nach dem Lockdown jeweils auf einer Skala von 1 bis 10 ein.<sup>3</sup> Im Mittel lag der Entwicklungsstand nach dem Lockdown um 0,4 Punkte höher. Einige Organisationen haben ihre digitale Entwicklung nach dem Lockdown jedoch auch tiefer eingeschätzt (vgl. Abb. 1).

Die Grösse der Organisation wirkte sich auf die Entwicklung aus. Den bedeutendsten Zuwachs verzeichneten sehr grosse Organisationen (ab 250 Mitarbeitenden) mit 0,7 Punkten und die kleinsten Organisationen (weniger als 10 Mitarbeitende) mit 0,4 Punkten. Grössere Organisationen verfügen weitaus häufiger über professionelle IT-Abteilungen und können sich daher möglicherweise schneller an neue Voraussetzungen anpassen. Ganz kleine Organisationen hingegen können Arbeitsabläufe agiler und flexibler anpassen.

## Kommunikationsmittel wurden wichtiger

Vor dem Lockdown war der Mailverkehr vielerorts das einzige digitale Hilfsmittel, das genutzt wurde. Videokommunikation im Team oder mit Adressat\*innen und das ortsunabhängige Arbeiten waren Randerscheinungen. Der Lockdown führte dazu, dass auch im Sozialbereich vermehrt digitale Hilfsmittel Verwendung fanden. Die Einschätzung der Nutzung der Technologien vor und während des Lockdowns<sup>4</sup> (jeweils auf einer

Skala von 1 bis 5) zeigte, dass die Zunahme vor allem bei der Nutzung der Videokommunikation im Team (+1,7 Punkte) und mit Adressat\*innen (+0,9 Punkte) sowie bei der Nutzung eines ortsunabhängigen Zugangs zu Dokumenten (+1,2 Punkte) sehr gross war. Die Nutzung von Mail, SMS und Whatsapp (+0,2) und Telefon/Handy (+0,1) haben jedoch kaum zugenommen. Auch verschiedene andere Mittel zur Teamkommunikation wie Messengerdienste, Informationsboard und das Intranet wurden kaum häufiger verwendet.

#### Ambulanter Bereich stärker betroffen

Bei der Befragung hat sich deutlich gezeigt, dass der ambulante Bereich wesentlich stärker von den Auswirkungen der Pandemie betroffen war und auch einen grösseren Digitalisierungsschub erlebt hat als der stationäre. Eine mögliche Erklärung liegt darin, dass ambulante Angebote wesentlich schneller geschlossen werden können als stationäre und dass beispielsweise Beratungsangebote einfacher auf Distanz möglich sind. Abzuwarten bleibt, ob sich in den nächsten Monaten eine nachholende Bewegung des stationären Bereichs zeigen wird.

#### Fazit und Ausblick

Digitale Entwicklungen im Sozialbereich waren durch die Coronapandemie und den Lockdown durchaus zu verzeichnen. Dabei waren verschiedene Bereiche jedoch auch unterschiedlich stark von den Auswirkungen betroffen und standen

unter unterschiedlichem Anpassungsdruck. Spannend wird die Frage sein, ob die Anpassungen letztlich nur während des Krisenmodus stattgefunden haben oder ob diese nachhaltig die Arbeitsfelder sozialer Organisationen prägen werden. Dieser Frage möchten wir in den nächsten Jahren nachgehen. •

#### Fussnoten

- 1 Bestgen, S., Kirchhofer, R., Adam, S. und Tschopp, D. (2019). Ausgewählte Schlussresultate <https://www.sozialinfo.ch/branchenubersicht/digitalisierung/ausgewaehlte-schlussresultate.html> sowie Seifert, A. und Ackermann, T. (2019). Digitalisierung und Technikeinsatz in Institutionen für Menschen mit Unterstützungsbedarf. Eine Studie im Auftrag von CURAVIVA Schweiz. Zentrum für Gerontologie. <https://doi.org/10.5167/uzh-185290>.
- 2 Item: Bitte geben Sie an, wie stark sich der Lockdown auf folgende Bereiche ausgewirkt hat (1=überhaupt nicht; 10=sehr stark).
- 3 Item: Wie weit entwickelt würden Sie Ihre Organisation vor/nach dem Lockdown einschätzen (1=kaum entwickelt; 10=sehr weit entwickelt).
- 4 Item: In unserer Organisation wurden vor/während des Lockdowns digitale Technologien folgendermassen verwendet (1=nie; 5=sehr häufig).

