

**Zeitschrift:** Zeitschrift für Sozialhilfe : ZESO  
**Herausgeber:** Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe SKOS  
**Band:** 116 (2019)  
**Heft:** 2

**Artikel:** Neue Digitalangebote sind im Sozialbereich noch rar  
**Autor:** [s.n.]  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-865608>

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

**Download PDF:** 10.02.2026

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

# Neue Digitalangebote sind im Sozialbereich noch rar

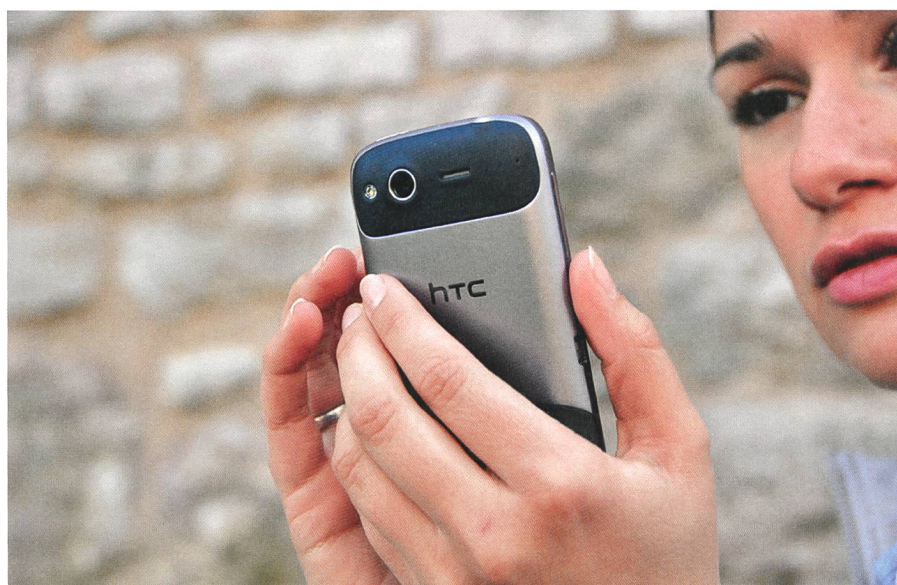
**FACHBEITRAG** Die Digitalisierung verändert auch den Praxisalltag im Sozialbereich deutlich. Der technologische Fortschritt ist jedoch kleiner als in anderen Branchen. Zu diesem Schluss kommt die Zwischenbilanz eines Forschungsprojektes der Hochschule für Soziale Arbeit FHNW und des Vereins sozialinfo.ch.

Mit der digitalen Entwicklung haben sich auch die Bedürfnisse von Klientinnen und Klienten von Organisationen des Sozialbereichs gewandelt. Insbesondere Kommunikationskanäle wie E-Mail, SMS oder WhatsApp haben in der Kommunikation zwischen Fachpersonen und Klientel an Bedeutung gewonnen. Quittungen werden heute beispielsweise mittels Foto eingereicht und Fragen per WhatsApp gestellt. Dies zeigt das Projekt «Bestandsaufnahme Digitalisierung in/von Organisationen im Sozialbereich» des Vereins sozialinfo.ch und der Hochschule für Soziale Arbeit FHNW. Rund 62 Prozent aller Institutionen, die an der Befragung teilgenommen haben, geben an, dass sie ihre digitalen Angebote aufgrund der veränderten Bedürfnisse angepasst haben. Dies, weil etwa die ständige Erreichbarkeit auf Seiten der Klientel wie auch der Organisationen auch die Erwartung einer schnellen Reaktion auslöst, heisst es in der Zwischenbilanz.

## Geschäftsführung als Innovationstreiber

Der Sozialbereich setzt sich grundsätzlich mit neuen Kommunikationsformen und der Automatisierung von Prozessen auseinander. Ungefähr die Hälfte der befragten Organisationen gibt an, dass der digitale Wandel in ihrer Gesamtstrategie integriert sei. In erster Linie wird in der Sozialen Arbeit unter Innovation aber die digitale Optimierung oder Ergänzung bestehender Produkte verstanden. Neue Angebote, Dienstleistungen oder Produkte auf Basis digitaler Technologien werden hingegen noch wenige geplant oder umgesetzt.

Der Einsatz von digitalen Technologien unterscheidet sich je nach Feld der Sozialen Arbeit: In der Begleitung von Menschen mit physischer und psychischer



Die ständige Erreichbarkeit löst die Erwartung einer schnellen Reaktion aus.

Bild: pixelio.de

Beeinträchtigung und in der Gemeinwesenarbeit werden sie seltener eingesetzt. Der Gesundheitsbereich schätzt sich hingegen innovativer ein als der restliche Sozialbereich. Digitale Technologien werden dort bereits zur Effizienzsteigerung und Automatisierung der Abläufe eingesetzt. Die Umsetzung von Innovationen scheint nicht von der Organisationsgrösse abhängig zu sein, sondern vor allem von der Geschäftsführung und Mitarbeitenden, die die digitalen Innovationen vorantreiben müssen.

## Sozialbereich setzt auf Kooperationen

Im Sozialbereich wird im Vergleich zum gewinnorientierten Sektor häufiger auf Kooperationen gesetzt, um digitale Entwicklungen zu realisieren. Die Studie führt dies auf geringeres Konkurrenzdenken im Sozialwesen sowie auf weniger zur Verfügung stehende finanzielle Mittel zurück.

Mit dem Austausch und der Unterstützung über Partnernetzwerke gelinge es eher, geplante Vorhaben umsetzen zu können.

## Tool für Digitalisierungsanforderungen

Basierend auf diesen Zwischenresultaten wird das Forschungsprojekt der FHNW und sozialinfo.ch weitergeführt. Ausgewählte Organisationen werden vertieft befragt, um weitere Aussagen über förderliche und hinderliche Faktoren im digitalen Transformationsprozess des Sozialbereichs treffen zu können. Schliesslich soll ein Tool entwickelt werden, dass eine fachlich adäquate Beratung für die Digitalisierungsanforderungen im Sozialbereich unterstützen kann. (rg) ■

Alle Studienergebnisse unter:  
<https://digitalisierung.sozialinfo.ch/digitalisierung/bestandsaufnahme-2018/>