

Um die Ecke und als App – Welche digitalen Angebote brauchen Eltern?

Eine Expertise der Geschäftsstelle des Deutschen Vereins für
öffentliche und private Fürsorge e.V. von Dr. Alexandra Krause
und Isa von Kalben



Inhalt

Vorwort	3
Einleitung	4
1. Wer sind die digitalen Eltern?	4
1.1 Lebenslagen von Eltern heute	5
Allgemeine Herausforderungen	5
Familien mit Migrationshintergrund	6
Eineltern-Familien	7
Familien im ländlichen Raum	8
Familien mit Pflegeverantwortung	8
1.2 Digitale Lebenswelten	9
Große Unterschiede zwischen den Generationen	10
Bildungsbedingte Unterschiede bei den Jugendlichen erstaunlich gering	10
Regionale Teilhabe unterschiedlich	11
Gender-Gap verringert sich	11
Migrantinnen und Migranten überdurchschnittlich medienaffin	13
Vielfältige Nutzung digitaler Medien	13
1.3 Gibt es sie wirklich, digitale Mütter und digitale Väter?	14
1.4 Digitalpolitik für Familien – auch auf kommunaler Ebene möglich?	16
2. Welche Elternbedarfe können digitale Angebote bedienen?	18
2.1 Elternbedarfe im System der Familienförderung und Familienhilfen	19
2.2 Informationen im Netz: einfach, kurz und gut	21
2.3 Gute Lotsen – lieb und teuer?	24
2.4 Service – 24/7: Wege sparen, Warten vermeiden	25
2.5 Beratung im Netz – eine sinnvolle Ergänzung?	27
2.6 Bildung – digitale Zugänge schaffen	28
2.7 Begleitung im Netz – Familienhilfe is watching you?	30
2.8 Begegnung im Netz – was ist neu an den digitalen Beziehungen?	31
2.9 Neue Beteiligungsmöglichkeiten durch e-Partizipation	33
2.10 Zeitgewinn für Familien	35
3. Online-Portale als digitale Anlaufstelle für Familien – ein Resümee	36
Digital gefunden	37
Digital erreicht	38
Digital eingebunden	38

Vorwort

Die Expertise, die Sie in den Händen halten, ist nicht Abschluss, sondern Beginn eines größeren Projektes im Deutschen Verein, dessen Ziel es ist, einen übersichtlichen Praxisleitfaden für den Auf- und Ausbau von Online-Portalen für Familien auf der kommunalen Ebene zu entwickeln. Auch wenn im Bereich der digitalen Angebote für Familien bereits viel geschieht, fehlt es bislang sowohl an systematischer Forschung als auch an praktischen Handlungsempfehlungen zum Thema. Die vorliegende Expertise kann weder ersteres noch letzteres bieten. Sie kann, indem sie Befunde aus der Familienarbeit und Befunde aus der Medienforschung zusammenträgt, jedoch einen ersten Ausblick darauf geben, was Eltern heute und zukünftig von digitalen Angeboten erwarten könnten. Sie versteht sich als Impuls für eine fachliche Debatte darüber, wie die Digitalisierung Familienleben verändert und wie die Familienarbeit damit umgehen könnte.

Wir freuen uns, wenn Sie sich durch die Lektüre angesprochen fühlen, diese Debatte mit uns zu führen und laden Sie ausdrücklich dazu ein, uns Ihre Erfahrungen aus der Praxis mitzuteilen.

Dr. Alexandra Krause

Isa von Kalben

krause@deutscher-verein.de

Juni 2015



Einleitung

Unsere Gesellschaft erlebt aktuell einen weitreichenden Wandel im Umgang mit den digitalen Medien. Jüngere Alterskohorten haben in wenigen Jahren neue Nutzungsgewohnheiten entwickelt, die ihren Alltag prägen und nahezu alle Lebensbereiche umfassen. Bald werden alle Neueltern zu den *digital natives* zählen, die schon als Kinder digital kommuniziert haben, das weltweite digitale Datennetz und Online-Netzwerke daher selbstverständlich nutzen.¹

Die deutsche und internationale Medienforschung hat bereits eingehend untersucht, wie sich Kinder und Jugendliche im Internet bewegen und wie sie die sozialen Medien gebrauchen.² Im Kontext dieser Forschung wurden auch die Bedarfe von Eltern im Netz in den Blick genommen, allerdings mit Fokus auf Erziehungsfragen zur Medienkompetenz der Kinder und Jugendlichen. Wir möchten in dieser Expertise den Blick allgemeiner auf die digitalen Bedarfe von Eltern richten und zwei Fragen nachgehen:

1. Wer sind die „digitalen“ Eltern?
2. Wie können die Medien „Internet“ und „soziale Netzwerke“ dazu beitragen, die Bedarfe von Eltern im System der Familienförderung und Familienhilfen zu bedienen?

Unsere Expertise konzentriert sich dabei auf einen digitalen Baustein kommunaler Familienpolitik, dessen Bedeutung wächst: Online-Portale für Familien. Uns interessiert, wie Kommunen über den Auf- und Ausbau eines Online-Portals eine digitale Anlaufstelle schaffen können, die den Eltern vor Ort eine ganze Bandbreite an Funktionen bietet. Hierbei geht es nicht darum, Möglichkeiten zu eruieren, wie bereits bestehende Angebotsstrukturen für Familien durch digitale Angebote ersetzt werden könnten. Forschung und Praxis belegen aus unserer Sicht eindeutig, dass persönliche Ansprechpartner/innen auch in Zukunft der wichtigste Referenzpunkt kommunaler Familienarbeit und Familienpolitik bleiben werden. Wir wollen aber fragen, ob durch die parallele Nutzung von Online- und Offline-Angeboten in der kommunalen Familieninfrastruktur Synergieeffekte erreicht werden können.

1. Wer sind die digitalen Eltern?

Eine bedarfsgerechte Ausgestaltung familienpolitischer Angebote sollte immer mit einem Blick auf die Lebenswelten von Familien beginnen. Für Deutschland wissen wir noch relativ wenig darüber, wie Eltern digitale Medien gegenwärtig bereits nutzen und in Zukunft gerne nutzen würden. Wir nähern uns der Frage

¹ Die Unterscheidung zwischen digital natives und digital immigrants wurde maßgeblich durch Marc Prenskys Aufsatz „Digital Natives, Digital Immigrants“ geprägt, der 2001 in der Zeitschrift *On the Horizon* erschien, einer Fachzeitschrift für den Bildungssektor (Bingley, UK: Emerald MCB University Press Vol.9(5), Oct. 2001). Ebenfalls einflussreich im Fachdiskurs war die Studie „Born digital. Understanding the first generation of digital natives“ von John G. Palfrey und Urs Gasser, die 2008 bei Basic Books in New York erschien. Die Unterscheidung ist allerdings nicht unumstritten. Wir kommen im nächsten Kapitel unter 1.3 auf diesen Punkt zurück.

² Für Deutschland siehe insbesondere die KIM- und JIM-Studien des Medienpädagogischen Forschungsverbundes Südwest (mpfs), als PDF-Datei verfügbar unter <http://www.mpfs.de>; für den internationalen Vergleich siehe z.B. Hasebrink, Uwe/Lampert, Claudia (2012): Onlinenutzung von Kindern und Jugendlichen im europäischen Vergleich, in: *Media Perspektiven* 12/2012, S. 635-647.

dieses Kapitels daher aus zwei Perspektiven: Zunächst geben wir einen Überblick über die Herausforderungen im heutigen Alltag von Eltern (Kapitel 1.1) und beschäftigen uns dann mit der Digitalisierung des Alltagslebens in unserer Gesellschaft (Kapitel 1.2). Auf diese Weise gewinnen wir zahlreiche Ansatzpunkte dafür, wie Eltern mit Hilfe digitaler Angebote im Alltag unterstützt werden können (Kapitel 1.3). Abschließend fragen wir nach den Konsequenzen der Befunde für die Familienpolitik auf der kommunalen Ebene (Kapitel 1.4).

1.1 Lebenslagen von Eltern heute

Allgemeine Herausforderungen

Wenn es um den Wandel des Familienlebens in Deutschland geht, werden im Fachdiskurs regelmäßig die Bewegung von der ehe- hin zur kindzentrierten Familie, die steigende Doppelerwerbstätigkeit von Eltern, aber auch die Neujustierung privater und öffentlicher Verantwortung für die Kinder als Charakteristika genannt.³ Sowohl veränderte gesellschaftliche Erwartungen an Familien als auch neue Erwartungen der Eltern an sich selbst treiben diesen Wandel an.⁴ Wie die Ergebnisse einschlägiger Surveys belegen, ergeben sich viele konkrete Herausforderungen von Familien heute als Gemengelage solcher externer und interner Faktoren. Insgesamt ist der Druck auf Eltern gewachsen: 40% der Eltern fühlen sich aktuell durch gesellschaftliche Normen unter Druck gesetzt, 41% der Eltern aber auch durch ihre eigenen Ansprüche.⁵ Der Wunsch von Eltern, ihre eigenen Vorstellungen einer gelungenen Partnerschaft und Familie zu leben, findet in unserer Gesellschaft zunehmend Akzeptanz und hat zur wachsenden Vielfalt der gelebten Familienmodelle beigetragen. Diese Entwicklung hat Eltern neue Möglichkeiten des Zusammenlebens eröffnet – mit vielfältigen Folgen für das Familienleben. Trennungen gehören mittlerweile zur gesellschaftlichen Normalität, und Familien leben immer häufiger in Patchwork-Konstellationen oder als Eineltern-Familie.⁶ Verändert hat sich schließlich ebenso die Bedeutung des öffentlich geförderten, von vielen Eltern aber auch selbst verfolgten Ziels einer möglichst frühen kindlichen Bildung. Auch das Ideal, von Geburt an alle Lebenschancen der Kinder auszuschöpfen, setzt Eltern regelmäßig unter Druck.⁷

Die Vereinbarkeit von Familie und Erwerbsleben ist eine externe Herausforderung, mit der viele Familien zu kämpfen haben.⁸ Eltern machen immer wieder die Erfahrung, dass Familie und Erwerbsleben faktisch nicht miteinander zu vereinbaren sind. Insbesondere Doppelerwerbstätigkeit und Pendelmobilität

3 Vgl. Holz, Gerda (2013): Was brauchen Familien? Lebenslagen und Bedürfnisse von Familien heute, Vortrag auf dem 1. Bundeskongress Frühe Chancen am 01. März 2013 in Berlin.

4 Ebd.

5 Forsa/iconkids & youth (2015): Studie 1: „Ansprüche ans Elternsein“ und Studie 2 „Wie geht es unseren Kindern? Und wie finden sie ihre Eltern und ihr Leben?“ im Auftrag von ELTERN und ELTERN FAMILY, Zusammenfassung, online verfügbar unter http://www.eltern.de/public/mediabrowserplus_root_folder/PDFs/studie2015.pdf (letzter Zugriff: 25.03.2015). Hamburg: G+J Parenting Media GmbH, S. 9.

6 Jurczyk, Karin/Klinkhardt, Josefine (2014): Vater, Mutter, Kind? Acht Trends in Familien, die Politik heute kennen sollte. Gütersloh: Verlag Bertelsmann-Stiftung, S. 17ff.

7 Henry-Huthmacher, Christine/Borchard, Michael (Hrsg., 2008): Eltern unter Druck. Selbstverständnisse, Befindlichkeiten und Bedürfnisse von Eltern in verschiedenen Lebenswelten, sozialwissenschaftliche Untersuchung durch Tanja Merkle und Carsten Wippermann von Sinus Sociovision im Auftrag der Konrad-Adenauer-Stiftung. Berlin: Lucius.

8 Vgl. Fußnote 6, S. 55ff.



verursachen in der Regel erheblichen Zeitstress und können eine dauerhafte Überlastung der Familienmitglieder bewirken.⁹ 88% der in Vollzeit erwerbstätigen Mütter berichten von täglichen Zeitkonflikten,¹⁰ und 54% der Väter halten die Zeit, die sie mit ihren Kindern unter der Woche verbringen, für nicht ausreichend¹¹. In Übereinstimmung damit war im Jahr 2013 nur knapp die Hälfte der Mütter mit Kindern unter 18 Jahren der Ansicht, Beruf und Familie ließen sich gut miteinander vereinbaren.¹² Eine Ursache dafür sind unzureichende Infrastrukturangebote im sozialen Nahraum, und hier insbesondere die fehlende Verfügbarkeit von Betreuungs- und Bildungsangeboten, die mangelnde Passung der existierenden Betreuungs- und Bildungsinfrastruktur mit den Arbeitszeiten der Eltern und fehlende Betreuungsangebote für Notfälle wie Krankheit oder Überstunden.¹³

Mit der Fokussierung auf die partnerschaftliche Vereinbarkeit von Familie und (Doppel-)Erwerbstätigkeit ist das Thema Armut etwas ins Abseits der fachpolitischen Diskussion geraten. Familien in prekären Lagen haben u.a. ein erhöhtes Gesundheitsrisiko und ein geringeres soziales Netz für den Notfall, z.B. wenn eines der Kinder krank geworden ist.¹⁴ Arbeitslosigkeit und niedrige Löhne sind Einkommensrisiken, die dauerhafte Armut bedingen können. Insbesondere in Ostdeutschland ist der Anteil der Bevölkerung, die in so genannten verfestigten Armutslagen lebt, erheblich angestiegen – in Ostdeutschland von 5% Ende der 1990er Jahre auf 12% Ende der 2000er Jahre, und in Westdeutschland von etwa 7% Ende der 1990er Jahre auf 10% Ende der 2000er Jahre.¹⁵ Die Armutslage von Familien wirkt sich generell negativ auf das Wohlergehen und die Entwicklung der Kinder aus.¹⁶

Einige Eltern stehen aufgrund ihrer Lebenssituation vor zusätzlichen Herausforderungen und haben spezifische Bedarfe. Je nach ihrer Ausstattung und Struktur halten die Kommunen dafür variierende familienpolitische Angebote bereit. Wir nehmen im Folgenden ausgewählte spezifische Lebenslagen in den Blick – allerdings ohne Anspruch auf Vollständigkeit oder eine Rangreihe ihrer Dringlichkeit.

Familien mit Migrationshintergrund

31% der in Deutschland lebenden Familien haben ein Elternteil, das eine ausländische Staatsbürgerschaft besitzt oder diese früher besaß.¹⁷ Zwar leben Fa-

9 Jurczyk, Karin/Schier, Michaela/Szymenderski, Peggy/Lange, Andreas/Voß, G. Günter (2009): Entgrenzte Arbeit – entgrenzte Familie. Grenzmanagement im Alltag als neue Herausforderung, Reihe: Forschung aus der Hans-Böckler-Stiftung, Bd. 100. Berlin: Sigma; Schier, Michaela (2013): Räumliche Entgrenzungen – Multilokales Familienleben, in: Wagner, Ulrike (Hrsg.): Familienleben: Entgrenzt und vernetzt?! München: kopaed, S. 39-55.

10 BMFSFJ (2012): Monitor Familienleben 2012. Berlin, S. 12.

11 Forsa (2013): Meinungen und Einstellungen der Väter in Deutschland. Berlin, S. 12.

12 BMFSFJ (2015): Familienbilder in Deutschland und Frankreich, Monitor Familienforschung 34. Berlin, S. 17.

13 Vgl. Fußnote 6, S. 157.

14 DJI (2014): Familien in prekären Lagen, Online-Zugriff unter: <http://www.dji.de/index.php?id=41415> (letzter Zugriff: 24.03.2015).

15 Groh-Samberg, Olaf (2014): No Way Out. Dimensionen und Trends der Verfestigung der Armut in Deutschland, in: Sozialer Fortschritt 63(12), S. 307-314.

16 Holz, Gerda/Laubstein, Claudia/Sthamer, Evelyn (2012): Lebenslagen und Zukunftschancen von (armen) Kindern und Jugendlichen in Deutschland – 15 Jahre AWO-ISS-Studie. Frankfurt und Berlin: ISS Frankfurt e.V. und AWO Bundesverband e.V.; Groos, Thomas/Jehles, Nora (2015): Der Einfluss von Armut auf die Entwicklung von Kindern – Ergebnisse der Schuleingangsuntersuchungen. Gütersloh: ZEFIR im Auftrag der Bertelsmann-Stiftung.

17 Statistisches Bundesamt (2015): Zahl der Woche am 3. Februar 2015, online verfügbar unter: https://www.destatis.de/DE/PresseService/Presse/Pressemitteilungen/zdw/2015/PD15_006_p002pdf.pdf (letzter Zugriff: 26.03.2015).

milien mit ausländischen Wurzeln sehr unterschiedlich; gemeinsam ist ihnen aber häufig ein erschwerter Zugang zum System der Familienunterstützung gesehen. Familien mit Migrationshintergrund nehmen kommunale Infrastrukturangebote, z.B. Elternbildung und Kindertagesbetreuung, unterdurchschnittlich oft in Anspruch.¹⁸ Zudem sind sie besonders häufig armutsgefährdet.¹⁹ Die migrantische Mittelschicht ist in den letzten 20 Jahren stärker als die deutsche Mittelschicht geschrumpft.²⁰ Mütter mit Migrationshintergrund sehen sowohl bürokratische als auch finanzielle Hürden für die Inanspruchnahme öffentlicher Kindertagesbetreuung, und besonders schwer fällt der Weg in qualitativ hochwertige Betreuung.²¹ Als Ressource mobilisieren migrantische Familien dann häufiger als deutsche Familien einen hohen familiären Zusammenhalt.²² Ob es für diese Zielgruppe spezifische Angebote oder aber eine stärkere Berücksichtigung von Mehrsprachigkeit in der Ausgestaltung bestehender Informations- und Unterstützungsangebote braucht, ist ein örtlich zu erhebender Faktor.

Eineltern-Familien

Rund 20% der in Deutschland lebenden Familien erziehen ihr Kind oder ihre Kinder heute alleine.²³ Viele Familien leben für einen begrenzten Zeitraum in dieser Form zusammen.²⁴ Obwohl die Gruppe der Ein-Eltern-Familien heterogen ist, gibt es Herausforderungen, die Eineltern-Familien insgesamt häufiger als andere Familien bewältigen müssen. Ihr erhöhtes Armutsrisiko, das eng mit ihrer verschärften Vereinbarkeitsproblematik zusammenhängt, ist inzwischen gut erforscht.²⁵ Im Jahr 2014 gaben 56% der Alleinerziehenden mit Kindern zwischen vier und 14 Jahren an, finanziell stark bzw. sehr stark belastet zu sein.²⁶ Für Alleinerziehende ist die finanzielle Unterstützung also ein besonders relevantes Thema. Auch aus diesem Grund arbeiten alleinerziehende Mütter erheblich öfter in Vollzeit als Mütter aus Paarfamilien. Sie sind bei der Jobsuche und Vereinbarkeit von Familien- und Erwerbsarbeit aber mit zusätzlichen Hürden konfrontiert.²⁷ Alleinerziehende Eltern haben generell einen verstärkten Bedarf nach einer zuverlässig funktionierenden Betreuungsinfrastruktur, auf die sie auch im Notfall, insbesondere bei Krankheit oder Überstunden, zurückgreifen können. Mit der ungeteilten Erwerbs- und Sorgeverantwortung sind sie außerdem mehr als Paarfamilien auf funktionierende soziale Netze angewiesen. Spe-

18 Peter, Frauke/Spieß, C. Katharina (2015): Kinder mit Migrationshintergrund in Kindertageseinrichtungen und Horten, DIW Wochenbericht 1+2/2015. Berlin, S. 12-21.

19 BMAS (2013): Lebenslagen in Deutschland. Der Vierte Armuts- und Reichtumsbericht der Bundesregierung. Bonn, S. 124; Cinar, Melihan/Otremba, Katrin/Stürzer, Monika/Bruhns, Kirsten (2013): Kinder-Migrationsreport. Ein Daten- und Forschungsüberblick zu Lebenslagen und Lebenswelten von Kindern mit Migrationshintergrund. München: DJI, S. 35ff.

20 Verwiebe, Roland (2015): Die Auflösung der Mittelschicht und wachsende Armut in Deutschland. Eine empirische Analyse zur wachsenden Kluft zwischen der deutschen und migrantischen Bevölkerung für den Zeitraum zwischen 1991 und 2012, in: Sozialer Fortschritt 63(12), S. 293-300.

21 Tietze, Wolfgang u.a. (2012): NUBBEK – Nationale Untersuchung zur Bildung, Betreuung und Erziehung in der frühen Kindheit. Berlin, S. 13ff.

22 Nauck, Bernhard (2007): Integration und Familie, in: Aus Politik und Zeitgeschichte 22-23/2007, S. 19ff.

23 Vgl. Fußnote 6, S. 22.

24 Schölmerich, Axel/Agache, Alexandru/Leyendecker, Birgit/Ott, Notburga/Werding, Martin (2013): Wohlergehen von Kindern, Studie der Ruhr-Universität Bochum und des Interdisciplinary Centre for Family Research Osnabrück im Auftrag des BMF und BMFSFJ. Bochum und Osnabrück, S. 88ff.; BMFSFJ (2014): Alleinerziehende in Deutschland, Monitor Familienforschung 28, Berlin, S. 11.

25 BMFSFJ (2012): Alleinerziehende in Deutschland – Lebenssituationen und Lebenswirklichkeiten von Müttern und Kindern, Monitor Familienforschung 28. Berlin.

26 Sinus Markt- und Sozialforschung GmbH (2014): AOK-Familienstudie 2014 im Auftrag des AOK-Bundesverbandes. Berlin, S. 15.

27 BMFSFJ (2014): Alleinerziehende in Deutschland, Monitor Familienforschung 28. Berlin, S. 16ff.

zialisierte Anlaufstellen, die Alleinerziehende beraten und begleiten, haben sich in der Praxis bewährt.

Familien im ländlichen Raum

Immer weniger Familien leben im ländlichen Raum. Diese Familien haben, nicht zuletzt auch verbunden mit dem Rechtsanspruch auf Kinderbetreuung, steigende Erwartungen an die kommunale Infrastruktur. Im ländlichen strukturschwachen Raum müssen Familien lange Wege in Kauf nehmen, die mit dem demografischen Wandel vermutlich noch länger werden. Dies gilt für Bildungs- und Betreuungseinrichtungen, aber auch für Supermärkte, die ärztliche Versorgung oder die Anbindung an den öffentlichen Nahverkehr.²⁸ Kommunen stehen vor einer großen Herausforderung, wenn es darum geht, Familien im ländlichen strukturschwachen Raum zu unterstützen und ihren Zugang zu diesen Unterstützungsleistungen, auch durch digitale Angebote, weiterhin zu gewährleisten.

Familien mit Pflegeverantwortung

Längere Krankheit und dauerhafter Pflegebedarf, egal ob der Kinder, Eltern oder Großeltern, stellen Familien stets vor besondere Herausforderungen. Diese Familiensituation geht mit zeitlichen Belastungen, häufig mit erschwerenden finanziellen Bedingungen und immer wieder auch mit gesundheitlichen Beeinträchtigungen der pflegenden Angehörigen selbst einher.²⁹ Daraus ergibt sich ein spezifischer Bedarf an unterstützender Infrastruktur. Vielerorts erhalten Familien in dieser Lebenssituation bereits Unterstützung durch die kommunale Familienpolitik. Insbesondere die Beratung der Pflegestützpunkte und die wohnortnahe Versorgung durch die lokale Pflegeinfrastruktur können Familien in dieser Situation entlasten.³⁰

Es liegt auf der Hand, dass dieser Überblick keinen Anspruch auf Vollständigkeit erheben kann. Abbildung 1 ist daher exemplarisch zu verstehen: sie stellt dar, welche Angebote die Familienpolitik bereits geschaffen hat, um Eltern bei der Bewältigung einzelner Herausforderungen zu unterstützen. Daran schließt sich für uns die Frage an, welchen Beitrag die digitalen Medien bereits leisten oder in Zukunft leisten können, um das bestehende Angebot sinnvoll zu ergänzen. Diese Diskussion steckt erst in den Anfängen. Sie sollte auch thematisieren, wo die Grenzen des Unterstützungspotenzials digitaler Angebote liegen, wie insbesondere im Falle von Armutslagen.

28 Berlin-Institut für Bevölkerung und Entwicklung (2015): Von Hürden und Helden. Wie sich das Leben auf dem Land neu erfinden lässt. Berlin, S. 43ff.

29 Geyer, Johannes/Schulz, Erika (2014): Who cares? Die Bedeutung der informellen Pflege durch Erwerbstätige in Deutschland, DIW Wochenbericht 81(14), S. 294-301; Geyer, Johannes (2015): Einkommen und Vermögen der Pflegehaushalte in Deutschland, DIW Wochenbericht 82(14), S. 323-329.

30 Deutscher Verein (2013): Pflegesystem den gesellschaftlichen Strukturen anpassen! Empfehlungen des Deutschen Vereins zur Weiterentwicklung der Pflege. Berlin: NDV 9/2013, S. 385-390.

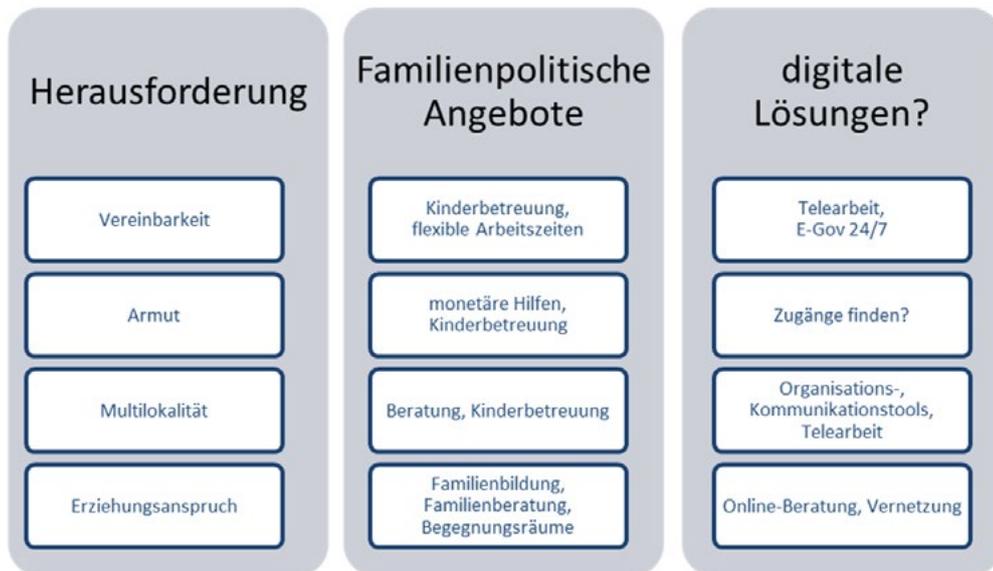


Abbildung 1: Herausforderungen von Elternschaft – Ansätze für digitale Unterstützung

1.2 Digitale Lebenswelten

Als eigene Zielgruppe wurden Eltern von der Medienforschung bisher wenig untersucht. Eine Ausnahme sind Erziehungsfragen im Zusammenhang mit dem Online-Medienkonsum der Kinder und Jugendlichen, die aber kaum Berührungspunkte mit der Fragestellung unserer Expertise haben. Wir nähern uns dem digitalen Nutzungsverhalten von Eltern darüber an, dass wir die Digitalisierung des Alltags in Deutschland betrachten. Die Mehrheit der Deutschen nutzt das Internet inzwischen täglich. Deutschland liegt damit über dem EU-Durchschnitt.³¹ Je nach Bevölkerungsgruppe werden die digitalen Medien allerdings sehr unterschiedlich gebraucht. Anhand internationaler Studien werfen wir in diesem Unterkapitel auch einen Blick auf die Situation in anderen Ländern. Die mittlerweile recht umfassenden Erkenntnisse über die Nutzungsgewohnheiten Jugendlicher und junger Erwachsener geben uns dabei einen Ausblick auf die Eltern „von morgen“.

Wir greifen im Folgenden vor allem auf zwei Studien zurück: a) die Untersuchung „D21-Digital-Index 2014 – Die Entwicklung der digitalen Gesellschaft in Deutschland“³² und b) die „JIM-Studie 2014“³³. In den additiven D21-Digital-Index, der die Souveränität eines Bürgers oder einer Bürgerin im Umgang mit den digitalen Medien abbilden soll, gehen – mit unterschiedlicher Gewichtung

31 Im Jahr 2014 gehörten in Deutschland 72% der Bevölkerung zu denen, die das Internet täglich nutzen – der EU-Durchschnitt lag bei 65%. 11% der deutschen Bevölkerung gaben an, das Internet nie zu nutzen – der EU-Durchschnitt lag hier bei 18% (Eurostat 2014, Online-Zugriff unter: <http://ec.europa.eu/eurostat/tgm/table.do?tab=table&init=1&language=en&pcode=tin00092&plugin=1>, letzter Zugriff: 26.03.2015).

32 Initiative D21 (2014): D21-Digital-Index 2014. Die Entwicklung der digitalen Gesellschaft in Deutschland. Berlin: eine Studie der Initiative D21, durchgeführt von TNS Infratest. Die Befragungsdaten stammen aus dem Frühjahr und Sommer 2014. Die Studie stellt eine Vertiefungsstudie (n=2.995, erhoben im Juni/Juli 2014) des seit 2001 erhobenen Onliner-Atlas dar (n=30.140, erhoben zwischen Februar und April 2014) und ist für Deutschland repräsentativ.

33 Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest (mpfs) (2014): JIM-Studie 2014. Jugend, Information, (Multi-)Media. Basisuntersuchung zum Medienumgang 12- bis 19-Jähriger. Stuttgart. Zwischen Mai und Juli 2014 wurde eine repräsentative Stichprobe (n=1.200) 12- bis 19-jähriger Jugendlicher in Deutschland telefonisch befragt.

– vier Dimensionen ein: (1) die Vielfalt in der individuellen Nutzung neuer Medien, (2) die individuelle Offenheit gegenüber neuen Medien, (3) der individuelle Zugang zur digitalen Infrastruktur sowie (4) die individuelle digitale Medienkompetenz.³⁴

Große Unterschiede zwischen den Generationen

Die jüngere Bevölkerung nutzt das Internet am häufigsten: rund 30% der über 70-Jährigen und 98% der unter 30-Jährigen sind heute Onliner.³⁵ Die deutschen Internetnutzerinnen und -nutzer verbringen im Durchschnitt drei Stunden pro Tag im Netz.³⁶ Im Jahr 2014 haben Jugendliche zum ersten Mal am häufigsten das Handy bzw. Smartphone als Internetzugang gewählt.³⁷ Während die Nutzungsvielfalt der neuen Medien in der jüngsten Alterskohorte der 14- bis 19-Jährigen am größten ist,³⁸ sind die Werte des Digitalindex für Medienkompetenz, Offenheit und Zugang unter den 20- bis 29-Jährigen am höchsten.³⁹ Wir vermuten, dass der Übergang von der Schule in die Ausbildung bzw. ins Berufsleben die digitale Souveränität noch einmal deutlich steigert, weil die neuen Medien in dieser Phase systematischer gebraucht werden als bis dahin. Insgesamt interpretieren wir den Unterschied zwischen den Alterskohorten vor allem als Generationeneffekt, der auch richtungsweisend für das Verhalten zukünftiger Neueltern ist.

Bildungsbedingte Unterschiede bei den Jugendlichen erstaunlich gering

Die internationale Forschung geht davon aus, dass mit dem Ausbau der digitalen Infrastruktur und der wachsenden Verbreitung (mobiler) internetfähiger Endgeräte zumindest in den etablierten Marktwirtschaften Ungleichheiten im Zugang zu den digitalen Medien weiter an Bedeutung verlieren werden. Stattdessen weisen sie auf wachsende Ungleichheiten im Gebrauch der digitalen Medien und der darüber ermöglichten sozialen Teilhabe hin.⁴⁰ Auch für Deutschland kann die Bildungsabhängigkeit der digitalen Souveränität deskriptiv nachgewiesen werden: Je höher der schulische Bildungsgrad einer Person ist, desto besser ist auch ihr Zugang zum Internet. Ihre Nutzungsvielfalt, Kompetenz und Offenheit im Umgang mit den neuen Medien sind dann ebenfalls höher.⁴¹ In der jüngsten Alterskohorte, die bereits eine hohe digitale Souveränität hat, ist der Einfluss der schulischen Bildung auf das digitale Nutzungsverhalten allerdings deutlich geringer als im Bevölkerungsdurchschnitt.⁴² Dieser auf den ersten Blick kontraintuitive Befund hängt auch damit zusammen, dass Medienwissen und -kompetenz heute vor allem in jugendlichen Peergruppen

34 Vgl. Fußnote 32, S. 16f.

35 Vgl. Fußnote 32, S. 60. Im Hinblick auf den Zugang zu Breitbandnetzen ist dieser Niveauunterschied noch markanter (ebd., S. 64).

36 Vgl. Fußnote 32, S. 37.

37 Vgl. Fußnote 33, S. 24. 86% der Befragten nutzten als Internetzugang am häufigsten das Handy. 90% der Mädchen und 87% der Jungen besaßen ein Smartphone (ebd.).

38 Vgl. Fußnote 32, S. 31f.

39 Allerdings kann unter den 16- bis 18-Jährigen nach eigenen Angaben bereits jeder Dritte Dateien oder E-Mails verschlüsseln. Etwa jeder Vierte ist dazu in der Lage, eine eigene Website zu erstellen und auch zu programmieren (vgl. BITKOM (2014): Jung und vernetzt. Kinder und Jugendliche in der digitalen Gesellschaft. Berlin, S. 10).

40 Für den internationalen Kontext siehe z.B. Wei, Lu/Blanks Hindman, Douglas (2011): Does the Digital Divide Matter More? Comparing the Effects of New Media and Old Media Use on the Education-Based Knowledge Gap, in: Mass Communication & Society 14(2), S. 216-235; van Dijk, Jan/Hacker, Kenneth (2003): The Digital Divide as a Complex and Dynamic Phenomenon, in: The Information Society: An International Journal 19(4), S. 315-326.

41 Vgl. Fußnote 32, S. 34.

42 Ebd.

kultiviert und transformiert werden.⁴³ Dadurch sinkt die Abhängigkeit der Wissensentwicklung vom familialen Kontext und von den Bildungsinstitutionen. Es bleibt abzuwarten, ob die Bildungsabhängigkeit in der digitalen Souveränität wieder steigt, wenn sich die Bildungsinstitutionen des Medienthemas stärker als bislang angenommen haben.

Regionale Teilhabe unterschiedlich

In ländlichen Regionen ist die Digitalisierung des Lebensalltags geringer als im städtischen Raum.⁴⁴ Diese regionale Disparität hängt einerseits mit der unterschiedlichen regionalen Verfügbarkeit einer digitalen Infrastruktur als Grundbedingung des Internetzugangs zusammen,⁴⁵ andererseits spielen aber auch sozialstrukturelle Unterschiede eine Rolle. Im ländlichen Raum ist die Bevölkerung älter als im Bundesdurchschnitt⁴⁶, und sie ist häufiger in weniger wissensintensiven Berufen beschäftigt.⁴⁷ US-amerikanische Ungleichheitsstudien konnten einen über die Internetnutzung im Job vermittelten Zusammenhang zwischen der regionalen Arbeitslosenquote und dem digitalen Informationszugang der Bevölkerung nachweisen.⁴⁸

Gender-Gap verringert sich

Insgesamt nutzen Männer (82%) das Internet noch immer häufiger als Frauen (72%).⁴⁹ In der Alterskohorte der 12-19-Jährigen finden wir allerdings keine klaren Geschlechterdifferenzen mehr.⁵⁰ Ähnliches gilt für den Besitz digitaler Endgeräte: in der Gesamtbevölkerung besitzen rund 70% der Männer einen Desktop-PC oder Laptop, während es nur etwa 50% der Frauen sind.⁵¹ Unter den Jugendlichen haben 78% der Jungen und 73% der Mädchen einen Desktop-PC oder Laptop, d.h. die Geschlechterdifferenz ist deutlich geringer.⁵² Beim Smartphone dreht sich das Verhältnis sogar um, denn 90% der Mädchen und 87% der Jungen besitzen ein Smartphone.⁵³

In der Studie „D21-Digital-Index 2014 – Die Entwicklung der digitalen Gesellschaft in Deutschland“ erweisen sich alle „digital souveränen“ Nutzungstypen als vorwiegend männlich. In den „digital weniger erreichten“ Nutzergruppen bilden Frauen die Mehrheit (vgl. Abbildung 2).⁵⁴ Wenngleich die Studie den so genannten „Smarten Mobilisten“, der sich täglich beruflich und privat über mobile Endgeräte im Internet bewegt, als männlich dominierte Gruppe

43 Friedrichs, Henrike/Sander, Uwe (2010): Peers und Medien – die Bedeutung von Medien für den Kommunikations- und Sozialisationsprozess im Kontext von Peerbeziehungen, in: Harring, Marius/Böhm-Kasper, Oliver/Rohlf, Carsten/ Palentien, Christian (Hrsg.): Freundschaften, Cliques und Jugendkulturen. Peers als Bildungs- und Sozialisationsinstanzen. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 283-307.

44 Vgl. Fußnote 32, S. 35.

45 Deutsche Vernetzungsstelle Ländliche Räume (2012): Breitband für ländliche Räume, in: LandInForum. Magazin für ländliche Räume 4/2012. Bonn, S. 11ff.

46 BMVBS/BBSR (Hrsg., 2009): Ländliche Räume im demografischen Wandel, BBSR-Online-Publikation 34/2009. Berlin.

47 Deutsche Vernetzungsstelle Ländliche Räume (2012): Fachkraft gesucht, in: LandInForum. Magazin für ländliche Räume 3/2012. Bonn, S. 11ff.

48 Kaplan, David/Mossberger, Karen (2012): Prospects for Poor Neighborhoods in the Broadband Era: Neighborhood-Level Influences on Technology Use at Work, in: Economic Development Quarterly 26(1), S. 95-105.

49 Vgl. Fußnote 32, S. 34. Diese Differenz verdoppelt sich noch einmal fast, wenn man die Breitbandnutzung in den Blick nimmt: Im Jahr 2014 wurden Breitbandverbindungen von 69% der Männer und nur 50% der Frauen genutzt (ebd.).

50 Vgl. Fußnote 33, S.12: 93% der Mädchen und 95% der Jungen gaben 2014 an, sich täglich bzw. mehrmals die Woche mit dem Internet zu beschäftigen.

51 Vgl. Fußnote 32, S. 33.

52 Vgl. Fußnote 33, S. 8.

53 Ebd.

54 Vgl. Fußnote 32. Für eine genauere Beschreibung der unterschiedlichen Nutzertypen siehe S. 16f. der Studie.

definiert,⁵⁵ ist auch erwiesen, dass Frauen, wenn sie ein Smartphone besitzen, dieses sogar eher intensiv nutzen als Männer, und zwar über alle Altersgruppen hinweg.⁵⁶

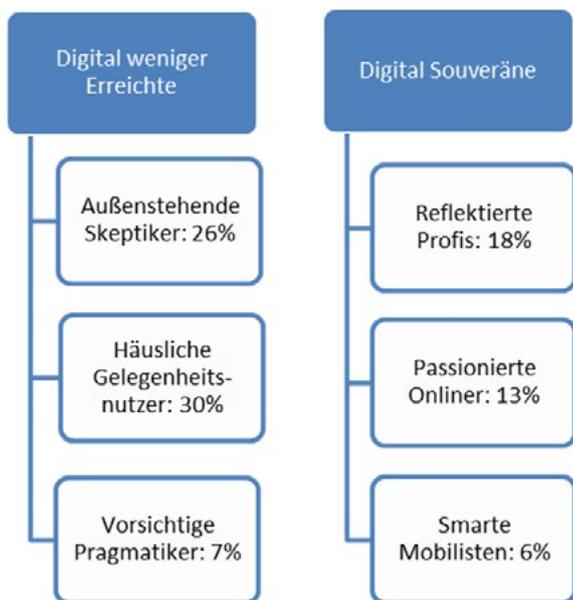


Abbildung 2: Nutzertypen digitaler Medien 2014
Eigene Darstellung, Quelle: D21-Digital-Index 2014.

Für Großbritannien weisen Studien nach, dass der so genannte *Gender Digital Divide* in den jüngeren Alterskohorten vergleichsweise geringer ist, aber auch existiert – insbesondere, wenn man zwischen dem reinen Zugang und der Nutzungsweise des Internets unterscheidet.⁵⁷ Die Geschlechterdifferenz ist dabei abhängig von der Phase im Lebenslauf, und als Erklärungsfaktoren werden die berufliche Tätigkeit und die familiäre Situation diskutiert.⁵⁸ Wir nehmen an, dass die geschlechterspezifische berufliche Segregation und Rollenaufteilung im Hinblick auf Erwerbs- und Familienaufgaben auch in Deutschland Einfluss auf die geschlechterspezifische Nutzung digitaler Medien haben könnten.

Eine internationale Marktanalyse unter Müttern im Alter zwischen 18 und 32 Jahren, die 2014 in den fünf Ländern Vereinigtes Königreich, USA, Kanada, China und Brasilien durchgeführt wurde, hebt demgegenüber den hohen Stellenwert des Smartphones für junge Mütter hervor. US-Amerikanische Mütter dieses Alters schätzen ihr Nutzungsverhalten so ein, dass ihre Nutzung des Smartphones mit der Schwangerschaft bzw. Geburt eines Kindes um 63% und die des Tablets um 29% steigt.⁵⁹ In ihrer Selbsteinschätzung verbringen Mütter

55 Vgl. Fußnote 32, S. 17ff.

56 Initiative D21 (2014): Mobile Internetnutzung 2014, S.13. Im Jahr 2014 besaßen 63% der Männer und 53% der Frauen ein Smartphone. 80% der Männer und 84% der Frauen geben an, ihr Smartphone mehrmals täglich zu nutzen (ebd.).

57 Liff, Sonia/Shepherd, Adrian (2004): An evolving gender digital divide? Oxford Internet Institute: Internet Issue Brief No. 2/2004.

58 Helsper, Ellen Johanna (2010): Gendered Internet Use Across Generations and Life Stages, in: Communication Research 37, S. 352-374.

59 Babycenter/iab (2015): 2015 State of Modern Motherhood: Mobile and Media in the Lives of Moms, San Francisco, S. 22.

dieser Altersgruppe täglich zwischen vier Stunden (UK) und mehr als zehn Stunden (Brasilien) online.⁶⁰ In den USA nutzt etwa ein Drittel der befragten jungen Mütter mindestens ein Mal wöchentlich Rat im Netz, und zwar indem sie andere Eltern in sozialen Netzwerken kontaktieren, Blogs für Mütter aufsuchen oder auch Apps für Eltern bzw. Baby-Apps gebrauchen. In Brasilien nutzt sogar mehr als Hälfte der jungen Mütter regelmäßig diese Informationskanäle.⁶¹ Wir vermuten, dass auch in Deutschland die Trennung zwischen Online- und Offline-Zeiten durch das Smartphone zunehmend aufgehoben wird und mit der Mutterschaft auch hier die Attraktivität des mobilen und Multitasking-fähigeren Smartphones wächst.

Migrantinnen und Migranten überdurchschnittlich medienaffin

Im fachwissenschaftlichen und fachpolitischen Diskurs hat das Mediennutzungsverhalten von Migrantinnen und Migranten seit einigen Jahren an Aufmerksamkeit gewonnen. Diese Entwicklung hängt nicht unwesentlich mit der Erkenntnis zusammen, dass die Massenmedien ein wichtiger Integrationsfaktor sind.⁶² Die Heterogenität der vorliegenden Studien lässt allerdings nur vorsichtige allgemeine Schlussfolgerungen zu.⁶³ Eine Sonderauswertung des Onliner-Atlas von 2008 kommt zu dem Ergebnis, dass Migrant/innen in der zweiten Generation das Internet nicht nur häufiger als die eigenen Eltern, sondern auch häufiger als die übrige Bevölkerung in Deutschland nutzen.⁶⁴ Zumindest in Deutschland ist das Nutzungsverhalten auch unter Migrantinnen und Migranten bildungsabhängig, im Vergleich zur übrigen Bevölkerung spielt das Geschlecht aber eine untergeordnete Rolle.⁶⁵ Ergebnisse für die USA weisen das Zusammenwirken von ethnischer Diskriminierung und Armut als ursächlich für den negativen Einfluss des Migrationshintergrunds auf die digitale Teilhabe nach.⁶⁶

Vielfältige Nutzung digitaler Medien

Die neuen Medien gewinnen ihre Faszinationskraft nicht zuletzt daher, dass sie sehr unterschiedliche Bedürfnisse befriedigen. 98% der 14-29-jährigen Nutzerinnen und Nutzer suchen ein- oder mehrmals pro Woche im Internet nach Informationen.⁶⁷ Jugendlichen ist die Kommunikation am wichtigsten. 12- bis 19-jährige Nutzer/innen verwenden nach eigener Einschätzung 44% ihrer Online-Zeit, um sich durch Chats, E-Mails, Kurznachrichtendienste oder soziale Netzwerke mit anderen Menschen zu verbinden.⁶⁸ Wenngleich die tägliche

Online abrufbar unter: http://www.iab.net/media/file/2015%20State%20of%20Modern%20Motherhood%20IAB%20ALM_Final.pdf (letzter Zugriff: 26.03.2015).

60 Vgl. Fußnote 59, S. 22.

61 Ebd., S. 46.

62 Die Bundeskonferenz für Erziehungsberatung e.V. (bke) weist in einer Stellungnahme zu den neuen Medien z.B. auf die Möglichkeiten hin, die diese Medien Jugendlichen mit Migrationshintergrund eröffnen, um sich einfacher zwischen den kulturellen Welten zu bewegen, in denen sie leben (bke (2012): Informationen für erziehungsberatungsstellen 2/2012: Potenziale nutzen – Risiken benennen. Neue Medien, Erziehung und Beratung, S. 8).

63 Worbs, Susanne (2010): Mediennutzung von Migranten in Deutschland, Integrationsreport 8 des Bundesamtes für Migration und Flüchtlinge (Hrsg.). Nürnberg, S. 10.

64 Initiative D21 (2008): Internetnutzung und Migrationshintergrund in Deutschland. Eine Sonderauswertung zum Onliner Atlas 2008. Berlin, S. 7.

65 Ebd., S. 11 und 13.

66 Mossberger, Karen/Tolbert, Caroline J./McNeal, Ramone S. (2007): Digital Citizenship. The Internet, Society, and Participation. Chicago: MIT Press.

67 Vgl. Fußnote 32, S. 31.

68 Vgl. Fußnote 33, S. 25. Für Mädchen gilt dies noch deutlicher als für Jungen (ebd.).



Nutzung zwischen 2013 und 2014 leicht zurückging, spielen die sozialen Netzwerke für Jugendliche weiterhin eine große Rolle.⁶⁹

Repräsentative Nutzungszahlen zu E-Government-Angeboten zeigen, dass zwar die Hälfte aller Internetnutzer/innen derartige Angebote in Anspruch nimmt, viele das Angebot aber für ausbaubedürftig halten.⁷⁰ Die zukünftige Bedeutung des Handys zur Abwicklung von Behördengängen bewerten rund 50% der Befragten als wichtig oder sehr wichtig. Insbesondere für kommunikative Funktionen greifen Jugendliche bereits heute besonders häufig auf mobile Endgeräte zurück (siehe oben, S. 11f.).

Und die Nutzungsgewohnheiten wandeln sich weiter: im letzten Jahr verwendeten deutlich mehr Menschen Tools zum Sammeln von Messwerten oder Informationen über aktuelle Ereignisse am Wohnort. Vermutlich auch aufgrund von Sicherheitsbedenken haben soziale Netzwerke und das Verfassen von Foren und Blogs dagegen Popularität eingebüßt.⁷¹ Vor allem die Angst vor dem Weiterverkauf persönlicher Daten könnte hierfür ursächlich sein. Wenn man berücksichtigt, dass bereits 23% der Bevölkerung selbst Opfer von Datenmissbrauch oder Internetkriminalität wurden, erscheinen die Ängste davor allerdings eher gering.⁷² Die jüngere Generation hat durchschnittlich weniger Risikobedenken⁷³, verhält sich insbesondere in der Nutzung mobiler Endgeräte aber auch deutlich risikobewusster als der Bevölkerungsdurchschnitt.⁷⁴

1.3 Gibt es sie wirklich, digitale Mütter und digitale Väter?

Aus unserer Sicht sprechen die Ergebnisse unserer Recherchen dafür, dass sich die Bedürfnisse von Eltern in unterschiedlichen Familienphasen und Lebenslagen in weiten Teilen nicht grundlegend geändert haben, Eltern das Internet aber zunehmend als Medium zur Erfüllung ohnehin bestehender Bedürfnisse einsetzen.⁷⁵ Wir vermuten, dass mit der wachsenden gesellschaftlichen Verbreitung und Nutzung der digitalen Medien die zeitliche Taktung des Familienalltags noch einmal gestiegen ist – und damit zugleich auch der Wunsch von Eltern nach schnellen digitalen Zugängen zu Angeboten für Familien, aber auch nach einer stärkeren zeitlichen Entlastung durch Online-Angebote. Studien, die den Einfluss der Digitalisierung auf das Zusammenleben in der Gesellschaft nicht überbewerten wollen, sehen den Wunsch nach mehr Zeitsouveränität sogar als einen der treibenden Faktoren hinter dieser Dynamik – die digitalen Medien helfen, Pflichten im Alltag besser miteinander zu vereinbaren.⁷⁶

Dieser Trend betrifft Eltern ganz besonders. Die bereits zitierte internationale Marktanalyse von Müttern zwischen 18 und 32 Jahren kommt zu dem Ergebnis,

69 Vgl. Fußnote 32, S. 35f.

70 Initiative D21 (2014): eGovernment Monitor 2014, S.10 und 13.

71 Vgl. Fußnote 32, S. 45.

72 Vgl. Fußnote 32, S. 42 – 63% befürchten den Weiterverkauf ihrer persönlichen Daten, 50% fürchten Viren, Würmer oder trojanische Pferde und 44% Abhöraktivitäten bzw. Spionage.

73 Ebd.

74 Vgl. Fußnote 56, S. 20. 80% der 14- bis 29-Jährigen öffnen nur Nachrichten oder Datei-Anhänge vertrauenswürdiger Quellen, 70% von ihnen haben Ortungsdienste deaktiviert. Unter den 50- bis 59-Jährigen sind es 59% bzw. 55% (ebd.).

75 So auch Rolf Schulmeister (2008) bezogen auf alle Internetnutzer: Gibt es eine „Net Generation“? Version 2.0, online verfügbar unter: http://www.zhw.uni-hamburg.de/uploads/schulmeister-net-generation_v2.pdf (letzter Zugriff am 31.03.2015).

76 Ebd., S. 17.

dass 49% der befragten US-amerikanischen Mütter sowohl Online-Ressourcen als auch den Rat von Freunden und Verwandten mindestens wöchentlich nutzen, um sich über elternspezifische Themen zu informieren. In den übrigen Ländern, auf die sich die Studie bezieht (siehe oben, S. 15), werden die Online-Ressourcen bereits häufiger genutzt als die Beziehung zu Freunden und Verwandten.⁷⁷ Dies deckt sich auch mit den Erkenntnissen der DIVSI-U25-Studie über das Nutzungsverhalten von Jugendlichen und jungen Erwachsenen: „Online zu sein ist für Menschen unter 25 Jahren somit zu einem Synonym für das Verbundensein mit dem Kosmos des persönlichen Freundes-, Bekannten- und Familien-Netzwerkes geworden.“⁷⁸ Unbestritten ist, dass die digitalen Medien Familien neue Gestaltungsmöglichkeiten eröffnen. Eltern und Kinder können sich auch dann jederzeit erreichen, wenn sie im Alltag getrennte Wege gehen, Familien können durch die sozialen Medien auch über größere räumliche Distanzen enge Beziehungen pflegen.⁷⁹

Insbesondere in den USA steht der Nutzen digitaler Medien für die zeitsparende Organisation des Familienalltags bereits weit mehr im Fokus der Diskussion. GPS-Tracker für Kinder werden in den USA bereits häufig verwendet.⁸⁰ Für den deutschen Markt sind Überwachungsinstrumente der Kinder anhand ihrer GPS-Daten bereits entwickelt und haben eine gewisse Verbreitung gefunden.⁸¹ So genannte Quantified-Self-Anwendungen, mit denen am Körper getragene Geräte, wie z.B. Datenbrillen oder -uhren, Puls- und Schrittmesser, Daten über den eigenen Körperzustand sammeln, eröffnen auch Eltern neue Nutzungsmöglichkeiten, die Zeit sparen sollen. Darüber hinaus gibt es bereits Wearables, die den Herzschlag des ungeborenen Babys messen und Bewegungen, Hauttemperatur und Sauerstoffgehalt des Blutes, wenn das Baby geboren ist. Manche Geräte können anhand dieser Daten Aussagen über das Befinden und voraussichtliche Schlafverhalten des Babys treffen und übersenden entsprechende Informationen dann an das Smartphone der Eltern.⁸² Andere Angebote helfen Eltern zu erkennen, ob ihre Kinder in Fotos getaggt werden oder z.B. in den Sozialen Medien Schimpfwörter verwenden. Die Diskussion über entsprechende Kontroll- und Beaufsichtigungsinstrumente wurde in Deutschland, auch im Hinblick auf die Kinderrechte, noch nicht geführt.

Die Beschäftigung mit dem Thema lässt somit eine Vielzahl noch offener Fragen erkennen, die hier nicht aufgegriffen werden können, aber eine weitere Beachtung verdienen: Wie können sich Eltern sicherer im Netz bewegen? Wie können

77 Vgl. Fußnote 59, S. 46.

78 Deutsches Institut für Vertrauen und Sicherheit im Netz (2014): U25-Studie – Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene in der digitalen Welt. Heidelberg: Eine Grundlagenstudie des SINUS-Instituts Heidelberg im Auftrag des DIVSI, S. 14. Kinder erweisen sich als die neuen Internet-Optimisten: 82% der 9- bis 13-Jährigen glauben, dass man in Zukunft nicht mehr komplett offline sein können wird, und unter den Jugendlichen und jungen Erwachsenen sind es immerhin 70% bzw. 71% (ebd., S. 76).

79 Siehe z.B. Haunstrup Christensen, Toke (2009): 'Connected presence' in distributed family life, in: new media & society 11(3), S. 433-451.

80 Eine Umfrage im Auftrag des Unternehmens Life360, ein populärer US-amerikanischer Anbieter von Location Apps, kam 2014 zu dem Ergebnis, dass 60% der Smartphone-Nutzer/innen in den USA mindestens eine Location App verwenden. Onlinezugriff unter <https://www.life360.com/?pressreleases=survey-reveals-that-majority-of-smartphone-users-share-their-location-through-an-app> (letzter Zugriff am 31.03.2015).

81 Vgl. <https://www.familio.net/de/>; im Googleplay-Store 100.000 bis 500.000 Mal heruntergeladen.

82 Vgl. <http://www.welt.de/wall-street-journal/article128144042/Sensor-in-Babys-Socke-misst-den-Herzschlag.html> (letzter Zugriff am 31.03.2015); <http://www.thedailybeast.com/articles/2014/08/07/are-we-turning-our-babies-into-real-life-tamagotchis.html> (letzter Zugriff am 26.03.2015).

sie ihre Nutzungsgewohnheiten so ausgestalten, dass die ständige Erreichbarkeit beruflich wie privat nicht zur Belastung wird?⁸³

1.4 Digitalpolitik für Familien – auch auf kommunaler Ebene möglich?

Damit sind wir bei der Frage angelangt, welche Möglichkeiten Familienpolitik hat, um Eltern durch digitale Angebote zu unterstützen und sie zumindest zeitlich zu entlasten. Vor dem Hintergrund der in diesem Unterkapitel vorgestellten Empirie vermuten wir, dass eine Polarisierung zwischen den unterschiedlichen Nutzungskulturen der „digital natives“ gegenüber den „digital immigrants“ spätestens in einigen Jahren, wenn alle Neueltern mit der vielfältigen Nutzung mobiler digitaler Dienste sozialisiert worden sind, ihre Bedeutung weitestgehend verloren haben wird und die Familienpolitik ihr Augenmerk dann vor allem auf den durch die sozio-ökonomische Lage und andere Ungleichheitsfaktoren bedingten *digital divide* in der sozialen Teilhabe an digitalen Informationen und Netzwerken richten sollte. Dieses Unterkapitel widmet sich der Frage, wie sich insbesondere die kommunale Ebene der Familienpolitik dem Thema „Digitalisierung“ nähern kann.

Viele Kommunen haben ihre digitalen Angebote für Eltern in den letzten Jahren ausgebaut, aber auch die negativen Auswirkungen der Gewohnheiten „digitaler Eltern“ auf ihr Zusammenleben als Familie und das Wohlergehen ihrer Kinder thematisiert. Auf Bundesebene hat man sich im Sommer 2014 auf eine „Digitale Agenda 2014-2017“ geeinigt, die Familien als eigene Ansprechpartner adressiert. Mit dem Ziel, die partnerschaftliche Vereinbarkeit von Familie und Erwerbsleben zu fördern,⁸⁴ wurden folgende familienpolitische Arbeitsschwerpunkte auf die Agenda gesetzt:

- a. die Online-Vermittlung familienunterstützender Dienstleistungen
- b. die Entwicklung sicherer digitaler Angebote, die Familien entlasten
- c. die Herausforderungen der elterlichen Erziehung durch die Digitalisierung des Alltags
- d. die Möglichkeiten, das Internet für die Organisation des Familienalltags zu nutzen.⁸⁵

Darüber hinaus soll die Arbeitsmarktpolitik die Potenziale digitalen Arbeitens für eine bessere Vereinbarkeit von Familie und Erwerbsleben in den Blick nehmen.⁸⁶ Wenn man nach den Konturen einer *Digitalpolitik für Familien* fragt, ist also auch klar: sie muss mehrdimensional gedacht werden. Wir schlagen *Medienerziehung*, *Zeitsouveränität* und *digitale Familieninfrastruktur* als eigene Dimensionen vor (vgl. Abbildung 3). Selbst wenn man den Blick auf die kommunale Ebene der Familienpolitik und Familienarbeit beschränkt, ergibt sich damit ein breites Handlungsfeld.

83 Hierzu sei beispielhaft die Plakataktion der Stadt Frankfurt erwähnt, auf der eine Mutter mit Kinderwagen und Smartphone mit dem Text „Sprechen Sie lieber mit Ihrem Kind“ zu sehen war.

84 BMWi, BMI & BMVI (2014): Digitale Agenda 2014-2017. Berlin, S. 16.

85 Ebd., S. 24.

86 Ebd., S. 15.



Abbildung 3: Dimensionen von Digitalpolitik für Familien

Schwerpunkt kommunaler Familienpolitik ist die Bereitstellung und Weiterentwicklung einer Infrastruktur, die Familien in ihrem Lebensalltag unterstützt.⁸⁷ Mit ihren Angeboten für die Betreuung von Kindern und Jugendlichen und für die frühkindliche Bildung stellen Kommunen und freie Träger wichtige Rahmenbedingungen gelingenden Familienlebens bereit. Die Stärke der Familienpolitik und Familienarbeit vor Ort liegt in der Niederschwelligkeit ihrer Angebote. Diese wird u.a. durch die Alltagsnähe zu den adressierten Familien gewährleistet,⁸⁸ aber auch durch Kommunikation: der Kontakt zu den Eltern und Familien ist ein wichtiges Steuerungsmedium kommunaler Akteure, um Familien für ihre Angebote zu erreichen.⁸⁹ Wir können uns im Rahmen dieser Expertise nicht umfassend damit auseinandersetzen, welche Implikationen dieses Profil kommunaler Familienpolitik für die Weiterentwicklung der digitalen Infrastruktur für Familien hat. Wir wählen das Entwicklungspotenzial von Anlaufstellen für Familien als einen ersten Zugang zum Thema. In der kommunalen Landschaft wurden bis heute zahlreiche Anlaufstellen für Familien eingerichtet, die Informationen und Angebote bündeln – u.a. Familienbüros, Familienzentren und Nachbarschaftsheimen. Sie sind wichtige Knotenpunkte der kommunalen Familienarbeit und Familienpolitik – auch als Seismograph für neue Elternbedarfe.⁹⁰ In ihrer Arbeit

87 Vgl. Jordan, Erwin/Hensen, Gregor (2006): Kommunale Familienpolitik, in: Schmidt, Nora (2006): Handbuch kommunale Familienpolitik. Berlin: Deutscher Verein. Reihe Hand- und Arbeitsbücher, Band 14, S. 60ff.

88 Vgl. Schmidt, Nora (2006): Handbuch kommunale Familienpolitik. Berlin: Deutscher Verein. Reihe Hand- und Arbeitsbücher, Band 14, S. 145ff.; Empfehlungen des Deutschen Vereins zur Vereinbarkeit von Familien- und Erwerbsleben, NDV 2009, S. 513 ff.

89 Vgl. Fußnote 84, S. 63.

90 Schwanecke, Ulrich (2009): Kommunale Familienbüros. Recherchebericht zur Situation der Beratungs- und Serviceleistungen für Familien in Kommunen und erste konzeptionelle Eckpunkte zum Ausbau und zur Weiterentwicklung kommunaler Familienbüros. Berlin: Deutscher Verein.

setzen sie die digitalen Medien für verschiedenste Funktionen ein: u.a. um Familien über neue Angebote zu informieren, sie möglichst frühzeitig zu erreichen oder um ihnen auch außerhalb der Öffnungszeiten Hilfe und Service anzubieten. Der Deutsche Verein erachtet es als sinnvoll, diese Anlaufstellen auf- und auszubauen, ohne dabei neue Parallelstrukturen zu schaffen.⁹¹ Online-Portale für Familien sind gewissermaßen digitale Anlaufstellen für Familien, und wir konzentrieren uns im folgenden Kapitel auf ihr Entwicklungspotenzial.⁹²

Der *digital divide* im Online-Zugang zur Verwaltung und zu den Infrastrukturangeboten der freien und privat-gewerblichen Träger ist dabei auch für uns relevant. Zwar scheint sich die Frage möglicher Benachteiligungen von Nichtnutzer/innen für die Zielgruppe der Eltern mit Kindern und Jugendlichen unter 18 Jahren auf den ersten Blick gar nicht mehr zu stellen, da sie fast alle zu den Onliner/innen gehören; dennoch plädieren wir dafür, die Herausforderungen der *elektronischen Inklusion* nicht aus dem Blick zu verlieren.⁹³ Für Menschen mit körperlichen oder geistigen Behinderungen oder Lern- und Leseschwierigkeiten z.B. müssen Angebote geschaffen werden, die ihren Ausdrucksmöglichkeiten und -bedürfnissen entgegenkommen. Auch der mögliche Einfluss klassischer Ungleichheitsfaktoren auf die Teilhabe von Familien an digitalen Angeboten sollte im Blick behalten werden. Hier können aber auch neue Potenziale des Internets liegen: Können durch die alternative Aufbereitung von Inhalten, z. B. in leicht verständlichen Texten, Grafiken, Videos, Audioformaten oder durch Mehrsprachigkeit auch neue Zielgruppen motiviert und angesprochen werden?

2. Welche Elternbedarfe können digitale Angebote bedienen?

In der kommunalen Landschaft gibt es schon viele digitale Angebote für Eltern und Familien. Es würde den Rahmen der Expertise sprengen, diese Angebote umfassend, geschweige denn vollständig in den Blick zu nehmen. Zahlreiche Kommunen adressieren Familien auf ihrem Web-Portal als eigenständige Zielgruppe und haben dieses Angebot als Teil einer familienpolitischen Gesamtstrategie initiiert. Im Folgenden richten wir den Fokus auf das Unterstützungspotenzial dieser Web-Portale und nehmen dabei die Perspektive der Elternbedarfe ein. Unser Ziel ist, systematisch herauszuarbeiten, wie Kommunen Eltern über digitale Angebote ihres Online-Portals unterstützen können. Um diese Unterstützungsmöglichkeiten, z.B. als Lotse durch die lokale Infrastruktur oder als Ort der Begegnung mit anderen Eltern, auszuloten, greift unsere Analyse auf deutsche und internationale Studien sowie geeignete Praxisbeispiele zurück. Als Heuristik

91 Deutscher Verein (2014): Eckpunktepapier des Deutschen Vereins zur Weiterentwicklung des Systems monetärer Unterstützung von Familien und Kindern, NDV 8/2013, S. 348ff.

92 Auf Bundesebene ist der Familienwegweiser des Bundesministeriums für Familien, Senioren, Frauen und Jugend zu nennen, der seit Kurzem auch die Rubrik „Familie regional“ anbietet. Sie ermöglicht es Eltern, sich nicht nur auf der Seite des BMFSFJ über Themen zu informieren, wie z.B. das Elterngeld und ElterngeldPlus, sondern lotst sie auch an die Kontaktdaten der für sie vor Ort zuständigen Fachstelle, in diesem Fall die Elterngeldstelle, weiter. Einzelne Bundesländer, z.B. Bayern, haben ähnliche Seiten entwickelt. Auf kommunaler Ebene sind die Unterschiede erheblich. Neben der örtlichen Bevölkerungsstruktur stellt die Gemeindegröße einen zentralen Einflussfaktor auf das digitale Angebot für Familien dar. Großstädte wie Heidelberg engagieren sich bereits seit Längerem für den Ausbau der digitalen Familieninfrastruktur, haben allerdings auch mehr Ressourcen als andere Kommunen, auch im Vergleich der Großstädte untereinander.

93 BMI (2009): E-Inclusion: Digitale Integration durch E-Government. Berlin.

nutzen wir eine in der sozialpädagogischen Forschung über die Arbeit mit Neueltern entwickelte Systematik der Elternbedarfe.

2.1 Elternbedarfe im System der Familienförderung und Familienhilfen

In der Eltern- und Familienarbeit haben sich zwei Ansätze etabliert, die Bedarfe von Eltern zu klassifizieren: a) das Lebensalter der Kinder, da sich die Informations- und Unterstützungsbedarfe der Eltern besonders in den ersten Lebensjahren eng mit dem Alter der Kinder entwickeln und verändern; b) die Lebenslage der Familie, denn bestimmte Lebenssituationen und auch deren Kumulation bedingen häufig besondere Unterstützungsbedarfe. Über den Lebenslagenansatz kann daher auch die Vielfalt der Familienformen abgebildet werden. So unterschiedliche Unterstützungsangebote für Eltern wie die Elternbriefe des Arbeitskreises Neue Erziehung e.V.,⁹⁴ das Service-Portal „Amt 24“ der Verwaltung im Bundesland Sachsen⁹⁵ oder das Portal „Eltern im Netz“ des Bayerischen Landesjugendamtes⁹⁶ arbeiten mit diesen Ansätzen.

Wir wählen in diesem Kapitel einen Zugang zu den Elternbedarfen, den wir der „Monheimer Neueltern-Studie“ entlehnen und der in gewisser Weise noch einmal allgemeiner ist als diese beiden Ansätze.⁹⁷ Die Monheimer Neueltern-Studie widmet sich der präventiven Elternarbeit mit Neueltern und sucht einen umfassenden Zugang zu diesen Eltern. Dieser Zugang lässt sich auch auf andere Phasen der Elternschaft und des Zusammenlebens als Familie übertragen, da er die Eltern relativ unabhängig vom spezifischen Lebensalter der Kinder und ihrer besonderen Lebenslage adressiert. Anlaufstellen für Familien in der Kommune, wie z.B. Familienzentren oder Familienservicebüros, haben einen ähnlich umfassenden Zugang zu den Eltern, um sie mit ihren je nach dem Lebensalter der Kinder und ihrer Lebenslage als Familie ganz unterschiedlichen Bedarfen in das Unterstützungs- und Hilfesystem vor Ort weiterzuvermitteln oder ihre Bedarfe zum Teil auch bereits selbst zu decken.⁹⁸ Für unsere Frage, wie Online-Portale ausgestaltet sein müssen, damit sie von Eltern als *digitale Anlaufstellen* wahrgenommen und genutzt werden, können wir daher gut an die Monheimer Neueltern-Studie anknüpfen.

Die Studie ist folgendermaßen vorgegangen: Bei einem Erstbesuch wurden Neueltern nach ihren Bedarfen gefragt. Die Befunde der Studie greifen also direkt auf die Wünsche der Eltern selbst anstelle sozialstatistischer Klassifikationen zurück. Darin sehen wir eine zentrale Stärke dieser Studie.⁹⁹ Die befragten Neueltern nannten unabhängig von ihrer spezifischen Lebenslage als Familie dieselben allgemeinen Bedarfe.¹⁰⁰ Im Vergleich zu Eltern mit Kindern haben Neueltern vor und nach der Geburt in der Regel einen umfassenderen Informations- und Unterstützungsbedarf. Wir gehen deshalb davon aus, dass wir die

94 Zu finden unter: <http://www.ane.de/> (letzter Zugriff: 30.03.2015).

95 Zu finden unter <http://amt24.sachsen.de/> (letzter Zugriff: 30.03.2015).

96 Zu finden unter <http://www.elternimnetz.de/> (letzter Zugriff: 30.03.2015).

97 Holz, Gerda/Stallmann, Ludger/Hock, Beate (2012): Frühe Förderung von Anfang an. Der Präventionsansatz von „Mo.Ki 0“ und die Ergebnisse der Monheimer Neueltern-Studie. Frankfurt a. M.: Institut für Sozialarbeit und Sozialpädagogik e.V.

98 Vgl. dazu z.B. auch die Expertise des Deutschen Vereins zu kommunalen Familienbüros und darin die Ausführungen über die Zielvorstellungen der Kommunen (Fußnote 90, S. 12f.).

99 Vgl. Fußnote 97, S. 72ff.

100 Ebd., S. 74.

Elternbedarfe insgesamt hinreichend abbilden, wenn wir unsere Heuristik an den Bedarfen der Neuelterne orientieren.

Wie die Studie aufzeigt, haben Eltern einen großen Bedarf an *Informationen* – sowohl zu bestimmten Themen als auch zu den entsprechenden Angeboten vor Ort. Da die Erstbesuche der Neuelterne selbst eine Art Lotsenfunktion hatten, berücksichtigen wir diesen in unserer Heuristik als eigenen Bedarf nach *Lotsen*. Für kommunale Familienbüros hat der Deutsche Verein diese beiden Funktionen bereits herausgearbeitet.¹⁰¹ Die *Service*-Leistungen lokaler Anlaufstellen für Familien sind schon länger in der Diskussion, nicht zuletzt aufgrund verwaltungstechnischer Hürden vor Ort bislang aber kaum realisiert. Die Antragstellung und Weiterleitung von Anträgen an die zuständigen Stellen in der Verwaltung stellen Serviceleistungen dar, mit denen Anlaufstellen Familien erheblich entlasten können, da sie den Behördenkontakt im Idealfall an einer Stelle bündeln. *Beratung, Bildung* und *Begleitung* gehören zu den klassischen Aufgaben der Familien- und Elternarbeit und können auch in digitaler Form erbracht werden. Kommunale Familienbüros nehmen die Beratungsfunktion bereits wahr – allerdings in unterschiedlicher Weise, was auch der Heterogenität der lokalen Anlaufstellen geschuldet ist, die in der kommunalen Landschaft mittlerweile existieren.¹⁰² Die Monheimer Neuelterne-Studie greift auch den Bedarf der Eltern nach *Partizipation* auf.¹⁰³ Die digitalen Medien eröffnen zahlreiche neue Möglichkeiten der Beteiligung, die Kommunen auch im Bereich der Familienarbeit schon nutzen. Wir fügen schließlich noch die Dimension der *Zeit* hinzu. Dass Eltern häufig Zeitstress erleben, ist mittlerweile unumstritten.¹⁰⁴ Auf der kommunalen Ebene hat es sich bereits als fruchtbar erwiesen, das Thema „Zeit“ als eigenen Bedarf von Familien in den Mittelpunkt der Familienarbeit und -politik zu stellen.¹⁰⁵ Zugleich können digitale Angebote Eltern erhebliche Wege- und Wartezeiten sparen.¹⁰⁶ Abbildung 4 zeigt unsere Heuristik im Überblick.

Die folgenden Abschnitte setzen sich mit der Relevanz der einzelnen Elternbedarfe und den jeweiligen Handlungspotenzialen der Kommunen auseinander und entwickeln dabei auch erste Ansatzpunkte für eine erfolgreiche Umsetzung. Als Orientierung für den Aufbau eines Online-Portals ist die Heuristik zu komplex.¹⁰⁷ Für den thematischen Aufbau einer solchen Website bietet sich aus unserer Sicht wieder der bewährte doppelte Zugang über das Lebensalter der Kinder und die Lebenslage der Familie an. Dadurch kann ein kundenfreundlicher Zugang zu den über das Online-Portal erreichbaren Informationen und Unterstützungsangeboten gewährleistet werden. Wir kommen später auf diesen Punkt zurück.

101 Vgl. Fußnote 90, S. 15 sowie S. 71ff.

102 Vgl. Fußnote 90.

103 Vgl. Fußnote 97, S. 88.

104 BMFSFJ (2012): Zeit für Familie. Familienzeitpolitik als Chance einer nachhaltigen Familienpolitik. Berlin: Achter Familienbericht der Bundesregierung.

105 Possinger, Johanna (2011): Kommunale Zeitpolitik für Familien. Ansätze, Erfahrungen und Möglichkeiten der Praxis. Berlin: Lambertus; Deutscher Verein (2013): Empfehlungen des Deutschen Vereins für eine lokale Familienzeitpolitik, Berlin: NDV 7/2013, S. 296-297; BMFSFJ (2014): Kommunale Zeitpolitik für Familien. Ein Leitfaden für die Praxis: Familien unterstützen, Standorte sichern, Unternehmen fördern. Berlin.

106 Demgegenüber berücksichtigt die Monheimer Neuelterne-Studie als weitere Dimensionen Betreuung und Budget, also den kostengünstigen bzw. kostenlosen Zugang zu Unterstützungsangeboten. Da wir uns auf Webportale der Kommunen konzentrieren, sind die beiden Dimensionen für unsere folgenden Überlegungen nicht relevant.

107 Auf der amerikanischen Website www.digitalparent.com findet sich die Systematisierung: LEARN – PARTICIPATE – ASK – FIND.

Information	für Eltern relevante Fakten
Lotse	Wegweiser in kommunale Angebote für Eltern
Service	kommunale Dienstleistungen für Eltern, u.a. auch Antragsmanagement
Beratung	prozessorientierte Themenbearbeitung mit Eltern
Bildung	Eltern eignen sich neues Wissen und neue Fertigkeiten an
Begleitung	Kontakt zu den Eltern, um Hilfebedarfe frühzeitig zu erkennen
Begegnung	Elternkontakte untereinander fördern
Partizipation	Mitbestimmung von Eltern
Zeit	Zeitstress für Eltern vermindern

Abbildung 4: Heuristik der Elternbedarfe auf Online-Portalen für Familien

2.2 Informationen im Netz: einfach, kurz und gut

Die Bundesbevölkerung benutzt heute Suchmaschinen im Netz, wenn sie Informationen sucht. „Etwas nicht zu wissen oder nicht zu kennen, ist heute nur eine Frage der Möglichkeit des nächsten Internet-Zugriffs.“¹⁰⁸ In der Gesamtbevölkerung geben 60% das Internet als erste Informationsquelle an.¹⁰⁹ Unter den Jugendlichen im Alter von 16 bis 18 Jahren hat das Internet (85%) den Fernseher (81%) als Informationsquelle bereits überholt.¹¹⁰ Wenn wir die Bedeutung des Internets als Informationsbasis für Eltern in den Blick nehmen, gewinnen wir ein eher heterogenes Bild – dies mag auch der uneinheitlichen Datenlage über Eltern als eigene Nutzer/innengruppe digitaler Medien geschuldet sein.

In einer telefonischen Repräsentativbefragung von gut 1.000 Müttern und Vätern in Bayern gaben im Frühjahr 2002 44,1% der Eltern an, im Internet nach Informationen über Familien- und Erziehungsfragen zu recherchieren. Lediglich 21,8% nutzten mehrmals pro Jahr oder häufiger spezielle Internetseiten für Familien- und Erziehungsfragen.¹¹¹ Im Jahr 2006 wurden in einer Folgestudie noch einmal 1.287 Eltern befragt. 68,4% der Eltern nannten das Internet als Informationsquelle über Familien- und Erziehungsfragen,¹¹² und bei den jungen

108 Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (2012): Potenziale nutzen, Risiken benennen – Neue Medien, Erziehung und Beratung, Informationen für Erziehungsberatungsstellen 2/2012. Fürth, S. 5.

109 Vgl. Fußnote 32, S. 11.

110 Vgl. Fußnote 39, S. 19.

111 Smolka, Adelheid (2003): Beratungsbedarf und Informationsstrategien im Erziehungsalltag. Ergebnisse einer Elternbefragung zum Thema Familienbildung, Staatsinstitut für Familienforschung an der Universität Bamberg (ifb), S. 41.

112 Mühling, Tanja/Smolka, Adelheid (2007): Wie informieren sich bayerische Eltern über erziehungs- und familienbezogene

Eltern unter 30 Jahren lag der Anteil sogar bei fast 78%.¹¹³ Offenbar ist die Bedeutung des Internets als Informationsquelle für Eltern in Bayern innerhalb weniger Jahre stark gestiegen.

Im Kontrast dazu steht die jüngste Studie „Was Eltern wollen“ des Instituts für Demoskopie Allensbach im Auftrag der Vodafone-Stiftung. Im Herbst 2014 wurden im Rahmen der Studie deutschlandweit 1.126 Eltern mit Schulkindern in allgemeinbildenden Schulen persönlich befragt. Es zeigte sich, dass lediglich 28% der Eltern die Stichwortsuche über Suchmaschinen verwenden, um nach Informationen über Erziehungs- und Bildungsfragen zu suchen. Und nur 22% der Eltern nehmen an, auf diesem Wege auch gute Ratschläge bekommen zu können. Spezielle Foren und Blogs für Eltern im Internet werden noch seltener genutzt, und zwar von 14%. 21% der befragten Eltern gehen allerdings davon aus, in Foren oder Blogs für Eltern gut beraten zu werden. An erster Stelle stehen spezielle Bücher, Ratgeber und Broschüren.¹¹⁴ Insgesamt schätzen 73% der Eltern, relativ unabhängig vom Bildungsniveau, das persönliche Gespräch, insbesondere durch die (Beratungs-)Lehrer, als hilfreicher ein, um sich gut informieren und beraten zu lassen. Die Nutzung medialer Angebote ist stark positiv mit dem Bildungshintergrund der Eltern korreliert.¹¹⁵ Außerdem halten Eltern mit einfacher Schulbildung bestehende Informationsmöglichkeiten über Erziehungsfragen oder schulische Belange erheblich häufiger für nicht ausreichend (41%) als Eltern mit mittlerer (25%) oder höherer Schulbildung (21%).¹¹⁶

Insgesamt können wir also festhalten: Das Internet ist als Informationsquelle aus dem Familienalltag nicht mehr wegzudenken. Je spezifischer die Fragen der Eltern sind, desto besser muss die Seite allerdings auch informieren, damit sie den Bedarf der Eltern wirklich deckt und dennoch niederschwellig zugänglich bleibt. Hier sehen wir einen ersten Entwicklungsbedarf digitaler Informationsangebote für Eltern. Eine weitere Herausforderung ist offenbar die Schnittstelle zwischen digitalem Informations- und persönlichem Beratungsangebot. Dementsprechend soll es im Folgenden noch um die Qualität von Informationen im Netz und den digitalen Austausch persönlicher Informationen zwischen Eltern und den Institutionen vor Ort gehen.

Durch Online-Informationen gewinnen Eltern eine neue zeitliche und räumliche Souveränität. Zugleich steigen die Anforderungen an den Umgang mit den abgerufenen Informationen. Eltern müssen relevantes von irrelevantem Wissen unterscheiden, die Qualität der im Internet genutzten Informationsquellen beurteilen und die Aktualität der bereitgestellten Informationen einschätzen. In Deutschland gehen aktuell 56% der Gesamtbevölkerung davon aus, das Internet würde ihnen automatisch auch die aktuellsten Informationen bieten.¹¹⁷ Beide zuvor zitierten Bayerischen Elternstudien kommen zu dem Ergebnis, dass Eltern großen Wert auf Verständlichkeit und eine anwendungsorientierte Darstellung von Informationen über Erziehungs- und Bildungsfragen legen. Auch

Themen? Ergebnisse der ifb-Elternbefragung zur Familienbildung 2006, S. 36.

113 Ebd.

114 Vodafone Stiftung Deutschland (2015): Was Eltern wollen. Informations- und Unterstützungswünsche zu Bildung und Erziehung. Eine Befragung des Instituts für Demoskopie Allensbach im Auftrag der Vodafone Stiftung Deutschland. Düsseldorf, S. 13.

115 Ebd., S. 47 und 51.

116 Ebd., S. 53.

117 Vgl. Fußnote 32, S. 11.

die Neutralität und Aktualität der Informationen sind ihnen wichtig. Checklisten und grafischen Darstellungen messen sie im Mittel erheblich weniger Bedeutung bei.¹¹⁸ Der Nutzen digitaler Informationen hängt also von der bedarfsgerechten Präsentation der Informationen ab, die Online-Portale konsequent und kontinuierlich im Blick behalten sollten.

Zwar konzentriert sich die Studie „Was Eltern wollen“ auf Eltern von Schulkindern in allgemeinbildenden Schulen; für diese Gruppe macht sie den Bedarf der Eltern, sich direkt mit den Bildungseinrichtungen ihrer Kinder austauschen zu können, aber sehr deutlich. 78% dieser Eltern empfinden das Informationsangebot analog wie digital als unzureichend, und 62% von ihnen sprechen sich für einen Ausbau entsprechender Angebote an den Schulen aus. Einen generellen Ausbau von Internetportalen zu Bildungs- und Erziehungsfragen befürworten nur 9% der Eltern.¹¹⁹

Der direkte Vergleich zwischen örtlicher und digitaler Infrastruktur zeigt also klar, wie hoch der Bedarf von Eltern nach direkten Ansprechpartner/innen in den Schulen selbst, aber auch in Beratungsstellen ist. Die Möglichkeiten, Antworten auf ihre Fragen über entsprechende Informationsportale auch im Netz zu finden, schätzen sie demgegenüber eher gering ein. Online-Portale spielen für Familien gegenwärtig offenbar noch nicht die Rolle einer digitalen Anlaufstelle.

Zu berücksichtigen ist dabei, dass Eltern von Schulkindern diese Anlaufstellen bislang auch kaum nutzen und dass diese ausbaufähig sind. Inwieweit erweiterte digitale Angebote auf den Webseiten der Schulen Eltern durchaus weiterhelfen und die „Ansprechbarkeit“ von Lehrpersonen erhöhen, bleibt in der Praxis zu erproben. Ein Beispiel kann das estländische e-school-System bieten, in dem Eltern z.B. Hausaufgaben und Noten, aber auch Rückmeldungen von Lehrkräften einsehen und selbst Rückmeldungen an die Lehrkräfte geben können.¹²⁰

Aufgrund der Besonderheit digitaler Informationsangebote gehen wir davon aus, dass eine bedarfsgerechte Ausgestaltung der Informationen, die Online-Portale Eltern bereitstellen, auch folgende Gesichtspunkte beachten sollte:

- Möglichkeiten zur direkten Nachfrage, die Internetseiten z.B. über die Rubrik der „FAQs“ oder ein Kontaktformular bedienen;
- Mehrsprachigkeit¹²¹; in Schweden wird dies von der Sozialversicherungsagentur, u.a. mit einem Facebook-Angebot versucht;¹²²
- Informationen über soziale Netzwerke verbreiten; deutsche Internetnutzer/innen wünschen sich zukünftig Informationen in sozialen Netzwerken zu aktuellen Themen (24%)¹²³, und wichtigste Online-Nachrichtenquelle sind

118 Vgl. Fußnote 112, S. 38.

119 Vodafone Stiftung Deutschland (2015): Was Eltern wollen. Informations- und Unterstützungswünsche zu Bildung und Erziehung. Eine Befragung des Instituts für Demoskopie Allensbach im Auftrag der Vodafone Stiftung Deutschland. Düsseldorf, S. 16.

120 Online verfügbar unter: https://e-estonia.com/case_study/raising-the-e-generation (letzter Zugriff am 31.03.2015).

121 Vgl. Fußnote 64, S. 34.

122 Zu finden unter: <https://www.facebook.com/Fklanguages> (letzter Zugriff am 31.03.2015).

123 Vgl. Fußnote 56, S. 33.

für Jugendliche zwischen 16 und 18 Jahren bereits heute die sozialen Netzwerke (63%) vor den Online-Seiten der Nachrichtenanbieter (54%);¹²⁴

- Möglichkeiten des Feedbacks und der Bewertung; internationale Studien zeigen, dass Mütter in ihrem Kaufverhalten häufig auch die Empfehlung durch Experten berücksichtigen (von 21% in China bis hin zu 52% in Brasilien), aber auch Online-Berichte über Produkte lesen (49% in Brasilien und etwa 60% in den USA, UK, in Kanada und China);¹²⁵ für die USA zeigt sich, dass knapp die Hälfte der jungen Mütter mindestens einmal wöchentlich den Rat von Expert/innen auf Websites für Eltern suchen und jeweils etwa ein Drittel den Rat anderer Eltern über die sozialen Netzwerke, Mom-Blogs oder Eltern- bzw. Baby-Apps (vgl. Kapitel 1.2, S. 13)

2.3 Gute Lotsen – lieb und teuer?

54% der deutschen Internetnutzer/innen greifen bereits auf Online-Informationen über Öffnungszeiten und Kontaktdaten ihrer Kommune zurück, 36% suchen im Internet nach kommunalen Freizeitangeboten und 8% von ihnen speziell auch nach Kinderferienprogrammen.¹²⁶ Etwa ein Viertel der Onliner/innen nutzt dafür mobile Endgeräte.¹²⁷ Was müssen Online-Portale für Familien berücksichtigen, um diesem offensichtlichen Bedarf an Lotsen gerecht zu werden?

Eine Evaluation von Beratungsangeboten für Familien und ältere Menschen in Niedersachsen im Jahr 2013, die eine regional gewichtete postalische Repräsentativbefragung von Haushalten beinhaltete, nahm auch den Erstzugang zu Beratungsangeboten in den Blick. 81,9% der befragten Haushalte gaben dabei das Internet als Hilfsmittel an, fast ebenso häufig wurde allerdings auch der Rat von Freunden oder Verwandten genannt (80,3%).¹²⁸

Der Berliner Familienbericht für 2011 verdeutlicht, dass Berliner Familien z.B. nicht unter einem Mangel an Informationsmaterialien, sondern vielmehr an deren Unübersichtlichkeit leiden.¹²⁹ In der Großstadt Berlin wünschen sich Eltern insbesondere bezirksübergreifende Angebote, die neben den Ansprechpartner/innen für monetäre Leistungen und Betreuungs- und Bildungsangebote mit ihren jeweiligen aktuellen Kapazitäten auch familienrelevante Kurse und Angebote nennen, Auskünfte über Ferienprojekte, kirchliche Angebote sowie z.B. Sammelstellen für Gebrauchsgüter und Sozialmärkte bieten.¹³⁰ Die Empfehlung des Berliner Beirates für Familienfragen, ein berlinweites mehrsprachiges Informationsportal für Familien einzurichten, das nicht nur informiert, sondern u.a. auch (Notfall- und Ferien-)Betreuung vermittelt, wurde inzwischen teilweise umgesetzt. Wir können also davon ausgehen, dass Online-Portale eine wichtige Lotsenfunktion für ratsuchende Eltern ausüben, wenn sie diese Verknüpfung

124 Vgl. Fußnote 39, S. 19.

125 Vgl. Fußnote 59, S. 6.

126 Vgl. Fußnote 70, S. 22f.

127 Ebd.

128 ZEFIR (2013): Evaluation von Beratungsangeboten für Familien und ältere Menschen in Niedersachsen. Bochum: ZEFIR-Forschungsbericht Band 2, S. 78.

129 Berliner Familienbericht 2011, S. 42.

130 Ebd.

zwischen digitalem Informations- und persönlichem Beratungsangebot vor Ort herstellen und diese Funktion auch einfach zugänglich ist.

Online-Portale, die sich als Wegweiser für Familien durch das Angebot der freien und öffentlichen Träger verstehen, gibt es mittlerweile auf allen föderalen Ebenen. Einige Portale stellen die Angebote auf interaktiven Angebotslandkarten¹³¹ dar, andere vermitteln durch eine Postleitzahlsuche an die Ansprechpartner/innen vor Ort¹³². Der Familienwegweiser des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend wurde jüngst weiterentwickelt und vermittelt Ratsuchende nun ebenfalls anhand der Postleitzahlensuche an die kommunale Ebene weiter.¹³³ In den USA sind digitale Landkarten für Eltern, auf denen familienfreundliche Orte, wie z.B. Parks und Spielplätze oder die nächste Toilette oder Wickelgelegenheiten sowie gesundes Essen verzeichnet sind, bereits verbreitet.¹³⁴ Außerdem wurden für Eltern bereits mobile Wegweiser entwickelt.¹³⁵ Die Schwedische Verwaltung bietet werdenden Eltern z.B. die Möglichkeit, sich eine persönliche Checkliste zusammenstellen zu lassen. Dazu füllen die Eltern einen Online-Fragebogen aus, und die Checkliste stellt ihnen dann monetäre, gesundheitliche und Bildungsaspekte zusammen, an die sie als werdende Eltern denken sollten.¹³⁶

Für ein solches Angebot müssen die Informationen vieler verschiedener öffentlicher und freier Träger zusammengetragen werden. Einen guten Lotsen bereit zu stellen ist eine aufwendige Angelegenheit. Für Eltern ist der Mehrwert guter Lotsen allerdings hoch. Auch der beste Lotse ist nur gut, wenn er gefunden wird. Dann profitieren auch die Träger selbst davon. Fachkräfte der Familienberatung fordern selbst die Ausweitung von Angebotslandkarten oder Beratungsführern, damit sie besser über die Arbeit der anderen Träger vor Ort informiert sind.¹³⁷

2.4 Service 24/7: Wege sparen, Warten vermeiden

Die meisten Bürger/innen haben im Durchschnitt fünf Mal im Jahr Kontakt mit einer Behörde.¹³⁸ Insbesondere Eltern kleiner Kinder beziehen in der Regel nicht nur eine größere Anzahl von Leistungen für sich und ihre Kinder, sondern benötigen auch mehr Infrastrukturleistungen, wie z.B. Betreuungsangebote. Wir können davon ausgehen, dass sie im Durchschnitt mehr Verwaltungskontakte haben. Unter den Onlinern, d.h. den regelmäßigen Internetnutzer/innen, beziehen 22% Informationen oder Formulare zur Vorbereitung oder Abwicklung von Behördengängen bereits im Netz. 26% von ihnen vereinbaren Termine mit der

131 Ein Beispiel dafür ist die Aktionslandkarte, mit der das Land Niedersachsen über die familienfreundlichen Angebote der Landkreise informiert, zu finden unter <http://www.familien-mit-zukunft.de>.

132 Zum Beispiel der Webauftritt der Landesbehörde Zentrum Bayern Familie und Soziales (ZBFS), zu finden unter <http://www.zbfs.bayern.de/index.php>. (letzter Zugriff am 31.03.2015).

133 Zu finden unter: <http://www.familien-wegweiser.de/> (letzter Zugriff am 30.03.2015).

134 Online verfügbar unter: http://www.buzzfeed.com/mikespohr/amazing-parenting-apps-that-will-make-your-life-easier#_qyo5YrZ46 (letzter Zugriff am 31.03.2015).

135 Ein Beispiel bietet der Bezirk Neukölln in Berlin, zu finden unter: <http://www.gesundes-neukoelln.de/> (letzter Zugriff am 30.03.2015).

136 Zu finden unter: http://www.forsakringskassan.se/privatpers/foralder/vanta_barn/foraldrapanning/checklistan (letzter Zugriff am 30.03.2015).

137 Vgl. Fußnote 128, S. 146.

138 Vgl. Fußnote 70, S. 11. Für das Jahr 2010 wurden noch 1,8 Behördenkontakte gemessen. Die Steigerung wird auch den schon bestehenden erweiterten Online-Informations-Diensten zugerechnet.

Verwaltung online. Deutsche Internetnutzer/innen wünschen sich zukünftig Einblicke in Prozesse und Abläufe, wie z.B. den Status eines Antrags (34%) im Netz.¹³⁹

Ein Ziel der Digitalen Agenda der Bundesregierung ist, die elektronische Verwaltung weiter auszubauen und damit auch die digitalen Serviceangebote für Bürgerinnen und Bürger. Teil der Agenda ist das Regierungsprogramm „Digitale Verwaltung 2020“, mit dem das am 1. August 2013 in Kraft getretene E-Government-Gesetz umgesetzt wird. Auf diese Weise soll ein von den versäul-ten Verwaltungsgängen unabhängiger zentraler Zugang zu möglichst allen Bürgerserviceleistungen ermöglicht werden. Schlüssel zur erfolgreichen Umsetzung ist die Orientierung des digitalen Angebots der Verwaltung an den Lebenslagen der Bürgerinnen und Bürger.¹⁴⁰ Außerdem soll eine medienbruchfreie, d.h. vollständig online erfolgende Kommunikation und Antragstellung ermöglicht werden. Dafür werden Bürgerkonten, die elektronische ID und die Möglichkeit zur verschlüsselten Kommunikation über De-Mail zur Verfügung gestellt.¹⁴¹

Das Potenzial dieser Entwicklung für Eltern wird besonders deutlich, wenn man sich die Amtsgänge von Eltern mit neugeborenen Kindern anschaut¹⁴²: Wird ein Kind geboren, braucht es eine Geburtsurkunde. Soll der Vater hierin erscheinen, muss bei nicht-verheirateten Paaren eine Vaterschaftsanerkennung vorliegen. In diesen Fällen sollte auch eine Sorgeerklärung vorgenommen werden. Diese braucht die Zustimmung der Mutter. Manchmal kann all dies beim Standesamt erledigt werden, manchmal muss aber auch das Jugendamt eingeschaltet werden. Um es den Eltern einfach zu machen, bieten einige Krankenhäuser standesamtliche Dienstleistungen an, andere Standesämter schicken die Formulare auf Nachfrage auch zu. Das Neugeborene muss außerdem beim Einwohnermeldeamt angemeldet werden. Kindergeld und Elterngeld sollten beantragt werden. Im schlimmsten Fall muss es also aus dem Wochenbett zu sieben Amtskontakten mit fünf verschiedenen Behörden kommen. Hinzu kommt die Meldung bei der Krankenkasse und beim Arbeitgeber. An der Lebenslage von Neu-Eltern lässt sich somit deutlich aufzeigen, was gewonnen wäre, wenn die Formalitäten durch Datenaustausch verringert oder auch online erledigt werden könnten.

Andere Länder haben diesen Bedarf bereits aufgegriffen. So wirbt zum Beispiel Estland damit, dass frische Drillingseltern in der Sonne auf der Parkbank online die Namen ihrer Kinder auswählen und monetäre Familienleistungen beantragen könnten.¹⁴³ Auch in Norwegen geschehen viele der in Deutschland notwendigen Amtsgänge automatisch. So erhalten Eltern die Aufforderung zur Namensgebung automatisch mit der Sozialversicherungsnummer, und die Rückmeldung kann online erfolgen. In Norwegen geborene Eltern können sich das Kindergeld ohne Antrag auszahlen lassen, sie können die Vaterschaft bei den

139 Vgl. Fußnote 56, S. 33.

140 BMI (2014): Digitale Verwaltung 2020. Regierungsprogramm 18. Legislaturperiode. Berlin, S. 17.

141 Ebd., S. 9; siehe auch den „Minikommentar zum Gesetz zur Förderung der elektronischen Verwaltung sowie zur Änderung weiterer Vorschriften“. Berlin: BMI, Referat O2, S. 3.

142 Beim Thema Bürokratiekostenmessung hat der Gesetzgeber diesen Punkt bereits im Blick: https://www.amtlich-einfach.de/DE/Buerger/Familie/Geburt/Geburt_node.html;jsessionid=79D4E3DDB31C435F13D53ADA9ACF0D64.2_cid394 (letzter Zugriff am 26.03.2015).

143 Online verfügbar unter: https://e-estonia.com/case_study/convenience-that-counts-convenience-that-counts/; https://www.eesti.ee/eng/services/citizen/perekond_1 (letzter Zugriff am 31.03.2015).

Vorsorgeuntersuchungen, bei der Hebamme oder bei der Entbindung anerkennen lassen, und zusammenlebende Eltern erhalten automatisch die gemeinsame Sorge.¹⁴⁴

Betrachtet man den Bedarf an Online-Servicediensten durch Online-Portale für Familien aus Elternsicht, so ist ein Online-Service günstig, wenn

- die Dienstleistung nicht mit einer Beratungsleistung verbunden ist
- Eltern keine Wahlmöglichkeiten haben
- Eltern bereits entschieden sind, was sie auswählen möchten.

Das heißt aber auch, dass es in vielen Fällen nicht sinnvoll erscheint, den persönlichen Kontakt zur Kommunalverwaltung oder zu den zuständigen freien Trägern durch digitale Angebote zu ersetzen, z.B. bei der konkreten Wahl von Betreuungssettings, Bildungsangeboten, Elterngeld-Konstellationen – als Ergänzung zum Service von Bürgerämtern oder Familienbüros können sie aber durchaus sinnvoll sein.

2.5 Beratung im Netz – eine sinnvolle Ergänzung?

Unter jungen US-amerikanischen Müttern suchen bereits drei Viertel auf dem Handy oder Tablet nach Elternberatung.¹⁴⁵ Der Rat von Freunden oder Familienangehörigen bleibt die wichtigste Informationsquelle, jedoch geben auch 49% dieser Mütter an, Expertenrat im Internet zu suchen. Und 29% von ihnen benutzen bereits „Parenting/Baby Apps“. Im Abschnitt „Informationen im Netz: kurz und gut, aber auch für alle erreichbar“ haben wir Forschungsergebnisse vorgestellt, die zeigen, dass Online-Angebote die persönliche Beratung aus Sicht der Eltern in Deutschland nicht ersetzen können. Es bleibt abzuwarten, inwieweit Eltern nicht nur gute Lotsen in das Beratungssystem vor Ort wünschen, sondern auch Online-Beratungsangebote durch Fachleute, wenn sie diese auf ihrem Familienportal einfach finden können.

Die soziale Arbeit hat sich bereits auf den Weg gemacht, digitale Beratungsangebote zu schaffen, um die bestehende Angebotsstruktur bedarfsgerecht zu ergänzen. Die Möglichkeit, sich online in Foren auszutauschen und online beraten zu lassen, wird seit einigen Jahren systematisch ausgebaut. Auch in der Familien- und Erziehungsberatung vollzieht sich dieser Trend. Die Bundeskonferenz für Erziehungsberatung (bke) bietet heute im Rahmen der Elternberatung die der Mail-Beratung vergleichbare Einzelberatung, eine offene Sprechstunde, den Gruppen- oder Themenchat sowie das Forum als Beratungsmöglichkeiten an.¹⁴⁶ Zeitlich und räumlich ermöglicht die Online-Beratung Eltern eine größere Souveränität als das Aufsuchen einer Beratungsstelle. Die bke sieht in ihrem Online-Angebot einen ergänzenden, niedrighschwelligigen Zugang zur Beratungsinfrastruktur. Die Anonymität des Internets wird auch als Chance gesehen,

144 Online verfügbar unter: http://www.norge.no/en/life_situation/having-child; <http://www.skatteetaten.no/en/Person/National-Registry/Birth-and-name-selection/Children-born-in-Norway/From-registering-a-birth-to-choosing-a-name---step-by-step/Start/?step=1> (letzter Zugriff am 31.03.2015).

145 Vgl. Fußnote 59, S. 20.

146 Zu finden unter: <https://eltern.bke-beratung.de/views/home/index.html> (letzter Zugriff: 09.02.2015).

Ratsuchende überhaupt in das Beratungssystem zu lotsen, weil sich manche Jugendliche und Erwachsene im direkten Kontakt nicht öffnen würden.¹⁴⁷

Die Online-Beratung muss bestimmte Qualitätsanforderungen erfüllen. Als Qualitätsmerkmale formuliert die bke u.a., dass bei einer Mail-Beratung an Werktagen eine Antwort innerhalb von 48 Stunden erfolgen sollte. Einzel-Chatberatungen sollten in leicht erkennbaren Zeiträumen, bei Bedarf auch Abendstunden, angeboten werden. Beim themenspezifischen Gruppenchat sollten ausgewiesene Expert/innen teilnehmen.¹⁴⁸

Neben den qualifizierten Beratungsangeboten der sozialen Arbeit nutzen Eltern jedoch auch andere Medienformen, um Erziehungstipps zu bekommen. Im Internet gibt es eine Vielzahl an moderierten und nicht moderierten kommerziellen und nicht-kommerziellen Diskussionsforen über Erziehungsfragen. Die Elternbefragung des *ifb* in Bayern kam 2006 zu dem Ergebnis, dass diese insbesondere von Eltern mit einem niedrigen Bildungsabschluss genutzt werden.¹⁴⁹ Entsprechende Angebote bewegen sich an der Schnittstelle zwischen Beratung und Begegnung im Netz. Der *ifb*-Studie zufolge sahen sich im Jahr 2006 regelmäßig 17,1% der Eltern mit Hauptschulabschluss und 4,2% der Eltern mit Abitur das umstrittene TV-Format „Die Super-Nanny“ an. 94,4% der regelmäßigen Zuschauer/innen gaben an, die dort gegebenen Erziehungstipps als hilfreich empfunden zu haben, und 93% fühlten sich dadurch ermutigt, bei Erziehungsproblemen selbst Hilfe von außen in Anspruch zu nehmen. Einerseits können niederschwellige Online-Angebote, die Eltern coachen bzw. beraten, offenbar ein Zugang zur professionellen Beratung sein. Andererseits fehlen qualitativ hochwertige Angebote. Zwei Drittel der regelmäßigen Zuschauer/innen der „Super-Nanny“, die in Bayern im Rahmen der *ifb*-Studie befragt wurden, sehen die Coaching-Sendung als Alternative zur professionellen Beratung an.¹⁵⁰

2.6 Bildung – digitale Zugänge schaffen

Elternbildung dient der Kompetenzstärkung der Eltern in ihren Erziehungs-, Alltags- und Haushaltsfragen. Dies ist ein wichtiges Anliegen, das § 16 SGB VIII der Familienpolitik aufgibt. Eltern haben heute generell weniger praktische Vorerfahrung im Umgang mit Kindern. Im Fachdiskurs wird die „Verwissenschaftlichung“ der Elternschaft immer wieder problematisiert¹⁵¹, und immer weniger Mütter vertrauen auf die so genannte „intuitive Elternschaft“. Am stärksten ist dieses Vertrauen noch bei Müttern mit mittleren Bildungsabschlüssen. Darüber hinaus hat sich der Fokus der Familienbildung verschoben. Sie hat sich in den letzten Jahren unter anderem verstärkt auf das Ziel gerichtet, die Fokussierung auf Mütter zu überwinden und Väter, deren Alltag häufiger durch Vollzeitbeschäftigung strukturiert ist, besser zu erreichen.¹⁵² Dieser Wunsch scheint be-

147 Vgl. Fußnote 62, S. 7.

148 bke (2003): Die virtuelle Beratungsstelle. Auszüge aus der von der Jugendministerkonferenz beschlossenen Projektkonzeption einer Erziehungs- und Familienberatung im Internet.

149 Vgl. Fußnote 112, S. 44.

150 Ebd., S. 47.

151 Siehe z.B. Tschöpe-Scheffler, Sigrid (2010): Erziehungsnotstand – oder eine Schiefelage in der öffentlichen Diskussion? in: Henry-Huthmacher, Christine/Hoffmann, Elisabeth (Hrsg.): Wenn Eltern nur das Beste wollen... Ergebnisse einer Expertenrunde der Konrad-Adenauer-Stiftung. Sankt Augustin, S. 8ff.

152 Bortler, A./Popp, C./Schäfer, E. (2008): Wo und wie kann man Väter erreichen? Zurufe aus der Sicht der Väterarbeit. In:

reits gegeben: im Jahr 2012 sagten 88,2% von 1.000 befragten Vätern, sie würden darauf Wert legen, die Entwicklung des Kindes bzw. der Kinder von Anfang an aktiv zu begleiten.¹⁵³ Zudem sind niedrigschwellige Angebote für benachteiligte Familien entwickelt worden, um den Fokus der Familienbildung auf Familien der Mittelschicht aufzubrechen.¹⁵⁴ Dieser Bedarf wird auch in der Bundesbevölkerung gesehen: im Jahr 2013 sprachen sich 63% der Bevölkerung dafür aus, Kinder von bedürftigen Familien sollten bessere Bildungschancen und bessere Möglichkeiten haben, an Freizeitangeboten teilzunehmen.¹⁵⁵ Wir gehen daher insgesamt von einer steigenden Bedeutung von Elternbildung auch aus Sicht der Eltern selbst aus.

Der Deutsche Verein hat bereits 2009 in seinen Empfehlungen zur Familienbildung im ländlichen strukturschwachen Raum die Bedeutung des Internets für die Familienbildung hervorgehoben.¹⁵⁶ Im Jahr 2013 empfahl auch das *ifb* in seinem Papier „Strukturelle Weiterentwicklung kommunaler Familienbildung“ die Einrichtung von Internetplattformen „als zeitgemäßes Element einer transparenten und niedrigschwelligen Familienbildungslandschaft vor Ort“.¹⁵⁷ Der Deutsche Verein hebt in seinen Empfehlungen auch den Wert des Internets selbst als Ort der Familienbildung hervor. Das Internet eröffne Familien eine einfache und kostengünstige Möglichkeit, Angebote der Familienbildung wahrzunehmen.¹⁵⁸ Durch Online-Angebote könnten Familien erreicht werden, die die Inanspruchnahme der institutionellen Angebote der Familienbildung (zunächst) ablehnen oder für die der Zugang aus den unterschiedlichsten Gründen erschwert sei. Die Empfehlungen sprechen sich für die Nutzung Sozialer Medien aus und sehen hier eine Möglichkeit, einen Zugang insbesondere zu jungen Familien zu schaffen.¹⁵⁹

Welche Synergieeffekte könnten sich ergeben, wenn ergänzend zu den bestehenden Strukturen der Familienbildung Web-Portale für Familien als Bildungsorte weiterentwickelt würden? Aus unserer Sicht sind diese schwer abzuschätzen, denn Familienbildungsveranstaltungen sind häufig auch eine Plattform für die Begegnung zwischen Eltern sowie für die Begleitung und individuelle Beratung der Eltern. Die Übergänge zwischen diesen Funktionen können mehr oder weniger fließend, das Zusammenspiel zwischen ihnen mehr oder weniger wichtig für den Erfolg des Bildungsangebots sein.

Walter, H. (Hrsg.): Vater, wer bist du? Auf der Suche nach dem „hinreichend guten“ Vater. Stuttgart: Klett-Cotta, S. 268 – 290.

153 Väter gGmbH (2012): Trendstudie „Moderne Väter“. Wie die neue Vätergeneration Familie, Gesellschaft und Wirtschaft verändert. Hamburg, S. 16.

154 Zur Vielzahl der seitdem entwickelten Angebote gehört Opstapje, ein präventives Spiel- und Lernprogramm für Kinder ab 18 Monaten mit dem Ziel, Entwicklungsdefizite von Kindern in sozioökonomisch benachteiligten Familien zu verringern (vgl. Strobel, Bettina/Sterzing, Dorit/Sann, Alexandra (2009): Niedrigschwellige Familienbildung im ländlichen Raum. Erfahrungen mit Opstapje. München: DJL.; Praxisbeispiel: <http://opstapje.berlin/schritt-fuer-schritt-opstapje.html> (letzter Zugriff am 31.03.2015)).

155 IfD-Allensbach (2013): Monitor Familienleben 2013, S. 6.

156 Deutscher Verein (2009): Empfehlungen des Deutschen Vereins zur Familienbildung im ländlichen strukturschwachen Raum, NDV 2/2010, S. 70ff.

157 ifb (2013): Strukturelle Weiterentwicklung kommunaler Familienbildung. Erfahrungen aus dem Modellprojekt „Familienstützpunkte“ und weiterführende Handlungsempfehlungen des Bayerischen Staatsministeriums für Arbeit und Sozialordnung, Familie und Frauen. Bamberg: ifb-Materialien 4-2013, S. 77.

158 Die Elternbriefe der Arbeitskreises Neue Erziehung e.V. haben sich bereits seit Jahren auch als niederschwelliges Online-Bildungsangebot für Eltern etabliert (vgl. Fußnote 94).

159 Vgl. Fußnote 156.

Auch partizipative Elemente werden in der heutigen Familienbildung gerne verwendet. Zwar gibt es auch digital die Möglichkeit, entsprechende Elemente zumindest in Ansätzen anzubieten: das Lehr-Video kann mit einem Hinweis auf Ansprechpartner/innen für individuelle Fragen und auch mit einem Eltern oder Expertenforum verknüpft sein, in dem sich die Nutzer/innen über die Kursinhalte austauschen. Gerade auf kommunaler Ebene könnten entsprechende Konzepte jedoch schlicht an der zu geringen Zahl der Teilnehmenden scheitern.

Jenseits dieser grundlegenden Herausforderung digitaler Angebote der kommunalen Ebene könnten folgende Kriterien für eine bedarfsgerechte Ausgestaltung relevant sein:

- gute Ideen für die gelungene Öffentlichkeitsarbeit
- starke Partner z.B. in den Bildungs- und Betreuungseinrichtungen
- rein digitale Bildungsangebote können der Aspekt des Spielerischen stärker in den Fokus rücken¹⁶⁰
- unabhängig vom tatsächlichen Kompetenzerwerb durch die Nutzung digitaler Angebote könnte ein wesentlicher Nutzen solcher digitalen Bildungsangebote darin liegen, Schwellenängste zu nehmen, die Eltern daran hindern, die lokalen Angebote aufzusuchen
- Väter digital besser erreichen: Väter sind einerseits besonders internet-affin, haben andererseits aber besonders hohe Schwellenängste, Familienbildungsangebote zu nutzen.

Die Digitalisierung verändert die Bildungsbedarfe von Eltern schließlich selbst in zwei weiteren Bereichen: Eltern benötigen zunehmend Kompetenzen in Bezug auf Medienerziehung ihrer Kinder, aber auch in Bezug auf das eigene Medienhandeln.¹⁶¹ Für diesen Bedarf sind mittlerweile z.B. über das mehrfach ausgezeichnete „internet-abc“ eigene Angebote für Eltern und Kinder geschaffen worden.¹⁶²

2.7 Begleitung im Netz – Familienhilfe is watching you?

Die professionelle Begleitung von Eltern soll ihnen mit niedrigschwelligen Angeboten Ansprechpartner/innen für Fragen des Familienalltags und Bildungsfragen zur Seite stellen. Die Begleitung durch Fachkräfte der Familienhilfe hat das Kindeswohl im Fokus, während insbesondere das Bundesprogramm „Elternchance ist Kinderchance“ die Funktion der Begleitung eng mit der Bildungsfunktion verknüpft, damit Eltern, die aus verschiedenen Gründen nicht den Weg in die kommunalen Familieneinrichtungen finden, über aufsuchende Angebote besser unterstützt werden. Begleitung ist als Konzept eher auf Langfristigkeit angelegt. Eine Beziehung soll aufgebaut werden, damit sich Eltern bei Hilfebedarf vertrauensvoll an die Elternbegleitung wenden können. Der Bedarf von Eltern nach

160 Vgl. http://www.deutschlandradiokultur.de/virtuelles-lernen-kulturelle-bildung-durch-computerspiele.1008.de.html?dram:article_id=300322 (letzter Zugriff am 25.03.2015).

161 Vgl. Fußnote 2; Hasebrink, Uwe/Lampert, Claudia/Schröder, Hermann-Dieter/Drosselmeier, Marius (2011): Jugendmedienschutz aus Sicht der Eltern. Kurzbericht über eine Studie des Zweiten Deutschen Fernsehens. Hamburg: Hans-Bredow-Institut; van Eimeren, Birgit (2013): „Always on“ – Smartphone, Tablet & Co. als neue Taktgeber im Netz, in: Media Perspektiven 7-8/2013, S. 386-390.

162 Zu finden unter: <http://www.internet-abc.de/eltern/leifaden-internetkompetenz-eltern.php> (letzter Zugriff am 25.03.2015).

Begleitung wurde regional auch bereits erhoben. So hat z.B. eine Studie im Braunschweiger Land gezeigt, dass insbesondere Familien mit geringem Einkommen diesen Bedarf haben. 56,6% der Familien mit geringem Einkommen im Braunschweiger Land wünschen sich Unterstützung im Umgang mit Ämtern und Behörden, Begleitungsbedarf besteht auch vermehrt bei schulischen Problemen der Kinder (45%).¹⁶³

Die Begleitung scheint auf den ersten Blick ein Bedarf zu sein, bei dem ein Online-Angebot keine Rolle spielen kann, denn sein Kern ist die persönliche Beziehung zwischen Begleitung und Begleiteten. Dies lässt jedoch die oben dargestellten Befunde außen vor, dass digitale Medien zunehmend und bei der jungen Generation sogar überwiegend zur Beziehungspflege eingesetzt werden. Die Vernetzung von Begleitung und Begleiteten in Sozialen Medien könnte also ein Weg sein, niedrigschwelliger als beispielsweise über einen Hausbesuch den regelmäßigen Austausch mit den Eltern zu pflegen und Eltern umgekehrt eine Möglichkeit schaffen, schnell Kontakt zur Begleitung herzustellen. Wir gehen davon aus, dass die Familienarbeit bei diesem Thema von den Methoden und Erfahrungen der Jugendsozialarbeit profitieren kann.¹⁶⁴

2.8 Begegnung im Netz – was ist neu an den digitalen Beziehungen?

Insgesamt ist das digitale Netz längst ein eigener Ort der Begegnung geworden. Angebotsträger können die über Facebook und vergleichbare Dienste entstehenden Online-Communities direkt gestalten und steuern – auch Kommunen, wenn sie z.B. bestimmte Zielgruppen vor Ort über ihre Arbeit informieren oder direkt einbeziehen wollen.¹⁶⁵ Im Sommer 2013 gab in einer nicht-repräsentativen Befragung gut die Hälfte der 318 befragten Kommunen aus der Mitgliedschaft der KGSt an, Social Media intern oder extern zu nutzen.¹⁶⁶ Aus kommunaler Sicht besteht die größte Hürde für den Einsatz in der fehlenden Kontrolle über Fremdbeiträge, ungeklärten Rechts- und Sicherheitsfragen sowie in der häufig geringen Inanspruchnahme und der damit verbundenen Frage nach dem Nutzen.¹⁶⁷ Für den internen Gebrauch setzt die Kommunalverwaltung vor allem die Social Media-Instrumente der Netzwerke und Partizipationsinstrumente ein, und zwar um die Mitarbeiter/innen der Verwaltung aktiv in Entwicklungsprozesse einzubinden.¹⁶⁸ Die größere Rolle spielen die Social Media für die Außenkommunikation: Content Communities (z.B. Youtube), Partizipationsmedien und soziale Netzwerke (z.B. Google+) sowie Instrumente des Blogging und Micro-Blogging werden von den Kommunen, die Social Media einsetzen, bereits verwendet, um die Bürger/innen zu erreichen.¹⁶⁹ Der erwartete Nutzen ist vielfältig

163 Diakonisches Werk der ev.-luth. Landeskirche in Braunschweig e.V. (2011): Wirksame Wege für Familien mit geringem Einkommen im Braunschweiger Land. Braunschweig, S. 18.

164 Der Paritätische Gesamtverband (2013): Jugendsozialarbeit goes Social Media. Berlin. Online abrufbar unter: <http://socialmedia.jugendsozialarbeit-paritaet.de/xd/public/content/index.html> (letzter Zugriff am 30.03.2015).

165 Cassini Consulting Berlin, ifib Bremen & KGSt Köln (2014): Wie nutzen Kommunen Social Media? Berlin, Bremen und Köln.

166 Ebd., S. 9.

167 Ebd., S. 10.

168 Ebd., S. 10f.

169 Ebd., S. 11.

und reicht von der Öffentlichkeitsarbeit und Imagepflege über die Rolle des Seismographen bis hin zur Evaluation des Bürgerservice.¹⁷⁰

Wie ist der Nutzen aus Sicht der Bevölkerung und hier insbesondere aus der Elternsicht zu beurteilen? In der Sozialisation von Kindern und Jugendlichen ist eine zunehmende Verschmelzung medialer und sozialer Instanzen zu beobachten.¹⁷¹ Für junge Erwachsene ist die digitale Teilhabe in wachsendem Maße mit sozialer Teilhabe verbunden. Für 22 % der Jugendlichen ist es inzwischen normal, neue Freunde im Internet zu finden.¹⁷² Mit den sozialen Netzwerken hat sich die Zahl der Online-Bekanntschäften im Durchschnitt erheblich gesteigert, und sie nimmt im Laufe der Nutzung weiter zu.¹⁷³ Damit haben sich neue Kommunikationsmöglichkeiten eröffnet, denn die Ansprache an Bekannte mit der Bitte um Auskunft oder Unterstützung hat für Jugendliche und junge Erwachsene aufgrund dieses neuen Mediums an Legitimität gewonnen. Zugleich werden solche Kontakte klar von der engen Beziehung zu Freunden und Verwandten unterschieden.¹⁷⁴

Für Jugendliche haben die Kurznachrichten die persönlichen Gespräche als subjektiv wichtigste Form der Kommunikation mit 70% zu 66% überholt.¹⁷⁵ Nicht überraschend ist deshalb, dass die Online-Kommunikation mit Freunden für Jugendliche die wichtigste Facette des Internets darstellt.¹⁷⁶ Fast die Hälfte der unter 30-Jährigen geht davon aus, dass sich in zehn Jahren die meisten Paare über das Internet kennenlernen werden, und mehr als jeder Dritte erwartet, dass die Menschen in zehn Jahren durch soziale Netzwerke weniger einsam sein werden. Haushalte mit geringen Nettoeinkommen und einfacher Schulbildung schätzen diese möglichen Auswirkungen, entgegen ihrer generellen Tendenz zur Distanz zu den neuen Technologien, noch deutlich höher ein.¹⁷⁷ Die digitale Begegnung im Netz hat damit auch aus Sicht der (jungen) Bevölkerung eine hohe Normalität gewonnen und ist bereits ein integraler Bestandteil ihres Soziallebens geworden.

Auch viele Eltern begegnen sich schon heute im Netz. Die Vielfalt an Diskussionsforen über Fragen der Kindererziehung und Kindergesundheit ist immens. Wie im Abschnitt 2.5 bereits erörtert wurde, konnte das *ifb* für Bayern zeigen, dass solche Diskussionsforen insbesondere Eltern mit einem niedrigen Bildungsabschluss erreichen.¹⁷⁸ Eine weitere mögliche Zielgruppe sind die in der Familienarbeit bislang unterrepräsentierten Väter. Deren Wunsch nach einer aktiveren Vaterschaft steigt. Gerade weil sich im öffentlichen Raum erst wenige Vorbilder engagierter Vaterschaft finden, ist für sie der Austausch mit anderen Vätern wichtig. Die Anonymität sozialer Netzwerke kann hier helfen, sich offen mit anderen darüber auszutauschen.¹⁷⁹

170 Ebd., S. 13.

171 Vgl. Fußnote 78, S. 15.

172 Vgl. Fußnote 39, S. 20.

173 Vgl. Fußnote 78, S. 112f.

174 Ebd., S. 11.

175 Vgl. Fußnote 39, S. 27.

176 Vgl. Fußnote 78, S. 71ff.

177 Institut für Demoskopie Allensbach (2014): Die Zukunft der digitalen Gesellschaft, Ergebnisse einer repräsentativen Bevölkerungsumfrage. Allensbach.

178 Vgl. Fußnote 112, S. 44.

179 Vgl. Fußnote 153, S. 33.

In ländlichen strukturschwachen Räumen kann die digitale Begegnung Eltern erheblich unterstützen. Der Deutsche Verein hat sich in diesem Zusammenhang bereits in der Vergangenheit dafür ausgesprochen, den Nutzen von Eltern-Foren in den Blick zu nehmen. Der Rat von Eltern als Experten in eigener Sache könnte zudem besser als der Rat externer Fachkräfte angenommen werden. Für Eltern bleibe es allerdings wichtig, dass die Qualität der digitalen Begegnung von Eltern durch die Moderation über eine Fachkraft sichergestellt bleibe.¹⁸⁰ Wie die Monheimer Neuelterner-Studie zeigen kann, suchen Eltern dann, wenn sie sich komplexeren Herausforderungen gegenübersehen, die sie verunsichern, aber auch selbst den Weg zu realer Begegnung mit anderen Familien und Fachkräften.¹⁸¹

Wir können festhalten:

- Eltern wollen insbesondere die Begegnung mit anderen Eltern vor Ort, und dafür kann das Vernetzungspotential sozialer Medien genutzt werden;
- Social Media können Eltern dabei unterstützen, den Kontakt zu anderen Eltern zu halten, die sie im realen Leben, z.B. über ein Elterncafé, kennengelernt haben; für den Austausch unter Eltern wird in Deutschland z.B. gerade eine App entwickelt, mit der die wechselseitige informelle Betreuung der Kinder durch Abholung von den anderen Eltern zu der Betreuungseinrichtung organisiert werden kann;¹⁸²
- die Begegnung im Netz kann ein Weg sein, besondere Gruppen von Eltern und Väter besser zu erreichen

Insgesamt gibt es allerdings noch Entwicklungsbedarf, denn Eltern stehen den sozialen Medien als Medium der Begegnung mit anderen Eltern durchaus auch skeptisch gegenüber. Unter den Skeptikern ist es vor allem der Eindruck, sich im Netz anders zu präsentieren als in der Wirklichkeit, und die Tatsache, dass auch diese Form der Beziehungspflege Zeit kostet, die als hemmende Faktoren genannt werden.¹⁸³ Über die mittlerweile flächendeckende private und berufliche Nutzung von E-Mail-Programmen hat sich die Möglichkeit der Kommunikation in der Tat bereits erheblich beschleunigt, was paradoxerweise wenig Zeit spart, sondern im Gegenteil in der Regel vor allem die Anzahl der Kommunikations-handlungen erhöht hat.

2.9 Neue Beteiligungsmöglichkeiten durch e-Partizipation

Im Hinblick auf die Bürgerbeteiligung können wir grundsätzlich zwei Formen unterscheiden: Prozesse, in denen Bürgerinnen und Bürger zwingend zu beteiligen sind, und eher informelle Prozesse der Bürgerbeteiligung an den Angelegenheiten des kommunalen Zusammenlebens. Die Initiative kann schließlich auch direkt, als Bottom-Up-Prozess, von den Bürger/innen ausgehen und dabei mehr oder weniger formalisierte Wege gehen. Die Kommunen haben sich be-

180 Vgl. Fußnote 156.

181 Vgl. Fußnote 97.

182 Vgl. <http://www.zeit.de/karriere/beruf/2015-02/kind-abholen-app-eltern-vereinbarkeit-beruf-familie> (letzter Zugriff am 30.03.2015).

183 Vgl. Fußnote 5, S. 12. Unter den skeptischen Vätern und Müttern geben 39% der Väter und 34% der Mütter an, man versuche sich anders darzustellen. Die skeptischen Mütter finden außerdem, dass sie die Nutzung Zeit koste (33%), unter den skeptischen Vätern sind es 28%.

reits auf den Weg gemacht, Bürger/innen über digitale Beteiligungsformen aktiv anzusprechen und ihnen umgekehrt auch die Möglichkeit zu geben, sich auf diesem Wege mit ihren Belangen an die Kommune zu wenden (vgl. Abschnitt 2.8, S. 31).

Familien nutzen die kommunale Infrastruktur in der Regel intensiv. Dies betrifft Betreuungs-, Bildungs- und Freizeiteinrichtungen, aber auch die übrige Infrastruktur, da insbesondere Familien mit kleinen Kindern weniger mobil sind. Eltern sind dabei die besten Experten ihrer Lage. Wenn es darum geht, die Infrastruktur weiterzuentwickeln, können sie wertvolle Informationen und Hinweise auf geeignete Lösungsansätze für Gestaltungsaufgaben geben. In den kommunalen Gremien ist die Bevölkerung unter 40 Jahren und damit auch die Gruppe der jungen Eltern allerdings deutlich unterrepräsentiert. Fehlende Zeit könnte ausschlaggebend dafür sein. Doppelt erwerbstätigen Eltern bleibt häufig nur am Abend Zeit für Engagement. Über Elternabende u. ä. müssen Eltern bereits abendliche Termine einplanen, in denen gemeinschaftliche Angelegenheiten besprochen werden. Diese schaffen zusätzlichen Bedarf an Kinderbetreuung, der regelmäßig nicht durch die Regeleinrichtungen abgedeckt wird.

Die Beteiligungsmöglichkeiten beschränken sich nicht auf politische Prozesse. Formen digitaler Bürgerbeteiligung werden bereits seit einigen Jahren unter verschiedenen Stichworten wie „E-Partizipation“, „digitale Teilhabe“ oder „elektronische Bürgerbeteiligung“ diskutiert und in der kommunalen Landschaft genutzt – und zwar auch, um Eltern als Zielgruppe besser zu erreichen. Wenn über digitale Beteiligungsformen nachgedacht wird, sollten die Möglichkeiten, die Meinung der Eltern über Bedarfserhebungen oder Mitbestimmungsinstrumente in die Arbeit der örtlichen Familien- und Bildungseinrichtungen aktiv einzubinden, daher ebenso bedacht werden. Digitale Angebote könnten dazu genutzt werden, Eltern auch in diesen Kontexten niedrigschwellig zu beteiligen.

So wurde z.B. der Berliner Familienbericht 2010 im Dialog mit den Familien erarbeitet. Der Online-Dialog gab Berliner Familien vier Wochen lang die Möglichkeit, ihre Meinung über das Zusammenleben in Berlin einzubringen, z.B. ihre Vorstellungen von Berlin als familienfreundliche Stadt. Auf diese Weise wurden mehr Frauen als Männer erreicht, Männer aber in höherem Maße als über sonstige familienpolitische Instrumente üblich.¹⁸⁴ Insgesamt registrierten sich 318 Teilnehmende, und die Internetseite des Online-Dialogs wurde in den vier Wochen mehr als 38.000 Mal abgerufen.¹⁸⁵ In Berlin ist man daran anschließend in einen realen Dialog mit den Eltern getreten und hat sich in sechs Bezirken im Rahmen ganztätiger Elternforen gemeinsam mit den familienpolitischen Akteuren des Sozialraums und den Eltern über die Bedarfe der Familien vor Ort auseinandergesetzt. Die konkreten Themen wurden gemeinsam festgelegt. Im Vergleich zum Online-Dialog haben sich die Elternforen für bestimmte Zielgruppen, z.B. Eltern mit Migrationshintergrund, als niedrigschwelliger erwiesen. Andere Zielgruppen dagegen, z.B. Alleinerziehende mit wenig Zeit, haben das Online-Forum häufiger genutzt.¹⁸⁶

184 Schmidt, Nora (2010): Berliner Familienbericht 2010 – im Dialog mit Familien. Berlin: NDV 1/2010, S. 52ff.

185 Ebd., S. 53.

186 Ebd., S. 54.

Auch bei digitalen Beteiligungsprozessen im Internet finden die Betroffenen den Weg zur Abstimmung nicht von allein, sondern müssen informiert und häufig auch zusätzlich motiviert werden. Hier können sich verschiedene Wege anbieten: der Kontakt zu Eltern in Bildungseinrichtungen ebenso wie der Besuch auf dem Online-Portal – Besucher/innen könnten hier z.B. regelmäßig dazu aufgefordert werden, ihre Meinung zu aktuellen Themen abzugeben. Als Querschnittsaufgabe einer digitalen Familienpolitik könnten bereits bestehende Instrumente der elektronischen Beteiligung eingesetzt werden, um eine niedrigschwellige Feedback-Kultur zu entwickeln. Dabei zeigt sich aber auch: insbesondere dann, wenn es um Beteiligung geht, müssen digitale Prozesse mit den Aktivitäten vor Ort koordiniert werden, um zu gelingen. Hier kommt es auch auf einen gelungenen Mix zwischen digitaler und realer Ansprache an.¹⁸⁷

2.10 Zeitgewinn für Familien

Durch die Bündelung von Informationen und Angeboten sparen Informationsplattformen Eltern Zeit, und das liegt für Kommunen und Eltern gleichermaßen auf der Hand. So äußerte eine Mutter im Rahmen der Evaluation des Bundesprogramms „Elternchance ist Kinderchance“: „Ich denke, es wäre ganz gut, wenn so etwas wie ein Netzwerk der verschiedenen Organisationen existieren würde, wo die ganzen Informationen einheitlich stehen: wo, wann, welche Veranstaltung, zu welchen Themen. Eine gemeinsame Plattform. Denn wenn ich etwas brauche, dann muss ich viel Zeit dafür investieren und alles irgendwo suchen oder bei den anderen nachfragen.“ (Mutter, 33, zwei Kinder)¹⁸⁸.

Mit dem Siebten und Achten Familienbericht der Bundesregierung wurde der tägliche Zeitstress von Eltern und Familien in der fachpolitischen Diskussion eingehend thematisiert (vgl. auch Kapitel 1.1). Ein Survey des Marktforschungsinstitutes YouGov im Auftrag von Microsoft Deutschland hat im Jahr 2014 Eltern befragt und kam zu dem Ergebnis, dass Eltern bereits heute bei der Organisation des Familienalltags umfassend auf digitale Hilfsmittel zurückgreifen. 52% der befragten Eltern gaben an, gelegentlich Telearbeit zu nutzen. 23% nutzen die Möglichkeit der Telearbeit bereits regelmäßig, und 44% haben den Wunsch dazu. 17% der befragten Eltern möchten Arbeit und Familienleben strikt trennen und wünschen deshalb keine Telearbeit, und 24% sehen auf Grund der Art ihrer Arbeit keine Möglichkeit dazu.¹⁸⁹

Dieselbe Studie zeigt auf, wie vielfältig die digitalen Hilfsmittel sind, die Eltern für die Organisation des Familienalltags nutzen bzw. wünschen. 36% der befragten Eltern haben im Vorjahr der Befragung Termine verpasst, da sie diese nicht hinreichend vermerkt hatten. 76% der Eltern zeigten Interesse an digitalen Einkaufszetteln, da sie regelmäßig Dinge beim Einkaufen vergessen. 68% der Eltern unterstützen ihre Kinder in Abwesenheit per Email oder Skype bei

187 Kubicek; Herbert (2011): Der Mix macht's. Kommunikationswege der politischen Partizipation, in: oekom e.V. (Hrsg.) Bürgerbeteiligung 3.0. Zwischen Volksbegehren und Occupy-Bewegung. München: oekom verlag, S. 55ff.

188 BMFSFJ (2014): Das Bundesprogramm „Elternchance ist Kinderchance“ – Zentrale Befunde der Evaluation. Berlin, S. 35.

189 Microsoft Pressemitteilung: Familization of IT: Digitale Stresskiller auf dem Vormarsch vom 10.12.2014. Online-Zugriff unter: <http://www.microsoft.com/de-de/news/pressemitteilung.aspx?id=535254> (letzter Zugriff: 31.03.2015).

den Hausaufgaben, wobei es unter den jungen Eltern zwischen 25 und 34 Jahren sogar 80% sind.¹⁹⁰

Wie kann die Zeitdimension auch systematisch in den Aufbau und die Weiterentwicklung von Online-Portalen für Familien implementiert werden? In Kommunen, die sich schon explizit mit zeitpolitischen Fragen auseinandergesetzt haben, hat es sich als sinnvoll erwiesen, die Zeitkonflikte vor Ort zu erheben und mit Familien gemeinsam nach möglichen Lösungsstrategien zu suchen, z.B. im Rahmen von Elterncafés oder Zukunftswerkstätten.¹⁹¹ Online-Portale könnten genutzt werden, um Eltern regelmäßig die Möglichkeit zu geben, die verantwortlichen Akteure vor Ort auf Zeitkonflikte hinzuweisen, so dass die Kommune zugleich den Überblick über den aktuellen Handlungsbedarf im zeitpolitischen Feld behält.

3. Online-Portale als digitale Anlaufstelle für Familien – ein Resümee

Wir haben das Vorhaben, die digitalen Bedarfe von Eltern im System der Familienförderung und Familienhilfen in den Blick zu nehmen, im Vorfeld dieser Expertise bei verschiedenen Gelegenheiten mit Kommunalvertreter/innen und Expert/innen der Familienarbeit diskutiert. Die Reaktionen waren durchaus ambivalent. Einige unserer Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartner äußerten den Zweifel, dass der Aufbau eines Online-Portals auf der kommunalen Ebene kostenintensiv sei, von den Eltern dann möglicherweise kaum genutzt werde, angesichts der ohnehin knappen Ressourcen der Elternarbeit also wenig sinnvoll erscheine. Andere sahen die Gefahr, dass bestehende Infrastrukturangebote durch ein solches Vorhaben systematisch auf den Prüfstand gestellt und möglicherweise sogar durch weniger personalintensive und daher letztlich doch kostengünstigere digitale Angebote, aber eben nur unzureichend, ersetzt werden könnten.

Unsere Recherchen haben gezeigt, wie sehr unser Alltag digitalisiert ist und mit welcher Selbstverständlichkeit Kinder und Jugendliche, also die Eltern von morgen, sich nicht nur online informieren, sondern bereits einen wesentlichen Teil ihrer Sozialkontakte online pflegen. Egal wie man diesen Prozess bewerten mag, ist er aus unserer Gesellschaft nicht mehr wegzudenken. Umso mehr stellt sich für uns daher die Frage, wie er auch familienpolitisch aktiv mitgestaltet werden kann. Anders als die Digitalpolitik der Bundesregierung haben wir uns diese Frage mit Fokus auf die kommunale Ebene der Familienpolitik gestellt. Wir haben den Blick dabei auf Online-Portale für Familien gerichtet, in denen wir das Potenzial sehen, sie zu täglichen digitalen Anlaufstellen für die Familien vor Ort auszubauen.

Ausgangspunkt eines solchen Vorhabens sind für uns die Bedarfe der Eltern. Diese haben sich, wie unsere Recherchen ebenfalls zeigen, mit der gesellschaftlichen Digitalisierung nicht grundlegend verändert – wenngleich wir durchaus

¹⁹⁰ Ebd.

¹⁹¹ BMFSFJ (2014): Kommunale Zeitpolitik für Familien. Ein Leitfaden für die Praxis: Familien unterstützen, Standorte sichern, Unternehmen fördern. Berlin.

eine Verschiebung der genutzten Kommunikationskanäle und auch problematisches Nutzungsverhalten des Internets und der sozialen Medien erkennen können. Die gleichberechtigte Teilhabe aller Familien an digitalen Unterstützungsangeboten ist aktuell noch nicht gewährleistet. Digitale Angebote scheinen dabei den Zugang der Eltern- und Familienarbeit zu bestimmten Zielgruppen zu erleichtern. Unsere Annahme ist nicht, dass die so genannten „digital natives“ unter den Eltern nur noch „digitale Elternbedarfe“ haben. Unsere Recherchen haben im Gegenteil an zahlreichen Stellen klare Grenzen der digitalen Ansprache von Eltern aufgezeigt. Eltern haben offenbar recht stabile Bedarfe nach Begegnung, Begleitung und Beratung im realen Leben, die durch soziale Netzwerke nicht ersetzt werden können. Wir müssen aber auch davon ausgehen, dass die „digitalen“ Eltern immer weniger Verständnis aufbringen, wenn sie die dafür geeigneten Angebote der Familieninfrastruktur nicht auch örtlich und zeitlich flexibel im Internet nutzen können.

Auch für die kommunale Ebene gilt also, dass Familienpolitik, will sie den Anschluss an die Eltern nicht verlieren, gute Ideen braucht, wie digitale Medien in der Arbeit mit Eltern und Familien sinnvoll eingesetzt werden können. Auf diese Weise kann der Prozess der Digitalisierung bewusst gesteuert werden. Wir haben im letzten Kapitel zahlreiche konkrete Überlegungen über die mögliche Ausgestaltung von Online-Portalen für Familien vorgestellt. Insgesamt vermuten wir, dass die Lebenslagenorientierung der inhaltlichen Ausgestaltung, die Prüfung auf Mehrsprachigkeit und die Berücksichtigung regionaler Disparitäten für die gelungene Ausgestaltung von Online-Portalen als digitale Anlaufstellen für Familien unentbehrlich sind. Abschließend fassen wir einige zentrale Erkenntnisse unserer Expertise noch einmal zusammen.

Digital gefunden

Eltern haben einen umfassenden Informationsbedarf. Der Zugang zu qualitativ hochwertigen und bedarfsgerecht aufbereiteten Informationen im Netz kann ihren Alltag erheblich erleichtern, und zahlreiche etablierte Webportale unterstützen Eltern bereits auf diese Weise. Eltern nutzen solche Portale, um Basisinformationen über ihre jeweiligen Bedarfe zu suchen, die sowohl vom Alter der Kinder als auch von ihrer Lebenssituation abhängig sind. Online-Portale stehen generell vor der Herausforderung, Eltern auf der einen Seite hinreichend zu informieren, sie mit der Fülle und Komplexität des Informationsangebots auf der anderen Seite aber auch nicht zu überfordern. FAQs können hier z.B. wichtige Unterstützungsleistungen erbringen. Um die Informationssuche zu erleichtern und eine zielführende Suche zu gewährleisten, sollten die Basisinformationen miteinander verknüpft werden.

Für die kommunale Ebene kann die Verknüpfung zu überörtlichen Angeboten sinnvoll sein, um ein gutes Informationsangebot sicherzustellen. Eltern benötigen aber auch Informationen über das örtliche Angebot für ihre jeweiligen Bedarfe, d.h. einen Wegweiser durch die lokale Infrastruktur für Familien. Diese Lotsenfunktion von Online-Portalen hat aus unserer Sicht eine ganz zentrale Bedeutung für Eltern, wenn sie im Netz nach Unterstützung suchen. Entscheidend ist, dass digitale Wegweiser Eltern auch bis ans Ziel führen, d.h. im Be-

darfsfall bis hin zu den konkreten Ansprechpartner/innen für ihre besonderen Anliegen.

Digital erreicht

Eltern nutzen Webseiten der Kommunen bereits, um den Kontakt zur Kommunalverwaltung und den Angebotsträgern vor Ort herzustellen. Darüber hinaus sehen Eltern den Nutzen des Internets darin, sich über Angebote professioneller Beratung zu informieren und möglicherweise auch den Kontakt herzustellen. Im Hinblick auf die Beratung selbst bevorzugen sie nach wie vor das persönliche Gespräch mit den Fachleuten. Da der persönliche Kontakt zu den Eltern an vielen Stellen unverzichtbar und daher auch von Seiten der Fach- und Führungskräfte vor Ort explizit gewünscht ist, handelt es sich bei der Beratungsfunktion also eher um eine ergänzende Rolle.

Insgesamt können Serviceleistungen der elektronischen Verwaltung Eltern erheblich entlasten, indem sie ihnen Wege- und Wartezeiten ersparen. Wenn sie den Zugang zu diesen digitalen Serviceleistungen herstellen, leisten Online-Portale daher eine wichtige Entlastung für Eltern. Dabei muss sichergestellt sein, dass Eltern auch dann die erforderliche Beratung erhalten, wenn sie Leistungen ausschließlich digital beantragen – u.a. durch die Möglichkeit zur direkten Nachfrage und durch die Vermittlung zu den für die beantragte Leistung zuständigen Beratungsstellen.¹⁹²

Digital eingebunden

Der Tendenz, Familienleistungen durch die Digitalisierung zu zentralisieren, steht auf der Ebene der kommunalen Familienpolitik das Ziel gegenüber, die Teilhabe von Familien am gesellschaftlichen Leben vor Ort zu gewährleisten – z.B. durch Orte, an denen sich Familien auch wirklich begegnen können. Für Eltern, die aufgrund ihrer Lebenssituation, z.B. als Alleinerziehende/r oder Berufspendler/in, wenig Zeit haben, können die sozialen Medien ergänzend wichtige Teilhabemöglichkeiten schaffen. Andere Eltern können sie dabei unterstützen, sich vor Ort untereinander zu vernetzen. Partizipationsplattformen sind dabei allerdings noch kein Garant dafür und auch nur eine Weise, wie Eltern in das kommunale Leben eingebunden werden können. So besprechen Eltern ihre Themen schon heute vermehrt in Online-Foren – meist kommerzieller Anbieter. Aus kommunaler Sicht stellt sich hier die Frage: Wie können niederschwellige Übergänge zwischen digitaler und „wirklicher“ Begegnung geschaffen werden – für Eltern untereinander, aber auch mit den Fachkräften der sozialen Arbeit oder den Bildungsinstitutionen, die ihre Kinder besuchen?

Ziel unseres Projektes ist ein Praxisleitfaden für Expert/innen der kommunalen Verwaltung, Gleichstellungsbeauftragte, Lokale Bündnisse für Familie und Fachkräfte der Familienberatung, die ein solches Internetportal in ihrer Kommune (weiter-)entwickeln und dabei eine Orientierungshilfe für die methodische Umsetzung und sinnvolle Qualitätskriterien benötigen. Im nächsten Schritt werden wir die Ergebnisse dieser Expertise durch Interviews mit Expert/innen der Kom-

¹⁹² Die Verwaltungsmodernisierung folgt hier einer anderen Logik: Bürger/innen sollen Serviceleistungen möglichst ohne Medienbruch ausschließlich digital beantragen können.

municipalverwaltung, der Familienarbeit sowie Praktiker/innen, die solche Projekte bereits erprobt haben, validieren und erweitern.

Klar ist aus unserer Sicht aber auch: eine Fachdiskussion, in der die vielfältigen Chancen ebenso wie die Risiken der Digitalisierung des Familienlebens offen zur Sprache kommen und sich Wege eines verantwortungsvollen und wirksamen Umgangs mit den digitalen Medien im Familienalltag herauskristalisieren, steht noch aus. In den Gesprächen, die wir im letzten Jahr bei verschiedenen Gelegenheiten mit Expertinnen und Experten der örtlichen und überörtlichen Praxis geführt haben, wurde u.a. die Frage aufgeworfen, ob junge Mütter und Väter die gleichen digitalen Angebote benötigen? Besteht die Gefahr der zunehmenden Überwachung auch der eigenen Kinder durch ihre Eltern? Oder das Risiko einer Dauerüberlastung durch die neuen Möglichkeiten des Multi-Tasking? Auf der Basis eines solchen Fachdialogs können dann konkrete Strategien entwickelt werden, um die Möglichkeiten der digitalen Kommunikation und Vernetzung, die sich im Alltag der Familien längst bewährt haben, auch in der kommunalen Praxis der Familienpolitik und Familienarbeit vermehrt einzusetzen.



Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge e.V. – seit über 130 Jahren das Forum des Sozialen

Der Deutsche Verein für öffentliche und private Fürsorge e.V. ist das gemeinsame Forum von Kommunen und Wohlfahrtsorganisationen sowie ihrer Einrichtungen, der Bundesländer und von den Vertretern der Wissenschaft für alle Bereiche der sozialen Arbeit und der Sozialpolitik. Er begleitet und gestaltet durch seine Expertise und Erfahrung die Entwicklungen u.a. der Kinder-, Jugend- und Familienpolitik, der Sozial- und Altenhilfe, der Grundsicherungssysteme, der Pflege und Rehabilitation.

Der Deutsche Verein wird gefördert aus Mitteln des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend.

Impressum

Herausgeber:

Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge e.V.

V.i.S.d.P.: Michael Löher, Vorstand

Michaelkirchstr. 17/18

10179 Berlin

www.deutscher-verein.de

E-Mail info@deutscher-verein.de