Digitale Caring Communities. Aufbau und Unterstützung von Sorgegemeinschaften aus sozioinformatischer Perspektive

Auf einen Blick

Das Poster informiert darüber, wie am Lehrstuhl „Wirtschaftsinformatik, insbesondere IT für die alternde Gesellschaft“ (Prof. Dr. Claudia Müller) aus einer sozioinformatischen Perspektive zu Caring Communities in der Schweiz und in Deutschland geforscht wird. Die zentrale Forschungsfrage lautet, wie Caring Communities partizipativ aufgebaut und durch digitale Technologien unterstützt werden können. Ein zentrales Ergebnis ist die Identifikation psycho-sozialer Barrieren, wie Scham oder Schuldgefühlen, die es Menschen erschweren, Hilfe zu suchen, anzunehmen oder zu geben. Gemeinsam mit Bürger*innen werden digitale Lösungen wie niedrigschwellige Plattformen entwickelt oder hybride Räume geschaffen, die soziale Beziehungen stärken, Hilfe entstigmatisieren, die Auffindbarkeit von Unterstützungsangeboten verbessern und die Zusammenarbeit von professionellen und ehrenamtlichen Akteuren fördern. Dabei zeigt sich, dass Digitalkompetenz ein zentrales Querschnittsthema darstellt – daher wird der Aufbau von Digital Cafés aktiv begleitet, in denen Menschen Unterstützung und Weiterbildung im Umgang mit digitalen Geräten und Anwendungen erhalten. Gleichzeitig werden auch Grenzen sichtbar, etwa die begrenzte Übertragbarkeit bestehender Modelle, institutionelle Spannungen oder nachlassende Motivation im Ehrenamt.

Methodischer Ansatz

- Der methodische Zugang kombiniert einen qualitativen, partizipativen Ansatz mit einer Designperspektive.
- Ziel ist es dabei nicht nur, soziale Praktiken zu verstehen, sondern auch gemeinsam mit den Beteiligten sozio-digitale Lösungen zu entwickeln – orientiert am Ansatz des **Grounded Design** und der **Design Case Studies** (Wulf et al. 2015).
- Die Forscher*innen gehen möglichst ethnographisch vor: Sie führen teilnehmende Beobachtungen in verschiedenen Einrichtungen durch (z. B. bei Senioren-Service-Stellen, Pflegediensten, Mehrgenerationenhäusern etc.) und besuchen Menschen in ihrem privaten Wohnumfeld.
- Zudem werden semi-strukturierte qualitative Interviews mit verschiedenen Stakeholdern durchgeführt. Teilweise übernehmen auch beteiligte Bürger*innen bzw. Co-Forschende die Durchführung einzelner Interviews.
- Aufbauend auf den Forschungsergebnissen werden – im Sinne **partizipativer Aktionsforschung** – gemeinsam mit Bürgerinnen sowie professionellen und ehrenamtlichen Care-Worker*innen passgenaue Maßnahmen zum Aufbau einer Caring Community und zur Förderung einer Sorgekultur entwickelt.
- Digitale Anwendungen entstehen im Rahmen **kreativer Design-Workshops** in gemeinsamer Gestaltung.

Screenshot der Hilfegeschichten-Plattform

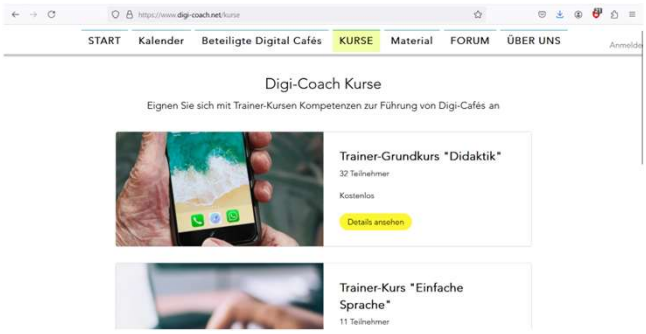
Beispiel: Gemeinsame Ideenentwicklung in einem „Design Workshop“

Zentrale Ergebnisse

- Ein zentrales Ergebnis besteht in der Identifizierung verschiedener **psycho-sozialer Barrieren**, wie z.B. Scham oder Schuldgefühlen, die es Menschen erschweren, nach Hilfe zu fragen, Hilfe anzunehmen und Hilfe zu geben. Als Maßnahme zur Überwindung dieser Barrieren wurde gemeinsam mit Co-Forschenden die Idee für eine **digitale Community-Plattform** entwickelt, die auch für ältere Nutzer*innen gut verständlich und leicht benutzbar ist und zudem eine sichere und von Vertrauen geprägt Umgebung darstellt, in der Menschen sich gegenseitig helfen und soziale Beziehungen gestiftet werden (Aal et al. 2023; Kirschsieper et al. 2024).
- Aktuell wird die Plattform weiterentwickelt, um die Entstigmatisierung von Hilfebedarfen mittels **positiver Hilfegeschichten** zu fördern.
- Ein weiterer wichtiger Aspekt ist die **Auffindbarkeit passender Hilfeangebote** – viele Menschen wissen schlichtweg nicht, an wen sie sich in einer akuten Krisensituation wenden können. Gemeinsam mit lokalen Akteuren aus Verwaltung und Versorgung wird am Aufbau einer zentralen Kontaktstelle zur Vermittlung von Hilfsangeboten gearbeitet, wobei auch digitale Lösungen entwickelt werden (Krayter et al. 2025). Gleichzeitig geht es darum, Lücken in der sozialstaatlich organisierten professionellen Versorgung zu identifizieren und zu prüfen, ob und wie diese durch ehrenamtliche oder privat organisierte Angebote geschlossen werden können.

Ein wichtiges Querschnittsthema: Digitalkompetenz

- Digitale Lösungen wie Plattformen oder Apps bleiben wirkungslos, wenn die nötigen Kompetenzen zu ihrer Nutzung fehlen.
- Aus diesem Grund wird der Aufbau lokaler **Digital Cafés** unterstützt
- sowie auch eine Plattform zur Unterstützung von Digital Cafès entwickelt.



Screenshot der Plattform zur Unterstützung von Digital Cafés

Grenzen und Herausforderungen

- z.B. die **begrenzte Übertragbarkeit** von in der Schweiz entwickelten Lösungen auf deutsche Kontexte
- **Konflikte** mit lokalen Behörden oder Verwaltungen
- nachlassende **Motivation** bei ehrenamtlich Engagierten
- Widerstand durch konventionelle Sorgestrukturen, Normalitätsvorstellungen und Technologien

Autor*innen und Kontakt
Dennis Kirschsieper
dennis.kirschsieper@uni-siegen.de
Dr. Stephan Krayter
Prof. Dr. Claudia Müller

Literatur

- Aal, T., Ruhl, A., Kohler, E., Choudhary, A., Bhandari, P., Devbhankar, N., Egli, S., Shkumbin, G., Kaspar, H., Spittel, M., Kirschsieper, D. & Müller, C. (2023). CareConnection – A Digital Caring Community Platform to Overcome Barriers of Asking for, Accepting and Giving Help. Mensch und Computer 2023. DOI: 10.1145/3603555.3608578.
- Kirschsieper, D., Aal, T., Müller, C. (2024). Idea Development, Decision-Making and Power Imbalances in Co-Creating Web Platforms for Building and Supporting Caring Communities. In: International Reports on Socio-Informatics, volume 21, issue 2.
- Krayter, S., Bittenbinder, S., Meisner, K., Reichstein, M. F., Wissenbach, L., Müller, C. (2025). Invisible Work in Social Service Access: Barriers, Resources, and Consequences. Proceedings of the 23rd EUSSET Conference on Computer Supported Cooperative Work. DOI: 10.48340/ecscw2025_pd05.
- Wulf, V., Müller, C., Pipek, V., Randall, D., Rohde, M., Stevens, G. (2015). Practice-Based Computing: Empirically Grounded Conceptualizations Derived from Design Case Studies. In: Wulf, V., Schmidt, K., Randall, D. (eds). Designing Socially Embedded Technologies in the Real-World. https://doi.org/10.1007/978-1-4471-6720-4_7

Link zum Lehrstuhl