

Digitalisierung in der gesundheitlichen Selbsthilfe – Ergebnisse einer Online-Umfrage bei Einrichtungen der Selbsthilfeunterstützung

Digitization in health-related self-help – results of an online survey among self-help clearing houses

Katharina Bremer¹, Stefan Nickel², Christopher Kofahl²,
Silke Schwinn³, Bernhard Borgetto³, Marie-Luise Dierks¹

¹ Medizinische Hochschule Hannover, Institut für Epidemiologie, Sozialmedizin und Gesundheitssystemforschung

² Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf, Institut für Medizinische Soziologie

³ Hochschule für angewandte Wissenschaft und Kunst, Hildesheim/Holzminden/Göttingen, Fakultät Soziale Arbeit und Gesundheit

Zusammenfassung

Ziele: Der digitale Wandel und die Digitalisierung im Gesundheitswesen sind für viele Aktive in der organisierten Selbsthilfe mit Möglichkeiten und Chancen, aber auch mit Herausforderungen und ggf. Risiken verbunden. Einrichtungen der Selbsthilfeunterstützung (SHU) sollen und wollen ihrer Beratungs- und Vermittlungsfunktion auch im digitalen Zeitalter gerecht werden.

Eine bundesweite Befragung der SHU zeigt, welche digitalen Medien und Tools gegenwärtig in diesem Bereich eingesetzt werden und wie die Aktiven die aktuelle Situation einschätzen. Über die Befragung können auch die Unterstützungs- und Qualifizierungsbedürfnisse der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der SHU dargestellt werden.

Methodik: Die bundesweite Online-Umfrage der SHU erfolgte vom 7. Januar bis 31. Januar 2020. Der Fragebogen bestand aus sechs Themenbereichen mit insgesamt 50 Hauptfragen, untergliedert in 163 Items, die in 25-35 Minuten beantwortet werden konnten. Es wurden 294 Fragebögen-Einladungen per E-Mail an die SHU verschickt, nach zwei Erinnerungsschreiben konnten 141 Fragebögen in die Auswertung einbezogen werden (48%), 131 Fragebögen (45%) waren bis zum Ende ausgefüllt.

Ergebnisse: Nahezu alle der befragten SHU betreiben eine Homepage (97%). Die Mehrheit der Befragten nutzt bereits Tools zur Terminkoordination (77%), Intranet-Anwendungen (62%), Facebook (52%) und Online-Newsletter (51%). Weitere digitale Medien und Tools (wie z.B. Online-Chat, Web-Fortbildungen, Kunden- und Projektmanagementsysteme, eigene Apps) sind aktuell weniger oder eher vereinzelt im Einsatz. Grundsätzlich werden die Potentiale der

Digitalisierung positiv bewertet, gleichzeitig sehen die Befragten die Herausforderungen und Grenzen in der Anwendung, und auch die erforderlichen personellen, zeitlichen und finanziellen Ressourcen. Um die Digitalisierungsprozesse der SHU weiterzuentwickeln, sind umfangreiche Unterstützungs- und Weiterbildungsangebote erforderlich.

Schlussfolgerung: Bei der Ausgestaltung der Digitalisierungsprozesse der SHU ist bereits ein Anfang gemacht, zugleich sind noch diverse Weiterentwicklungen möglich. Bei entsprechender Berücksichtigung der aufgezeigten Unterstützungsaspekte können digitale Medien und Tools die Arbeit der SHU sinnvoll ergänzen.

Schlüsselwörter: Digitalisierung, Internet, Soziale Medien, Selbsthilfe, Selbsthilfeunterstützung

Abstract

Aims: For many players of unionized self-help in the health sector the digital change and digitization are associated with possibilities and opportunities, but with challenges and risks either. Self-help clearing houses (SHCH) shall fulfil their function of advice and facilitation also in digital age.

A nationwide survey of SHCH shows which digital media and tools are being used currently and how players in this health sector assess the situation at present time. This survey also analyses the need of support and further training of SHCH employees on the topic of digitization.

Method: The nationwide online survey of SHCH was conducted between January 7th and January 31st 2020. The questionnaire consisted of six topics, subdivided into 50 main questions, consisting of 163 single items that could be answered in 25 to 35 minutes. 294 invitations of questionnaire were sent to SHCH via e-mail. Following two reminders 141 reply-questionnaires (48%) were included, 131 replay-questionnaires (45%) had been completed up to the end.

Results: Almost all responding SHCH offer a homepage (97%). The majority utilizes tools to make appointments (77%) and uses intranet-utilizations (62%), facebook (52%) and online newsletters (51%) already, while other media and tools (e.g. online chats, online meeting technologies, customer management systems, project management systems, apps) are being used less or sporadic.

To evolve processes of digitization in SHCH the staff pointed out a great need for support and further training. Despite challenges and restrictions of digital technologies, as well as personal, financial and time costs, the SHCH staff identified potentials and overall they look upon digitization favourably.

Conclusions: In the survey it was shown that digitization started to be introduced in SHCH processes, but there are still many unused capabilities. Taking their needs into consideration digital media and tools can be an expedient addition.

Keywords: Digitization, internet, social media, self-help, self-help clearing houses, mutual aid, support groups

1 Einleitung

1.1 Hintergrund und Ziele

Mit der Digitalisierung im Gesundheitsbereich sind sowohl Chancen und Möglichkeiten als auch Herausforderungen und Risiken verbunden. Dabei sind digitale Anwendungen nicht nur in der medizinischen Versorgung relevant, sondern ebenso in außerklinischen Handlungsfeldern und insbesondere in der Informationsvermittlung [1]. Entsprechend vollzieht sich auch in der organisierten Selbsthilfe ein Wandel in der Angebotsstruktur. Neben den „klassischen“ Selbsthilfeangeboten, insbesondere den persönlichen Treffen vor Ort, gewinnen Online-Selbsthilfe-Angebote, wie z. B. Online-Foren, Chat-Foren, Facebook-Gruppen oder ähnliche Formen des internetgestützten Austausches (sog. virtuelle Selbsthilfe), an Bedeutung [2].

SHU informieren und beraten Betroffene und Angehörige über Selbsthilfe-Angebote. Dazu betreiben sie selbst über das Internet Öffentlichkeitsarbeit und unterstützen die örtlichen Selbsthilfegruppen bei deren Öffentlichkeitsarbeit im Internet [3]. Sie führen elektronische Datenbanken zur Verwaltung der Selbsthilfegruppen, einige SHU präsentieren professionell erstellte Image-Videos auf ihren Internetseiten. Zugleich verändert und beschleunigt die Digitalisierung die Selbsthilfeunterstützungsarbeit in Öffentlichkeitsarbeit, interner und externer Kommunikation und Organisation in erheblichem Maße.

Allerdings ist die Ausgestaltung der Digitalisierung für die SHU mit hohem Aufwand verbunden. Dieser reicht von der Beschaffung, Bereitstellung und Instandhaltung der technischen Infrastruktur, über den Erwerb und die Erneuerung von fachlichen Kompetenzen, bis hin zum Umgang mit Datenschutzmaßnahmen und haftungsrechtlichen Aspekten im Zusammenhang mit Digitalisierung [4].

Aus diesem Grund hat das Bundesministerium für Gesundheit (BMG) das Institut für Medizinische Soziologie des Universitätsklinikums Hamburg-Eppendorf (UKE), das Institut für Epidemiologie, Sozialmedizin und Gesundheitssystemforschung der Medizinischen Hochschule Hannover (MHH) sowie die Fakultät Soziale Arbeit und Gesundheit der Hochschule für angewandte Wissenschaft und Kunst Hildesheim/Holzminde/Göttingen (HAWK) mit einer Expertise zu den Möglichkeiten und Grenzen der Digitalisierung in der gesundheitlichen Selbsthilfe in Deutschland beauftragt. Folgende Ziele wurden damit verbunden:

- 1) Erfassung des aktuellen Stands der Digitalisierung in der Selbsthilfeunterstützung. Was gibt es schon? Welche Erfahrungen liegen vor? Wie werden digitale Elemente in die Selbsthilfeunterstützungsarbeit eingebunden?
- 2) Erfassung der Akzeptanz der Digitalisierung in der Selbsthilfeunterstützung: Welche Chancen und Risiken werden mit der Digitalisierung verbunden und wie können die Akteurinnen und Akteure damit umgehen? Welche Rahmenbedingungen müssen für einen sinnvollen Einsatz digitaler Angebote (Technik, rechtliche Fragen, laufende Pflege und Aktualisierung, Datenschutz) berücksichtigt werden?

- 3) Erkenntnisse zu gewinnen über Unterstützungsbedarfe in näherer und weiterer Zukunft: Welche Bedarfe bzw. Bedürfnisse sehen SHU für Selbsthilfegruppen (SHG) und für sich selbst? Wie wollen sie diesen begegnen bzw. wie begegnen sie ihnen bereits?

Um der Selbsthilfeunterstützung eine Orientierungshilfe für die Ausgestaltung aktueller und zukünftiger digitaler Anwendungen zu bieten, sollten im Rahmen des Vorhabens Handlungsempfehlungen zur Weiterentwicklung der gesundheitlichen Selbsthilfe im Bereich der Digitalisierung ausgesprochen werden. Diese Handlungsempfehlungen werden für alle Beteiligten der Selbsthilfe und für die Öffentlichkeit aufbereitet und online kostenfrei zugänglich gemacht (www.uke.de/dish).

1.2 Methode

Um den gewünschten Überblick zu erhalten, wurde eine standardisierte Online-Befragung durchgeführt. Die Entwicklung der Fragen war durch den Ausschreibungstext des BMG für diese Expertise bereits vorstrukturiert. Die Operationalisierung der verschiedenen Forschungsfragen erfolgte auf Basis von qualitativen Interviews mit sieben SHU und der NAKOS, Literaturrecherchen, gemeinsamen Brainstormings in Telefonkonferenzen im Forschungsteam sowie mit beratender Unterstützung durch mehrere SHU und die Nationale Kontakt- und Informationsstelle zur Anregung und Unterstützung von Selbsthilfegruppen (NAKOS). Der finalisierte Fragebogen war in sechs Themenbereiche aufgeteilt, er umfasste rund 50 Fragen, untergliedert in 163 Items. Im Rahmen der Online-Erhebung konnte der Fragebogen zur Voransicht als PDF-Datei heruntergeladen werden, er wurde – je nach Erfahrungshintergrund der Befragten – in 25 bis 35 Minuten beantwortet.

Die bundesweite Online-Umfrage der SHU erfolgte vom 7. Januar bis 31. Januar 2020. Auf Basis der ROTEN ADRESSEN der NAKOS wurden alle dort registrierten SHU identifiziert, darunter SHU als Selbsthilfekontaktstellen in Hauptaufgabe, Selbsthilfeunterstützungseinrichtungen in Nebenaufgabe und landesweite Selbsthilfekordinierungsstellen (N=294). Alle SHU wurden per E-Mail zur Teilnahme an der Online-Erhebung eingeladen. Vier der E-Mail-Adressen waren inaktiv.

Nach zwei Erinnerungsschreiben, die noch einmal die Relevanz der Befragung unterstreichen sollten, lag der Rücklauf bei 141 Fragebögen. In zwei Fällen haben die hauptamtlichen Kontaktstellen die Angaben für jeweils drei weitere Nebenstellen zusammengefasst. Die Rücklaufquote beträgt somit 50%, was angesichts der Fülle von Befragungen, die in den letzten Monaten über die SHU durchgeführt wurden, ein sehr gutes Ergebnis ist und als Hinweis dafür gelten mag, dass das Thema Digitalisierung von den SHU als relevant erachtet wird.

Die Fragebögen wurden deskriptiv mit dem Softwareprogramm SPSS 26 ausgewertet.

2 Ergebnisse

Im Folgenden werden die Ergebnisse der Befragung entsprechend der sechs Themenblöcke des Fragebogens dargestellt.

2.1 Allgemeine Angaben

Im ersten Themenblock der Befragung wurden allgemeine Angaben zu der jeweiligen SHU erfragt.

Tab. 1: Allgemeine Angaben zu den teilnehmenden Einrichtungen

	Anzahl	Prozent
Funktion/Struktur der Einrichtung (n=141, Mehrfachnennungen möglich)		
SHU in Hauptaufgabe	119	84%
SHU in Nebenaufgabe	19	14%
Sonstige, davon:	10	7%
landesweite Einrichtungen	4	3%
Patientenberatungsstelle	1	0,7%
Teilhabeberatungsstelle	1	0,7%
Kontaktbüro Pflegeselbsthilfe	1	0,7%
Anzahl der Mitarbeiter*innen pro Einrichtung (n=139)		
weniger als 2 Mitarbeiter*innen	34	24%
2 oder 3 Mitarbeiter*innen	81	57%
mehr als 3 Mitarbeiter*innen	24	18%
geographische Lage der SHU (n=141)		
Stadtebene	61	43%
Kreisebene	80	57%
Ost	39	28%
West	102	72%
Nord	106	75%
Süd	35	25%
Anzahl der unterstützten Selbsthilfegruppen (n=138)		
geringste Zahl der unterstützten SHG	0	(neu gegründete SHU)
höchste Zahl der unterstützten SHG	11000	(landesweite Einrichtung)
durchschnittlich (Median)	119	
Alter der SHU (in Jahren) (n=137)		
Älteste SHU	40	
Jüngste SHU	0	(neu gegründete SHU)
Durchschnittliches Alter (Median)	25	
„Junge SHU“	bis zu 10	10%

Ergänzend zu den Darstellungen ist anzumerken, dass die Verteilung von SHU in Hauptaufgabe und zu SHU in Nebenaufgabe in dieser Befragung nahezu der Relation entspricht, die von der NAKOS 2017 ermittelt wurde, wonach deutschlandweit 83% der SHU in Hauptaufgabe tätig sind und 17% Selbsthilfeunterstützungsarbeit in Nebenaufgabe leisten [5].

Bei der angegebenen Anzahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter handelt es sich weitgehend nicht um Vollzeitbeschäftigte, denn ein Drittel der Einrichtungen (33%) gibt an, keine Vollzeitstelle zur Verfügung zu haben, besonders häufig wird genannt, dass 1,5 Vollzeitstellen zur Verfügung stehen.

Die geographische Lage wurde auf der Grundlage der angegebenen Postleitzahlen ermittelt, um Ost-West- und Nord-Süd-Vergleiche¹ sowie Analysen zur Digitalisierung der SHU in urbanem bzw. ländlichem Kontext durchführen zu können. Dies ist von besonderem Interesse, da zum einen die Verteilung und Ausstattung der SHU nicht gesetzlich geregelt und somit unterschiedlich ist, zum anderen speziell für den strukturschwachen ländlichen Raum viele Hoffnungen mit der Digitalisierung verbunden sind.

Besonders viele SHU aus dem nord-westlichen Bundesgebiet haben an der Studie teilgenommen, andere Bereiche sind eher unterrepräsentiert, was möglicherweise eine Limitation bei der Beurteilung der Ergebnisse darstellt.

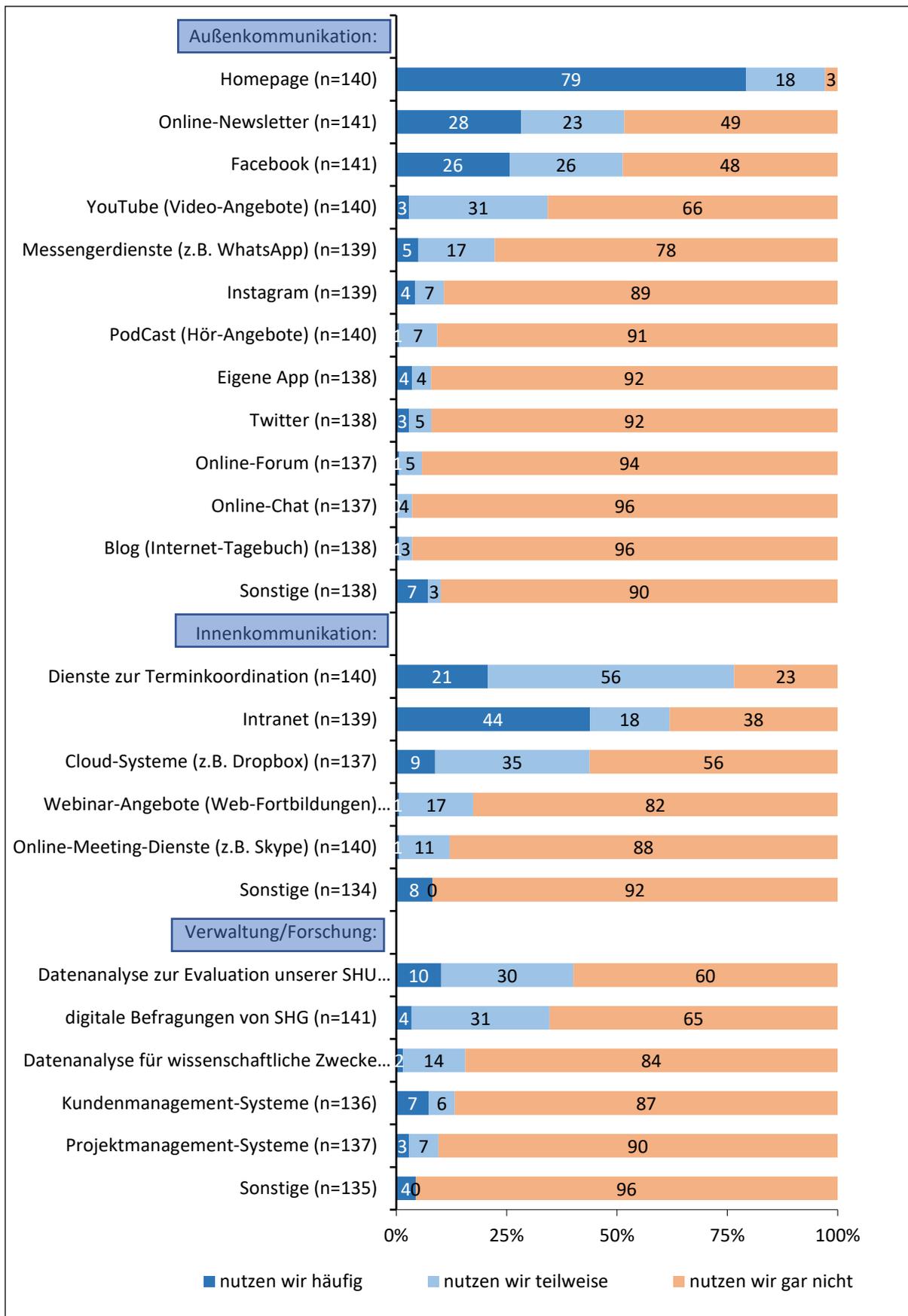
2.2 Aktueller Stand der Digitalisierung

Die Befragten machten in diesem Themenblock Angaben dazu, welche digitalen Medien und Tools (z. B. Homepage, Soziale Medien, Apps oder Cloud-Dienste) sie aktuell nutzen. Dabei wurde grob nach den Verwendungszwecken a) Außenkommunikation, b) Innenkommunikation und c) Verwaltung/Forschung unterschieden. Abbildung 1 stellt die Antworten prozentual dar, während im Text die Antwortoptionen „häufig genutzt“ oder „teilweise genutzt“ zusammenfasst dargestellt werden, zudem werden im Abschnitt zu einzelnen Medien spezifische Angaben aufgeführt.

¹ Die Einteilung „Nord“ umfasst: Niedersachsen, Bremen, Schleswig-Holstein, Hamburg, Mecklenburg-Vorpommern, Brandenburg, Berlin, Sachsen-Anhalt, Sachsen, Thüringen, Nordrhein-Westfalen und den nördlichen Teil von Hessen (PLZ-Bereiche 34-, 35-, 36-, 37-).

Die Einteilung „Süd“ umfasst: Bayern, Baden-Württemberg, Rheinland-Pfalz und Saarland sowie die südliche Hälfte von Hessen (PLZ-Regionen 65-, 64-, sowie in Hessen gelegene Teile der PLZ-Regionen 63- und 60-).

Abb. 1: Anwendung digitaler Technologien (Angaben in %)



Aus der Abbildung wird ersichtlich, dass der Homepage in der Arbeit der SHU eine besondere Bedeutung zukommt, denn keines der anderen digitalen Medien und Tools wird ähnlich flächendeckend angewendet.

Die Angaben zur digitalen Außenkommunikation verdeutlichen, dass mit Facebook, YouTube und Messengerdiensten der Web2.0-Trend, d. h. die Verwendung von Internetangeboten, die durch die Mitwirkung der Nutzenden geprägt werden, bereits in der Selbsthilfeunterstützung angekommen ist. Zugleich fällt auf, dass einige digitale Medien, die z. B. zur Online-Beratung verwendet werden (wie etwa Online-Chats und Online-Foren), in den SHU aktuell kaum genutzt werden.

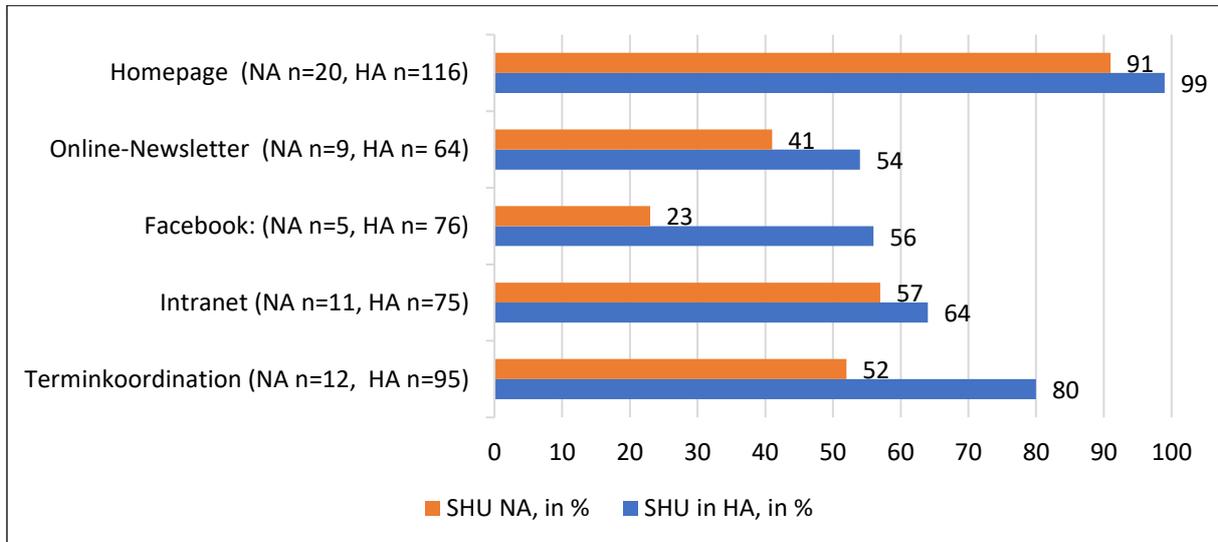
Der Einsatz von digitalen Technologien im Bereich der internen Kommunikation, wie Tools zur Terminkoordination, Intranet-Anwendungen und Cloud-Systeme, unterstreicht, dass sich die Digitalisierungsprozesse der SHU auch auf interne Prozesse beziehen.

Unter den IT-Systemen zur Verwaltung und Forschung werden aktuell vor allem digitale Befragungen von SHG und Datenanalysen zur Evaluation der SHU verwendet, jedoch seltener als die digitalen Anwendungen in den anderen Bereichen. Ein Grund dafür ist vermutlich, dass im Arbeitsalltag der SHU Befragungen und Evaluationen an sich seltener genutzt werden als kommunikationsbezogene Prozesse (wie z. B. Beratung- und Vermittlungsarbeit, Öffentlichkeitsarbeit).

Dennoch veranschaulicht die Abbildung auch, dass derzeit bei etlichen digitalen Medien und Tools noch Möglichkeiten zur Ausweitung der Anwendungen bestehen.

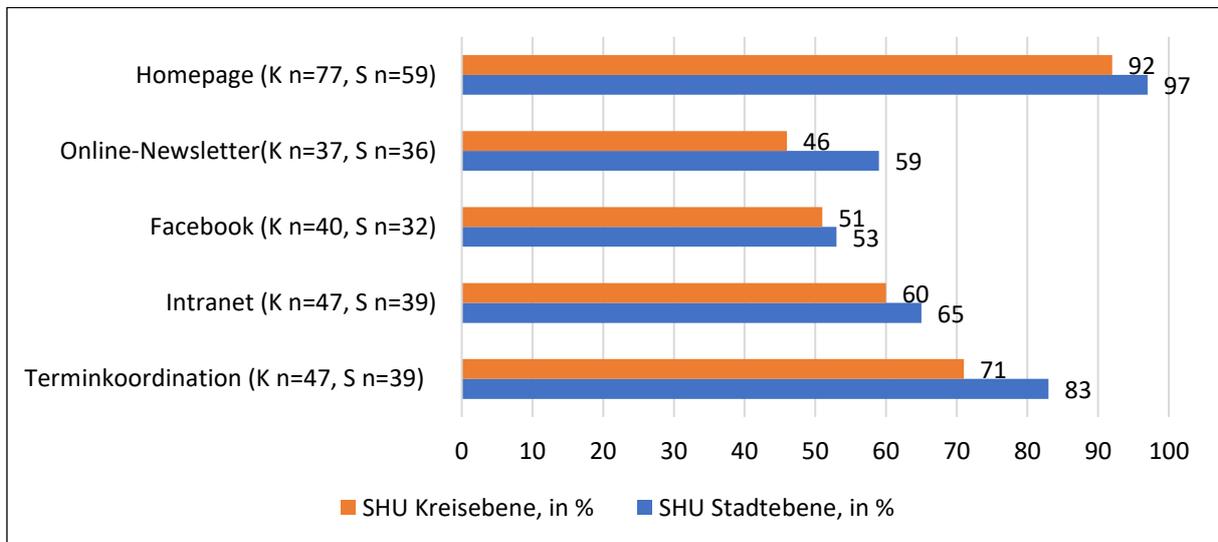
Im folgenden Abschnitt werden die digitalen Medien / Tools, die von der Mehrheit der SHU („häufig“ und teilweise“) genutzt werden (Homepage, Online-Newsletter, Facebook, Intranet, Dienste zur Terminkoordination) differenziert nach Subgruppen betrachtet. Da die Anzahl der SHU in den meisten Subgruppen sehr unterschiedlich ist (vgl. Kap. 2.1), werden hier jeweils die Anteile ins Verhältnis zueinander gesetzt. SHU in Hauptaufgabe nutzen, entsprechend ihres Anteils, prozentual häufiger digitale Anwendungen, als SHU in Nebenaufgabe (vgl. Abb. 1a). Besonders auffällig ist, dass Facebook von den SHU in Nebenaufgabe nicht einmal halb so oft verwendet wird. Dies führt zu der Annahme, dass die häufig öffentlichen Träger der SHU in Nebenaufgabe (z. B. kommunale Gesundheitsämter) andere Datenschutzbestimmungen haben als die freien oder privaten Träger.

Abb. 1a: Digitale Medien und Tools von SHU in Hauptaufgabe (HA) und SHU in Nebenaufgabe (NA)



Eine Differenzierung nach Stadt- und Kreisebene der SHU (vgl. Abb. 1b), zeigt, dass sämtliche Anwendungen im städtischen Kontext prozentual etwas häufiger genutzt werden als im ländlichen Gebiet. Die SHU auf Kreisebene sind nicht in besonderem Maße digital affin.

Abb. 1b: Digitale Medien und Tools von SHU auf Stadtebene (S) und Kreisebene (K)



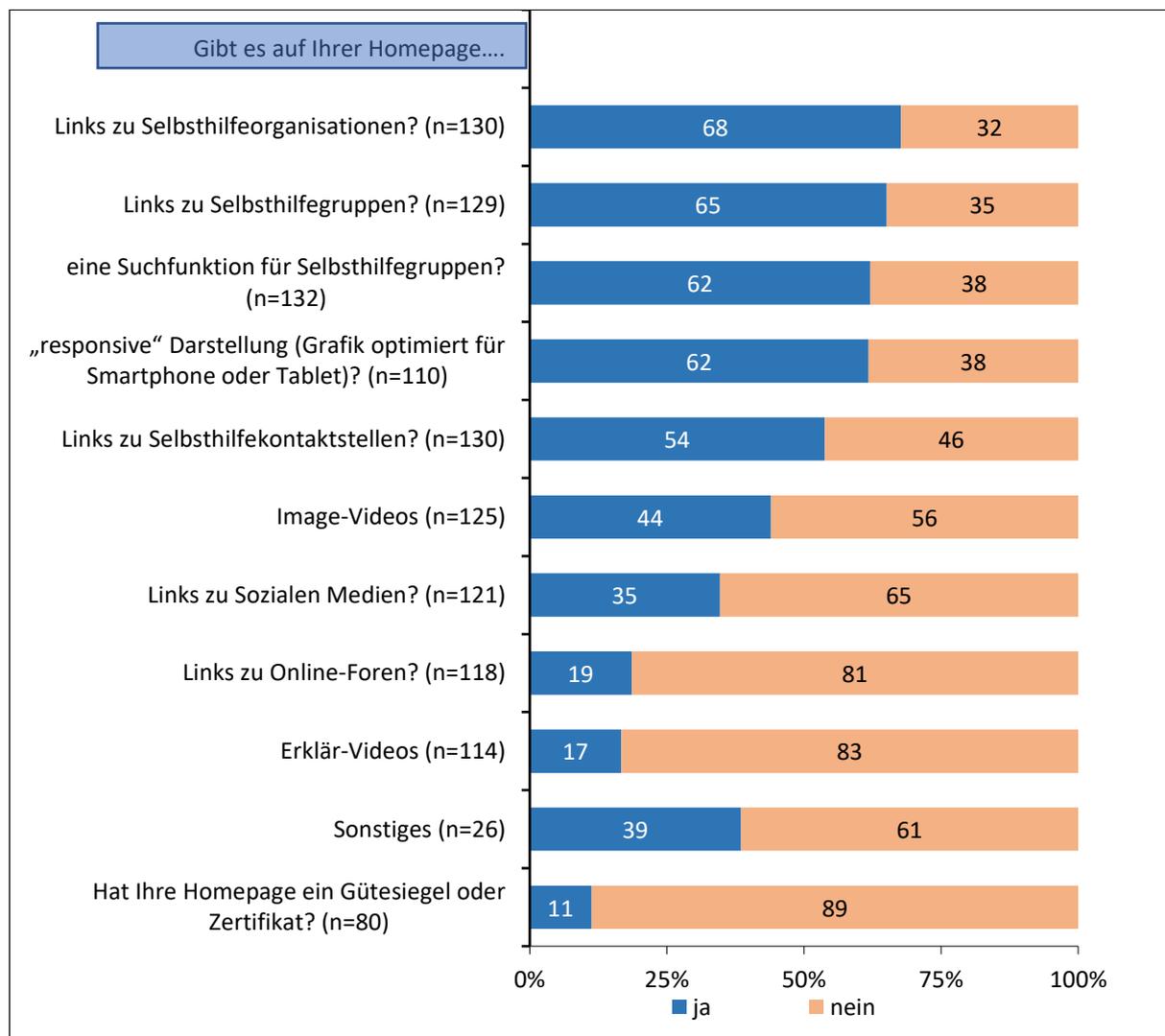
In einer offenen Frage konnten digitale Angebote mit dem höchsten Nutzen angegeben werden. Die weitaus meisten Nennungen entfallen auf die eigene Homepage als besonders geeignetes Medium, um Informationen zu Selbsthilfegruppen und Veranstaltungen zu veröffentlichen. Zudem wurde Facebook häufig für die Möglichkeit genannt, Menschen mit Informationen zu erreichen, angesichts der geringeren Zahl der aktiven SHU in diesem Bereich aber seltener als die Homepage. Die Nutzung von Facebook scheint jedoch nicht in jeden Fall erfolgreich zu sein, wie aus den Antworten bei der Frage nach Angeboten mit wenig bzw. keinem Nutzen deutlich wird. Denn, fast genauso häufig wie Facebook hier positiv auftaucht, wird dem Dienst ein geringer oder kein Mehrwert zugeschrieben, oft damit begründet, dass Auf-

wand und Nutzen in einem Missverhältnis stehen. Auch andere Angebote sind mehrfach kritisch bewertet worden, weil sie die jeweiligen Zielgruppen nicht erreichen, so z. B. Twitter und Instagram, oder Selbsthilfe-Plattformen sowie Online-Befragungen für SHG, über die Selbsthilfeaktive nicht erreicht werden konnten.

2.2.1 Homepage

Bekannt ist, dass Homepages üblicherweise zur Information über die zur Verfügung stehenden Angebote verwendet werden. Unbekannt ist hingegen, inwiefern die SHU digitale Angebote über die Homepage miteinander verlinkt, ob die Homepage auch in Kombination mit anderen digitalen Medien und Tools verwendet wird (wie z. B. Videos, Suchfunktion für SHG) und ob die Homepages Qualitätskriterien entsprechen. Diese spezifischen Aspekte sind erfragt worden und werden in Abb. 2 dargestellt.

Abb. 2: Nutzung der eigenen Homepage (Angaben in % der Anbieterinnen und Anbieter)



Über die Homepages werden diverse Links zur Verfügung gestellt, die SHU nehmen über dieses Medium ihre Vermittlungsfunktion wahr. Dass Online-Foren, im Vergleich zu SHG und SHO, eher selten mit der Homepage der SHU verlinkt werden, zeigt, dass die SHU deutlich stärker mit der organisierten Selbsthilfe verbunden ist als mit der virtuellen Selbsthilfe.

Darüber hinaus unterstreicht der häufigere Einsatz von Image-Videos im Vergleich zu Erklär-Videos die Bedeutung der Homepage zur Image-Pflege bzw. Image-Verbesserung der Selbsthilfeangebote.

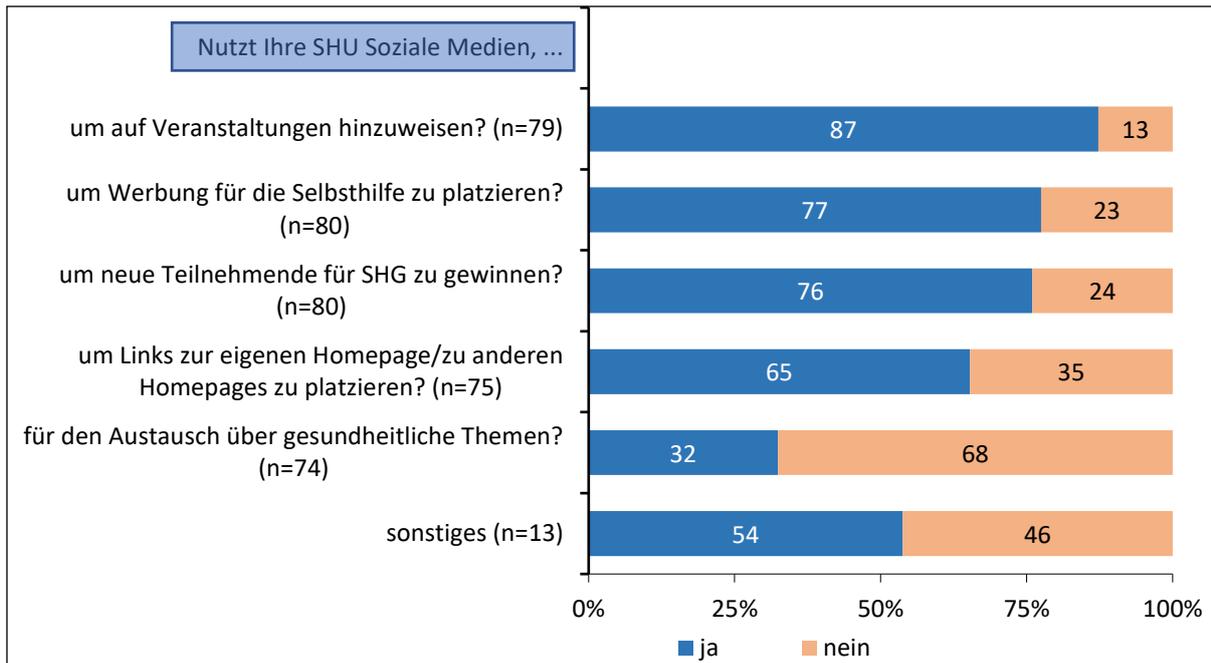
Um die Homepage nutzerfreundlich zu gestalten, verwenden fast zwei Drittel der SHU (62%) eine „responsive“ Darstellung, d. h. die Grafik ist optimiert für Smartphone- oder Tablet-Nutzung. Auffällig ist, dass lediglich eine von zehn Homepages ein Gütesiegel oder Zertifikat besitzen (11%), was im Hinblick auf die Umsetzung von Qualitätsstandards kritisch zu bewerten ist.

Zum finanziellen Aufwand im Zusammenhang mit der Homepage machten wenige SHU Angaben (n=33). Diesen zufolge reichen die jährlichen Kosten zum Unterhalt der Homepage (ohne Kosten für Personal innerhalb der SHU) von 0 Euro bis 3000 Euro und belaufen sich durchschnittlich auf gerundete 600 Euro (Median: 400 Euro, Standardabweichung: 708, Standardfehler des Mittelwertes: 123). Damit handelt es sich bei der Homepage um ein eher günstiges Medium. Der Arbeitsaufwand zur Pflege der Homepage wurde von zwei Drittel der SHU (n=114) mit bis zu fünf Stunden im Monat angegeben. Der Homepage wird weitgehend eine hohe Relevanz zugesprochen, denn fast drei Viertel der SHU (n=132) bewerten den Nutzen als „sehr hoch“ oder „hoch“.

2.2.2 Soziale Medien

Die SHU, die angegeben haben, Soziale Medien (Facebook, Twitter, Instagram) zu nutzen (n=82), wurden spezifischer zu der Zielsetzung befragt (vgl. Abb. 3), wobei sich die meisten Antworten auf Facebook beziehen, zumal Facebook deutlich häufiger genutzt wird als Twitter oder Instagram (vgl. Abb. 1).

Abb. 3: Nutzung „Sozialer Medien“ (Angaben in % der SHU)



Die angegebenen Gründe zur Nutzung der Sozialen Medien verdeutlichen, dass die große Reichweite dieser Kanäle für die Öffentlichkeitsarbeit der SHU relevant ist.

Insbesondere die Verlinkung der Sozialen Medien mit der eigenen Homepage bzw. zu anderen Homepages zeigt deren Bedeutung als „Türöffner“ für die Selbsthilfe, weist aber zugleich auf die dringende Notwendigkeit von Datenschutzmaßnahmen bzgl. der hinterlegten Daten hin. Besondere Beachtung datenschutzrechtlicher Aspekte erfordert auch der Austausch über gesundheitliche Probleme in den Sozialen Medien, denn immerhin ein Drittel der Einrichtungen (32%, n=74) nutzen die Sozialen Medien zu diesem Zweck.

Zu den Kosten für den Unterhalt der Sozialen Medien (ohne Kosten für Personal) machten wenige der SHU (n=17). Die Kosten belaufen sich zwischen 0 Euro und 3000 Euro. Dies zeigt, dass Soziale Medien nicht ausschließlich als kostenfreies Medium zur Öffentlichkeitsarbeit genutzt werden, sondern durchaus Kosten verursachen. Diese liegen bei durchschnittlich gerundeten 500 Euro im Jahr (Standardfehler des Mittelwerts: 225 Euro, Median: 0 Euro, Standardabweichung: 929 Euro), denn der Betrag 0 Euro wurde besonders häufig angegeben (59%, n=10). Somit handelt es sich überwiegend um ein günstiges Medium.

Der Arbeitsaufwand, der zur Aktualisierung der Inhalte in den Sozialen Medien erforderlich ist, wird von rund zwei Drittel (70%, n=73) mit bis zu fünf Stunden im Monat benannt. Der Nutzen der Sozialen Medien ist im Vergleich zur Homepage geringer, denn während die Homepage von 72% (vgl. 2.2.1) einen hohen Nutzen attestiert bekommt, bewerten den Nutzen der Sozialen Medien 43% (n=76) als hoch („hoch“ oder „sehr hoch“), 45% als „mittel“ und 12% sogar als „gering“. Demzufolge sind die Sozialen Medien im Vergleich zur Homepage mit einem geringeren finanziellen Aufwand verbunden, der Arbeitsaufwand ist nahezu gleich, der Nutzen der Sozialen Medien ist allerdings nicht so hoch, wie der der Homepage.

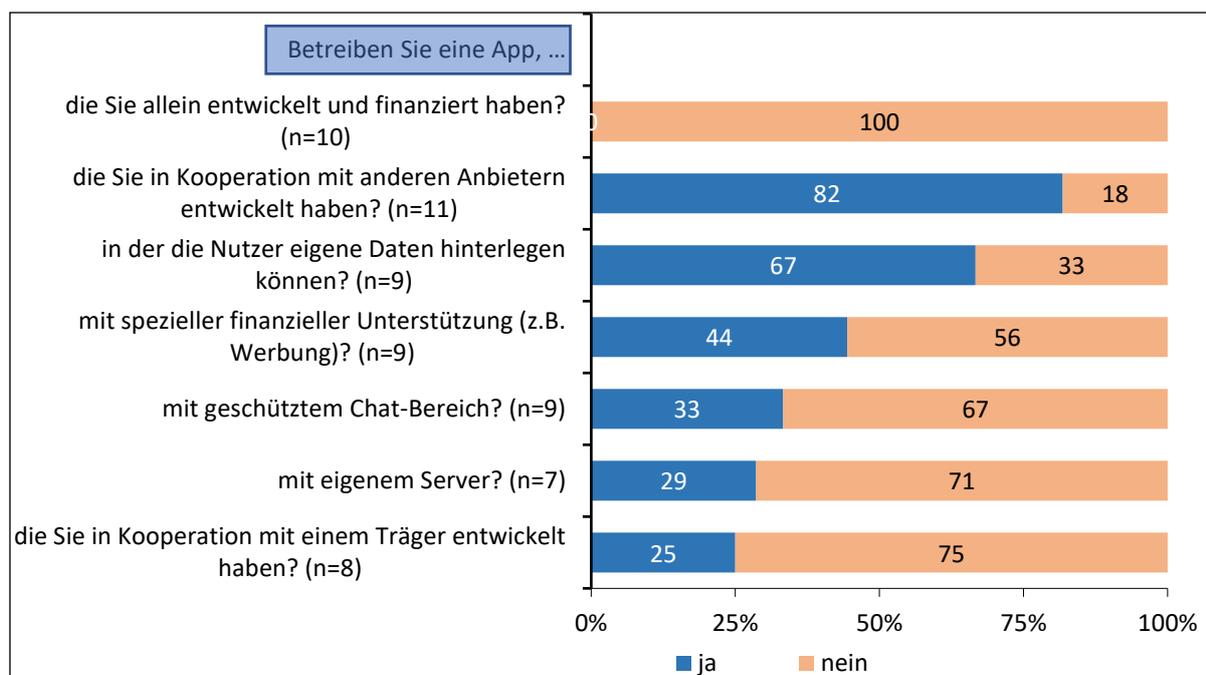
2.2.3 Online-Forum

Eigene Online-Foren werden, wie bereits aus Abb. 1 ersichtlich wurde, von den SHU nur in einem äußerst geringen Umfang eingesetzt. Da lediglich von einer SHU spezifische Angaben zu ihrem Online-Forum vorliegen, ist es an dieser Stelle nicht möglich, übergreifende Tendenzen darzustellen.

2.2.4 Eigene App

Die Anzahl der SHU, die eine eigene App verwenden, ist gering (n=11, 8% von 141 Studienteilnehmenden) (vgl. Abb.1). Die Ergebnisse sind dennoch sehr interessant (vgl. Abb. 4), denn es handelt sich um einen Bereich der digitalen Anwendungen, der durchaus zukunftssträftig ist und zuletzt Ausweitung unter den SHU erfährt, wie unter anderem eine Internet-Recherche in Vorbereitung dieser Erhebung zeigte, und wie auch von der NAKOS im Rahmen der qualitativen Interviews im Vorfeld zu dieser Befragung bestätigt wurde. Dieser Punkt wird auch in der Handreichung der NAKOS zu Apps aufgegriffen [6].

Abb. 4: Betreiben einer eigenen App (Angaben in % der Anbieterinnen und Anbieter)



Keine der hier befragten SHU hat die „eigene“ App allein entwickelt und finanziert. Dies weist auf die hohen Anforderungen hin, die mit diesem Angebot in Zusammenhang stehen. Kooperationen sind offenbar eine Voraussetzung für die Umsetzung einer App im Bereich der Selbsthilfeunterstützung.

Die Antworten lassen zudem den Rückschluss zu, dass die Inhalte der Apps über eine Informationsvermittlung, wie sie üblicherweise auf Homepages der SHU geschehen, hinausgehen und somit auch weiterreichende Datenschutzerfordernissen (z.T. sogar ein eigener Server) erfüllt werden müssen. Es lässt sich ableiten, dass bei App-Angeboten datenschutzrechtliche Aspekte besonders relevant sind, um die hinterlegten Daten der Nutzer zu sichern und einen geschützten Chat-Bereich (z. B. als Alternative zu WhatsApp) zu realisieren. Folglich stellt das App-Angebot im Vergleich zu den sonstigen Angeboten erhöhte Anforderungen an die SHU.

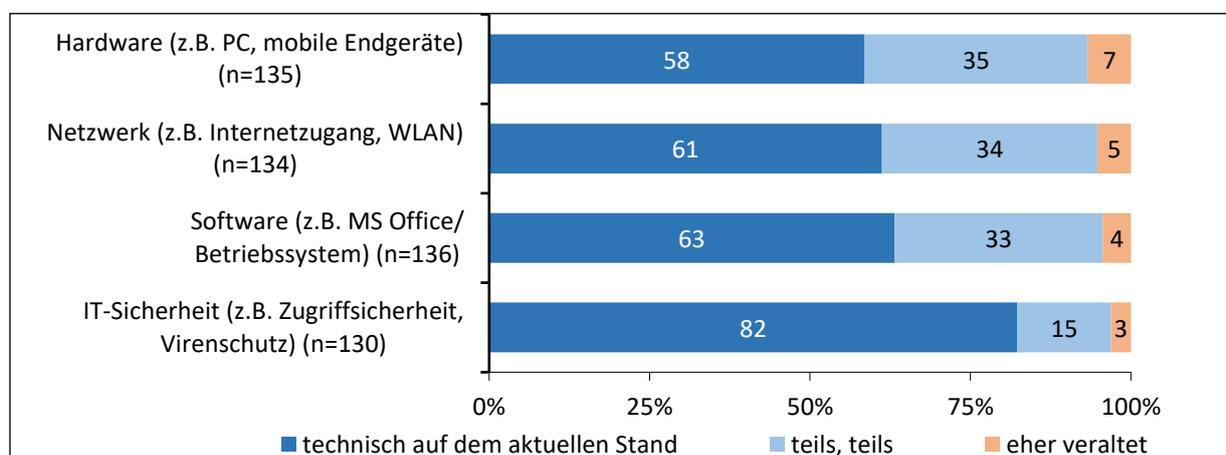
Angaben zu den Entwicklungskosten der Apps beliefen sich auf 0 Euro bis 100.000 Euro (n=6), so dass im Durchschnitt gerundet 22.200 Euro für die Entwicklung anfielen (Standardfehler des Mittelwerts: 15.803 Euro, Median: 7.000 Euro, Standardabweichung: 38.711 Euro). Die Lage- und Streuungsmaße verdeutlichen, dass die Angaben zu den Kosten weit streuen und lediglich einen ersten Eindruck vermitteln können. Ähnlich verhält es sich bei den Angaben zu den Betriebskosten der Apps mit Beträgen zwischen 0 Euro und 4000 Euro jährlich (n=4), so dass durchschnittlich 1.150 Euro (Standardfehler des Mittelwerts: 956 Euro, Median: 300 Euro, Standardabweichung 1.912 Euro) aufgewendet werden. Auch diese Beträge können aufgrund der geringen Fallzahl nur einen groben Anhaltspunkt bieten. Allerdings deuten die Beträge darauf hin, dass die Entwicklung und das Betreiben der hier erfassten Apps zu den vergleichsweise teuren Investitionen gehört. Die Aussagen zum Zeitaufwand zur Pflege der App (n=9), verteilen sich nahezu gleichmäßig auf die Gesamtheit der Antwortoptionen von „weniger als eine Stunde im Monat“ bis zu „mehr als zehn Stunden im Monat“, „weniger als eine Stunde im Monat“ wird einmal häufiger angegeben. Der Nutzen der App wird von den SHU (n=9) ebenfalls sehr unterschiedlich eingeschätzt. Denn einerseits bewerten etwas mehr als die Hälfte den Nutzen als hoch („sehr hoch“ und „hoch“), was vergleichsweise höher ist als der Nutzen der Sozialen Medien (43%, vgl. 2.2.2), andererseits wird den Apps etwa doppelt so häufig wie den Sozialen Medien (12%, vgl. 2.2.2) ein „geringer“ Nutzen zugesprochen.

Der erste Eindruck zu App-Anwendungen in der SHU, der hier gezeigt werden kann, ist divers. Der personelle und finanzielle Aufwand zur Realisierung der Apps ist sehr unterschiedlich und es ist insgesamt unklar, ob die Apps aktuell für die Befragten einen Mehrwert generieren. Insbesondere angesichts der vergleichsweise hohen Entwicklungskosten ist es ratsam, diese Thematik näher zu analysieren und die Zielsetzung und Inhalte von Apps genau zu prüfen, auch im Hinblick auf eine evtl. Kostenübernahme in Zusammenhang mit dem Digitale-Versorgung-Gesetz (DVG).

2.3 Digitale Infrastruktur

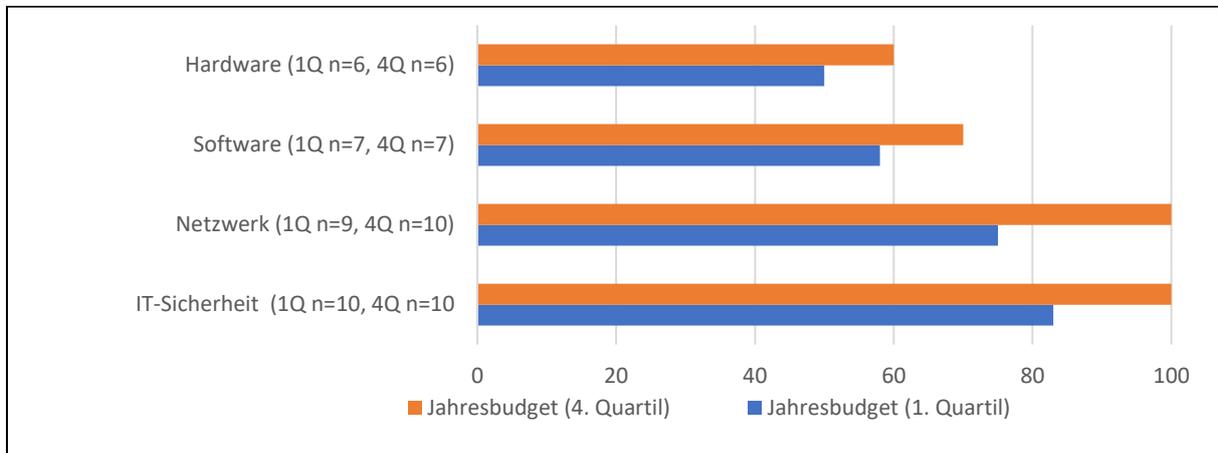
Ein Blick auf die Ausstattung der SHU mit klassischer IT-Infrastruktur (Hardware, Software, Netzwerk) zeigt im Vergleich zu den modernen Medien/Tools keine generell veraltete Landschaft (vgl. Abb. 5).

Abb. 5: Stand der digitalen Infrastruktur (Angaben in %)



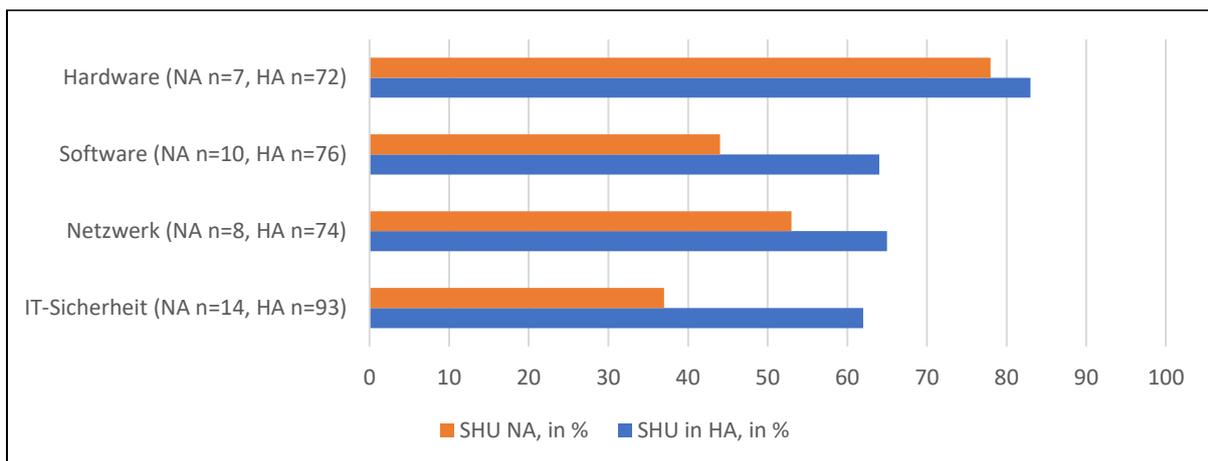
Nicht überraschend ist, dass die digitale Infrastruktur der großen SHU mit hohem Jahresbudget (oberes Quartil) technisch auf häufiger auf dem aktuellen Stand sind als die der kleineren SHU (unteres Quartil) (vgl. Abb. 5a).

Abb. 5a: Stand der digitalen Infrastruktur: Vergleich von höchster und niedrigster Budgetgruppe



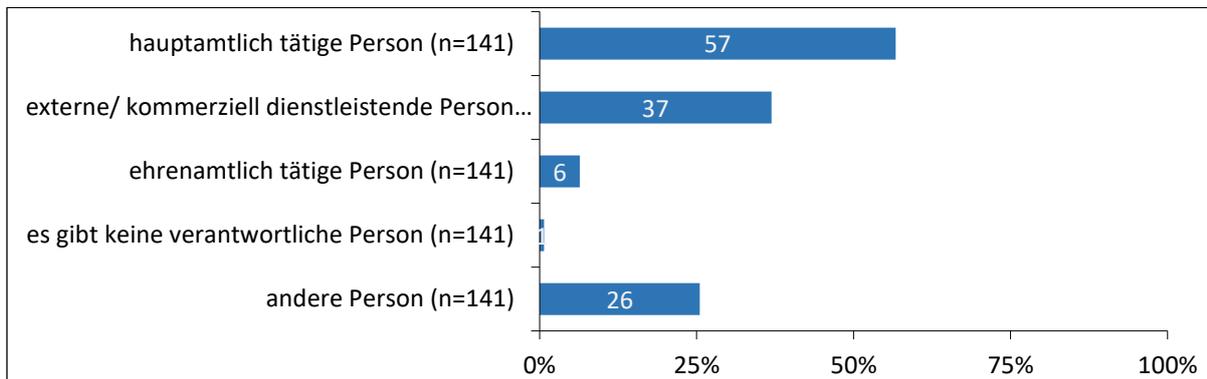
Beim Vergleich der Ausstattung von SHU in Hauptaufgabe und SHU in Nebenaufgabe (vgl. Abb. 5b) zeigt sich, prozentual gesehen, dass die IT-Infrastruktur der SHU in Hauptaufgabe häufiger auf aktuellem Stand ist, als bei der SHU in Nebenaufgabe. Besonders deutlich ist der Unterschied bei Software und IT-Sicherheit, was zu der Annahme führt, dass Träger der SHU in Nebenaufgabe weniger in diese Bereiche investieren. Allerdings ist dabei herauszustellen, dass die IT-Infrastruktur gesamt gesehen dennoch nicht völlig veraltet ist.

Abb. 5b: IT-Infrastruktur auf dem aktuellen Stand von SHU in Hauptaufgabe (HA) und SHU in Nebenaufgabe (NA)



Die Verantwortlichkeit für Computer und digitale Infrastruktur wurde ebenfalls im Fragebogen erfasst, (Abb. 6), sie stellt sich als eindeutig zugewiesener Aufgabenbereich dar.

Abb. 6: IT-Verantwortliche für Computer und digitale Infrastruktur
(Angaben in %, Mehrfachantworten möglich)



Außer hauptamtlich tätigen Mitarbeitern, externen Dienstleistenden und ehrenamtlichen Personen sind in den Textfeldern vielfach als „andere Personen“ IT-/EDV-Abteilungen bzw. IT-/EDV-Mitarbeitende des Trägers als IT-Verantwortliche aufgeführt.

Eine Subgruppenanalyse nach Budgetgruppen zeigt, dass die meisten externen Personen bei SHU mit sehr hohem Jahresbudget für die IT zuständig sind (70%, n=7), hauptamtliche Personen der SHU zumeist bei mittleren Jahresbudgetgruppen (75% und 82%, je n=9) und ehrenamtliche Person vorrangig bei kleinem Jahresbudget (33%, n=4). Diese Analyse unterstreicht, dass für die SHU ein entsprechendes Budget notwendig ist, um sich professionellen Support leisten zu können.

Für den Datenschutz gemäß Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) setzt knapp die Hälfte der SHU auf eine eigene Fachkraft (45%, n=139), allerdings nutzen annähernd so viele die Kompetenzen einer externen Fachkraft (39%). Bei immerhin 16 % der befragten SHU ist keine Person für diese Aufgabe vorgesehen.

2.4 Ausgaben für Digitalisierung

Die Ausgaben der SHU, die in Zusammenhang mit der Digitalisierung stehen, wurden im Fragebogen differenziert in Kosten für die IT-Infrastruktur und Kosten für IT-Beratung/–Fortbildung erfasst. Die folgenden Tabellen (Tab. 2- 4) veranschaulichen die erhobenen Werte.

Tab. 2: Kosten für IT-Infrastruktur

	Kosten für IT-Infrastruktur (in den letzten 5 Jahren)	Kosten für IT-Infrastruktur (im letzten Jahr)
Angegebene Kosten	450 € - 45.000 € n=32	0 € - 30.000 € n=41
Durchschnittliche Kosten pro Jahr	~5.200 € (arithm. Mittelwert)	~ 4.200 € (arithm. Mittelwert)
Lage- und Streuungsmaße	Standardfehler des Mittelwertes: 1711 €	Standardfehler des Mittelwertes: 1024 €
	Median: 2000 €	Median: 2000 €
	Standardabweichung: 9681 €	Standardabweichung: 6559 €

Tab. 3: Kosten für IT-Beratung/Fortbildung

	Kosten für IT-Beratung/Fortbildung (in den letzten 5 Jahren)	Kosten für IT-Beratung/Fortbildung (im letzten Jahr)
Angegebene Kosten	0 € -100.000 € n=25	0 € - 1.500 € n=31
Durchschnittliche Kosten pro Jahr	~1.300 € (arithm. Mittelwert)	~ 300 € (arithm. Mittelwert)
Lage- und Streuungsmaße	Standardfehler des Mittelwertes: 514 €	Standardfehler des Mittelwertes: 75 €
	Median: 250 €	Median: 150 €
	Standardabweichung: 2570 €	Standardabweichung: 421 €

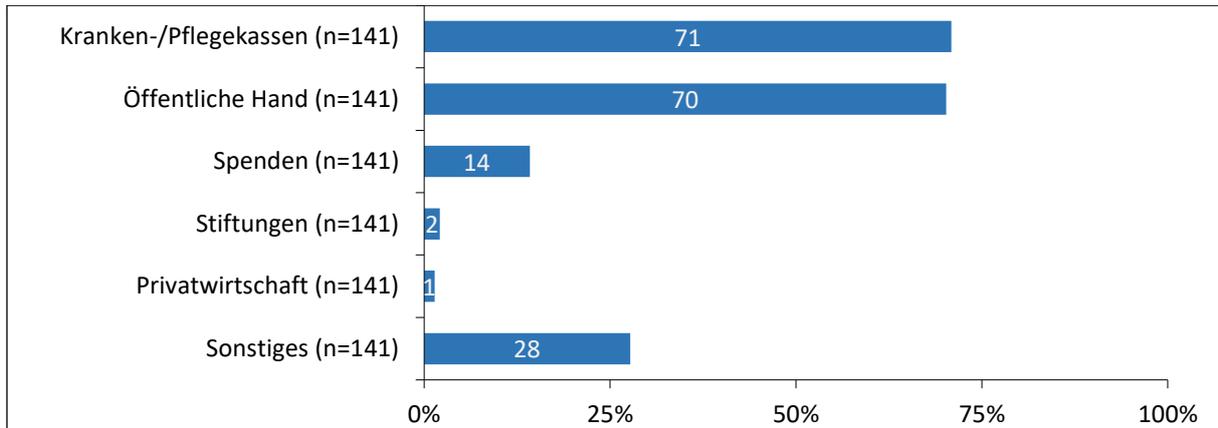
Sowohl die durchschnittlichen Kosten für Investitionen, Wartung und Instandhaltung der IT-Infrastruktur als auch für IT-Beratung und IT-Fortbildungen fielen für 2019 etwas geringer aus als in den Vorjahren. Da der Wert über 5 Jahre der konstantere ist, wird dieser für die weiteren Berechnungen verwendet.

Tab. 4: Jahresbudgetwerte für Digitalisierung

	Kosten am Jahresbudget für IT-Infrastruktur	Kosten am Jahresbudget für IT-Beratung/Fortbildung
Jahresbudgetwerte (Durchschnitt pro Jahr, letzte 5 Jahre)	450 € -2.700.000 € n=45	450 € -2.700.000 € n=45
Jahresbudget	~162.000 € (arithm. Mittelwert)	~162.000 € (arithm. Mittelwert)
Lage- und Streuungsmaße	Standardfehler des Mittelwertes: 59.697 €	Standardfehler des Mittelwertes: 59.697 €
	Median: 80.000 €	Median: 80.000 €
	Standardabweichung: 400.462 €	Standardabweichung: 400.462 €
Jährliche Kosten	5.200 Euro	4.200 €
Kostenanteil am Jahresbudget	3%, Median: 2,5%	0,8%, Median: 0,4%
Gesamt-IT-Investitionsquote	~ 3 - 4%	

Aus welchen Finanzierungsquellen die IT-Infrastruktur und -Fortbildungen bezahlt wird, zeigt die folgende Abbildung.

Abb. 7: Finanzierung der IT-Infrastruktur und -Fortbildungen (Einnahmen)
(Angaben in %; n=141, Mehrfachantworten möglich)



Eine besondere Rolle kommt in diesem Zusammenhang der Selbsthilfe-Förderung durch die Krankenkassen nach SGB V §20h zu. Im Rahmen der Pauschalförderung wurden knapp der Hälfte (45%, n=57) der befragten SHU schon einmal die Kosten für ihre IT-Infrastruktur (Hardware) erstattet, eine Projektförderung erhielt in diesem Zusammenhang jede sechste SHU (18%, n=22).

Eine Kostenerstattung für IT-Beratung und IT-Fortbildung erhielten insgesamt weniger SHU. Dabei wurden diese Kosten häufiger im Rahmen der Pauschalförderung (22%, n=27) als bei der Projektförderung (12%, n=14) erstattet.

In den Freitextangaben der Befragten wird deutlich, dass die Pauschalförderung i.d.R. zur Anschaffung von Hardware (z. B. PC, Laptop, Tablet etc.) genutzt wird, während Beratungs- und Fortbildungskosten eher indirekt als allgemeine Sachkosten in der Pauschalförderung inbegriffen sind. Die Freitexte zur Projektförderung verdeutlichen die Möglichkeiten der Finanzierung projektbezogener digitaler Medien (z. B. Image-Videos für YouTube-Kanal, Info-Touchscreensäulen) sowie projektbezogener IT-Schulungen (z. B. Seminare zu Neuen Medien oder zur Erstellung der Homepage, Projekte zur Datenschutzgrundverordnung). Als „sonstige Einnahmen“ zur Finanzierung werden von den befragten SHU in Freitextfeldern mehrfach Eigenmittel bzw. Eigenmittel des Trägers aufgeführt, sowie kommunale Haushaltsmittel, die nicht den Fördermitteln der Kommune oder des Landes entsprechen.

2.5 Bedeutung und Akzeptanz der Digitalisierung

Die Digitalisierung generell wird von den SHU hoch akzeptiert, auch wenn unterschiedliche Methoden zum Teil noch verhalten eingesetzt werden und durchaus einschränkende Angaben zum Nutzen einzelner digitaler Medien und Tools gemacht werden. Nahezu alle SHU (97%, n=133) beurteilen die Veränderungen durch die Digitalisierung positiv, 11% davon sogar „sehr positiv“.

Die Digitalisierung im Vergleich zu den Kernaufgaben der Selbsthilfeunterstützung schätzen rund zwei Drittel (68%, n=133) als wichtig ein (d. h. „eher wichtig“ oder „sehr wichtig“). Darin zeigt sich, dass eine deutliche Mehrheit der hier befragten SHU dem Thema eine große Bedeutung in ihrem Arbeitsalltag einräumt.

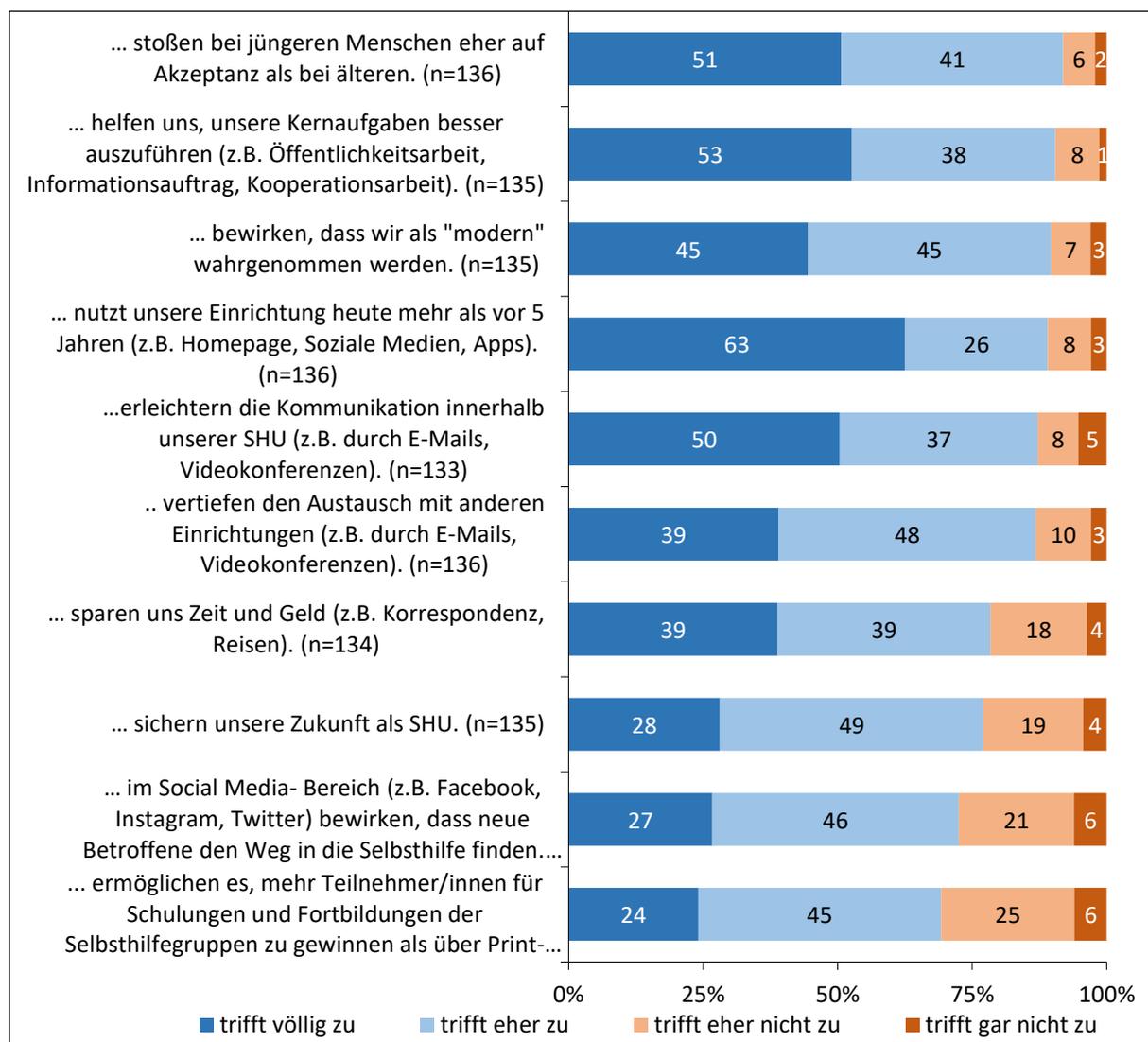
Gleichzeitig wird die Auseinandersetzung mit digitalen Technologien von fast drei Viertel (71%, n=134) als aufwendig (d. h. „eher aufwendig“ oder „sehr aufwendig“) bewertet. Daraus lässt sich schließen, dass die Umsetzung der Digitalisierung Ressourcen bindet und die Digitalisierungsprozesse hinsichtlich möglicher Verbesserungspotentiale überprüft werden sollten.

Obwohl die Digitalisierung aufgrund des Aufwands für viele eine Herausforderung darstellt, wollen fast alle SHU diesen Bereich zukünftig ausbauen (87%, n=92). Allerdings ist anzumerken, dass darüber hinaus zahlreiche SHU (n=43) diesbezüglich unentschlossen sind und daher „weiß nicht“ angeklickt haben.

Dabei zeigt ein Vergleich der Subgruppen „SHU in Hauptaufgabe“ und „SHU in Nebenaufgabe“, dass die SHU in Nebenaufgabe relativ gesehen etwas häufiger ihre digitalen Angebote ausweiten möchten (91%), als SHU in Hauptaufgabe (87%).

Die Möglichkeiten und Chancen der Digitalisierung aus Sicht der SHU fasst die folgende Abbildung zusammen.

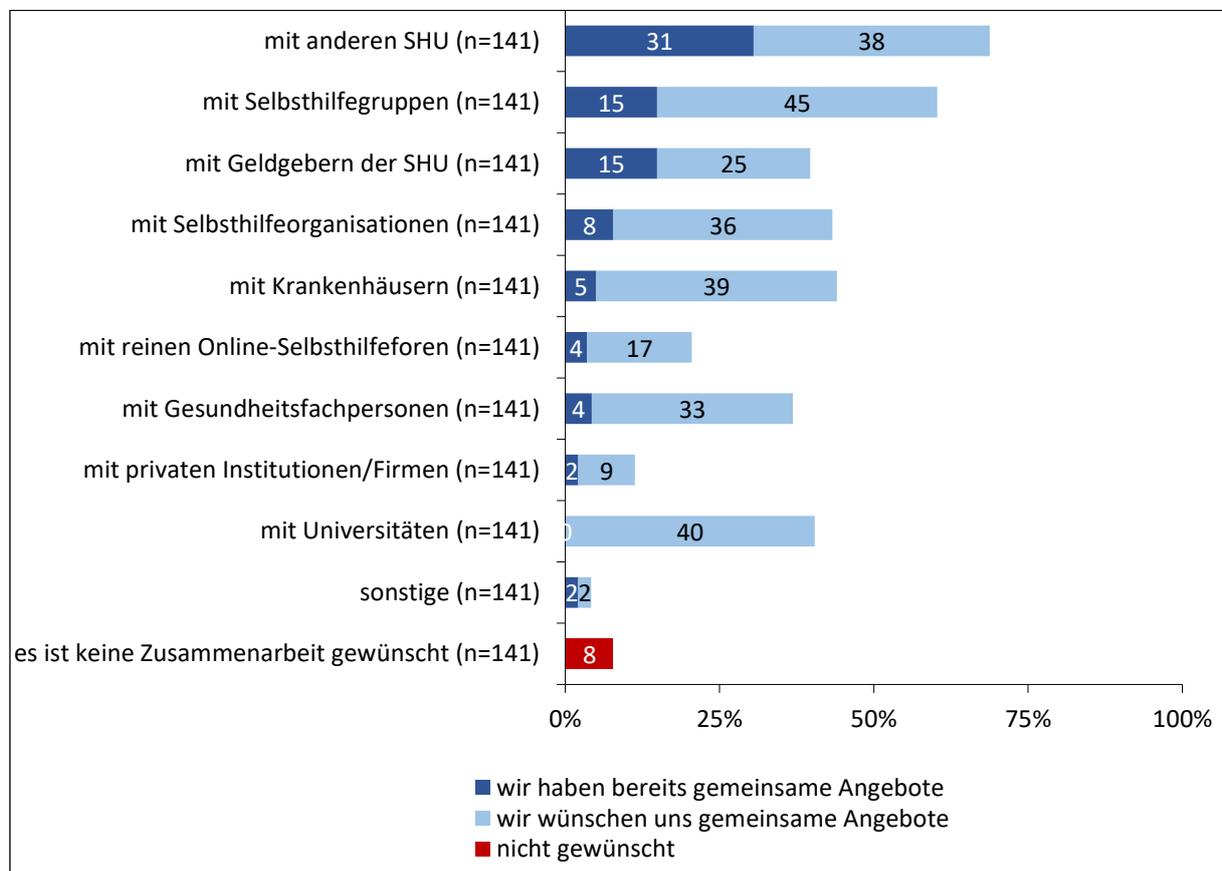
Abb. 8: Möglichkeiten und Chancen der Digitalisierung (Angaben in %)



Deutlich wird, dass allen vorgegebenen Aussagen zu Möglichkeiten und Chancen der Digitalisierung von mehr als der Hälfte der befragten SHU zugestimmt wurden, was erneut die positive Sicht der SHU auf die Digitalisierung unterstreicht. Die drei Meinungen, die am häufigsten geteilt wurden, zeigen, dass a) Digitalisierung in der SHU eine Generationenfrage ist und besonders mit Blick auf die jungen Kohorten selbsthilferelevant ist, b) Digitalisierung einen wichtigen Beitrag zur erfolgreichen SHU-Arbeit und zur Qualitätssicherung beitragen kann sowie c) digitale Anwendungen in der SHU insgesamt eine steigende Tendenz aufweisen.

Manche Ziele im digitalen Bereich lassen sich besser mit Partnern realisieren als allein. Dabei besteht bei den befragten SHU, wie sich aufgrund des Arbeits- und Aufgabenprofils der SHU [7] bereits vermuten ließ, vielfach Interesse an Kooperationen bei der Erstellung digitaler Angebote (vgl. Abb. 9).

Abb. 9: Gewünschte Zusammenarbeit bei der Erstellung von digitalen Angeboten (Angaben in %, Mehrfachantworten möglich)



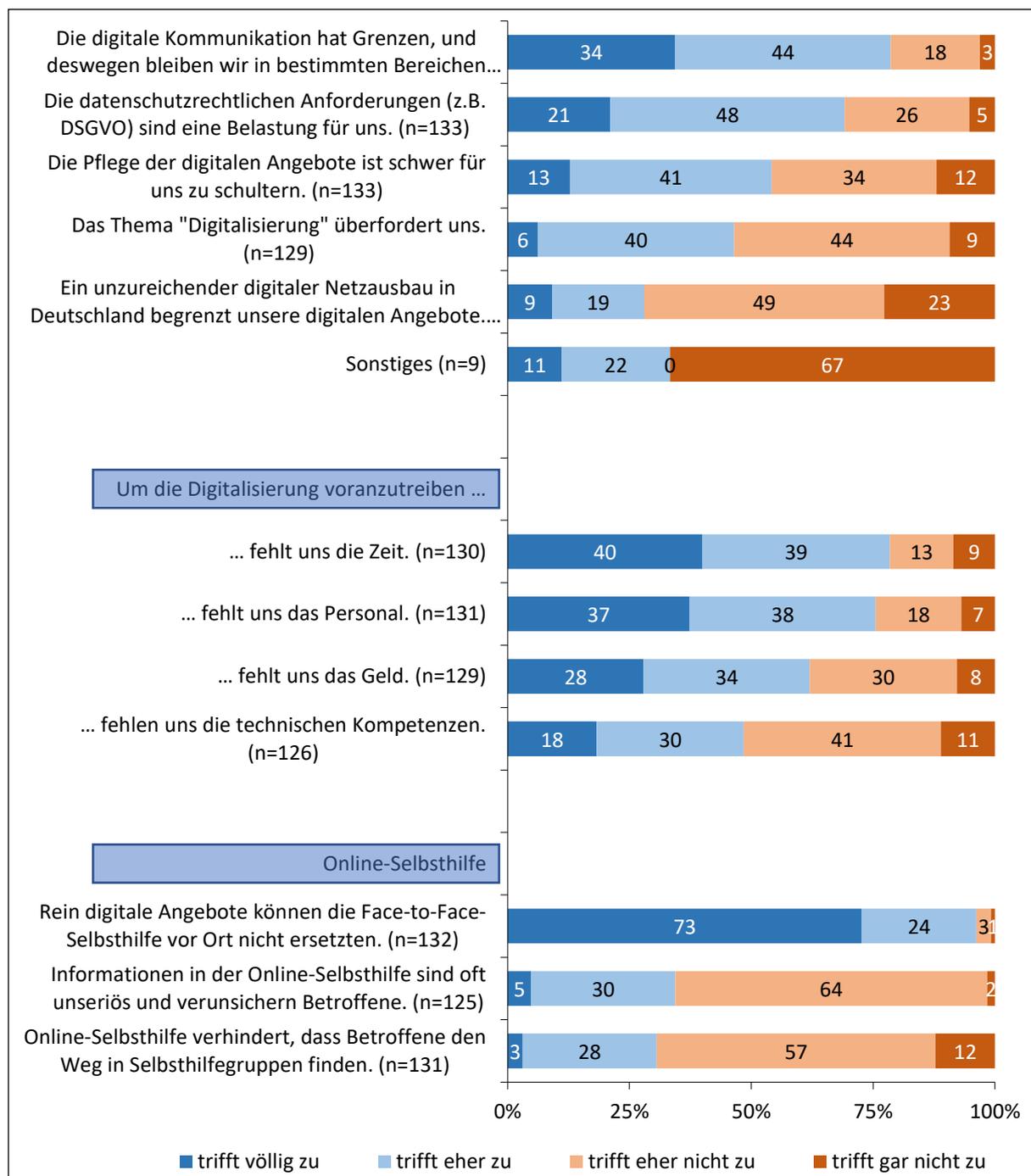
Dies verdeutlicht, dass für die SHU bei diesen Überlegungen vor allem etablierte Kooperationspartner aus dem Selbsthilfebereich bzw. aus dem Gesundheitssystem eine Rolle spielen, während reine Online-Selbsthilfeforen oder private Firmen als potentielle Kooperationspartner nachgeordnet sind. Als sonstige Kooperationspartner werden in den Freitexten vereinzelt die Kommune/Stadt oder Vereine genannt. Lediglich 8% der Befragten wünschen sich keine Kooperationen in diesem Bereich.

Dass die Entscheidungen zu „Kooperationen“ im digitalen Bereich nicht trivial sind, verdeutlicht ein hoher Anteil an fehlenden bzw. unentschlossenen Antworten. Besonders die Haltung

der SHU gegenüber privaten Firmen und Selbsthilfe-Online-Foren scheint noch nicht endgültig bestimmt zu sein, so dass hier eine Entscheidung besonders schwierig ist. Die gegenwärtigen Kooperationen zu digitalen Themen konzentrieren sich schwerpunktmäßig auf die etablierte Selbsthilfe und deren Kostenträger, während andere Partner der SHU (wie z. B. selbsthilfefreundliche Krankenhäuser) und die Zusammenarbeit mit Online-Selbsthilfeforen ggf. ungenutzte Potentiale zur Ausweitung der digitalen Prozesse darstellen.

Neben den Chancen stellt die Digitalisierung der SHU zugleich vor eine Reihe möglicher Herausforderungen. Abbildung 10 zeigt diese.

Abb. 10: Mögliche Probleme bei der Digitalisierung (Angaben in %)



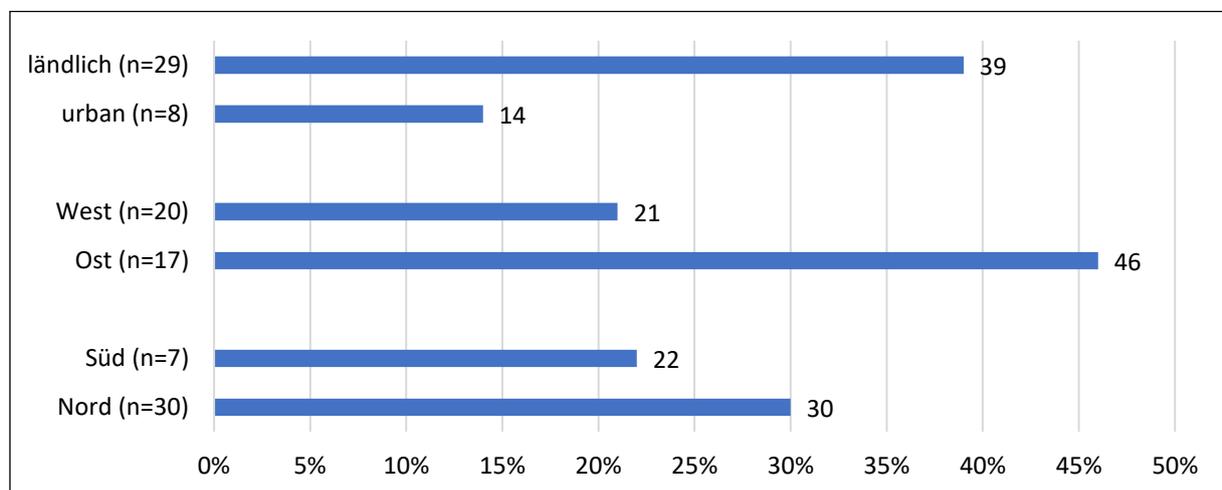
Besonders fällt auf, dass nahezu alle SHU (95%, n=132) der Ansicht sind, dass rein digitale Angebote die Face-to-Face-Selbsthilfe vor Ort nicht ersetzen können, mehr als drei Viertel sehen Grenzen bei der digitalen Kommunikation, so dass sie als Konsequenz daraus in bestimmten Bereichen ganz bewusst „analog“ bleiben (78%, n=131). Dies beides zeigt, dass der Digitalisierung im Feld der Selbsthilfeunterstützung Grenzen gesetzt sind, die vor allem auf den besonderen inhaltlichen Aspekten und dem Selbstverständnis der Selbsthilfe beruhen.

Weitere Herausforderungen bei der Umsetzung der Digitalisierung stellen die Rahmenbedingungen dar, denn vielen SHU fehlen Zeit, Personal und Geld, um Digitalisierungsprozesse umzusetzen. Zudem geben viele SHU an, dass die datenschutzrechtlichen Richtlinien (z. B. DSGVO) eine Belastung für sie darstellen. Dies macht deutlich, dass die Digitalisierung nicht nur Ressourcen spart, sondern zugleich auch Ressourcen erfordert und bindet.

Als Probleme im Zusammenhang mit Online-Selbsthilfe-Angeboten stehen Qualitätsaspekte für ein Drittel der Befragten (35%, n=125) im Vordergrund. Etwa ein Viertel (24%, n=131) bewerten die Online-Selbsthilfe-Angebote als Konkurrenz. Neben dem Aspekt, dass Online-Selbsthilfe-Angebote persönlichen Treffen nicht ersetzen können, könnten dies Gründe dafür sein, warum Online-Selbsthilfe-Angebote nur in geringem Maß in die Arbeit der SHU integriert sind.

Beachtlich ist, dass mehr als ein Viertel der SHU (28%, n=132) in ihren digitalen Aktivitäten durch einen ungenügenden Netzausbau im Land begrenzt wird. Eine Subgruppenanalyse zeigt, dass dies besonders SHU im ländlichen und östlichen Bereich betrifft (Abb. 11).

Abb. 11: Schlechter Netzausbau begrenzt digitale Angebote

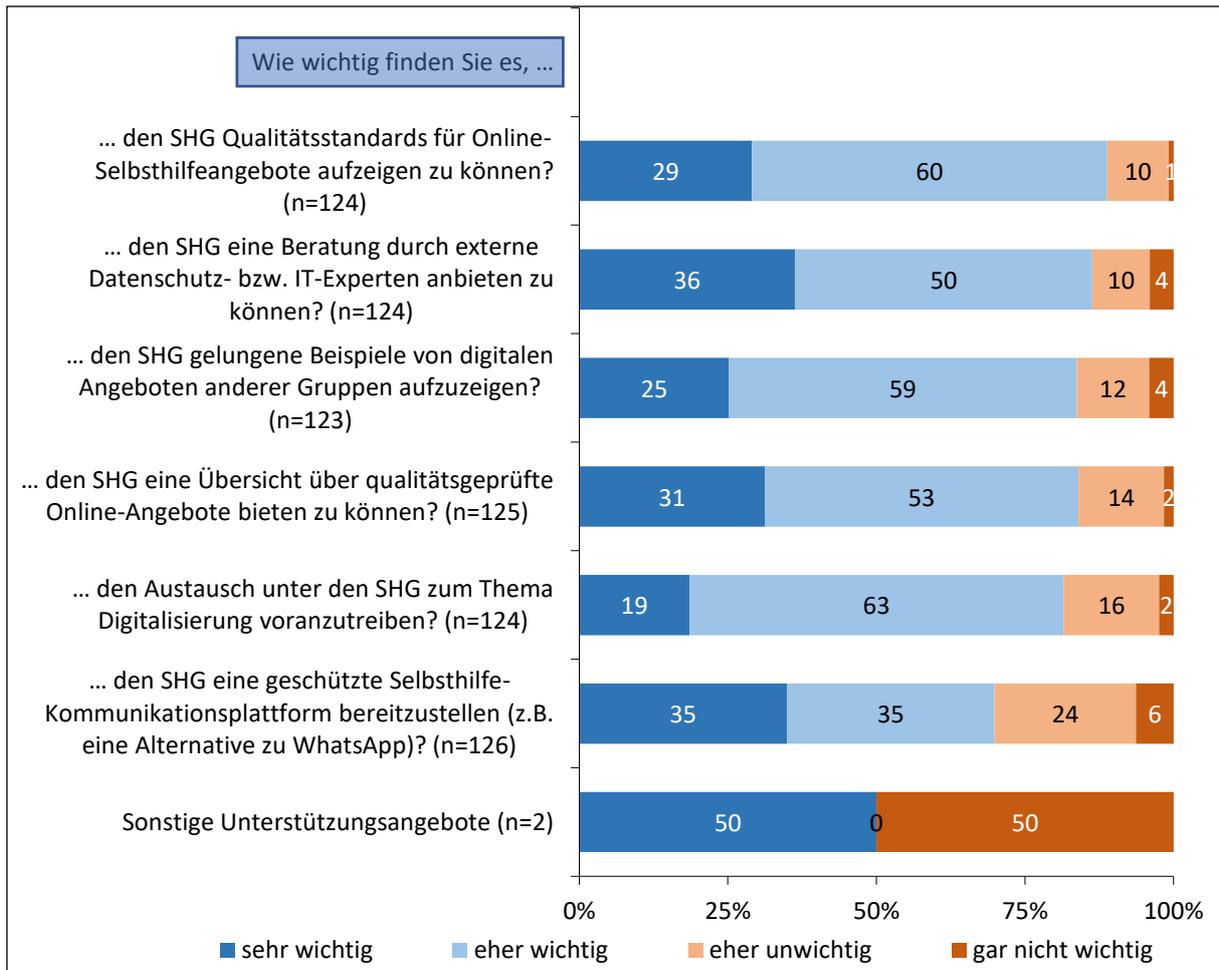


Die SHU in den östlichen Bundesländern betrifft dies mehr als doppelt so oft wie die in den westlichen Bundesländern, während der Unterschied im Nord-Süd-Vergleich weniger gravierend ist.

2.6 Selbsthilfegruppen bei der Digitalisierung unterstützen

Eine Kernaufgabe von SHU ist es, die SHG bei deren Tätigkeiten zu beraten und unterstützen, dies umfasst auch die Anwendung von digitalen Tools und Medien [8]. Daher wurden die befragten SHU gebeten, im Fragebogen den Unterstützungsbedarf im Digitalisierungsprozess der SHG einzuschätzen (vgl. Abb. 12).

Abb. 12: Unterstützung des Digitalisierungsprozesses der Selbsthilfegruppen (Angaben in %)

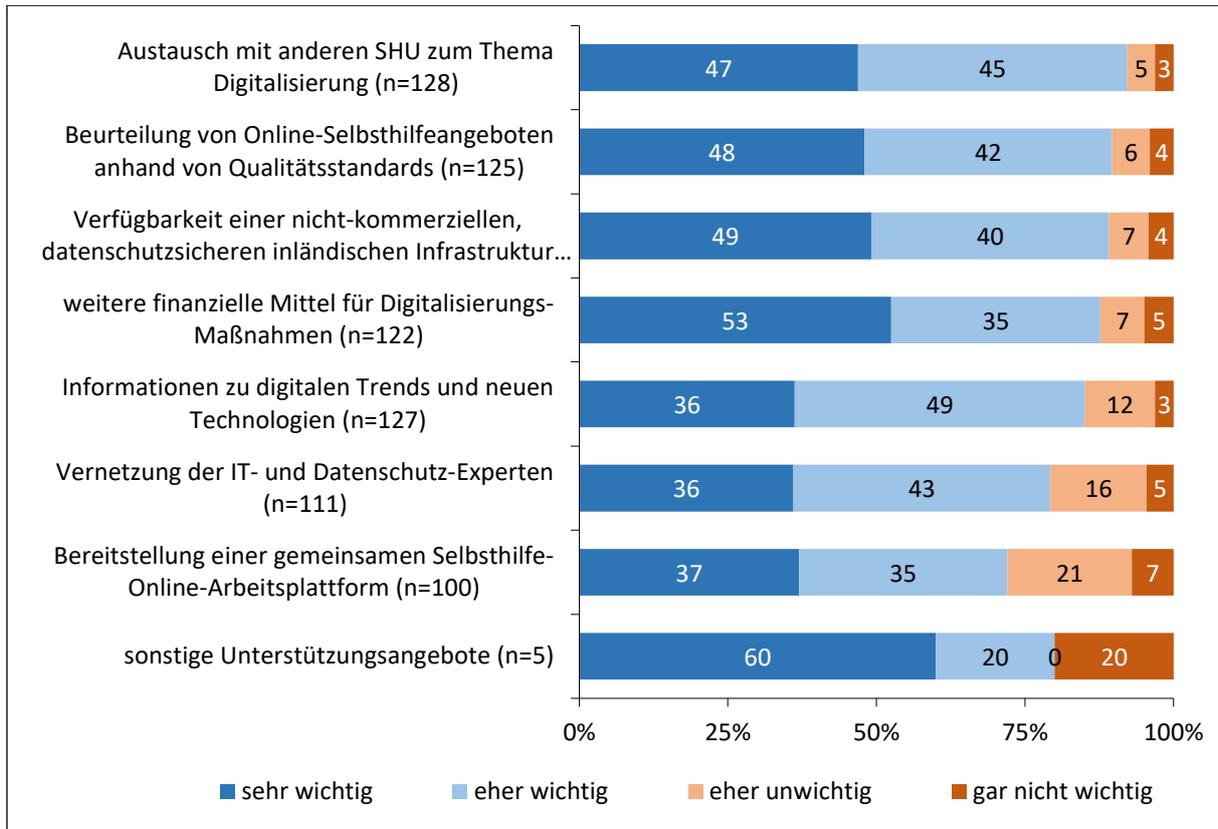


Die SHU sehen vorrangig Bedürfnisse in Bezug auf die Qualitätssicherung, den Wissenstransfer und die professionelle Unterstützung zu IT und Datenschutz.

2.7 Aktuelle Unterstützungsbedarfe der SHU

Abbildung 13 fasst die Bedeutung von Unterstützungsangeboten zur Etablierung digitaler Medien und Tools in der Selbsthilfeunterstützung zusammen.

Abb. 13: Wichtigkeit von Unterstützungsangeboten zur Digitalisierung der SHU
(Angaben in %)

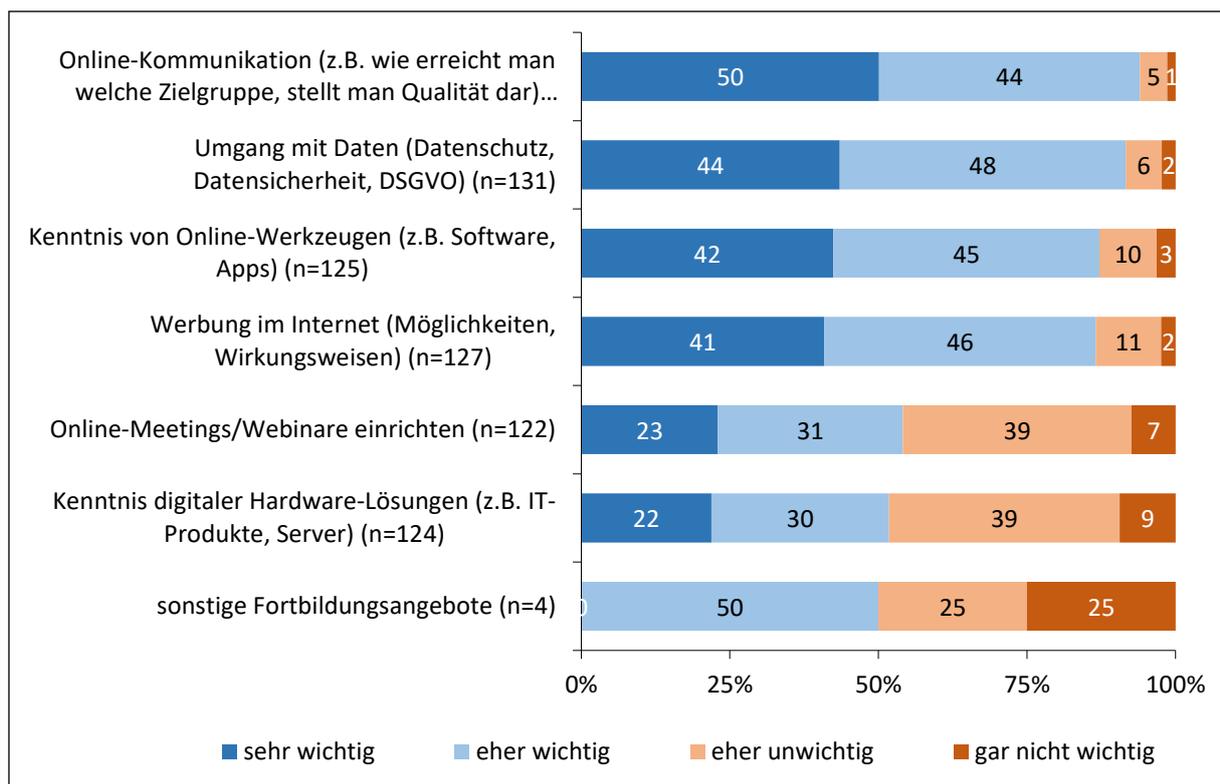


Deutlich wird, dass eine Vielzahl an Unterstützungsbedarfen gesehen wird, denn sämtliche Aspekte werden von mehr als der Hälfte der SHU als wichtig für die eigene Arbeit bewertet. Besonders relevant ist der Wissenstransfer zur Digitalisierung, ebenso sind hier Qualitätsaspekte im Zusammenhang mit der Online-Selbsthilfe wichtig. Außerdem wird der Veränderungsbedarf bzgl. der Rahmenbedingungen zum Ausdruck gebracht, indem eine nicht-kommerzielle, datenschutzsichere, inländische Infrastruktur sowie weitere finanzielle Mittel für Digitalisierungsmaßnahmen als sehr relevant bewertet werden. Der Bereitstellung einer gemeinsamen Selbsthilfe-Arbeitsplattform kommt am wenigsten Bedeutung zu, wird jedoch immerhin von gut der Hälfte (55%, n=100) der Befragten für wichtig erachtet.

Weitere Bedarfe der SHU werden in einem Freitextfeld dokumentiert. Hier geht es den Befragten um eine Übersicht über die digitale Selbsthilfelandchaft oder zu Möglichkeiten der Vernetzung. Zudem werden sehr spezifische Aspekte im Umgang mit einzelnen digitalen Medien und Technologien angesprochen (z. B. moderne Homepage, Einsatz von Erklärvideos) sowie zum Kommunikationsverhalten (z. B. Umgang mit Hass-Posts), die auf Weiterbildungsbedarfe abzielen.

Abb. 14 zeigt, welche Weiterbildungsbedarfe die SHU als wichtig („eher wichtig“ und „sehr wichtig“) ansehen.

Abb. 14: Wichtigkeit von Weiterbildungsangeboten für SHU (Angaben in %)



Der Wunsch nach Weiterbildung bezieht sich insbesondere auf die Online-Kommunikation, den Umgang mit Daten, die werbewirksame Nutzung des Internets und die Kenntnisse über Online-Tools.

Im Freitextfeld wurden ergänzende Weiterbildungsangebote genannt, die in engem Zusammenhang mit den Digitalisierungsprozessen der SHG stehen (z. B. spezifische Fortbildungsangebote für SHG zum Thema IT-Sicherheit und Datenschutz, zur digitalen Antragsbewältigung sowie der Einsatz von Webinaren für SHG).

Die geäußerten Unterstützungsbedarfe reichen von personellen und finanziellen Aspekten, dem Bedürfnis nach Austausch und Vernetzung von Wissen, über Qualitätsbeurteilungen bis hin zu technischen Anforderungen wie z. B. der Einrichtung einer Arbeitsplattform und einer grundlegend veränderten digitalen Infrastruktur. Ebenso wichtig ist der Wunsch nach mehr Wissen und zu Online-Kommunikation und –Werbung, Online-Recht (Datenschutz) und Online-Technik.

3 Diskussion und Empfehlungen für die Praxis

Die im Januar 2020 erhobenen Daten zeigen, dass vor der Corona-Pandemie generell eine überwiegend positive Einstellung zur Digitalisierung bestand. Die meisten der SHU hatten zu diesem Zeitpunkt bereits Erfahrungen mit digitalen Medien und Tools; sie haben zum Beispiel eine eigene Homepage, versenden Online-Newsletter, sind auf Facebook oder nutzen digitale Terminkoordination oder Intranet-Anwendungen. Die digitalen Anwendungen stellen für die SHU eine hilfreiche Ergänzung zur „klassischen“ Selbsthilfeunterstützung dar. Die hier erhobenen Einschätzungen entsprechen den Ergebnissen NAKOS zur Internetnutzung in der Selbsthilfe aus 2015 [9].

Verglichen mit den 2013 in einer NAKOS-Adressrecherche erhobenen Werten ist die Zahl der Homepages auf konstant hohem Niveau geblieben (96% in 2013, 97% in 2020), die Anwendung von Facebook/Twitter ist mehr als viermal so hoch wie 2013 (13% in 2013, 52% bei Facebook sowie 8% bei Twitter in 2020) und die Zahl der SHU mit Online-Forum hat sich von 1,5% auf 6% erhöht [10]. Dies deutet auf eine Ausweitungstendenz dieser digitalen Medien hin. Zugleich wird aus dieser Studie deutlich, dass, jenseits der von fast allen betriebenen Homepages, zum Erhebungszeitpunkt nicht von einer flächendeckenden Erschließung digitaler Möglichkeiten bei den SHU gesprochen werden kann. Etliche Potentiale zur digitalen Außen- und Innenkommunikation sowie zur Verwaltung zeigen sich weitgehend ungenutzt. In der außen-gerichteten Öffentlichkeitsarbeit der SHU werden digitale Medien (wie z. B. Blogs, PodCasts) oder Online-Beratungen (z. B. durch Online-Chat) kaum berücksichtigt. Auch in der innen-gerichteten Kommunikation werden z. B. Online-Meeting-Dienste oder Webinar-Angebote selten eingesetzt. Dies gilt ebenso im Hinblick auf digitale Anwendungen bei administrativen Aufgaben (z. B. Kundenmanagement- oder Projektmanagement-Systeme).

Im Zusammenhang mit der Corona-Pandemie kommt es gegenwärtig zu einer temporeichen digitalen Entwicklung im Bereich der Selbsthilfegruppen². So hat ein umfangreicher Ausbau digitaler Angebote wie Podcasts, Blogs und Videokonferenzen innerhalb kurzer Zeit stattgefunden, der durch die SHU unterstützt wurde. Hier haben die SHU beispielsweise eine Arbeitshilfe „Erste Empfehlungen für virtuelle Gruppentreffen“ [12] entwickelt, sie erstellen selbst neue digitale Angebote wie Blogs oder Podcasts (z. B. KIBIS Hannover [13], KISS Hamburg [14]), Fortbildungen werden als Webinare angeboten (z. B. Parisax [15], KISS Hamburg [16]). Diese durch die Pandemie „erzwungene“ Ausweitung der digitalen Angebote konnte allerdings nur auf Basis einer grundsätzlichen Bereitschaft und ohnehin vorhandenen Ausweitungsbemühungen umgesetzt werden. Dennoch oder umso wichtiger sind die in der SHU-Studie erhobenen Unterstützungsbedarfe und die daraus abzuleitenden Handlungsempfehlungen.

² Aufgrund der Corona-Pandemie und den politisch verordneten Kontaktsperren zur Eindämmung der Virus-Verbreitung wurden ab Mitte März 2020 Treffen von Selbsthilfegruppen verhindert. Zum Schutz der Gesundheit, insbesondere von Personen mit Vorerkrankungen, war ein Ausweichen auf digitale Selbsthilfeangebote erforderlich: „Soweit möglich nutzen Selbsthilfegruppen seither digitale Möglichkeiten, um miteinander in Kontakt zu bleiben“ [11].

3.1 Fort- und Weiterbildung gezielt einsetzen

Die Ausgestaltung von Digitalisierungsprozessen ist komplex und umfangreich. Es handelt sich nicht um eine einmalige Angelegenheit, sondern um eine kontinuierlich zu bewältigende Reflexions- und Gestaltungsaufgabe [17]. Um die hierfür erforderlichen Kompetenzen der SHU zu stärken und diese kontinuierlich zu aktualisieren, bedarf es gezielter Fort- und Weiterbildungsangebote. Allerdings sind, angesichts der sich schnell verändernden Inhalte im digitalen Bereich, nicht nur aktuell, sondern generell eine konstante Beschäftigung mit dem Thema und eine fortwährende Weiterbildung unerlässlich. Dies erfordert, neben einer hohen Motivation für das Thema „Digitalisierung“, auch entsprechende Finanzierungsmöglichkeiten, beispielsweise in Form der GKV-Förderung nach SGB V § 20h. Auch § 20k käme hier mit dem Fokus auf Entwicklung digitaler Gesundheitskompetenz in Betracht. Zudem reicht es nicht aus, einzelne Fortbildungsmaßnahmen anzubieten bzw. zu nutzen, es braucht praxistaugliche Konzepte, wie Digitalisierung die Arbeit der SHU sinnvoll ergänzen kann.

Die Pandemiebedingungen könnten die Chance bieten, dass sich die Praxistauglichkeit einiger digitaler Angebote den SHU direkt offenbart, dennoch wird die Weiterentwicklung des erlangten Wissens zu neuen Konzepten für die SHU und deren Weitervermittlung zentral bedeutsam bleiben.

3.2 Datenschutzaspekte thematisieren und in der Umsetzung unterstützen

Die gestiegenen Anforderungen an Datenschutz und Datensicherheit u. a. im Zuge der DSGVO haben zu deutlich mehr Komplexität und somit auch zu einer Zunahme des finanziellen, personellen und zeitlichen Aufwandes geführt. Daher handelt es sich um einen Themenbereich dar, der in besonderer Weise Umsetzungshilfen und Wissensvermittlung bedarf, wie z. B. die aktuelle Broschüre der NAKOS zur Datenschutzgrundverordnung verdeutlicht [18]. Wenn digitale Anwendungen durch die SHU bereitgestellt werden, beispielsweise im Bereich der Sozialen Medien, sollten die SHU-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter nicht nur entsprechend weitergebildet werden, sie müssten auch die Möglichkeit haben, unmittelbar auf das Wissen von Expertinnen und Experten zum Thema Datenschutz zuzugreifen. Hier wäre es denkbar, an zentraler Stelle entsprechende Fachkräfte als Kontaktpersonen für die gesamte Selbsthilfe zu etablieren. Zusätzlich stellt die Vernetzung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die in den SHU als datenschutzverantwortliche Personen agieren, eine Möglichkeit dar.

In der gegenwärtigen digitalen Infrastruktur ist der Datenschutz von großer Bedeutung, er ist aber zugleich eine Herausforderung und nicht zuletzt ein Kostenfaktor. Die Bereitstellung datenschutzkonformer digitaler Infrastrukturen würde den SHU die Möglichkeit bieten, diese Anwendungen in vermehrtem Umfang (z. B. für Video-Konferenzen) nutzen zu können. Dies könnte zukünftig, u. a. angesichts weiterer möglicher Kontaktsperren und -begrenzungen aufgrund der Corona-Pandemie, für die SHU eine wichtige Bedeutung bei der Selbsthilfeunterstützung einnehmen. Denkbar ist insbesondere die Realisierung von Open-Source-Anwendungen zu diesem Zweck, die den Anforderungen der Selbsthilfe nach Autonomie und Transparenz entsprechen. Perspektivisch würde der Aufbau einer datenschutzsicheren, inländischen bzw. europäischen Infrastruktur als Alternative zu den gegenwärtig dominierenden, kommerziellen, US-amerikanischen Dienstleistungen, zu mehr Datensicherheit, insbesondere in Bezug auf den Umgang mit gesundheitsbezogenen Daten, führen.

3.3 Entwicklung und Implementation von Qualitätskriterien und Beurteilungsprozessen

Soll die Digitalisierung der SHU weiterentwickelt und digitale Angebote stärker als bisher in die Selbsthilfeunterstützungsarbeit einbezogen werden, ist es unumgänglich, die Aspekte „Qualität“ und „Inhalt“ von Online-Selbsthilfeangeboten in den Blick zu nehmen.

Auf der einen Seite sollte ein systematischer Überblick über vorhandene Online-Selbsthilfeangebote samt Qualitätsbewertung erstellt werden, um diese leichter in die Arbeit der SHU einbeziehen zu können. Die von der NAKOS formulierten Kriterien für Online-Selbsthilfe-Foren und die Datenbank mit derzeit 39 Selbsthilfe-Internetforen [19] bieten hier eine gute Basis, die jedoch deutlich ausgeweitet und kontinuierlich aktualisiert werden sollte.

Auf der anderen Seite ist es vor dem Hintergrund des digitalen Wandels erforderlich zu diskutieren, welche Inhalte der Selbsthilfeunterstützung im Online-Bereich erfolgen können oder müssen (z. B. Online-Beratung), und welche möglicherweise hierzu nicht geeignet sind.

Die aktuelle Krisensituation in Zusammenhang mit der Corona-Pandemie legt innerhalb kürzester Zeit die Vor- und Nachteile der Digitalisierung offen [20]. Zugleich beschleunigt die vermehrte Nutzung virtueller Kontaktformen den digitalen Wandel. Die Entwicklung und Anwendung von Qualitätsstandards bleibt eine zentrale Forderung, um digitale Angebote bewerten und funktionsgerecht einsetzen zu können.

3.4 Organisation und Neustruktur von Austausch- und Transferprozessen

Die Daten zeigen, dass ein zentrales Bedürfnis der SHU der Erfahrungsaustausch mit anderen SHU zu digitalen Themen ist. Eine gezielte Gestaltung und Strukturierung dieses Austauschs würde es ermöglichen, bisherige und aktuelle Erfahrungen und Wissen zu bündeln, Beispiele guter Praxis zu identifizieren und Informationen über aktuelle Trends zu verbreiten; zugleich können die Grenzen der digitalen Angebote thematisiert und diskutiert werden.

Um den Austausch zu organisieren, wäre eine Kombination der bisher üblichen Austauschformate (Fachtagungen) mit ergänzenden digitalen Angeboten (Online-Meetings und Plattform) denkbar, um auf diese Weise nicht nur eine Verknüpfung zwischen dem Online- und Offline-Bereich herzustellen, sondern auch digital affine und weniger affinere SHU miteinander zu verbinden. Erste Kontaktperson für den Austausch zu digitalen Themen könnte jeweils die/der IT-Verantwortliche der SHU sein, so dass zugleich die Vernetzung der Fachleute befördert wird.

Eine bewusste Gestaltung des Wissenstransfers zu digitalen Themen bietet zudem die Chance, gezielt weitere Akteure, z. B. Akteure der Selbsthilfe und des Gesundheitswesens, als Partnerinnen und Partner mehr als bisher in die Digitalisierungsprozesse zu integrieren.

Allerdings bedarf es, um vielversprechende, neue digitale Prozesse zu entwickeln und in die Praxis zu integrieren, zunächst der Bereitschaft dazu. Diese ist, so die Ergebnisse unserer Befragung, bei digitalen Belangen in besonderem Maße generationenabhängig. Hier ist es von entscheidender Bedeutung, zielgruppenbezogen für den digitalen Veränderungsbedarf zu sensibilisieren und dessen Potentiale aufzuzeigen. Diese Bereitschaft könnte in der Corona-Situation möglicherweise schneller und nachhaltiger erreicht werden als es bisher gelungen ist.

3.5 Schaffung einer Arbeitsplattform / „Tool-Box“

Um die Erfahrungen mit digitalen Angeboten zu bündeln und für interessierte SHU (und SHG) zur Verfügung zu stellen, sollte eine gemeinsame Plattform existieren, die einfach zugänglich, einfach zu bedienen und als ausbaufähiges System aufgestellt wird.

Darüber hinaus wäre eine „Tool-Box“ zu digitalen Medien und Tools hilfreich. In diesem „Werkzeugkoffer“ könnten digitale Medien und Tools enthalten sein, die einerseits universell einsetzbar sind, aber auch jeweils individualisiert werden können. Dies würde für die einzelnen SHU den Arbeitsaufwand und die Entwicklungskosten für die Digitalisierung verringern.

Der aktuelle Ansatz der NAKOS, die eine Beispielhomepage zur Verfügung stellt [21], setzt bei diesem Gedanken an, müsste jedoch noch deutlich ausgeweitet werden, um gerade für Bereiche, die wenig etabliert und schwierig umsetzbar sind, Lösungsansätze zu bieten.

Denkbar wäre es zudem, gemeinsam mit SHG oder SHO bzw. weiteren Partnern diese „Rohlinge“ für digitale Anwendungen von SHU zu entwickeln. Dies könnten eventuell auch Apps sein, falls bestimmte Formen davon sich in einer weiteren Untersuchung als zielführend für die SHU-Arbeit erweisen. Möglicherweise hat sich unter Pandemie-Bedingungen der Nutzen der Apps deutlicher gezeigt als dies bislang der Fall war, dies müsste eine Folgestudie abbilden.

3.6 Zur weiteren Ausgestaltung der Digitalisierungsprozesse

Zunächst kann bei der Planung der weiteren Digitalisierungsvorhaben in der SHU eine Systematisierung der Digitalisierungsprozesse hilfreich sein, um die Anpassungen der Arbeitsprozesse zu bewältigen. Der digitale Branchenverband BITKOM gliedert die digitale Transformation in zwei Dimensionen: die Digitalisierung von Geschäftsprozessen und die Digitalisierung von Geschäftsmodellen [22]. Während es bei der Digitalisierung der Geschäftsprozesse vor allem um eine Verbesserung der bestehenden Leistungen und einen optimierten Ablauf durch Digitalisierung geht, befasst sich die Digitalisierung von Geschäftsmodellen vor allem mit der Entwicklung neuer Produkte und Dienste. Diese Differenzierung in zwei Betrachtungsperspektiven kann den SHU helfen, Klarheit über ihre spezifischen Ziele zu erlangen, bevor zukünftige Maßnahmen geplant und umgesetzt werden.

Die vorliegende Studie gibt einen Überblick über die digitalen Medien und Tools (z. B. Online-Newsletter, Facebook, Termin- und Evaluationstools), die zum Zeitpunkt vor der Corona-Pandemie häufiger verwendet wurden. Bei diesen ist zu vermuten, dass sie sich in die Prozesse der SHU integrieren lassen und dass weitere Einrichtungen von diesen Angeboten profitieren können. Es könnte eine Ausweitung dieser digitalen Angebote herbeigeführt werden. Darüber hinaus wäre denkbar, die Beratungs- und Informationstätigkeit der SHU mit digitalen Medien und Tools (z. B. durch Webinar-Angebote) inhaltlich zu intensivieren und die Vernetzungs- und Kooperationsarbeit (z. B. durch gemeinsame Cloud-Lösungen oder Online-Meeting-Dienste) zu ergänzen. Möglicherweise wurden im Zuge der Corona-Situation bereits entsprechende Ausweitungen angestoßen. Mit einer Folgestudie ließe sich ermitteln, welche digitalen Medien und Tools nun vermehrt genutzt werden und inwieweit es – angesichts der weitgehend begrenzten Personalkapazitäten für die Digitalisierung – bei der Einrichtung virtueller Kontaktformen innerhalb kürzester Zeit gelungen ist und ob dabei datenschutzkonforme Anwendungen installiert wurden.

Vor dem Hintergrund der in dieser Studie erhobenen Daten zu entsprechenden Online-Anwendungen ist zu erwarten, dass die rasante Implementierung von bislang wenig genutzten Medien und Tools innerhalb kürzester Zeit mit Herausforderungen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der SHU einherging. Möglicherweise könnte es bei den besonders aufwendigen und komplexen Qualitäts- und Datenschutzaspekten zu Einbußen geführt haben. Um differenzierte Aussagen zu den Problemen dieser Entwicklungen machen zu können und Vor- und Nachteile des beschleunigten digitalen Wandels zu erfassen, wäre eine Folgestudie hilfreich. Diese Studie könnte zudem ermitteln, welche der unter Pandemiebedingungen entwickelten Online-Angebote sich bewährt haben und welche nicht. Außerdem könnte eine solche Forschung erheben, inwiefern die dynamische Entwicklung digitaler SHU-Angebote Bestand hat, und schließlich die Frage beantworten, ob und inwiefern daraus eine Veränderung der Selbsthilfeeinhalte, der Teilnehmenden, der Reichweite und schließlich der Aktivitäten generell resultiert.

Die hier skizzierten Handlungsempfehlungen können dazu beitragen, die Digitalisierungsprozesse der SHU weiterzuentwickeln und die SHU auch in Zeiten des digitalen Wandels in die Lage zu versetzen, ihre Informations-, Beratungs- und Verknüpfungsaufgabe mit Hilfe digitaler Medien und Tools weiterhin gut zu erfüllen. Die Veränderungen durch die gegenwärtige Corona-Pandemie scheinen ebenfalls Einfluss auf die Digitalisierungsprozesse der SHU zu nehmen und relativieren schon jetzt manche Einschätzungen dieser Studie.

Neben weiteren Forschungsaktivitäten sollte ein Diskussionsprozess darüber in Gang gesetzt werden, wie die SHU planvoll mit den Herausforderungen, die mit der Digitalisierung verbunden sind, umgehen können und wollen. Dazu gehört eine intensive Debatte über Nutzen und Risiken sowie die materiellen und immateriellen Kosten dieser Entwicklung. Nicht alles, was machbar und auf dem Markt verfügbar ist, muss zwingend auch in der gesundheitlichen Selbsthilfe zum Tragen kommen.

4 Literatur

- [1] Lupton D (2016) Towards critical digital health studies: Reflections on two decades of research in health and the way forward. *Health*. 20(1), S. 49-61.
- [2] Steffen H-T, Karlheim, C (2019) eMental Health: Digital produziertes Wissen im Kontext gesundheitlicher Selbsthilfe. In: Dockweiler C und Fischer F (Hg). *ePublic Health*. Hogrefe. Bern. S. 245-256.
- [3] Hundertmark-Mayser J, Helms U (2019) Unterstützung von Selbsthilfegruppen- gesellschaftliche Herausforderungen für Selbsthilfekontaktstellen und aktuelle Ansätze. *Bundesgesundheitsblatt* 2019 (62) S. 32-39.
- [4] Kofahl C, Schulz-Nieswandt F, Dierks M-L. (Hg) (2016) *Selbsthilfe und Selbsthilfeunterstützung in Deutschland*. Reihe Medizin-Soziologie, Band 24, Münster: LIT-Verlag.
- [5] Hundertmark-Mayser J, Koch A, Krawielitzki G (2017) *NAKOS Studien-Selbsthilfe im Überblick 5: Zahlen und Fakten*. Berlin: NAKOS.
- [6] NAKOS -Nationale Kontakt- und Informationsstelle zur Anregung und Unterstützung von Selbsthilfegruppen (Hg.) (2019) *Apps als Angebot von Selbsthilfekontaktstellen*. Verfügbar unter: <https://www.nakos.de/data/Texte/2019/NAKOS-APPs-von-Selbsthilfekontaktstellen-2019.pdf>, Stand: Mai 2019, Zugriff zuletzt am 17.02.2020.
- [7], [8] Jakubowski A, von Kittlitz D, Kriwy-Gottschalk E, Riedel R, Thiel W, Belke P (2015) *Selbsthilfekontaktstellen: Empfehlungen der Deutschen Arbeitsgemeinschaft Selbsthilfegruppen e.V. zu Ausstattung, Aufgabenbereichen und Arbeitsinstrumenten*. Gießen: DAG SHG.
- [9], [10] Hundertmark-Mayser J (2015) *Das Internet für die Selbsthilfearbeit nutzen: Eine Praxishilfe*. Berlin: NAKOS.
- [11] NAKOS -Nationale Kontakt- und Informationsstelle zur Anregung und Unterstützung von Selbsthilfegruppen (Hg.) (2020) *Selbsthilfe und Corona. Empfehlungen und Praxisbeispiele*. Verfügbar unter: <https://www.nakos.de/aktuelles/corona/>, Stand: 10.07.2020: Zugriff zuletzt: 14.07.2020.
- [11] NAKOS -Nationale Kontakt- und Informationsstelle zur Anregung und Unterstützung von Selbsthilfegruppen (Hg.) (2020) *Selbsthilfe in der Corona-Krise. Erste Empfehlungen für virtuelle Gruppentreffen*. Verfügbar unter: <https://www.nakos.de/data/Autorenbeitraege/2020/NAKOS-Corona-Videokonferenzen.pdf>, Stand: 01.04.2020, Zugriff zuletzt: 17.04.2020.
- [12] KIBIS Hannover – Kontakt-, Informations-, und Beratungsstelle Im Selbsthilfebereich Hannover (2020): *Jetzt also ein Blog*. Verfügbar unter: <https://blog.kibis-hannover.de/2020/04/23/hallo-welt/>, Stand: 23.04.2020, Zugriff zuletzt:12.05.2020.

- [13] KISS Hamburg- Kontakt- und Informationsstellen für Selbsthilfegruppen in Hamburg (2020) KISS Hamburg fürs Ohr! Verfügbar unter: <https://www.kiss-hh.de/aktuelles/details/artikel/kiss-hamburg-fuers-ohr.html>, Stand: 17.04.2020, Zugriff zuletzt: 12.05.2020.
- [14] Parisax – Deutscher Paritätischer Wohlfahrtsverband Landesverband Sachsen e.V.(2020) Webinar: Recht und Gesetz in der Selbsthilfe. Verfügbar unter: <https://parisax.de/weiterbildung/seminare/seminar/veranstaltung/webinar-recht-und-gesetz-in-der-selbsthilfe-1/> , Zugriff zuletzt: 17.04.2020.
- [15] KISS Hamburg (2020) Kostenlose Webinare, die für Menschen in Selbsthilfegruppen interessant sein könnten. Verfügbar unter: <https://www.kiss-hh.de/aktuelles/details/artikel/kostenlose-webinare-die-fuer-menschen-in-selbsthilfegruppen-interessant-sein-koennen.html>, Stand: 07.05.2020, Zugriff zuletzt: 14.07.2020.
- [16] Rasmussen W (2019) Digitalisierung braucht Zivilgesellschaft. Bertelsmann Stiftung; PHINEO gAG; Robert Bosch Stiftung GmbH; Stiftung Neue Verantwortung e.V. (Hg.), Verfügbar unter: https://www.stiftung-nv.de/sites/default/files/digitalisierung_braucht_zivilgesellschaft1.pdf, Zugriff zuletzt: 22.06.2020.
- [17] Walther M (2019) Die Datenschutzgrundverordnung. Umsetzungshilfe für Selbsthilfegruppen, Selbsthilfekontaktstellen und für digitale Anwendungen in der Selbsthilfe. Berlin: NAKOS.
- [18] NAKOS -Nationale Kontakt- und Informationsstelle zur Anregung und Unterstützung von Selbsthilfegruppen (Hg.) (2020) Grüne Adressen. Selbsthilfe-Internetforen. Verfügbar unter: <https://www.nakos.de/adressen/gruen/selbsthilfe-internetforen/>, Stand: 13.07.2020, Zugriff zuletzt: 14.07.2020.
- [19] Engels B (2020) Corona: Stresstest für die Digitalisierung in Deutschland, IW-Kurzbericht, No. 23/2020, Institut der deutschen Wirtschaft (IW), Köln. Verfügbar unter: <http://hdl.handle.net/10419/215503>, Zugriff zuletzt: 23.05.2020.
- [21] NAKOS -Nationale Kontakt- und Informationsstelle zur Anregung und Unterstützung von Selbsthilfegruppen (Hg.) (2020) Beispielhomepage für die Selbsthilfe. Verfügbar unter: <https://www.nakos.de/beispiel-homepage/>, Zugriff zuletzt: 14.07.2020.
- [22] Bitkom- Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e.V. (2016) Digitale Prozesse. Begriffsabgrenzung und thematische Einordnung. Verfügbar unter: <https://www.bitkom.org/sites/default/files/file/import/160803-Whitepaper-Digitale-Prozesse.pdf>, Zugriff zuletzt: 24.02.2020.