Kriterien für die Auswahl privatsphäreschützender Messenger-Dienste für Einrichtungen der Sozialen Arbeit

Isabel Zorn, Jule Murmann und Asmae Harrach-Lasfaghi

Abstract

Einrichtungen der Sozialen Arbeit suchen nach nützlichen und rechtlich unbedenklichen Optionen für professionelle digitale Kommunikation. Insbesondere Messenger-Kommunikation (und hier besonders WhatsApp) ist stark im privaten Alltag von Adressat*innen der Sozialen Arbeit integriert. Kann Messenger-Kommunikation daher in der Sozialen Arbeit genutzt werden? Bei der Auswahl geeigneter professioneller Kommunikationstools werden umfangreiche Informationen über die Struktur und Eigenschaften von diversen Kommunikationstools benötigt, damit Einrichtungen begründete Entscheidungen für die Gestaltung ihrer digitalen Kommunikation treffen können. Der Beitrag skizziert die besonderen Anforderungen von Einrichtungen der Sozialen Arbeit bei der Auswahl geeigneter Software am Beispiel Messenger. Aus diesen Anforderungen werden Kriterien für benötigte Informationen als Entscheidungsgrundlage für die Softwareauswahl in drei Kategorien vorgestellt: Datenschutz/Privatsphäre, Barrierearmut, Praktikabilität.

1. Einleitung

Einrichtungen der Sozialen Arbeit sind konfrontiert damit, Entscheidungen darüber zu treffen, ob und wie sie mit ihren Adressat*innen digital kommunizieren. Wegen ihrer Verbreitung und häufigen Nutzung durch Adressat*innen und ihrer nützlichen Features kommen zunehmend ungeplant und auch geplant Messenger-Apps zum Einsatz zur Kommunikation zwischen Fachkräften und Adressat*innen der Sozialen Arbeit (MEKOcloud 2018). Es sollte vermieden werden, dass immer wieder einzelne (oft engagierte!) Mitarbeitende in Einrichtungen mit der Absicht der Verbesserung eines Prozesses mit Kolleg*innen oder Adressat*innen auf dem dienstlichen oder privaten Handy per WhatsApp kommunizieren und damit bewusst oder unbewusst unter Umständen Rechtsverstöße begehen,

https://doi.org/10.5771/9783748921639-331, am 12.10.2024, 11:08:21
Open Access – (cc) BY-NC-ND – https://www.nomos-elibrary.de/agb

z.B. durch Weitergabe der Kontaktdaten aller Personen im Adressbuch ohne deren Einverständnis an das Unternehmen WhatsApp.

Die Wahl solcher Kommunikationskanäle drückt eine Prioritätensetzung im Spannungsfeld zwischen Erreichbarkeit, Zugänglichkeit der Sozialen Arbeit für junge Menschen, Anpassung an Nutzungsgewohnheiten der Adressat*innen sowie der (eventuell nicht hinreichenden) Ausrichtung an Datenschutzgesetzen aus. Entscheidungen der Einrichtungen darüber, ob und welche Software oder Apps (im Folgenden: Software) sie nutzen, benötigen als Grundlage ausreichend gesicherte Informationen darüber, worauf bei der Auswahl zu achten ist und wie einzelne Softwares diese Anforderungen erfüllen. Bislang ist die Informationslage dünn. Zum einen liegen nicht ausreichend aussagekräftige und vergleichbare Daten über die einzelnen Softwares vor. Zum anderen benötigen Einrichtungen der Sozialen Arbeit häufig systematisierte Anforderungskriterien. Wissenschaftliche Literatur zu den Anforderungen solcher Einrichtungen an interne und externe Kommunikation zur Erfüllung ihrer pädagogischen oder sozialarbeiterischen Aufgaben ist kaum existent: Welche Aufgaben sollen und müssen durch Messenger-Kommunikation unterstützt werden? Welche Features können dafür störend oder hilfreich sein? Worauf ist bei der Inklusion der Adressat*innen zu achten? Welche Themen oder Kontexte erfordern oder verbieten die Nutzung von Messengern? Welche rechtlichen, ethischen und organisatorischen Konsequenzen kann die Messenger-Kommunikation nach sich ziehen? Welche Akzeptanz von Messenger-Alternativen zu WhatsApp ist durch die Adressat*innen zu erwarten? Der beschriebene Mangel an Informationen und Alternativen begründet möglicherweise, warum bislang nur wenige Einrichtungen systematisch Messenger einsetzen. Der Bedarf an geeigneten Informationen darf als hoch eingeschätzt werden, wenn Jugendeinrichtungen hier bislang wenig bereitstellen und ihre Mitarbeitenden und Adressat*innen trotz Bedenken über Privatsphäre „googeln“, „skypen“, „doodeln“ und „whatsappen“ und somit sensible Daten von teilweise schutzbedürftigen Menschen preisgeben.

Das vorliegende Kapitel zielt darauf, die Anforderungen von Einrichtungen der Sozialen Arbeit an potenzielle Messenger-Kommunikation systematisch zu eruieren und geht der Frage nach: *Welche Kriterien müssen und können Einrichtungen der Sozialen Arbeit bei der Auswahl einer Messenger-Software zugrunde legen?*

https://doi.org/10.5771/9783748921639-331, am 12.10.2024, 11:08:21
Open Access – (cc) BY-NC-ND - https://www.nomos-elibrary.de/agb

2. *Wachsender Bedarf an digitaler Kommunikation in der Sozialen Arbeit*

Fast alle Jugendlichen besitzen ein Smartphone. WhatsApp zählt für sie zu den beliebtesten Apps und zur aktivsten Internetbeschäftigung von 93% aller Jugendlichen mit einer durchschnittlichen täglichen Zahl von 27 Nachrichten (mpfs 2020: 30f). Sie nutzen WhatsApp, Youtube, GoogleDocs zur Organisation von Schule, Freizeit, Kommunikation und erfreuen sich zunehmender Nutzung durch junge Lernende. Junge Menschen suchen eigene Lösungen zur digitalen Kommunikation passend zu ihren Bedarfen. Dabei besteht das Risiko, dass sich Apps durchsetzen, die nicht nach Potenzialen für Datenschutz und Inklusion ausgewählt wurden und es so keine greifende Regelung geben kann. Wenn Einrichtungen wie z.B. Schulen Apps zur Verfügung stellen, werden diese tatsächlich ebenfalls genutzt (mpfs 2020: 29).

Digitale Kommunikationsbedarfe finden sich auch im Kontext Sozialer Arbeit: beispielsweise Öffentlichkeitsarbeit, Abfragen für Termine, Bekanntgabe von Veranstaltungen, Teilen von Fotos von Veranstaltungen, Erinnerungen an Zeiten und Treffpunkte, Absprachen unter den Fachkräften, Austausch über einen Fall, Dokumentation von Misshandlungen oder Wohnsituationen oder die schnelle Zusendung von Unterlagen. Man mag einwenden, dass all dies auch ohne Messenger möglich war und ist, doch ist zu vermuten, dass viele der genannten Kommunikations- und Informierungsbedarfe bereits über Messenger erfolgen.

Die Soziale Arbeit adressiert entsprechend ihres Auftrags Menschen, die zu eher benachteiligten, vulnerablen Gruppen gehören. Oft sind ihre finanzielle Situation, ihre Lebenssituation, ihr Bildungsstand, ihre Teilhabemöglichkeiten unterdurchschnittlich;; manche sind schlecht erreichbar, wenn sie beispielsweise keinen Wohnsitz und somit keine Postadresse und keinen Festnetzanschluss haben, wenn sie in Gemeinschaftseinrichtungen oder in stark reglementierten Lebensformen leben; sie nutzen evt. nur ein Handy mit Prepaidkarte ohne Guthaben; sie sind von weiteren Benachteiligungen bedroht. Dies betrifft beispielsweise wohnungslose, obdachlose und verarmte Menschen, geflüchtete Menschen, Jugendliche, von häuslicher Gewalt betroffene Frauen oder Kinder. Die Chance, jene Menschen zu erreichen, scheint daher über internetbasierte Kommunikationsformen – wie beispielsweise WhatsApp – aussichtsreich und ist daher zur Erfüllung der Aufgaben für Fachkräfte der Sozialen Arbeit attraktiv. Zudem ist denkbar, dass viele Adressat*innen diese Form der Kommunikation einer ungewohnten brieflichen Kommunikation vorziehen. Somit erfolgt durch diese Nutzung eine Orientierung an ihrer Lebenswelt. Mit diesen Menschen internetbasierte Teilhabeformen einzuüben, kann zudem dazu bei-

https://doi.org/10.5771/9783748921639-331, am 12.10.2024, 11:08:21
Open Access – (cc) BY-NC-ND – https://www.nomos-elibrary.de/agb

tragen, ihre Teilhabechancen zu erweitern (z.B. beschreiben Bosse et al. 2016 die Teilhabemängel in stationären Einrichtungen der Jugend-/Behindertenhilfe).

3. *Risiken und Problematiken des Einsatzes von Messengern in der Sozialen Arbeit*

3.1. *Datenschutz*

Personenbezogene Daten dürfen laut DSGVO ausschließlich aufgrund von bestimmten Rechtsgrundlagen und entsprechend des Vertragszwecks und ansonsten nur mit expliziter wirksamer Einwilligung der Betroffenen erhoben, verarbeitet und gespeichert werden. Sie regelt die Grundsätze der Verarbeitung (§ 5), ihre Rechtmäßigkeit (§ 6), die Bedingungen zur Einwilligung (§ 7) sowie die für die Soziale Arbeit besonders relevante Verarbeitung „besonderer Kategorien personenbezogener Daten", dazu zählen besonders sensible Daten. Personenbezogene Daten sind z.B. E-Mailadresse, Telefonnummer, IP-Adresse, Sprache, Tippgeschwindigkeit, Verbleibsdauer, Interessen, Eigenschaften, Kontakte, wenn sie auf eine Person zurückführbar sind. Idealerweise erfolgen Verarbeitungen nur im Kontext des Vertragszwecks und benötigen laut DSGVO keine Einwilligungen! Zusätzliche Einwilligungsabfragen können somit oft ein Zeichen dafür sein, dass zusätzliche, für den Vertragszweck unbenötigte Daten erhoben und verarbeitet werden. Sie werden oft durch Einwilligung in nicht gelesene oder nicht verstandene AGBs eingeholt. Dies erfolgt u.a. bei den oben genannten Softwareangeboten (WhatsApp, Youtube, GoogleDocs). Die Softwares geben die erhobenen Daten an Firmenserver weiter, wo sie gespeichert und verarbeitet werden. Der Datentransfer erfolgt oft unsichtbar, oft unbemerkt im Hintergrund der App. WhatsApp überträgt regelmäßig das gesamte Adressbuch eines Handynutzers an die Firmenserver in den USA, also auch die Daten von nicht einwilligenden Personen. WhatsApp erhebt viele Informationen über die Nutzer*innen und ihre Geräte, einschließlich Geräte-ID und gleicht diese mit der Geräte-ID ab, die z.B. für Facebook genutzt wird, sodass Details über die Nutzenden verknüpfbar sind, z.B. Fotos, Vorlieben, Interessen, Verhalten, Likes. (Pehl/Knödler 2020, WhatsApp o.J.a, o.J.b).

Wegen dieser Weitergabe personenbezogener Daten der Kontaktpersonen muss eine Person, die WhatsApp auf dem Handy installiert hat, juristisch betrachtet alle Personen, deren Daten sie in ihrem Adressbuch gespeichert hat, um Erlaubnis bitten, diese Daten an WhatsApp weiterzuleiten.

https://doi.org/10.5771/9783748921639-331, am 12.10.2024, 11:08:21
Open Access – (cc) BY-NC-ND - https://www.nomos-elibrary.de/agb

Das sog. WhatsApp-Urteil des Amtsgerichts Bad Hersfeld weist Erziehungsberechtigte auf ihre diesbezüglichen Fürsorgepflichten hin (Buchner 2017), eine weitere Klage der Verbraucherzentrale ist am Landgericht Berlin unter Aktenzeichen 52 O 22/17 anhängig.

Weitere Risiken für Übertretungen der DSGVO sind: (a) Information an die Messenger-Firmen z.B. WhatsApp-Eigentümer (Facebook-Konzern) über ein Kommunikationsverhältnis zwischen Fachkraft und Adressat*in samt Geräte- und Verbindungsdaten wie z.B. Telefonnummern, IP-Adresse und eindeutige Gerätekennungen (Metadatenübermittlung!), obwohl ein Kontaktverhältnis in der Sozialen Arbeit nicht veröffentlicht werden soll; (b) Speicherung von Kommunikation auf weiteren datenverarbeitenden Servern (verschickte Anhänge über WhatsApp werden oft automatisch im internen Speicher des Handys gespeichert und bei Synchronisierungen beispielsweise mit Google- oder Samsung-Servern unverschlüsselt an weitere Firmen weiter gereicht); (c) Zugriff weiterer installierter Apps auf den internen Speicher des Handys, sodass Inhalte und Fotos der Kommunikation unverschlüsselt an andere Apps übermittelt werden.

Zum Schutz vor einer rechtlich bedenklichen Nutzung von Kommunikationstools reagieren Einrichtungen mit Verboten, die jedoch in Ermangelung adäquater Alternativen für die Kommunikationsbedarfe nur schwer konsequent durchzuhalten sind.

3.2. Exklusionsrisiken für vulnerbale Personengruppen: Privatsphäreverletzungen und Predictive Analytics

Die automatisierte Verarbeitung von aggregierten Daten ermöglicht es heute schon, über Personen statistische Diagnosen zu erstellen (z.B. Depressionsdiagnostizierung anhand geposteter Instagram-Fotos nach Reece/Danforth 2017) und Vorhersagen zu zukünftigem Verhalten zu machen, z.B. über die Leistungsfähigkeit oder Krankheitsanfälligkeit. Erweiterte Analysemethoden in der Zukunft lassen Potenziale (und Risiken) für Diagnosemöglichkeiten erwarten, die heute noch kaum vorstellbar sind. Insbesondere für benachteiligte Menschen aus vulnerablen Gruppen sind diese Diagnosen und Vorhersagen potenziell benachteiligend, wenn ihnen z.B. geringe Leistungsfähigkeit, hohes Armuts-, Kriminalisierungs-, Illegalisierungs- oder Krankheitsrisiko diagnostiziert oder vorhergesagt und derartige Daten zukünftig zum Verkauf stehen könnten und beispielsweise bei Krankenkassen, Bewerbungsverfahren, Versicherungsleistungen zu weiteren Benachteiligungen und geringeren Teilhabechancen führen. Aktuelle Fälle schildert bereits Algorithmwatch (Kayser-Bril 2019).

https://doi.org/10.5771/9783748921639-331, am 12.10.2024, 11:08:21
Open Access – (cc) BY-NC-ND - https://www.nomos-elibrary.de/agb

Daten von Adressat*innen der Sozialen Arbeit sind aus diesen Gründen besonders schützenswert. Hinzu kommt, dass die Phänomene der digitalen Ungleichheit häufig auf diese Menschen zutreffen. So sind es häufig bildungsbenachteiligte Menschen, die im Zuge digitaler Ungleichheit (Bos et al. 2014, Iske/Kutscher 2020) geringe Versiertheit im effizienten Umgang mit digitalen Tools haben.

Insofern kann ein gegenwartsbezogenes Bestreben, Menschen in pädagogische oder sozialarbeiterische Kontexte zu inkludieren, ohne dabei die Risiken digitaler Kommunikationstools zu berücksichtigen, dazu führen, dass diese zukünftig aufgrund der bei diesen Maßnahmen erhobenen Daten von Exklusionen bedroht sind.

3.3. Medienpädagogische Kompetenz und mangelnde Informationen

Erforderlich sind Medienkompetenz sowie darüber hinaus medien*pädagogische* Kompetenzen bei den Fachkräften. Medienpädagogische Kompetenz befähigt sie u.a. zur Identifizierung von geeigneten Medien im Handlungsfeld entsprechend aller zu berücksichtigenden Vorgaben (Siller et al. 2020). Die Vermittlung von medienpädagogischer Kompetenz in der Ausbildung in pädagogischen Studiengängen oder solchen für Soziale Arbeit ist jedoch gering (Imort/Niesyto 2014, Schulz/ Sozialforschungsstelle TU Dortmund 2019).

Allerdings ist die Perspektive auf die Entwicklung einer medienpädagogischen Kompetenz bei Fachkräften nicht ausreichend: Es bedarf geeigneter Informationen! Selbst bei vorhandener Kompetenz ist die einer Entscheidung für den Einsatz einer Software vorausgehende Recherche so aufwändig, dass sie einzelnen Fachkräften schlecht zugemutet werden kann. Die Recherchelage bezüglich der zu erfüllenden Vorgaben sowie der Erfüllung dieser Vorgaben durch diverse Software ist oft undurchsichtig, die Informationslage dünn. Die Recherchen bei der von uns durchgeführten Messenger-Studie zeigten großen Klärungsbedarf dazu, was Sozialarbeiter*innen nutzen dürfen. Diese Unklarheit und die mangelnde Unterstützung beim Auswahlprozess können dazu führen, dass keine oder eine ungeeignete Nutzungsentscheidung getroffen wird. Die Komplexität des Medienauswahlprozesses zeigte sich beispielhaft im Frühjahr 2020 im Rahmen der Betretungsverbote wegen der COVID-19-Präventionsmaßnahmen, als selbst Hochschulen Unklarheiten bei der Auswahl DSGVO-konformer Kommunikationssoftware wg. teils unzureichender Angaben von Softwareherstellern erlebten. Jugendeinrichtungen empfahlen und nutzten während des Corona-Lockdowns populäre aber nicht hinreichend da-

https://doi.org/10.5771/9783748921639-331, am 12.10.2024, 11:08:21
Open Access – (cc) BY-NC-ND - https://www.nomos-elibrary.de/agb

tenschützende Apps; genutzt wurden beispielsweise explizit: Instagram, Facebook, WhatsApp, Discord, Skype (BAG OKJE 2020). Ob diese datenschutzrechtlich bedenklichen Entscheidungen aufgrund mangelnder Kenntnisse von Alternativen oder nach einer ethischen Güterabwägung der Anpassung an Nutzungsgewohnheiten der Adressat*innen erfolgten, bleibt zu erforschen.

Empfehlenswerte einführende Informationsportale zu sicherer Software allgemein existieren, z.B. Do not track; Digitalcourage; Klicksafe (vgl. Literaturverzeichnis). Außerdem existieren für die private Nutzung aussagekräftige Kriterientabellen für die Sicherheit von Messengern (Cryptoparty 2019, Gekeler 2020, Incobs 2015, Neß o.J., Schönenberger 2016, Verbraucherzentrale 2018, Wikipedia 2020, Williams o.J.), mit hilfreichen detaillierten Angaben zu datenschutzrechtlich relevanten Features der Softwares. In keiner Tabelle sind aber alle benötigten Informationen (zu allen Messengern, zu Mindestalter, zu Betriebssystemen, zu Barrierefreiheit) zusammengefasst, die für den institutionellen Einsatz nötig sind. Daher sind mühsame zusätzliche Recherchen, Transfers, Verknüpfungen durchzuführen und die unterschiedliche Aktualität der Tabellen zu beachten.

4. Besondere Anforderungen in der Sozialen Arbeit an Messenger-Kommunikation

Im Folgenden werden als Grundlage für die Entwicklung geeigneter Kriterien die besonderen Anforderungen in Einrichtungen der Sozialen Arbeit skizziert.

4.1. Datenschutz und personenbezogene Daten

Aus ihrem Auftrag ergibt sich, dass die Einrichtungen der Sozialen Arbeit vorrangig mit vulnerablen Gruppen und daher mit besonders sensiblen Daten umgehen. Bei der Erfüllung ihrer Aufgaben müssen die Einrichtungen daher beispielsweise die Vorgaben der Verbände und Träger beachten und sehen sich neben der DSGVO je nach Träger auch den kirchlichen Datenschutzgesetzen, sowie der Ethik des Berufsverbands (DBSH 2014) verpflichtet. Die DSGVO muss anwendbar sein (z.B. Firmensitz und Server in der EU). Keine weiteren zusätzlichen Einwilligungen sollten erforderlich sein, die über Art. 5 hinausgehen. Datenerhebung, -speicherung

https://doi.org/10.5771/9783748921639-331, am 12.10.2024, 11:08:21
Open Access – (cc) BY-NC-ND – https://www.nomos-elibrary.de/agb

und -verarbeitung sollten dem Gebot der Datensparsamkeit bei der Speicherung und Verarbeitung folgen.

4.2. Behördenkommunikation

Sozialarbeitseinrichtungen müssen oft mit Behörden in rechtlichen Angelegenheiten ihrer Adressat*innen kommunizieren. Insofern kann Kommunikation mit den Adressat*innen rechtlich relevant werden. So stellen sich Fragen nach Möglichkeiten der Veraktung dieser Kommunikation: ob ein Messenger eine zum Drucken nutzbare Desktop-Version anbietet, so dass Ausdrucke der Kommunikation leicht möglich sind, muss geprüft werden[1]. Ebenso ist zu klären, welche personenbezogenen Daten durch welche Stellen für welche Zwecke verarbeitet werden sollen und dürfen und ob mit dem Messenger empfangene oder versandte personenbezogene Informationen Aktenrelevanz haben könnten. Öffentliche Stellen sind verpflichtet, die Rechtmäßigkeit ihres (Verwaltungs-)Handelns gegenüber der oder dem Betroffenen und ggf. gegenüber den Kontrollorganen wie z. B. Gerichten jederzeit nachzuweisen. Die Nachweispflicht im Zusammenhang mit personenbezogener Datenverarbeitung ergibt sich aus den Vorgaben der DSGVO. Ferner stellen sich Fragen zur Speicherung und Löschung der in einem Messenger gespeicherten Daten, die auf privaten Geräten gespeichert sind. Teilweise werden durch individuelle Handy-Einstellungen in Unkenntnis ursprünglich Ende-zu-Ende verschlüsselte Messenger-Daten wie Fotos auf dem Endgerät unverschlüsselt in der Galerie oder bei gewissen Synchronisierungseinstellungen auch auf Google- oder Samsung-Servern unverschlüsselt synchronisiert.

Bei Kommunikation im Kontext Sozialarbeit ist zu beachten, ob Geheimhaltungspflichten anzuwenden sind und ob Sozialdaten übermittelt werden, denn hier bestehen besondere Schweigepflichten, die auch digital eingehalten werden müssen.

4.3. Bildungsauftrag

Viele Einrichtungen der Sozialen Arbeit haben einen kompensatorischen Bildungsauftrag z.B. im Zuge gesellschaftlicher und digitaler Transformati-

1 Manche Messenger benötigen kein Smartphone und laufen als Desktop-Software oder funktionieren zusätzlich (Threema Web) als Desktop-Lösung.

https://doi.org/10.5771/9783748921639-331, am 12.10.2024, 11:08:21
Open Access – (cc) BY-NC-ND - https://www.nomos-elibrary.de/agb

on zur Befähigung einer individuellen Lebensführung. Dieser Bildungsauftrag sollte unter den Bedingungen von Digitalisierung in der Gesellschaft und Veränderung der Lebenswelten und Kommunikationsformen auch die Vermittlung von Medienkompetenz – und hier auch von Kenntnissen über sichere Kommunikation und Datenschutz – umfassen, um Selbstbestimmung und Teilhabe auch bei digitaler Kommunikation zu fördern. Wo sonst können insb. benachteiligte Jugendliche dies lernen?

4.4. Inklusion

Inklusion ist für Einrichtungen der Sozialen Arbeit Pflicht und Auftrag, hier ist insbesondere die UN-Behindertenrechtskonvention mit den Art. 9, 21, 22, 24 zu nennen, die sich auf Zugänglichkeit zu allen Informationen und IKT-Technologien sowie zu Bildung beziehen, um gleichberechtigte Teilhabe an allen gesellschaftlichen Prozessen zu ermöglichen. Insofern muss Inklusion auch bei Medienangeboten mitgedacht werden (Zorn et al. 2019): Bei der Auswahl einer Messenger-Software soll die Zugänglichkeit und Barrierefreiheit beachtet werden, um niemanden strukturell von Kommunikationsprozessen zu exkludieren.

4.5. Freiwilligkeit der Nutzung

Die Nutzung muss insbesondere in der Sozialen Arbeit freiwillig und ohne Androhung von Nachteilen erfolgen können. Die Notwendigkeit zum Einholen von Einwilligungen ist aus juristischer Sicht zu vermeiden (Nebel 2021).

5. Kriterien für die Auswahl von Software in der Sozialen Arbeit

Trotz des hohen und steigenden Bedarfs für datensichere Kommunikation und Software im Bildungs- und Sozialarbeitskontext ist ein Manko an umfassender Information für praktikable Kommunikationssoftware zu konstatieren.

Auf der Grundlage der o.g. besonderen Anforderungen an solche Einrichtungen gilt es demnach, Kriterien zu entwickeln, die an Messenger-Software angelegt werden müssen, wenn die Software im Kontext von Ein-

https://doi.org/10.5771/9783748921639-331, am 12.10.2024, 11:08:21
Open Access – (cc) BY-NC-ND – https://www.nomos-elibrary.de/agb

richtungen der Sozialen Arbeit verwendet werden soll. Bislang aggregierte Informationen über Messenger müssten ergänzt werden.

Solche Kriterien müssen für die Messenger-Auswahl in drei Kategorien entwickelt werden: a) Datenschutz und Privatsphäre; b) Barrierefreiheit und Inklusion; c) Praktikabilität des Einsatzes in Institutionen.

5.1. Datenschutz und Privatsphäre

Grundlagen für die Entwicklung von Kriterien sind: (1) DSGVO und kirchliche Datenschutzverordnungen, (2) DBSH-Ethik, (3) gesetzliche Vorgaben zu Geheimhaltung, strafrechtlicher Schweigepflicht und Sozialdatenschutz in der Sozialen Arbeit.

DSGVO: Die Erfüllung der Richtlinien der DSGVO ist Grundvoraussetzung für die Auswahl einer Software in allen institutionellen Kontexten (während Privatpersonen hier auch ohne Interesse an ihren Rechten entscheiden dürfen).

Zu prüfende Kriterien dafür sind u.a.: Ist die DSGVO anwendbar und ist sie erfüllt? Wo stehen die Server, die Daten speichern? Wird Kommunikation standardmäßig verschlüsselt? Sind keine besonderen Einwilligungen erforderlich? Welche personenbezogenen Daten werden erhoben, gespeichert, verarbeitet, weitergegeben? Können Kontaktdaten geschützt werden? Werden Daten von Kindern adäquat geschützt?

DBSH-Ethik: Nach der Ethik des Berufsverbands Soziale Arbeit sind Prüfkriterien zu entwickeln, mit denen die Einhaltung ethischer Haltungen wie z.B. Vertraulichkeit, Transparenz oder Nicht-Wissen (DBSH 2014: 26f) bei der Nutzung eines Messengers überprüft werden können. Bei Nicht-Wissen ist z.B. relevant, ob durch das technische Tool bekannt werden kann, worüber und mit wem Klient*innen noch kommunizieren außer mit der Fachkraft und ob die Fachkraft in Unkenntnis solcher Aktivitäten und Inhalte bleiben kann (Negativbeispiel dafür ist die Sicht auf private Statusmeldungen der Adressat*innen bei WhatsApp, die in der Regel zur privaten Kommunikation gehören, aber dennoch von der Fachkraft eingesehen werden könnten). Wissen aus privaten Aktivitäten kann zu ethischen Konflikten führen. Es ist zu klären, ob der Zugang zu Handy und zur Messenger-Kommunikation geregelt und sperrbar ist. Die Nutzung des Messengers durch die Adressat*innen soll freiwillig erfolgen und beendet werden können.

Gesetzliche Vorgaben zu Geheimhaltung, strafrechtlicher Schweigepflicht und Sozialdatenschutz: Prüfkriterien sind, ob Geheimhaltungen in der Kommunikation anfallen werden und ob Sozialdaten übermittelt werden. Gesetzli-

https://doi.org/10.5771/9783748921639-331, am 12.10.2024, 11:08:21
Open Access – (cc) BY-NC-ND - https://www.nomos-elibrary.de/agb

che Vorgaben zu Geheimhaltung, strafrechtlicher Schweigepflicht und Sozialdatenschutz in der Sozialen Arbeit müssen eingehalten werden, dies ist insb. in § 203 Abs. 3, 4 Satz 2 Nr. 1 StGB sowie in Bestimmungen des § 80 SGB X geregelt. Es besteht eine Verschwiegenheitspflicht für die im professionellen Kontext geteilten Inhalte. Werden diese Inhalte über eine Messenger-App geteilt, ist zu prüfen, ob der Messenger-Anbieter die Verschwiegenheit übernimmt. Davon kann praktisch gesehen bei einer Ende-zu-Ende verschlüsselten App ausgegangen werden, rechtlich kann dies aber eine Grauzone sein. Es bleibt zu klären, wie dies bei kostenfreien Messengern mit Ende-zu-Ende-Verschlüsselung juristisch zu bewerten ist, wenn technisch bedingt nur die beiden Kommunikationspartner Zugriff auf die Kommunikation haben und vom Anbieter keine Metadaten gespeichert werden.

Rechtssicherheit kann durch Abschluss eines Auftragsverarbeitungsvertrags erzielt werden. Ein Kriterium ist also, ob eine solche mit dem Anbieter des Produkts abschließbar ist. Diese Möglichkeit kann praktisch kaum für alle freien Apps bestehen, sondern kann erst durch Vertragsabschluss für eine Bezahlvariante eines Messengers möglich werden, beispielsweise also für Work-/Pro-Versionen von Messengern, also organisationsinternen Lösungen. Meist sind aber Consumer- und Work-Versionen einer Messenger-App kompatibel und gegebenenfalls die Notwendigkeit des Kaufs einer Pro-Version nur für die professionellen Fachkräfte erforderlich (ausführlich zu allen rechtlichen Prüfungen vgl. Pehl/Knödler 2020). Die Möglichkeiten eines Auftragsverarbeitungsvertrags sind für eine Einrichtung rechtssicher und somit vorteilhaft, da sie eine gegebenenfalls notwendige Einwilligung der Nutzenden überflüssig machen, die immer Schwierigkeiten (Rücknahme der Einwilligung, Einwilligungen bei Machgefällen) mit sich bringen kann.

5.2. Barrierearmut

Grundlage für die hohe Relevanz der Berücksichtigung von Barrierearmut und somit der Entwicklung von Prüfkriterien sind Normen, inklusive Usability und zielgruppenspezifische Bedarfe.

https://doi.org/10.5771/9783748921639-331, am 12.10.2024, 11:08:21
Open Access – (cc) BY-NC-ND – https://www.nomos-elibrary.de/agb

Normen

Die UN-Behindertenrechtskonvention (UN-BRK) verpflichtet dazu, alle Menschen ungeachtet einer Behinderung an Kommunikation, Information und den dazugehörigen Technologien, an Bildung und gesellschaftlichen Prozessen teilhaben zu lassen (Art. 9, 21, 22, 24). Verbunden mit Vorgaben aus Sozialgesetzbüchern zu Teilhabe (SGB VIII) und Inklusion (SGB XII) oder der BITV 2.0 (Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung) ergibt sich daraus, dass digitale Technologien und ihr Einsatz in Informations-, Kommunikations- und Bildungsprozessen der Sozialen Arbeit barrierefrei und inklusiv sein sollen. Vorgaben dazu macht die BITV 2.0, die aber bislang wenig spezifisch für Apps ist. Der Einsatz einer Messenger-App, die z.B. nicht von blinden Jugendlichen eines Jugendzentrums zur gemeinsamen Kommunikation genutzt werden kann, müsste demnach als unzulässig, jedenfalls aber als exkludierend interpretiert werden.

Die Berücksichtigung von Barrierearmut ist in der Praxis anspruchsvoll, insbesondere da die Nutzenden sehr unterschiedliche Betriebssysteme und -versionen verwenden. Für die Entwicklung von Kriterien für Apps kann die Nutzung einer an der TU Dortmund entwickelten Leitlinie für Apps hilfreich sein: Beispiele für Kriterien zur Barrierearmut sind Bedienbarkeit, Erlernbarkeit, Oberflächenästhetik, Inhalt, Zweckmäßigkeit (Reh@pp-Quality 2016). Hier zeigen sich Analogien zu „klassischen" Kriterien der Software-Ergonomie nach der DIN EN ISO 9241 Normenreihe: Aufgabenangemessenheit, Selbstbeschreibungsfähigkeit, Erwartungskonformität, Lernförderlichkeit, Steuerbarkeit, Fehlertoleranz, Individualisierbarkeit.

Kriterien für die Bedienbarkeit sind beispielsweise die Varianz von Einstellungsmöglichkeiten: Können Einstellungen zu Barrierearmut individuell je nach vorliegendem Bedarf getätigt oder assistive Technologien mit der Software kombiniert werden? Reagiert die jeweilige App auf die in den meisten Smartphones mittlerweile integrierten Bedienungshilfen? Lässt sich z.B. die Ansicht der Texte in der App mithilfe der Bedienungshilfen größer machen? Interaction Designer müssten hier mitgestalten und mit User-Testern, die auf jeweilige Barrierefreiheit angewiesen sind, diverse Nutzungskontexte durchspielen.

Zu erwägen ist, ob aufgrund der sehr diversen Anforderungen durch unterschiedliche Sinneseinschränkungen (Hören, Sehen), Mobilitätseinschränkungen, verwendeter Assistenztechnologien etc. eine personenunabhängige Vorauswahl getroffen werden sollte, oder ob je nach Nutzenden eine App ausgewählt werden kann.

https://doi.org/10.5771/9783748921639-331, am 12.10.2024, 11:08:21
Open Access – (cc) BY-NC-ND - https://www.nomos-elibrary.de/agb

Inklusive Usability

Unabhängig von regulierter Barrierefreiheit sollte die Bedienung möglichst allen Menschen leichtfallen können. Kriterien für eine intuitive Bedienung sind beispielsweise, ob es bei Installation bereits zu Schwierigkeiten kommen kann, ob viele Bedienungsfehler auftreten, ob Bedienungsweisen intuitiv oder umständlich gestaltet sind. Dabei kann auch ein gegebenenfalls notwendiger Bezahlvorgang eine Rolle spielen.

Zielgruppenspezifische Bedarfe

Bei der Nutzung in Einrichtungen der Sozialen Arbeit sollte mit einem weiten Inklusionsbegriff (nicht nur auf Behinderungen bezogen!) bei Überlegungen zu Barrierearmut gearbeitet werden: Es zeigen sich zunehmend heterogene Voraussetzungen und Bedarfe bei Kindern und Jugendlichen, die sich nicht nur entlang von Behinderungen festmachen lassen, sondern auch in Bezug auf ihre Hintergründe wie finanzielle Ausstattung, Bildungsstand, familiäre Erlaubnisse und Verbote, Sprachkenntnisse, Medienkompetenzen. Bezüglich der Sprachkenntnisse ist für manche Adressat*innen der Sozialen Arbeit die Möglichkeit von Sprachnachrichten relevant, um im Fall von z.B. Lese-/Schreib-/Sprachschwierigkeiten ohne Stigmatisierung die Teilhabe zu erleichtern. Konkrete Kriterien leiten sich daraus ab: Benötigte Bedienungs- und Nutzungskenntnisse, Altersbeschränkungen (Alter der Adressat*innen ist oftmals unter 16 Jahren: dann sind ohne besondere Einwilligung nur Apps ohne Erhebung personenbezogener Daten wie Email-Adresse oder Telefonnummer erlaubt), Nutzbarkeit bei verschiedenen Geräteausstattungen und diversen Betriebssysteme, auch alte Versionen, Eignung der App bei Lese- und Rechtschreibschwäche oder sogar Analphabetismus.

5.3. Praktikabilität im Kontext der Einrichtung

Damit eine datensichere, barrierearme App auch zum beabsichtigten Nutzungserfolg in einer Organisation führen kann, sind weitere Kriterien für ihre Praktikabilität zu entwickeln. Eine App, die unpraktisch im Handling ist oder die wegen fehlender benötigter Features nicht den gewünschten Nutzungserfolg erzielen kann, wird sich in der Praxis bei den Nutzenden nicht durchsetzen können. Insbesondere diese dritte Kategorie enthält As-

https://doi.org/10.5771/9783748921639-331, am 12.10.2024, 11:08:21
Open Access – (cc) BY-NC-ND – https://www.nomos-elibrary.de/agb

pekte, die für die spezifische Arbeit in der Sozialen Arbeit relevant sein können und für die bislang kaum Kriterien in bekannten Prüftabellen entwickelt und abgebildet sind.

(1) Nutzer*inneneigenschaften/Alter:
Welche Personengruppen sollen die App nutzen, wie ist ihr Alter? Die Altersfreigabe für Softwares, die personenbezogene Daten erheben, ist in Deutschland 16 Jahre. Personenbezogene Daten sind beispielsweise eine anzugebende Telefonnummer oder E-Mail-Adresse für die Anmeldung, wie es bei WhatsApp der Fall ist. In den App-Stores wird beispielsweise für WhatsApp die Altersfreigabe „USK 0 Jahre" angegeben. Diese Angabe der Unabhängigen Selbstkontrolle (USK) der Medienwirtschaft ist hier aber nicht rechtlich bindend, sondern die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und die DSGVO.

(2) Finanzierung:
Ist eine App kostenfrei oder kostenpflichtig nutzbar? Eine als sicher einzustufende und viele Merkmale erfüllende App wie Threema ist kostenpflichtig. Sie kostet einmalig ca. 3,99 Euro. Jedoch stellt ein Bezahlvorgang an sich für viele Adressat*innen eine große Hürde dar, wenn sie keine Kreditkarte besitzen, keine Daten von sich preisgeben möchten oder nur geringe Nutzungsfertigkeiten besitzen. Eine Organisation kann aber Lizenzen kaufen und an spätere Nutzende verschenken.

(3) Zuständigkeiten, Einverständniserklärungen:
Müssen die Nutzenden bei den Herstellern oder bei der Organisation ihr Einverständnis erklären? Was passiert, wenn sie dies nicht tun möchten?

(4) Features:
Interne und externe Nutzung: Ermöglicht der Messenger die Kommunikation nur innerhalb des Einrichtungskontexts oder ermöglicht er auch externe Kommunikation, z.B. für private Kontakte?
Kommunikationsangebote: Werden beliebte Features wie Anrufe, Videochat, Gruppenchat (verschlüsselt?) angeboten? Gibt es Einschränkungen beim Versand von Videos, Bildern, Sprachnachrichten? Dies kann die Akzeptanz und Alltagsintegration mit beeinflussen.

(5) Alltagspraxis und -integration:
Motivation: Wie werden Nutzende motiviert, die Software in ihre Alltagspraxis zu integrieren, insbesondere, wenn sie möglicherweise bereits eine Alltagspraxis für die Kommunikation mit einem anderen Messenger (häufig WhatsApp) entwickelt haben und es explizite oder

https://doi.org/10.5771/9783748921639-331, am 12.10.2024, 11:08:21
Open Access – (cc) BY-NC-ND - https://www.nomos-elibrary.de/agb

gewohnheitsbedingte Widerstände gegen die Nutzung einer zusätzlichen App gibt?
Weiterbildungsbedarfe, Abläufe: Ergeben sich Weiterbildungsbedarfe für Fachkräfte oder Adressat*innen? Ist die Software selbsterklärend? Verändert die Nutzung Arbeitsabläufe oder Kommunikations-, Dokumentations- oder Organisationsstrategien?

(6) Technischer Aufwand der Betreuung und Nutzung:
Aufwand: Hier ist zu prüfen, ob die Nutzung für die späteren Nutzenden technisch unaufwändig erscheint (Finanzierung) und ob der Betrieb technische Wartung und somit Personal erfordert.
Gerätebesitz, Dienstgeräte: Welche Geräte können verwendet werden? Können/müssen private Geräte verwendet werden oder können/sollten Geräte durch die Einrichtung bereitgestellt werden?
Integration in bestehende Softwarenutzungen: Ist die Messenger-App kompatibel mit anderen softwaregestützten Kommunikations- und Organisationsabläufen und ohne dauerhaften Mehraufwand integrierbar?

(7) Betriebssysteme:
Kompatibilität mit allen gängigen Betriebssystemen, auch älteren Versionen ist notwendig, wenn vulnerable Adressat*innen ihre eigenen Geräte nutzen sollen, die nicht reguliert werden können.

(8) Desktopversion:
Ist für die Nutzung ein Smartphone notwendig oder lässt sich mit der Software auch über Computer kommunizieren? Adressat*innen können Computer nutzen, die in der Einrichtung zur Verfügung gestellt werden können. Handybesitz ist keine Voraussetzung. Für Fachkräfte erleichtert die Desktopnutzung die Dokumentation durch die Druckmöglichkeit.

6. *Fazit und Ausblick*

Mängel bei der Anwendbarkeit von DSGVO führen u.E. dazu, dass viele populäre Messenger nicht für den Einsatz in Schule oder Sozialer Arbeit geeignet sind[2]. Ein großes Problem beim Datenschutz ist der mangelnde

2 Z.B. WhatsApp, Telegram, Viber, Skype, Signal, Discord. Discord verarbeitet Daten aus der Kommunikation. https://praxistipps.chip.de/discord-im-home-office-nutzen-das-muessen-sie-wissen_119629
Discord speichert auf Servern, die nicht der GDPR unterliegen. Wenn man sich nicht auf Datenschutz berufen kann und dies nicht einfordern oder einklagen

https://doi.org/10.5771/9783748921639-331, am 12.10.2024, 11:08:21
Open Access – (cc) BY-NC-ND – https://www.nomos-elibrary.de/agb

Schutz vor Weitergabe und Verarbeitung der Adresseinträge auf einem Gerät sowie der Umgang der Anbieter mit Metadaten. Bei den DSGVO-konformen Messengern können die weiteren Kriterien Barrierearmut und Praktikabilität geprüft werden, um Lösungen entsprechend der spezifischen Anforderungen der Sozialen Arbeit zu finden. Eine Übersicht der Messenger wurde im Rahmen des BMBF-geförderten Projekts IDIT erstellt und ist weiter bearbeitbar (Zorn et al. 2020).

Interessante Alternativen existieren unter jenen Messengern, die Institutionen kaufen und bei denen sie individuelle Verträge samt Auftragsverarbeitungsvereinbarungen und individuellen Klauseln zum Datenschutz mit den Herstellern abschließen[3]. Neben kostenpflichtigen Angeboten bestehen auch Möglichkeiten der Nutzung von Open Source Produkten und dem eigenen Serverbetrieb zur Verarbeitung der Daten, z.B. Mattermost, XMPP-Softwares[4]. Erwägenswert ist eine gemeinsame Entwicklung von nicht-proprietären Messengern (z.B. Open Source wie Mattermost oder XMPP-Messenger) auf Bundes- und Landesebene, evt. mit Kultusministerien (die für Schulen ähnliche Interessen verfolgen) und mit den großen Trägern und Bundesverbänden und mit Stabstellen der Landesdatenschutzbeauftragten. Ein sicherer, DSGVO-konformer Serverbetrieb sollte aufgrund der Datenschutzkomplexität sinnvoll und dürfte in Anbetracht des großen Sektors der Sozialen Arbeit gegenüber eingekauften Lösungen preisgünstig sein. Vermutlich ist ohnehin die technische Weiterentwicklung privatsphäreschützender Softwares für den in Frage stehenden Kontext notwendig, damit sie zunehmend auch die in den Punkten Barrierearmut und Praktikabilität beschriebenen Kriterien erfüllen können, dies ließe sich mit freier Open Source Software verwirklichen.

Ein Nicht-Handeln der Einrichtungen verhindert zudem auch nicht grundsätzlich die Nutzung von Messengern. Vielmehr ist zu befürchten, dass dadurch die informelle Nutzung und Verbreitung jener Messenger

---

kann, fallen nach unserer Einschätzung viele Anwendungseinsätze schlicht aus, bei denen Datenschutz vorgeschrieben ist – formale Bildung, Soziale Arbeit. Discord erhebt, verarbeitet personenbezogene Daten und teilt sie mit Geschäftspartnern und verknüpft sie – spricht: gibt sie weiter https://discord.com/privacy . Im Juni 2020 hat Facebook einen Rechtsstreit verloren – es wurde Facebook untersagt, die Daten seiner diversen Firmen (Whatsapp, Facebook, Instagram) miteinander zu verknüpfen. https://netzpolitik.org/2020/bundesgerichtshof-facebook-beutet-nutzer-kartellrechtlich-relevant-aus/.

3 Z.B. Threema Work, Wire Pro, OwnChat, Chiffry, school.cloud, SchoolFox u.v.a..m.

4 https://www.freie-messenger.de/sys_xmpp/server/ ; Anleitung: https://www.freie-messenger.de/dateien/conversations/Anleitung_Conversations.PDF.

https://doi.org/10.5771/9783748921639-331, am 12.10.2024, 11:08:21
Open Access – (cc) BY-NC-ND - https://www.nomos-elibrary.de/agb

zunimmt, die Daten nicht schützen, Barrierefreiheit nicht respektieren und dass dies zunehmend zu Exklusionen führt. Insofern sind Einrichtungen der Sozialen Arbeit hier auch entsprechend ihres Bildungsauftrags aufgefordert, Lösungen zu finden und anzubieten.

Darüber hinaus könnte mit einem solchen Angebot eines XMPP-Servers durch das Aufzeigen der Machbarkeit datenschützender Messenger-Kommunikation die theoretische und praktische Medienkompetenz eines breiten Bevölkerungsanteils fördern. Nutzende könnten zudem damit auch extern kommunizieren.

Die Weiterentwicklung von Kriterien für organisationale Umsetzbarkeit oder Praktizierbarkeit (und von Softwareentscheidungen) sollten daher in pädagogischen Kontexten nicht ausschließlich mit technischen, sondern auch mit pädagogischen Fachkräften erfolgen und geprüft werden, bevor organisationale Entscheidungen getroffen werden, weil Technikentscheidungen pädagogisches Handeln beeinflussen (Kutscher et al. 2020). Weil die zu treffenden Entscheidungen umfassend geprüft werden müssen und Auswirkungen auf Arbeitsabläufe haben, ist eine Entscheidung durch obere Hierarchieebenen anzuraten, damit die Frage nach effizienten Kommunikationstools nicht einzelnen Fachkräften überlassen wird.

Literatur

BAG OKJE [Bundesarbeitsgemeinschaft Offene Kinder- und Jugendeinrichtungen e.V.] (2020): *Information: Offene Kinder- und Jugendarbeit in Corona-Zeiten, BAG OKJE, Bundesarbeitsgemeinschaft Offene Kinder- und Jugendeinrichtungen e.V. (BAG OKJE)*. https://www.offene-jugendarbeit.net/index.php/okja-in-corona-zeiten/okja-in-coronazeiten [Abfrage am: 09.09.2020].

Bos, Wilfried / Eickelmann, Birgit / Gerick, Julia / Goldhammer, Frank / Schaumburg, Heike / Schippert, Knut / Senkbeil, Martin / Schulz-Zander, Renate / Wendt, Heike (Hg.) (2014): *ICILS 2013. Computer- und informationsbezogene Kompetenzen von Schülerinnen und Schülern in der 8. Jahrgangsstufe im internationalen Vergleich*. Münster: Waxmann.

Buchner, Benedikt (2017): *DuD Recht AG Bad Hersfeld: Elterliche Pflichten bei WhatsApp-Nutzung der Kinder*. In: Datenschutz und Datensicherheit DuD, (9), S. 584-592.

Cryptoparty (2019): *cryptopartykbn:messenger.* https://www.cryptoparty.in/cryptopartykbn/messenger [Abfrage am: 13.06.2020].

DBSH [Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit e.V.] (2014): *Berufsethik DBSH*. In: Forum Sozial, (4), S. 3–43.

Gekeler, M. (2020). *Warum nicht … Übersicht über Messenger-Systeme.* https://www.freie-messenger.de/warum/warumnicht/ [Abfrage am: 15.01.2021]

https://doi.org/10.5771/9783748921639-331, am 12.10.2024, 11:08:21
Open Access – (cc) BY-NC-ND – https://www.nomos-elibrary.de/agb

Imort, Peter / Niesyto, Horst (Hg.) (2014): *Grundbildung Medien in pädagogischen Studiengängen*. München: kopaed.

Incobs (2015): *Barrierefreiheit von Messenger-Apps*. https://www.incobs.de/artikel/items/barrierefreiheit-von-messenger-apps.html [Abfrage am: 26.06.2020].

Iske, Stefan / Kutscher, Nadia (2020): *Digitale Ungleichheiten im Kontext Sozialer Arbeit*. In: Kutscher, Nadia / Ley, Thomas / Seelmeyer, Udo / Siller, Friederike / Tillmann, Angela / Zorn, Isabel (Hg.). Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung. Weinheim [u.a.]: Beltz Juventa, S. 116–128.

Kayser-Bril, Nicolas (2019:. *Personal Scoring in the EU: Not quite Black Mirror yet, at least if you‘re rich* –. Köln, Tagung Superscoring. https://www.superscoring.de/wp/wp-content/uploads/2019/08/Kayser-Bril_SuperScoring-Essay_2207.pdf.

Kutscher, Nadia / Ley, Thomas / Seelmeyer, Udo / Siller, Friederike / Tillmann, Angela / Zorn, Isabel (Hg.) (2020): *Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung*. Weinheim [u.a.]: Beltz Juventa.

MEKOcloud (2018): *Dokumentation des Fachtags: WhatsApp in der Jugendarbeit?* https://www.mekocloud.de/2018/01/whatsapp-in-der-jugendarbeit/ [Abfrage am: 07.09.2020].

mpfs [Medienpädagogischer Forschungsverbund Südwest] (2020): *JIM-Studie 2019. Jugend, Information, Medien. Basisuntersuchung zum Medienumgang 12- bis 19-Jähriger.*

Nebel, Maxi (2021): *Digitales Lernen – Datenschutzrechtliche Rechtsgrundlagen von Lernplattformen für Kinder und Erwachsene*, in diesem Band.

Neß, Karsten (o.J.): *Privacy Handbuch*. Messenger. https://www.privacy-handbuch.de/handbuch_74.htm [Abfrage am: 26.06.2020].

Pehl, Manuel / Knödler, Christoph (2020): *Messenger-Dienste in der Sozialen Arbeit - datenschutzkonform nutzen*. Regensburg: Walhalla u. Praetoria Verlag.

Reece, Andrew G. / Danforth, Christopher M. (2017): I*nstagram photos reveal predictive markers of depression*. In: EPJ Data Science, 6, S. 15. DOI: 10.1140/epjds/s13688-017-0110-z.

Reh@pp-Quality (2016): *App-QKK. App-Qualitätskriterienkatalog.* Dortmund. http://www.rehatechnologie.fk13.tu-dortmund.de/rehapp/Medienpool/Dateien-zum-Download/App-QKK.pdf [Abfrage am: 13.06.2020].

Schönenberger, Erik (2016): *WhatsApp, E-Mail, SMS & Co. auf Sicherheit und Nachhaltigkeit bewertet*. https://www.digitale-gesellschaft.ch/2016/11/07/whatsapp-e-mail-sms-co-auf-sicherheit-und-nachhaltigkeit-bewertet-produktvergleich/ [Abfrage am: 26.06.2020].

Schulz, Ann Christin (2019): *Ausbildung zur digitalen Teilhabe? Eine Analyse der Lehrangebote zu Medienkompetenz in sozialen und pädagogischen Studienfächern an deutschen Hochschulen*. Beiträge aus der Forschung Band 202. Dortmund: Sozialforschungsstelle TU Dortmund.

https://doi.org/10.5771/9783748921639-331, am 12.10.2024, 11:08:21
Open Access – (cc) BY-NC-ND - https://www.nomos-elibrary.de/agb

Siller, Friederike / Tillmann, Angela / Zorn, Isabel (2020): *Medienkompetenz und medienpädagogische Kompetenz in der Sozialen Arbeit*. In: Kutscher, Nadia / Ley, Thomas / Seelmeyer, Udo / Siller, Friederike / Tillmann, Angela / Zorn, Isabel (Hg.). Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung. Weinheim [u.a.]: Beltz Juventa, S. 314-332.

Verbraucherzentrale (2018): *Datenschutzregeln bei Messengern mit Verschlüsselung im Überblick.* https://www.verbraucherzentrale.de/sites/default/files/migration_files/media243857A.pdf.

WhatsApp (o.J.a): *How we work with the Facebook Companies.* https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/how-we-work-with-the-facebook-companies?eea=1 [Abfrage am: 07.09.2020].

WhatsApp (o.J.b): *Privacy Policy.* https://www.whatsapp.com/legal/?l=de#privacy-polic.

Wikipedia (2020): *Liste von mobilen Instant-Messengern* – Wikipedia. https://de.wikipedia.org/wiki/Liste_von_mobilen_Instant-Messengern [Abfrage am: 13.06.2020].

Williams, Marc (o.J.): *Secure Messaging Apps Comparison | Privacy Matters*. https://www.securemessagingapps.com/ [Abfrage am: 13.06.2020].

Zorn, Isabel / Murmann, Jule / Harrach-Lasfaghi, Asmae (2020): *Rechercheergebnisse DSGVO-konforme Messenger-Apps für Bildungseinrichtungen.* Köln: TH Köln.

Zorn, Isabel / Schluchter, Jan R. / Bosse, Ingo (2019): *Theoretische Grundlagen inklusiver Medienbildung.* In: Bosse, Ingo / Schluchter, Jan-René / Zorn, Isabel (Hg.). Handbuch Inklusion und Medienbildung. Weinheim [u.a.]: Beltz Juventa, S. 16–34.

https://doi.org/10.5771/9783748921639-331, am 12.10.2024, 11:08:21
Open Access – (cc) BY-NC-ND - https://www.nomos-elibrary.de/agb

https://doi.org/10.5771/9783748921639-331, am 12.10.2024, 11:08:21
Open Access – (cc) BY-NC-ND - https://www.nomos-elibrary.de/agb