

Foire d'échange entre acteurs de l'aide sociale

26.06.2024

Digitalisation und soziale Arbeit

Erfahrungen - Herausforderungen – Potentiale

Dr. Anette Schumacher

Was erwartet Sie?

- **Grundlegende Informationen zu Digitalisierung/Digitalität**
- **Theorie und Befunde**
- **Herausforderungen /Potentiale**
- **Fazit**

Digitalisierung und Digitalität



Digitalisierung: technologische Umwandlung analog => digital

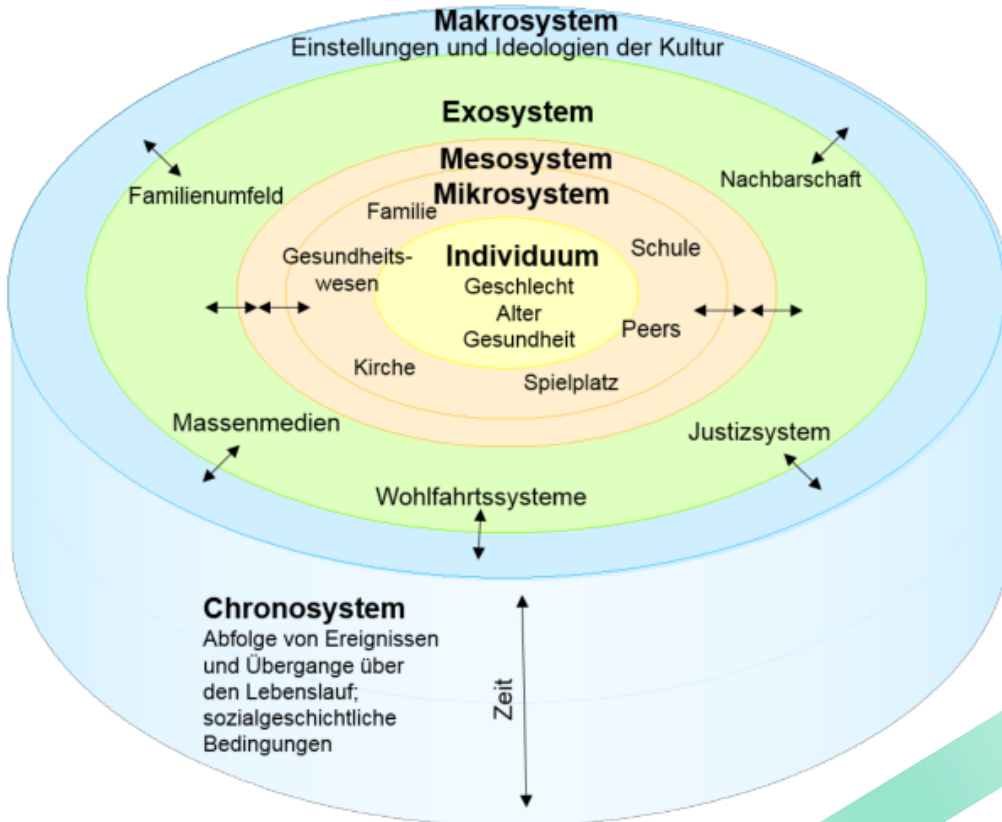
Digitalität: Nimmt den Umgang/Folgen der Digitalisierung in den Blick

Angesichts einer „Kultur der Digitalität“ (Helbig 2018) steigt der Anpassungsdruck im Hinblick auf die Anwendung digitaler Technologien.

Sozialarbeiterisches Handeln besteht nun eben nicht mehr nur allein in der Hinwendung zum Hilfesuchenden, sondern erfordert auch immer mehr, auch den Umgang mit digitaler Technologie in Form von hard und software. Der Einsatz solcher Technologie führt damit auch zu einer neuen Art der Formalisierung von Abläufen in Organisationen

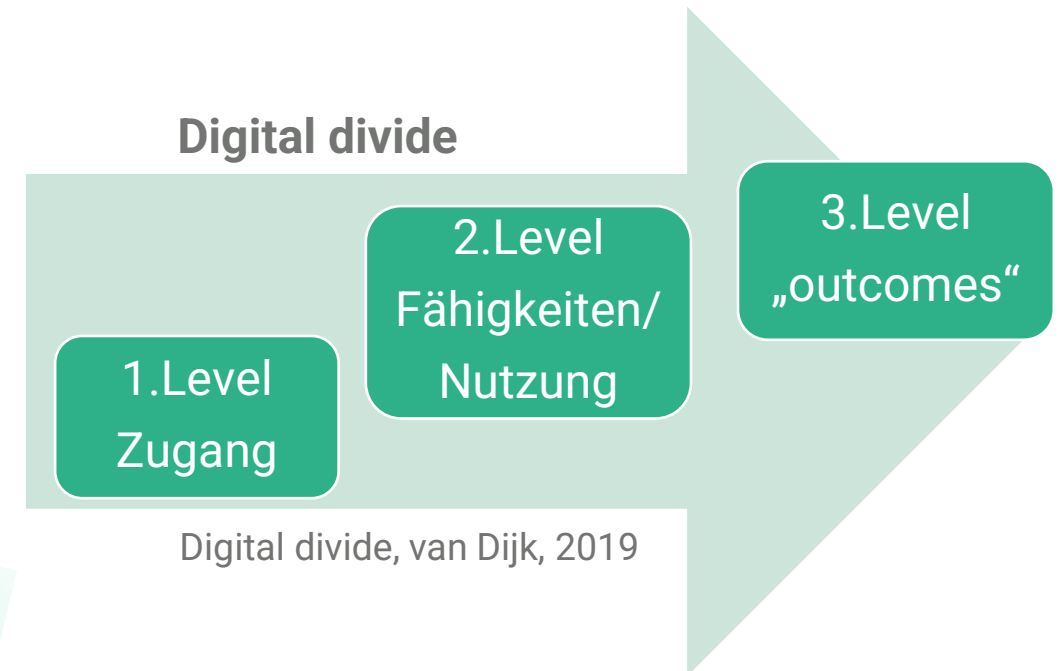
Theorien

Digitalisierung: technologische Umwandlung
analog => digital



Digitalität: Nimmt die Folgen der Digitalisierung in den Blick

Veränderungen in den Lebenswelten (Grunwald & Thiersch, 2018)
und der Sozialisationsinstanzen (Bronfenbrenner, 1981)



Digital divide, van Dijk, 2019

Bourdieu (1983):
Ökonomisches, soziales und kulturelles Kapital

Internetzugang

2022 hatten 98 % der luxemburgischen Haushalte Internetzugang (Statec)

Digitale Kompetenzen

Personen in Luxemburg, die insgesamt **grundlegende oder höher als grundlegende digitale Kenntnisse** haben (Eurostat)

16 bis 29 Jahre: 71,4%

55 bis 74 Jahre: 50,77%

Personen, die **insgesamt geringe digitale Kenntnisse haben**

16 bis 29 Jahre: 18.8%

55 bis 74 Jahre: 26,8%

Personen, die das Internet genutzt haben, um **Informationen über Waren und Dienstleistungen** zu suchen (Luxemburg)

2018: LUX 76,4 % BRD:86,1

2023: LUX 60,2% BRD: 41,7

Empirische Befunde zur Reproduktion ungleicher Teilhabe in informellen Kontexten digitaler Mediennutzung zeigen, dass **vulnerable Zielgruppen** nicht unbedingt durch den Einsatz digitaler Technologien besser erreicht werden, sondern es scheinen sich auch hier **Exklusionsmechanismen** zu reproduzieren, die aus nichtdigitalen Zusammenhängen bekannt sind:

- in der Onlineberatung sind sozial benachteiligte Zielgruppen unterrepräsentiert (vgl. Klein 2013)
- riskante und beeinträchtigende Medienerfahrungen machen AdressatInnen aus benachteiligten Bildungskontexten häufiger als andere (vgl. mpfs 2018, S. 62)
- bildungsinstitutionell anschlussfähige Mediennutzung wird eher von ressourcenprivilegierten NutzerInnen praktiziert (vgl. DIVSI 2014, S. 100).
- Ungleichheiten werden verstärkt, da die Nutzungsmöglichkeiten beispielsweise von Smartphones und all ihren Funktionalitäten sich erst vor dem Hintergrund eines vorhandenen Wissens und damit verbundener entsprechender Fähigkeiten entfalten (vgl. Wijetunga 2014)

Politische und gesellschaftliche Herausforderungen

Petition an den Bundestag für ein Recht auf Leben ohne Digitalzwang

Der Verein Digitalcourage hat eine Petition an den Deutschen Bundestag initiiert, er solle das Recht auf Leben ohne Digitalzwang ins Grundgesetz aufnehmen.

An immer mehr Stellen werden wir genötigt, uns einzuloggen, online zu registrieren oder eine App herunterzuladen – und dabei immer mehr persönliche Daten preiszugeben.“
Dadurch würden viele Menschen ausgeschlossen, alte oder kranke Menschen, Menschen mit Behinderung und Menschen mit geringem Einkommen.

Zudem würden immer mehr Daten gesammelt, die es ermöglichen, alle Lebensbereiche zu überwachen. Die Menschen sollen frei entscheiden können, ob sie eines besitzen und wann sie mit einem solchen Gerät unterwegs sein wollen. "Wir wollen auch frei entscheiden können, welche Software und welches Betriebssystem wir auf unseren Geräten installieren", heißt es in der Petition. Digitalcourage hat die Petition an den Bundestag anlässlich des 75. Geburtstag des Grundgesetzes ins Leben gerufen. Die Wahrnehmung der Grundrechte und der Daseinsvorsorge, die Teilnahme am gesellschaftlichen Leben und die Nutzung der öffentlichen Infrastruktur dürfe nicht davon abhängig gemacht werden, dass Menschen das Internet, ein Smartphone oder bestimmte Software benutzen

[Petition an den Bundestag für ein Recht auf Leben ohne Digitalzwang | heise online](#)

Politische und gesellschaftliche Herausforderungen

„**Once Only**“-Prinzip zwischen Verwaltungen (Daten nicht mehrfach erheben)

Stéphanie Obertin (Ministerin für Digitalisierung) stellte die Grundzüge des Gesetzentwurfs über die Nutzung von Daten vor => Zielsetzung bürokratische Hürden abbauen und Proaktivität gegenüber Nutzern

Subventionen (Wohnungsbeihilfen, Kindergeld, Gesundheitskosten, etc.) erreichen ihre Zielgruppe teilweise nicht!

Herausforderungen bei der Umsetzung des Once Only Prinzips:

- Harmonisierung von Software
- Neue Systeme zur Sammlung und Auswertung von Daten
- Wahrung Vertraulichkeit von Informationen
- Datensicherheit
- Nach Anonymisierung (Forschung, Statistiken, Analysen)

Der Megatrend „Digitalisierung“ führt zu **grundlegenden Veränderungen** in nahezu allen Bereichen der Gesellschaft und somit auch in fast allen **Arbeitsbereichen der Sozialen Arbeit.**

Dies bringt sowohl neue Herausforderungen und Problemlagen als auch neue Anforderungen an die Produktion sozialer Dienstleistungen mit sich. Zum Beispiel in **Form** von

- online gestützter (interner und externer) Kommunikation/Vernetzung
- digitale Beratungsangebote,
- elektronische (Fall-)Planung und Dokumentation



Digitalisierung in der sozialen Arbeit

Die Digitalisierung in der Sozialen Arbeit ist aktuell noch hinter ihren Möglichkeiten

- Gefahr, die Lebenswelt ihrer KlientInnen aus den Augen zu verlieren
- Attraktivität für Fachkräfte (weiter) einzubüßen (?)
- digitale Potentiale für die Verbesserung der Effektivität, Effizienz und Qualität sozialer Dienstleistungen ungenutzt zu lassen

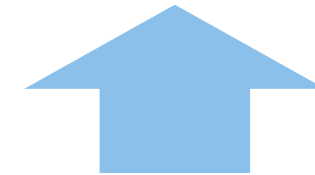
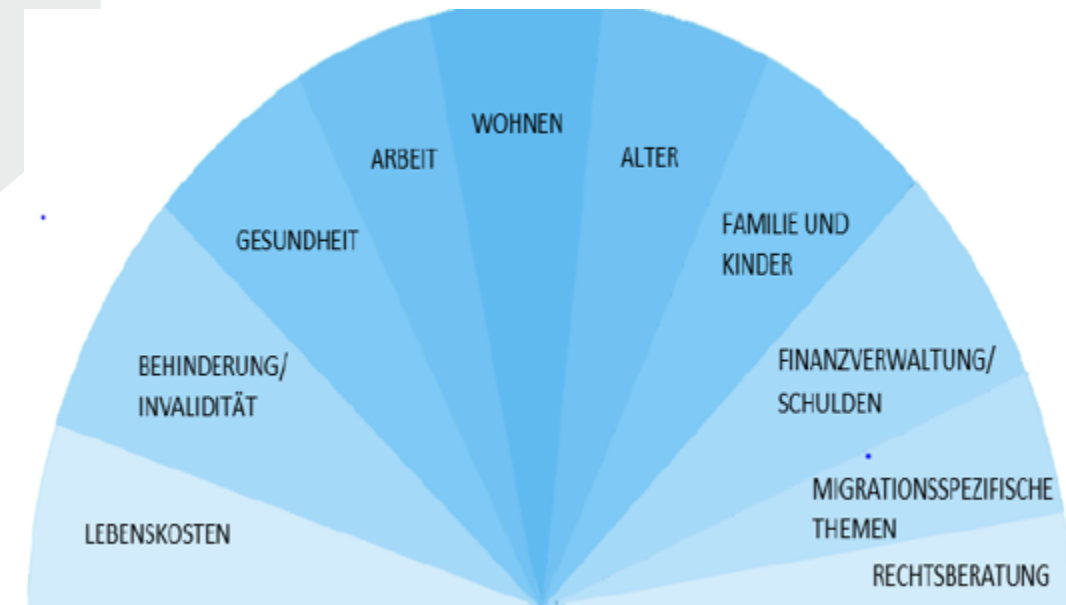
Kategorien der Qualität (Effektivität (Wirksamkeit) und Effizienz (Aufwand))

Strukturqualität	Organisatorische Rahmenbedingungen, personelle Ressourcen und Qualifikation, Ausstattung, Konzeption, Organisation, Führungssystem
Prozessqualität	Aktivitäten zur Leistungserbringung, Dienstleistungsorientierung, Prozess- und Reaktionszeiten zw. auslösendem Ereignis und Prozessbeginn, Kooperation, Interaktion, Informations- und Kommunikationskultur, Fehlerraten, Hilfeplanung und deren Nachhaltigkeit (Effektivität)
Ergebnisqualität	Wirtschaftlichkeit (Effizienz), Mitarbeiterzufriedenheit, Kundenzufriedenheit, Erreichung zuvor festgelegter Ziele

Quelle: Steinmetz, S., Neusiedler, A. & Schumacher, A. (2018)
Die *Offices Sociaux* in Luxemburg aus Sicht der AkteurInnen und AdressatInnen

Gesetzestext definiert die Missionen des Office

- Information über die aide sociale
- Beratung und Antragstellung für andere soziale und finanzielle Hilfeleistungen außerhalb der Gesetzgebung der aide sociale
- sozialpädagogische Betreuung
- Zugang zu Kommunikationsmitteln und soziokulturellen Aktivitäten sichern
- Eingliederung in das Sozialversicherungssystem
- Motivierung zur Teilnahme an Maßnahmen, die die Lebenssituation optimieren
- Einforderung von aktiver Beteiligung an den vom Office angebotenen Maßnahmen
- Gewährung finanzieller Unterstützungsleistungen
- Unterbringung in einer Notunterkunft
- Kostenübernahme medizinischer Leistungen, der Kranken- und Invalidenversicherung und der Altersvorsorge
- Weiterleitung an spezifische (an Bedürfnisse angepasste) Dienstleister
- Kooperation mit anderen sozialen Dienstleistern, in dessen Betreuung der/die AdressatIn bereits ist



Überblick über die Thematischen Bereiche der Hilfeleistungen

Transparenz/Kontrolle

Überforderung

Nutzen

Unerfahrenheit

Ablehnung



Einstellung

Vernetzung

DIGITALISIERUNG/DIGITALITÄT

Zeitaufwand

Ängste

Anwenderfreundlichkeit

Passgenauigkeit

Niedrigschwelligkeit

Begeisterung

Street-level zu screen-level
vom Sozialarbeiter zum
Informations- und
Netzwerkmanager

Qualifizierung der Fachkräfte

Hierfür bedarf es neben dem Willen zur aktiven Gestaltung der digitalen Transformation in der Sozialen Arbeit vor allen Dingen auch eine fundierte Qualifizierung im Bereich Digitalität der Fachkräfte in der Sozialen Arbeit.

- Oftmals nicht in die entsprechenden Studiengänge integriert
- Weiterbildungsangebote sehr unterschiedlich, oftmals nicht passgenau
- Masterstudiengang „Digitalisierung in der Sozialen Arbeit“

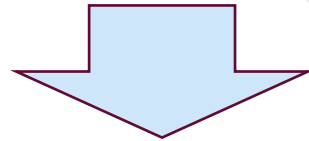
Organisationen

stehen „unter Druck“ im Internet präsent und sichtbar sein zu müssen, denn „wer sein Angebot nicht (auch) in dieser Sphäre platziert, wird oft nicht wahrgenommen (Bollig, 2020, S.474)

Anspruch der Organisationen die Potenziale der Digitalisierung stärker zu nutzen, andererseits sehen sie sich oft nicht dazu in der Lage

- Mangel an zeitlichen Ressourcen
- Zu hohe Kosten
- Mangelnde technische Wissensbestände
- Verunsicherung oder gar kaum Nutzung von Social Media- Anwendungen
- Unsicherheiten in Bezug auf Einhaltung des Datenschutzes/Datensicherheit
- Fehlende Konzepte
- Individuelle Nutzungspraktiken der Fachkräfte
- Rasante technische Entwicklung
- Ängste
- Macht der Gewohnheit

Professionelle und Träger stehen vor der Herausforderung, sich an Lebenswelten und Bedarfen der AdressatInnen und den aktuellen gesellschaftlichen Entwicklungen zu orientieren und bedarfsgerechte Angebote zu entwickeln , die mit Fachstandards und gesetzlichen Grundlagen vereinbar sind



Erfordert ein hohes Maß an Wissen über technische Möglichkeiten

Anwendungsbeispiele für digitale Systeme in der Sozialen Arbeit

Soziale Arbeit				
Falldokumentation und -planung	Social Media, Websites und Foren	Onlineberatung	Diagnosehilfen	Serious Games
Erfassung von Klientendaten, Auswertung und Planung der Fallarbeit anhand digitaler Systeme	Klientenorientierte Ansprache und Zugehen in neuen digitalen Sozialräumen	Soziale und psychosoziale Beratungsleistungen per E-Mail, Chats oder Smartphone-kommunikation	auf Algorithmen basierende Systeme zur statistischen Auswertung von Klientendaten und Vorgabe geeigneter Interventionen	Einbettung von Therapieaufgaben in spielerische Kontexte (z. B. Videospiele, Multiplayer Games unter professioneller Beteiligung)

Digitalisierte Arbeitsbezüge

Im Branchenvergleich der Dienstleistungen wird die Sozialwirtschaft im Gegensatz zur Finanzwirtschaft oder zu Unternehmensberatungen als eher schwach digitalisierter Wirtschaftsbereich eingeschätzt.

Bei genauerem Hinsehen zeigt sich jedoch ein differenziertes Bild, denn innerhalb der Sozialwirtschaft sind Arbeitsplätze unterschiedlich stark von Digitalisierung geprägt.

So geben **87,8 %** der Beschäftigten im Gesundheitswesen digitale Arbeitsbezüge an, im Sozialwesen sind es **67,3 %** (vgl. Roth/Müller 2017, S. 20). Dabei werden von den Beschäftigten im Gesundheits- und Sozialwesen etwa 1-3 verschiedene Formen der Digitalisierung genutzt (vgl. Müller/Roth 2017, S. 21).

Substitutionspotential

Eine der wesentlichen Funktionen digitaler Technik am Arbeitsplatz ist es, Arbeitsprozesse zu **erleichtern**, zu **beschleunigen** und insgesamt **effizienter** zu gestalten.

Routinefähige Aufgaben sind von einer höheren Wahrscheinlichkeit betroffen, durch digitale Technik ersetzt zu werden, als komplexe, wissensbasierte Tätigkeiten oder Steuerungsaufgaben.

Mit Blick auf die Berufssegmente wird für Fertigungsberufe in der Industrie mit rd. 70 % das höchste durchschnittliche Substitutionspotenzial konstatiert. Im Vergleich kommen die (medizinischen und nichtmedizinischen) Gesundheitsberufe auf < 20 % sowie **die sozialen Dienstleistungsberufe auf < 10 %** (vgl. Dengler/Matthes 2015, S. 14).

Es ist nicht erstaunlich, dass den sozialen und kulturellen Dienstleistungsberufen die geringsten Substitutionspotenziale attestiert wird (5-15 %) (vgl. Dengler/Matthes 2015, S. 14), sind hier doch die digitalen Unterstützungsmöglichkeiten für die Arbeit am und mit Menschen am geringsten ausgeprägt, wohingegen die Kernbestandteile interaktiver Arbeit (Gefühlsarbeit, Emotionsarbeit, subjektivierendes Arbeitshandeln) starke Bedeutung haben

Das mag mit ein Grund sein, dass im thematischen Diskurs vielfach theoretisch-konzeptionelle Beiträge vorgestellt werden, die aber anhand empirischer Forschungen noch nicht wissenschaftlich vertieft bearbeitet worden sind. Entsprechend sind erst wenige Beiträge zu finden, die Veränderungen der Arbeitsweise von SozialarbeiterInnen konkretisieren

Akzeptanz und Nutzung digitaler Technologien in der sozialen Arbeit

Während digitale Kommunikationsmöglichkeiten im privaten Umfeld intensiv genutzt werden und sich großer Beliebtheit erfreuen, wird ihrem Einsatz im Feld der professionellen Erwerbstätigkeit häufig mit Skepsis begegnet (vgl. Gimpel et al. 2018).

Das Stereotyp einer eher zögerlichen Annahme beziehungsweise sogar ablehnenden Haltung neuer digital gestützter Methoden durch SozialarbeiterInnen wird vielfach erwähnt (Kreidenweis 2017, S. 163; Epe 2019, S. 13); empirische Untersuchungen hierzu liegen jedoch nur sehr vereinzelt vor beziehungsweise beruhen auf niedrigen Fallzahlen (Kopf und Schmolze-Krahn 2018).

Quantitative Studie zur Ausweitung digitaler Technologien im beruflichen Kontext

Deutschlandweite, quantitativen Befragung von Berufstätigen, Studierenden und Auszubildenden

Fragestellungen:

inwieweit haben sich digitale Technologien bereits im beruflichen Kontext etabliert und wie wird dieser Technikeinsatz aus Sicht der Beschäftigten wahrgenommen?

Werden hinter Digitalisierungsbestrebungen vor allem Rationalisierungsbemühungen vermutet => Wegfall von Arbeitsplätzen

Existieren Befürchtungen, dass durch Digitalisierung von Arbeit => Abnahme der Qualität von Arbeit, z. B. durch Arbeitsverdichtung, stärkere Überwachung und Standardisierung von Arbeitsabläufen etc. (vgl. für einen Überblick Becka et al. 2017).

Empirische Untersuchungen auf Basis des „DGB Index Gute Arbeit“ kommen hinsichtlich dieser Aspekte zu folgenden differenzierteren Ergebnissen:

- ca. 34 % der im „Sozialwesen“ Beschäftigten berichten von einem erhöhten Entscheidungsspielraum durch die Digitalisierung (alle Branchen: 26 %),
- ca. 57 % nehmen eine höhere Arbeitsmenge (alle Branchen 55 %) beziehungsweise eine größere Arbeitsbelastung (50 %; alle Branchen: 48 %) im Zuge der Digitalisierung wahr,
- leicht positive Effekte resultieren für den Bereich „Vereinbarkeit von Arbeit und Familie“: 24 % im „Sozialwesen“ (alle Branchen 22 %).

Studie zur Verbreitung und Akzeptanz digitaler Technologien

Deutschlandweite quantitative Befragung (Uni Bochum und Hochschule Koblenz) von Beschäftigten, Auszubildenden und Studierenden in sozialen Berufen zur Verbreitung und Akzeptanz digitaler Technologien im Feld.

Erhebungszeitraum Dezember 2018 bis Februar 2019

Online-Befragung von 1064 Personen (Großteil der Befragten waren Sozialarbeiter oder Sozialpädagogen)

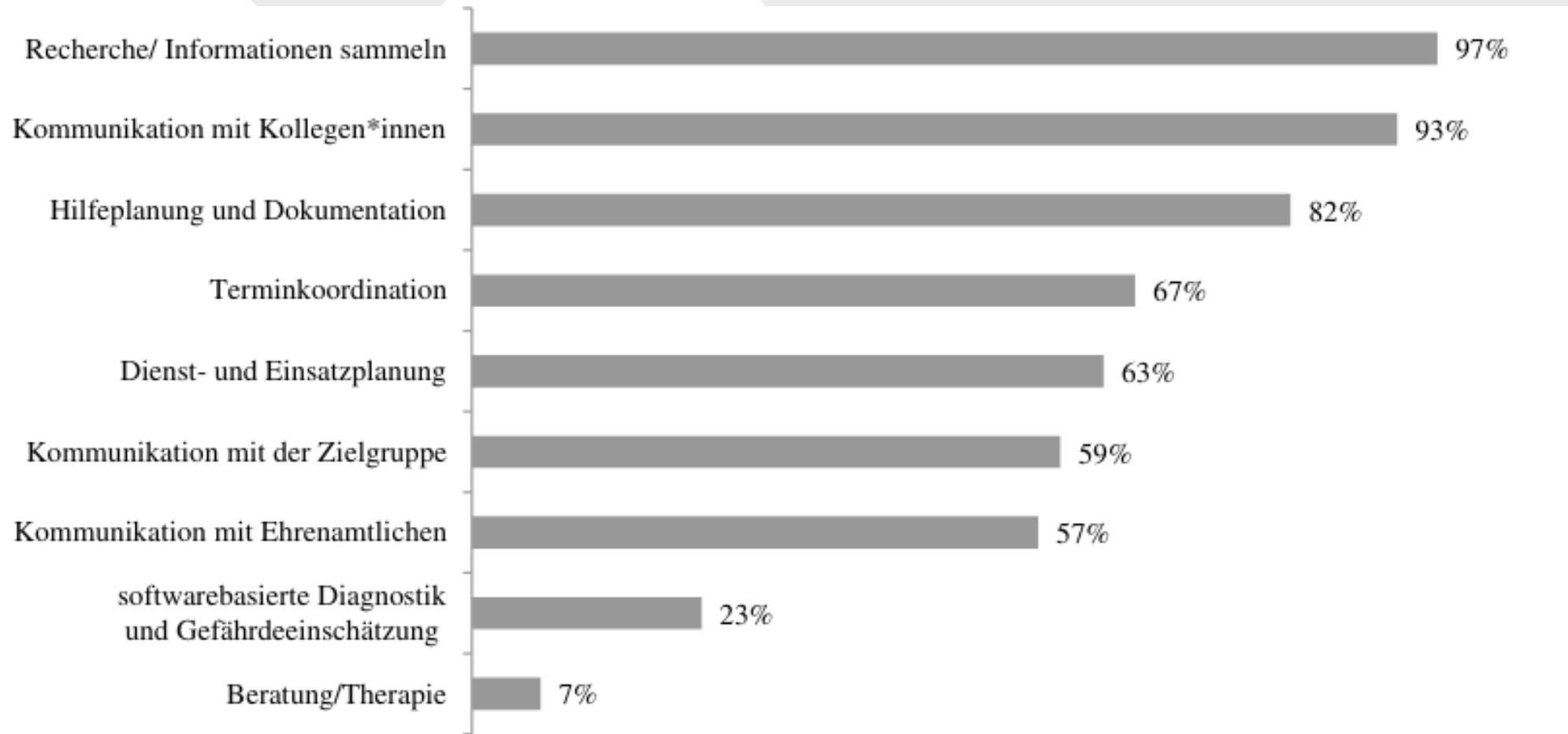
- Die berufliche Internetnutzung im Feld der Sozialen Arbeit ist weit verbreitet. Über die Hälfte der Befragten nutzt im beruflichen Kontext täglich und weitere 25 % mehrmals die Woche das Internet.
- Unter männlichen Sozialarbeitern ist die tägliche Internetnutzung etwas stärker verbreitet (56 %) als bei weiblichen Beschäftigten (49 %).

- Wider Erwarten zeigt sich in der beruflichen Nutzung eine der privaten Nutzung konträre Situation: Der höchste Anteil an SozialarbeiterInnen, die täglich das Internet nutzen, findet sich in der Gruppe der über 50-jährigen (57 %),
- geringere Anteile weisen die unter 30-jährigen und die 40- bis unter 50-jährigen auf (jeweils 47 %).
- Insgesamt geben über drei Viertel der Befragten an, dass die Nutzungsdauer in den letzten Jahren zugenommen hat.
- Genutzt wird das Internet vor allem für die Recherchen via Online-Suchmaschinen, für die Kommunikation mit KollegInnen mittels E-Mail oder WhatsApp sowie für organisatorische und administrative Tätigkeiten
- In der direkten Arbeit an KlientInnen kommen Lösungen über das Internet hingegen deutlich seltener zum Einsatz

- Die Nutzung des Internets erfolgt in der Regel über den Computer (77 %) aber auch das Smartphone (61 %) und der Laptop (48 %) werden im beruflichen Arbeitskontext genutzt
- Die Arbeit mit Computer und Internet wird von knapp 80 % der Befragten eher positiv wahrgenommen.
- Damit stehen die Beschäftigten in der Sozialen Arbeit der zunehmenden Digitalisierung etwas positiver gegenüber als Beschäftigte anderer sozialer Berufe (vgl. Hoose et al. i.E.).
- Unter den Beschäftigten der Sozialen Arbeit lässt sich feststellen, dass Männer dieser Entwicklung etwas positiver gegenüberstehen als weibliche Beschäftigte.
- Zwischen den verschiedenen Altersgruppen lassen sich hingegen keine signifikanten Unterschiede hinsichtlich der Akzeptanz der Digitalisierung beobachten.
- Allerdings zeigt sich, dass die Altersgruppen, welche das Internet häufiger für berufliche Zwecke nutzen, hierzu auch eine tendenziell positivere Einstellung aufweisen

Einsatz des Internets nach Tätigkeitsfeldern

Schönauer et al, 2021





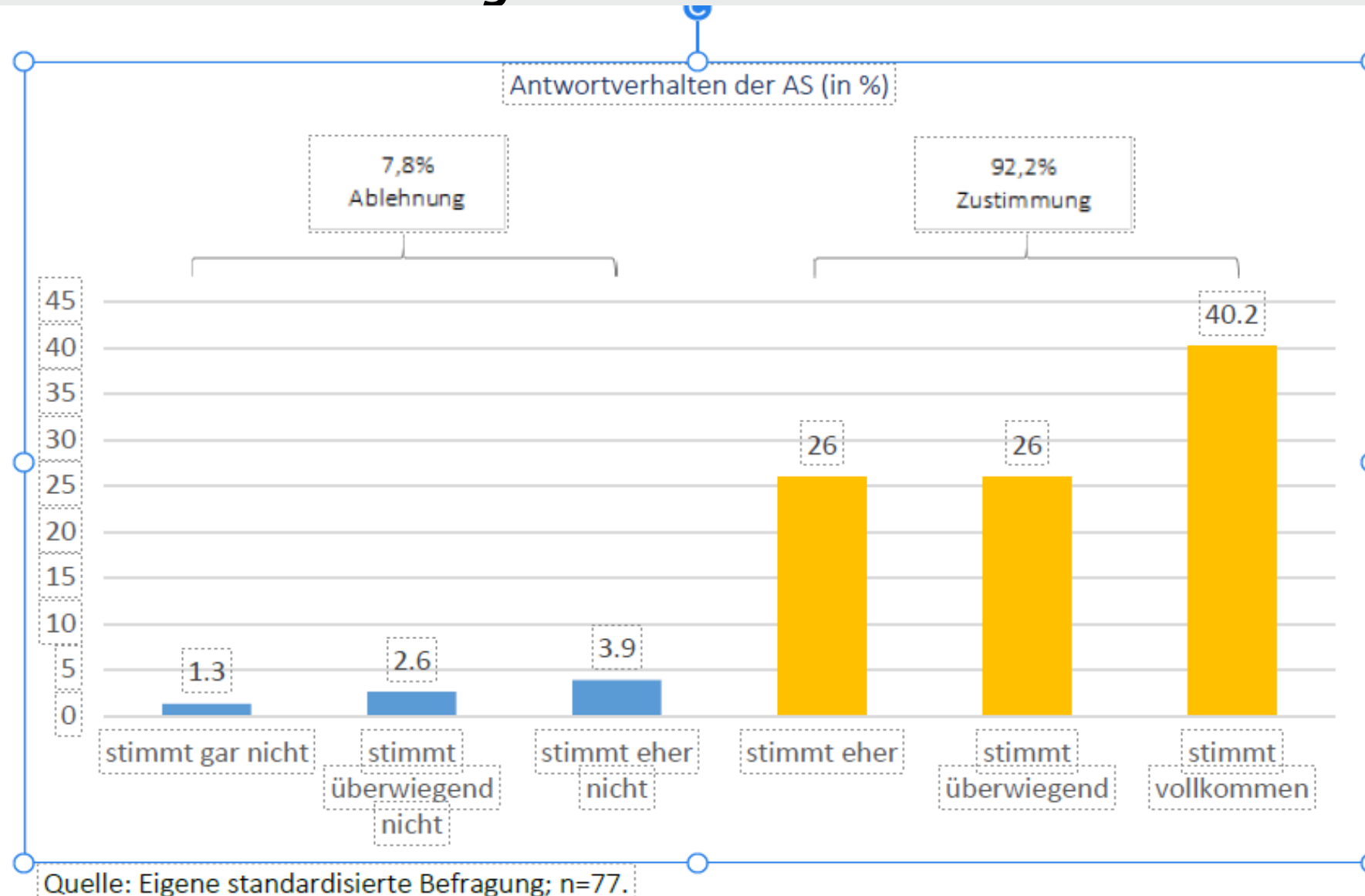
Zusammenfassend kann für die Soziale Arbeit konstatiert werden,

dass sowohl der Einsatz verbreiteter als auch die Akzeptanz digitaler Technologien höher ist, als landläufig angenommen

Die überwältigende Mehrheit der Befragten nimmt die Internetnutzung als arbeitserleichternd wahr.

Der Digitalisierungsprozess führt also nicht zu einer Ablehnung digitaler Technologien. **Dies beruht auch darauf,** dass digitale Technologien zwar für administrative und koordinierende Aufgaben eingesetzt werden, im Kernbereich der Sozialen Arbeit – der direkten Interaktion mit den AdressatInnen – jedoch bislang nur in Einzelfällen darauf zurückgegriffen wird

„Ich halte es für sinnvoll, dass jedes OS die Daten in einheitlicher Form in eine gemeinsame Datenbank eingibt“





Angesichts des Erfolgs von internetbasierten sozialen Netzwerken und Instant-Messaging-Diensten überrascht es nicht, dass der größte Teil der Zeit, den die Menschen im Netz verbringen, mit Kommunikation genutzt wird (Koch und Frees 2017, S. 438 f.).

Für viele ist Onlinekommunikation fest im Alltag verwoben, sodass der Verzicht auf diese Kommunikation in vielerlei Hinsicht einem gesellschaftlichen (Teil-)Ausschluss gleichkommen würde (Wenzel 2015, S. 37).

Deshalb sollte der Wandel in der alltäglichen kommunikativen Praxis auch zumindest teilweise in der Beratungskommunikation (Onlineberatung) überdacht werden, wenn sie einen Teil der Ratsuchenden nicht ausschließen will.

Herausforderungen und Potentiale

- Dienstleistungsarbeit leidet oft darunter, dass sehr häufig unklar ist, wieviel Aufwand notwendig ist, um den Dienstleistungserfolg herbeizuführen. Dies trifft in besonderem Maße auch auf die Sozialarbeit zu - diese Problematik kann durch Digitalisierung eher verschärft denn abgemildert.
- Auf der einen Seite schafft Digitalisierung mehr Chancen für vertiefte und individualisierte Zusammenarbeit (zwischen den AnbieterInnen einerseits und mit den AdressatInnen andererseits); zum anderen ist mit dem Einzug der Digitalisierung in die Sozialarbeit sowohl beim Management als auch bei vielen Dienstleistungskräften selbst der Anspruch verbunden, dass auch mehr Fälle bearbeitet werden können.
- Im Einzelfall besser zu arbeiten und gleichzeitig auch mehr Fälle zu erledigen – und dabei noch mit einem wachsenden Erwartungsdruck von AdressatInnen konfrontiert zu sein –, das kann zu Selbstüberforderung und Stress führen.
- Digitalisierung in der Sozialen Arbeit droht die ohnehin in diesen Arbeitsfeldern vorhandenen Entgrenzungsrisiken zu steigern. => Berufsspezifische und betriebliche Regelungen, wie mit diesen Risiken umgegangen werden kann, sollten mit der fortschreitenden Digitalisierung dynamisch mitentwickelt werden

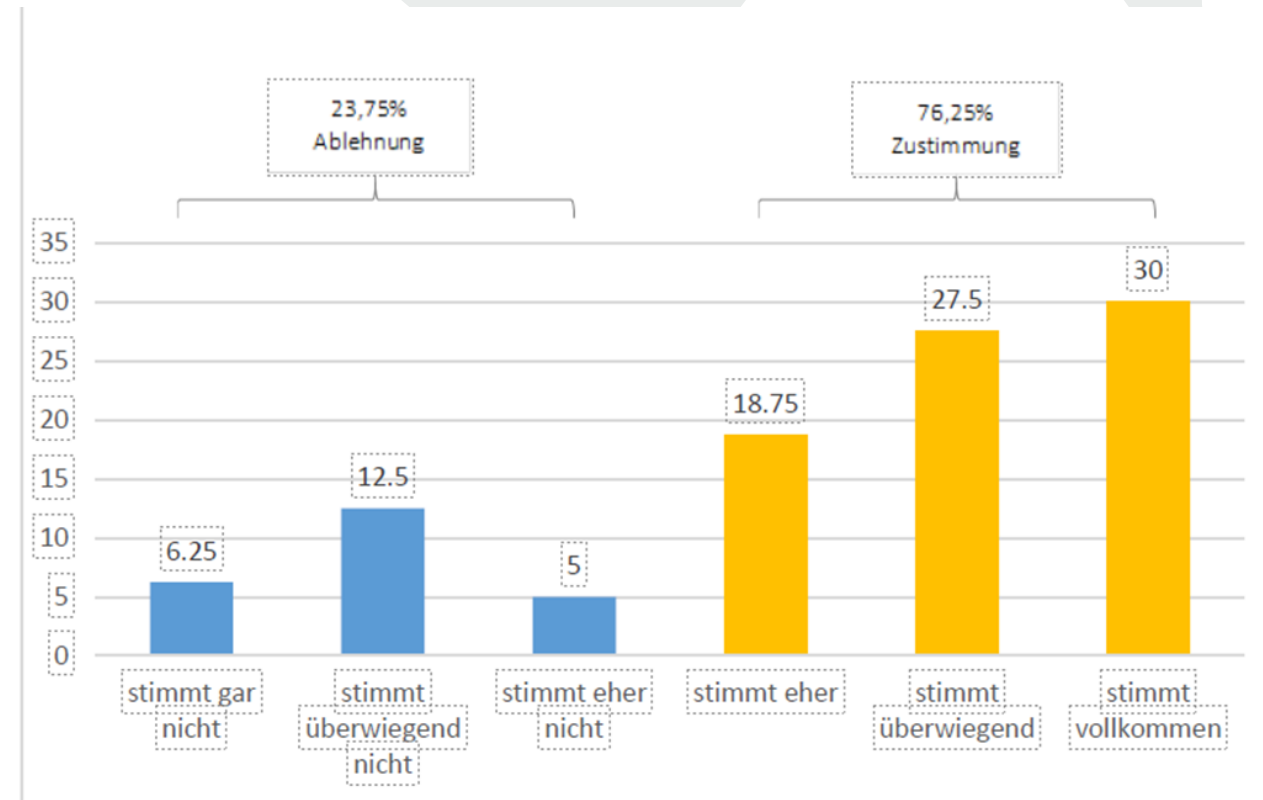
Herausforderungen

Wachsenden

Entgrenzungsrisiken vorbeugen:

In den Berufen der Sozial- und Gesundheitswirtschaft wird oft **intrinsisch motiviert** gearbeitet. Darüber hinaus sind die Sorgen und Nöte von AdressatInnen für viele Beschäftigte oft ein weiterer Anschub, sich stark zu engagieren. Die durch Digitalisierung gesteigerten Möglichkeiten können diese ,Entgrenzungsrisiken steigen lassen Ohne geeignete Umgangsstrategien droht Digitalisierung, das Burn-out-Risiko nicht etwa zu reduzieren, sondern eher zu steigern.

Einige Aufgaben sind nur deshalb zu bewältigen, weil ich aufgrund der Wichtigkeit meiner Arbeit sehr hoch motiviert bin:
76% Zustimmung



Herausforderungen

- **Partizipation** wird gebraucht, um digitale Erneuerungen passgenau zu machen: Viele digitale Erneuerungen bleiben in der Sozialwirtschaft bislang hinter den Erwartungen zurück. Angemessenheit und Wirkungskraft digitaler Anwendungen zur Arbeitsunterstützung können durch rechtzeitige und weitgehende Partizipation von Beschäftigten und Betroffenen verbessert werden.
- **Qualifizierung** bzgl. der Digitalisierung in der Sozialwirtschaft: Ausformulierung und Präzisierung benötigter Kenntnisse; Integration in die Ausbildung; Wissen um die technischen (Nutzungs-) Möglichkeiten ausbauen

Herausforderungen

Digitale Angebote erreichen nicht alle Menschen !

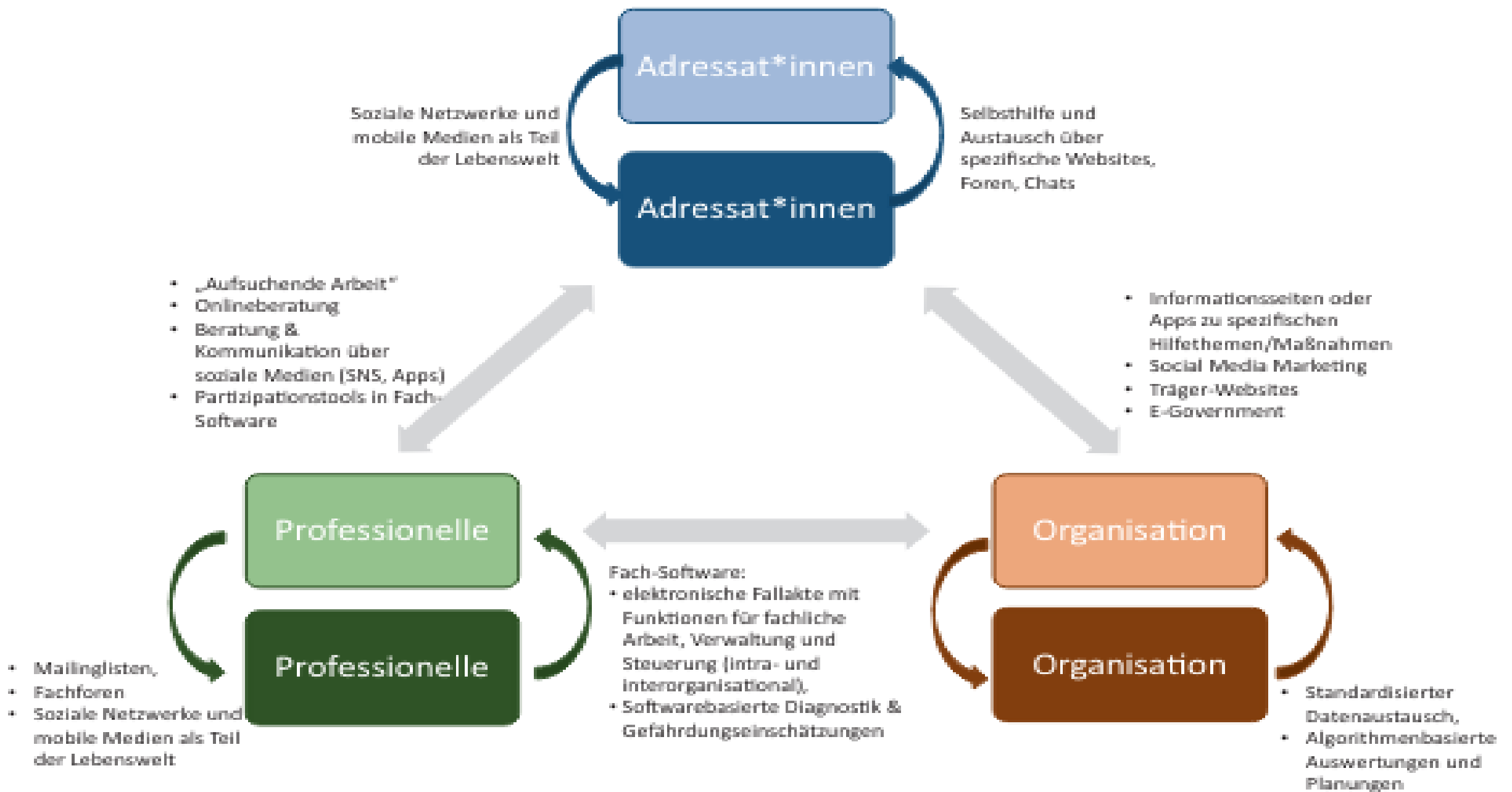
- Menschen, für die der Austausch von Angesicht zu Angesicht für die Schilderung ihrer Problemlagen und eine Vertrauensbeziehung notwendig ist.
- Menschen, für die das Internet oder die Computer-/Smartphonennutzung an sich eine Hürde darstellt

In der Nutzung digitaler Technologien zeichnet sich eine soziale Spaltung ab: Höher gebildete Menschen nutzen das Internet intensiv (immerhin 97 %). Menschen mit niedriger formaler Bildung (64 %) und ältere Menschen ab 70 Jahren (52 %) dagegen nutzen das Internet weniger intensiv (Initiative D21 2020, S. 12 ff.). Weiter gibt es ein Stadt-Land-Gefälle in der Internetnutzung keinen Internetzugang (Initiative D21 2020). Damit liegt ein Spannungsfeld zwischen sozialer Teilhabe und sozialem Ausschluss.

Herausforderungen

- Soziale Teilhabe und sozialen Ausschluss
- Befähigung und Heraus- oder Überforderung der AdressatInnen
- Abwägen der Professionskriterien vor dem Hintergrund von Gefahren der Technologien als Produkte ökonomischen Wirtschaftens und der Ermöglichung niederschwelliger, lebensweltorientierter Angebote
- Förderung und Minderung professionellen Handelns durch Formalisierung
- Widersprüchliche Wirkungen auf die Arbeitsbedingungen der Beschäftigten hinsichtlich der Handlungsspielräume und Arbeitsbelastungen

(Schönauer et al. 2021)



Wissenschaft stellt folgende Fragen

zur **Gestaltung Sozialer Arbeit** (vgl. Kutscher, 2020)

- Wie gestalten Organisationen den Wandel von Arbeitskontexten? Wie werden digitale Arbeitsmittel eingesetzt und wie wirken sie?
- In welcher Weise werden Partizipationsangebote bei der Technikentwicklung und -einbettung an Beschäftigte gemacht? Wie können Partizipationsangebote konzipiert und umgesetzt werden?
- Welche Qualifikationsangebote werden gemacht, um Professionalisierungschancen im Kontext digitalisierter Arbeitsgestaltung zu realisieren?
- Welche Mitbestimmungsoptionen haben Beschäftigte bei der Einführung digitaler Leistungsangebote und inwiefern fordern sie solche ein?
- Wie verändert sich die Leistungserbringung im Feld der Sozialen Arbeit für KlientInnen und Professionelle?
- Wie verändert sich professionelles Arbeitshandeln im Spannungsfeld zwischen digitalisierten und nicht digitalisierten Tätigkeiten?
- Wie gestalten sich neue, digital geprägte Handlungsweisen anhand gegebener Technikkonfigurationen (und inwiefern werden betriebliche Mitbestimmungsmöglichkeiten in Bezug auf die Funktionalität der digitalisierten Prozesse realisiert und beispielsweise durch Gewerkschafts- und Verbandsarbeit öffentlich diskutiert)?

Digitalisierung wird in öffentlichen Diskursen vielfach als unhintergehbare Entwicklung thematisiert, deren Chancen zu nutzen seien, wenn man sie nur richtig gestaltet – auch in Bezug auf die Soziale Arbeit.

Digitalisierung an sich zunächst weder „gut“ noch „böse“

Darin eingelagert sind jedoch Strukturen und Logiken, die unter bestimmten Umständen sowohl förderliche als auch problematische Potenziale in sich tragen.

Digitale Techniken sind ein einfach **ein WERKZEUG**, das genutzt werden kann, es ist jedoch Aufgabe der Professionellen als Experten in ihrer Arbeitswelt darauf zu schauen:

Wo, wie, was, wann und bei wem setze ich analoge oder digitale Instrumente/Methoden ein, um bestmöglich zum Wohle des Adressaten im Rahmen der Sozialarbeit zu handeln ?

Fazit

