

Digitalisierung in der Sozialen Arbeit

Was braucht Soziale Arbeit?

Wie müssen Soziale Organisationen ausgestattet sein?





Jahr	Historisches Ereignis in Sachen IT-Technologie
1937	Zuse baut den ersten programmgesteuerten mechanischen Rechenautomat „Z1“
1945	Erster vollelektronischer Universalrechner „ENIAC“
1956	Entwicklung des Magnetplattenspeichers (IBM)
1960er	Entwicklung von Minicomputern
1977	Erster Microcomputer (Apple II)
1981	Erster Personal Computer (IBM)

Jahr	Historisches Ereignis in Sachen Internet
1969	4 Rechner (ARPANET) Universitäten Los Angeles, Santa Barbara, Stanford, Utah
1971	Im ARPANET sind 23 Hosts über 15 Knoten verbunden – erste E-Mail wird versandt
1973	Erster internationaler Knoten nach England und Norwegen
1983	Über 500 Hosts verbunden, erste E-Mail in Deutschland, TCP/IP = Internet
1985	Erste registrierte Domain: nordu.net
1988	Über 150.000 Hosts verbunden, erster Internetwurm (60.000 Hosts betroffen)
1990	Erster Browser und damit Geburtsstunde des World Wide Web (www)
1993	Erster Browser mit grafischer Oberfläche (Mosaic) = Internet für alle
1998	Gründung von Google aus einem Projekt an der Uni Stanford
2003	Gründung von Facebook
2005	Gründung von YouTube
2014	Mobile Web wird allgegenwärtig, Streaming boomt
2015	Boom des IoT (Internet of Things)



Desktop-PC: 43 %

Notebooks: 32 %

Thin Clients: 25 %

Smartphones: 20 %

Tablets: 7 %

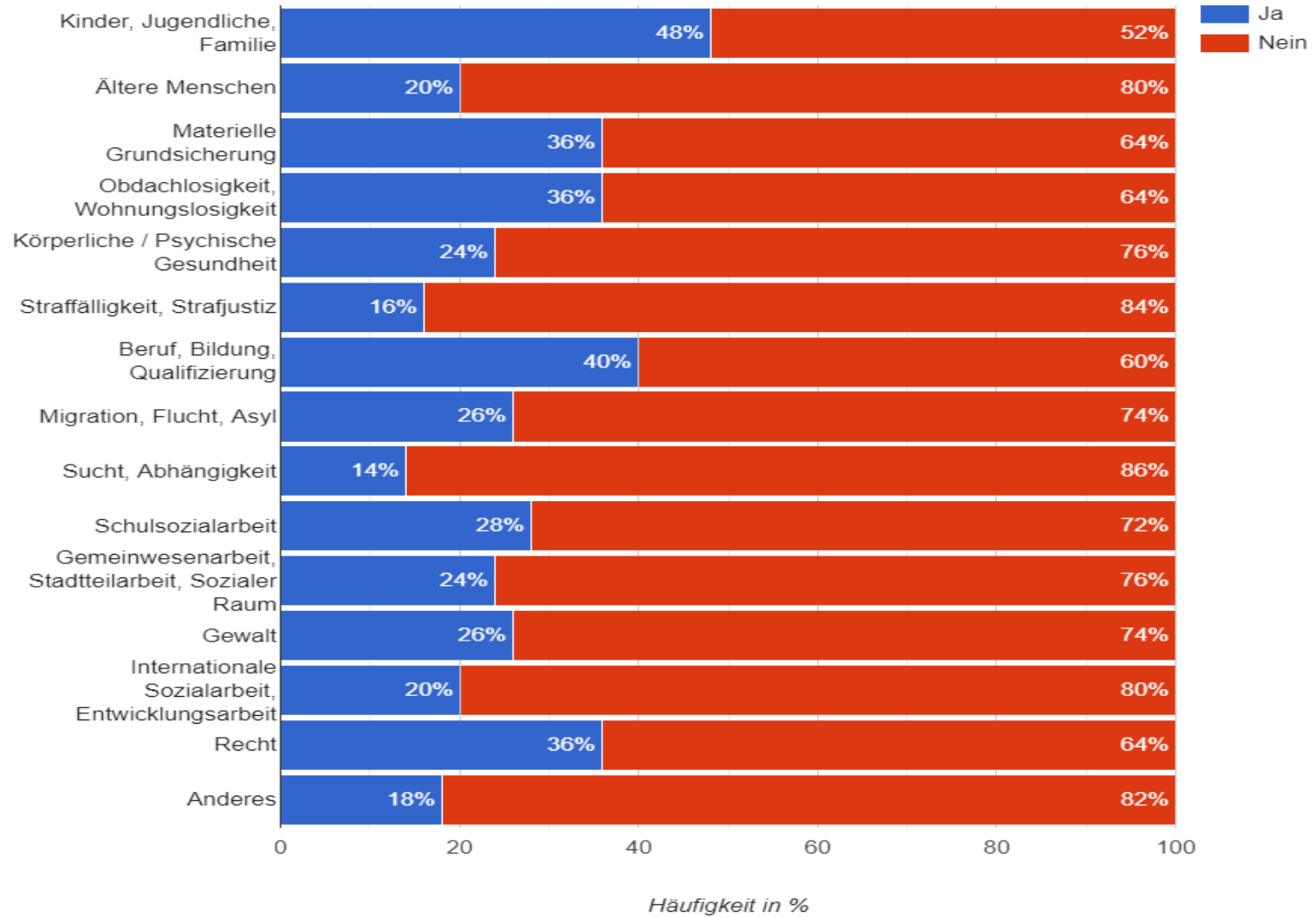
Betriebssystem: 25 % aktuell



Digitalisierungs-Themen

Schulungsbedarf vorhanden: 96 %

Im Rahmen meiner sozialarbeiterischen Ausbildung wurde mir in einem oder mehreren Seminaren Digitale Kompetenz im Zusammenhang mit den Bedürfnissen von Klient:innen bzw. für die Arbeit mit Klient:innen vermittelt.



powered by www.lamapoll.de

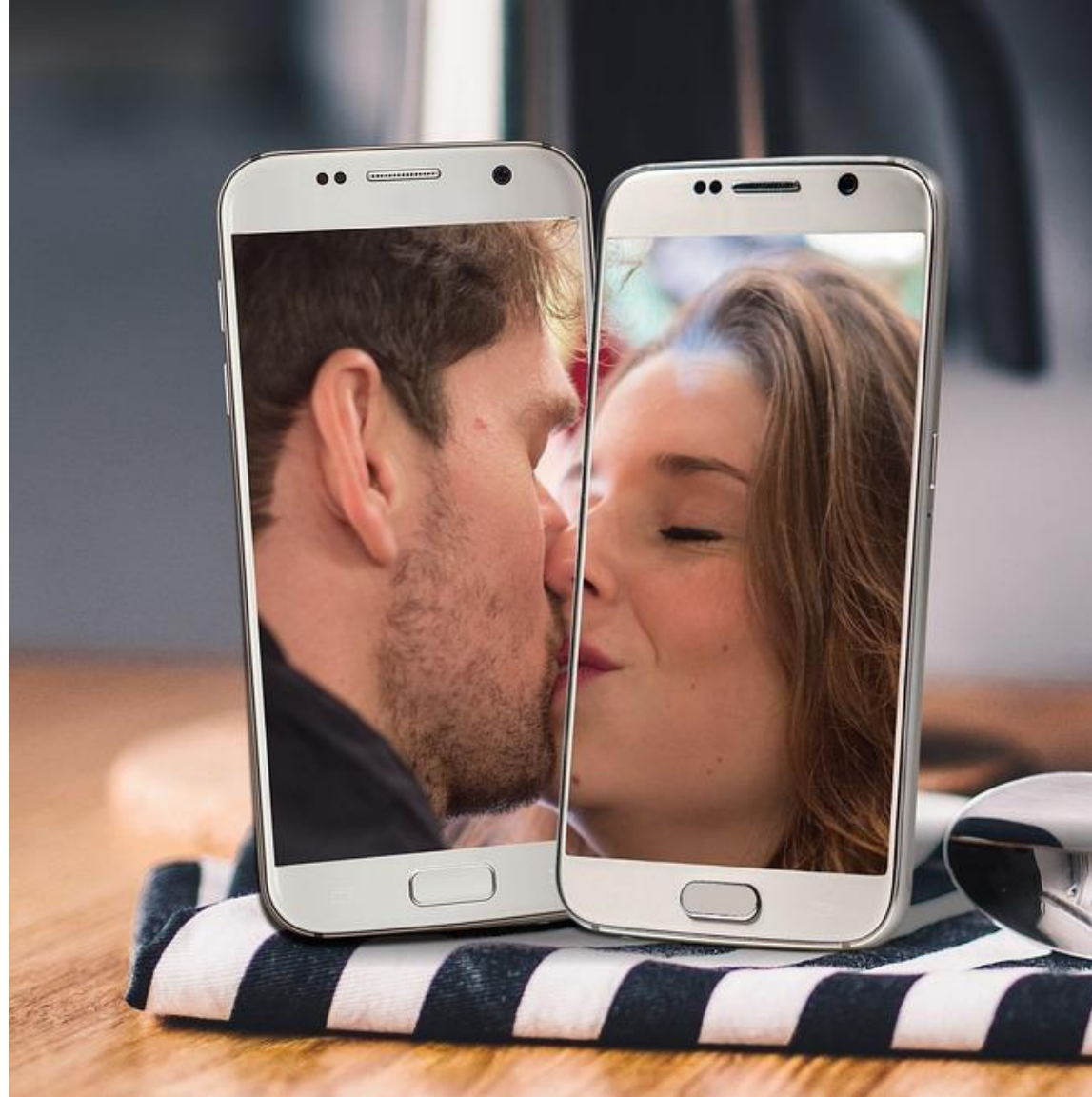
WhatsApp



Verboten: 55 %

Nutzen trotz Verbot: 33 %

Erlaubt mit Richtlinie: 12 %



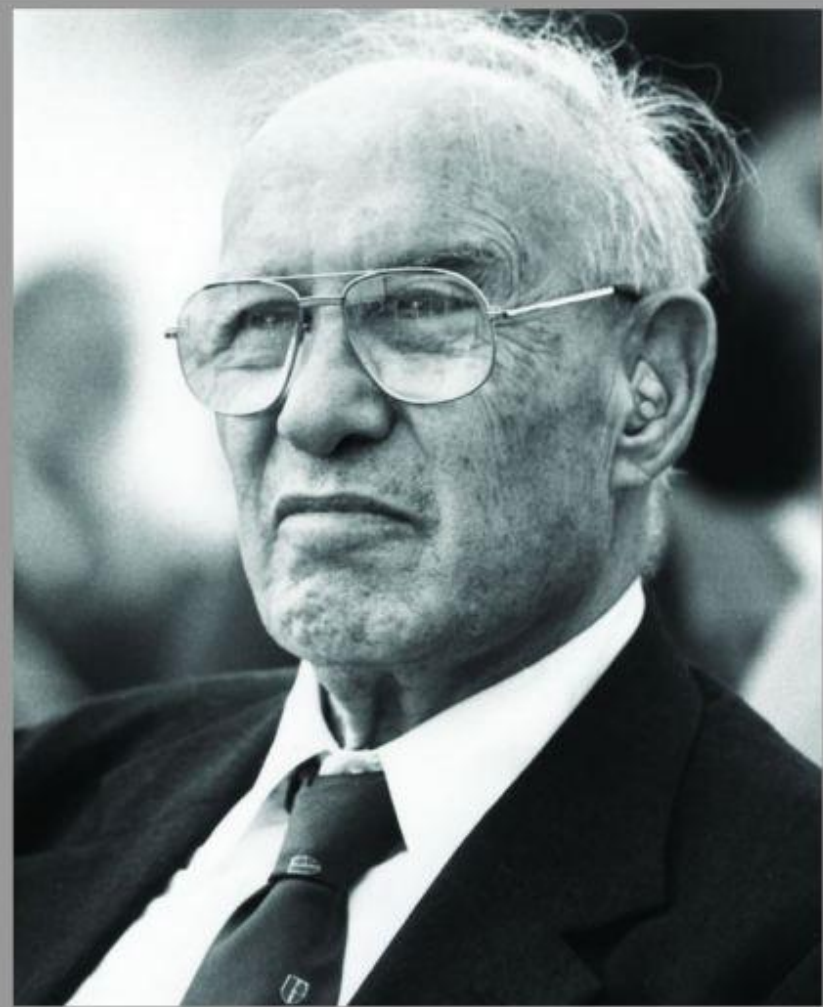
Anteil Computer-Arbeitsplätze für Klient:innen: 12 %

Seit 2019: Plus 25 %



“The greatest danger in times of turbulence is not the turbulence; it is to act with yesterday’s logic”

Peter Ferdinand Drucker
Austrian Sociologist
1909-2005



Fachbereich Sozialinformatik: 25 Jahre

Studiengänge Soziale Arbeit

Sozialinformatische Inhalte im weitesten Sinn: 20 %



Literaturempfehlung

Digitaler Wandel in der Sozialwirtschaft. Grundlagen – Strategien – Praxis. Hrsg. Helmut Kreidenweis, Nomos Verlagsgesellschaft (Baden-Baden) 2018

Sozialinformatik. Digitaler Wandel und IT-Einsatz in sozialen Organisationen. Helmut Kreidenweis, Nomos Verlagsgesellschaft (Baden-Baden) 2020

Soziale Arbeit im Digitalzeitalter – Eine Profession und ihre Theorien im Kontext digitaler Transformation. Angelika Beranek, Beltz Juventa 2021

Digitale (R)evolution in sozialen Unternehmen – Praxis-Kompass für Sozialmanagement und Soziale Arbeit. Alois Pölzl und Bettina Wächter, Walhalla Fachverlag (Regensburg) 2019

IT-Report für die Sozialwirtschaft. Helmut Kreidenweis und Dietmar Wolff, Arbeitsstelle für Sozialinformatik 2022

Websites Empfehlung

Arbeitsstelle Sozialinformatik

<http://www.sozialinformatik.de>

Softwarelösungen für soziale Einrichtungen und Unternehmen in der Sozial- und Gesundheitswirtschaft

<https://social-software.de>

YouTube-Kanal: Digitale Soziale Arbeit

<https://www.youtube.com/@digitalesozialearbeit6586>

YouTube-Kanal: Paritätische Akademie Berlin

<https://www.youtube.com/@paritaetischeakademieberlin6818>

Digitalisierung in der Sozialen Arbeit

Ja! Aber richtig!

FOLIE 04

Jahr	Historisches Ereignis in Sachen IT
1937	Zuse baut den ersten programmgesteuerten mechanischen Rechenautomat „Z1“
1945	Erster vollelektronischer Universalrechner „ENIAC“
1956	Entwicklung des Magnetplattenspeichers (IBM)
1960er	Entwicklung von Minicomputern
1977	Erster Microcomputer (Apple II)
1981	Erster Personal Computer (IBM)

FOLIE 05

Jahr	Historisches Ereignis in Sachen Internet
1969	4 Rechner (ARPANET) Universitäten Los Angeles, Santa Barbara, Stanford, Utah
1971	Im ARPANET sind 23 Hosts über 15 Knoten verbunden – erste E-Mail wird versandt
1973	Erster internationaler Knoten nach England und Norwegen
1983	Über 500 Hosts verbunden, erste E-Mail in Deutschland, TCP/IP = Internet
1985	Erste registrierte Domain: nordu.net
1988	Über 150.000 Hosts verbunden, erster Internetwurm (60.000 Hosts betroffen)
1990	Erster Browser und damit Geburtsstunde des World Wide Web (www)
1993	Erster Browser mit grafischer Oberfläche (Mosaic) = Internet für alle
1998	Gründung von Google aus einem Projekt an der Uni Stanford
2003	Gründung von Facebook
2005	Gründung von YouTube
2014	Mobile Web wird allgegenwärtig, Streaming boomt
2015	Boom des IoT (Internet of Things)

FOLIE 06

Das Thema Digitalisierung ist ein Megatrend, strahlt in alle Bereiche und verändert unser aller Leben. Das zieht sich vom Kindesalter bis ins Seniorenalter und in allen Bereichen im Alltag sind wir mit Digitalisierung konfrontiert. Die soziale Arbeit muss hier mitziehen. Wir können die soziale Arbeit nicht entkoppelt von den anderen Bereichen unserer Gesellschaft betrachten.

Es geht bei Digitalisierung nicht nur um Smartphones, sondern es geht um Technik, die unser alltägliches Leben in irgendeiner Form erleichtern soll. Sonst wäre eine Erfindung – also eine Innovation – nicht innovativ. Technik, die niemandem hilft, wird nicht gebraucht. Die Digitalisierung ist also dazu da, um verschiedene Aspekte des Lebens zu unterstützen. Das ist nichts Neues. Man denke an das Telefon, den Taschenrechner, etc. Innovation bzw. Digitalisierung ist ein großes Thema, welche die Soziale Arbeit als Chance nutzen sollte, um konkurrenzfähig zu bleiben. Letztendlich müssen wir uns fragen, wie wir unsere Arbeit gut, wirkungsvoll, effizient und effektiv machen können.

FOLIE 07

Bei den Endgeräten dominiert immer noch der klassische Desktop-PC mit knapp 43 %. An zweiter Stelle liegen mit 32 % die Notebooks gefolgt von Thin Clients mit 25 %. Damit liegen diese beiden Varianten weit hinter den Desktop-PC. Tablets spielen kaum eine Rolle. Allerdings ist eine Steigerung aufgrund der Corona-Pandemie deutlich sichtbar. Viele PC wurden durch Notebooks ersetzt oder ergänzt. (vgl. IT-Report 2022)

Betriebliche Smartphones werden heute von 20 % und Tablets von 7 % der Mitarbeiter:innen genutzt. Die Nutzung privater Geräte für dienstliche Zwecke scheint ein starker Trend zu sein in der Sozialwirtschaft. Die Nutzung privater Geräte für dienstliche Zwecke in der Sozialwirtschaft hat seit 2019 verdoppelt und entspricht einer Relation von 1:2,4 im Vergleich privaten zu dienstlichen Geräten. (vgl. IT-Report 2022)

Bei den Betriebssystemen im Serverbereich wird deutlich, dass nur ca. 25 % der sozialen Organisationen das aktuelle Betriebssystem von Microsoft nutzen. Der Rest verteilt sich auf Versionen, die teils bis ins Jahr 2007 zurück reichen. Linux spielt eine geringe Rolle. (vgl. IT-Report 2021)

Die Argumentation: Aber es funktioniert doch noch problemlos, freut alle, die sich unbefugten Zugriff verschaffen möchten. Die alte Software hat bekannte Lücken, die muss jemand, der sich Zugriff verschaffen will, nicht mehr mühsam suchen, die sind öffentlich bekannt. Und die Lücken werden auch nicht mehr geschlossen. Das ist halt auch so ein Punkt: Einerseits schreien immer alle von wegen Datenschutz und Sicherheit und auf der anderen Seite öffnet man Tür und Tor für mögliche Zugriffe durch veraltete Software und Geräte.

Abgesehen davon ist es wirklich schwierig, Mitarbeiter:innen davon zu überzeugen, dass ein IT-System die Arbeit erleichtert, wenn sie sich den Rechner mit x anderen Personen teilen müssen, veraltete und langsame Hard- und Software vorfinden, keine Einschulung erhalten und auch sonst in keiner Weise Unterstützung erfahren.

FOLIE 08

Wenn wir das Knowhow nicht in unseren Organisationen haben, wie wir mit der Digitalisierung umgehen können bzw. sollen, dann ist das problematisch für unsere Zielgruppen. Weil, das sind ganz oft Menschen, die eben noch nicht so einen digitalen Ansatz haben oder nicht digital affin sind und unsere Unterstützung brauchen oder eben Menschen, die sehr digital affin sind und daher solche Formate suchen und erwarten. Je nachdem, wen wir uns anschauen.

Digitalisierung ist ein wichtiger gesellschaftlicher Motor. Und mit unserem eigenen Anspruch einer professionellen sozialen Arbeit, dürfen wir die digitale Lebenswelt nicht einfach links liegen lassen. Wir engagieren uns in so vielen Lebenswelten, ob in der Sucht, in der Behindertenhilfe, in der Fluchthilfe, in der Krankenhaussozialarbeit, etc. überall sind Lebenswelten, vielleicht auch nur temporäre Lebenswelten. Aber auch in den digitalen Lebenswelten findet man all das vor was sich in analogen Lebenswelten abspielt – vor allem unsere Klient:innen.

Nehmen wir einmal den eSports Bereich, wo nicht nur irgendwelche Nerds irgendwie herumspielen. Das wird professionell aufgezoogen. Die haben Psychologen, Coaches, Trainer und so weiter an ihrer Seite. Wo ist da die soziale Arbeit? Es gibt viele Jugendliche – vor allem junge Männer – die den Wunsch haben, eine eSports Karriere hinzulegen. Aber es gibt auch Mädchen, die das wollen und – wie auch in der analogen Lebenswelt – diskriminiert werden. Da kann man die Menschen begleiten und unterstützen, wenn man sie ernst nimmt. Und wenn man ernst nimmt, dass viele diese Jugendlichen nicht unbedingt das Bedürfnis dazu haben zu uns in die Beratungsstellen zu latschen.

Ganz heißes Thema: Fake News. Genauso heißes Thema: Hate Speech, also die ganze Hass und Gewalt im Internet. Wie gehen wir mit unseren Klient:innen damit um?

FOLIE 09

Die Masse an Sozialarbeiter:innen haben im ganzen Thema der Digitalisierung keine wirklichen Kompetenzen ausgebildet. Man spürt es auch in der Hochschule, wenn man bei den Studierenden Umfragen macht. IT, Technik, Digitalisierung, etc. ist etwas, was die meisten nicht so wirklich wollen, und viele sagen sie haben da kein Händchen dafür.

96% der Teilnehmer:innen sehen einen Bedarf an finanziellen Ressourcen für die Schulung und Weiterbildung von Mitarbeiter:innen (vgl. *Studie Vorarlberg, 2022*).

FOLIE 10

In der Sozialarbeit arbeiten wir täglich mit Daten, die in physischer oder digitaler Form erfasst werden. Es ist wichtig, ein Verständnis dafür zu haben, wie Daten gespeichert und transportiert werden. Auch im beruflichen Kontext ist es relevant zu wissen, welches Betriebssystem verwendet wird und wo die Daten gespeichert werden. Ein gewisses Verständnis für Technologie ist notwendig, um sicher und effektiv mit Daten umzugehen. Dies gilt auch für die Erstellung von Webseiten und Social Media Inhalten, um die Einrichtung angemessen zu präsentieren.

FOLIE 11

Wenn man sagt, dass man keine Lust auf Social Media hat, dann zeigt man eigentlich, dass man kein Interesse an der Lebenswelt der Klient:innen hat. Persönliche Referenzen werden dann oft auf das Berufliche übertragen und es wird eine Erklärung dafür gesucht, warum man sich nicht damit beschäftigen möchte. Tatsächlich gibt es Social Media Plattformen wie Facebook, WhatsApp oder Messenger, die es schon seit über zwanzig Jahren gibt. Heutzutage gehören TikTok und YouTube ebenfalls dazu. Die soziale Arbeit hat jedoch kaum Kompetenzen in diesem Bereich entwickelt, um sich professionell auf Social Media zu präsentieren und diese Plattformen effektiv für ihre Arbeit zu nutzen.

Es ist eine deutliche Tendenz zur Regulierung durch Verbote zu bemerken. Der Wunsch der Nutzer:innen in der Sozialwirtschaft nach intuitiv bedienbaren Lösungen hat dazu geführt, dass Messenger-Dienste und Cloud-Speicher wie WhatsApp und Dropbox trotz datenschutzrechtlicher Bedenken genutzt werden. **Allerdings haben viele Einrichtungen diese Anwendungen mittlerweile verboten (55 %) oder dulden sie nur inoffiziell (31 Prozent). Lediglich 13 % erlauben die Nutzung mit einer Richtlinie. Die Tendenz geht in Richtung Verbote, während die Nutzungsvorgaben abnehmen. Ob diese „Verbotsmentalität“ zielführend ist, darf bezweifelt werden. Es zeigt keinen souveränen Umgang mit den Anforderungen aus dem Bereich der gesellschaftlichen Digitalisierung. Es könnte negative Auswirkungen auf die Kommunikation mit Klient:innen haben. Die zunehmende Digitalisierung wird in Zukunft noch mehr datenschutzrechtliche und IT-sicherheitsrechtliche Fragen aufwerfen, für die branchenübergreifende Lösungen notwendig sind. (vgl. IT-Report2022)**

Wenn wir sagen, dass wir Social Media nicht mögen, weil das ist nicht so gut. Das mag sein. Eine Drogenszene ist auch nicht so gut wie eine Einkaufsstraße. Trotzdem sind halt nun mal in dieser Drogenszene unsere Klient:innen. Ob uns das jetzt gefällt oder unsere persönliche Präferenz, ist dabei zweitrangig. Und es ist auch fachlich fragwürdig, wenn wir sagen, ja, das gefällt uns irgendwie alles nicht mit Facebook, weil das sind bloß schlechte Dinge, wie Fake News oder Hate Speech. Na, gerade WENN dort Fake News oder Hate Speech sind, müssen wir da hin. Wir sind die Fachkräfte, wer soll da sonst hin?

FOLIE 12

Es ist heute unerlässlich, den Umgang mit modernen Kommunikationstools zu beherrschen und sich nicht mehr damit herauszureden, dass man z. B. 50 oder 60 Jahre alt ist. Nahezu jeder besitzt heutzutage ein Smartphone oder hat irgendwie Zugang zum Internet. Veraltete Ansichten von Fachkräften sollten nicht als Realität betrachtet werden. Es ist auch nicht kompetent, seine Klienten permanent in den realen Raum zu ziehen, nur weil die Sozialarbeiter:innen sich dort aufhalten. Es wäre falsch anzunehmen, dass eine Beratung im kleinen, muffigen Büro um 8.30 Uhr morgens die beste und vor allem einzige Möglichkeit ist.

Es ist nicht so, dass die Menschen nicht mehr durch die analoge Welt laufen und nur noch online unterwegs sind. Aber im zunehmenden Maße sind Menschen jetzt nicht nur zur Informationssuche, sondern auch zur Kommunikation im digitalen Raum. Es bilden sich immer mehr Communities online. Und da ist es natürlich auch angebracht zu gucken, okay, wenn es diese Lebenswelten gibt, was braucht die soziale Arbeit, um in diesen Lebenswelten zu bestehen? Was sind das für Lebenswelten? Was haben die für Eigenheiten? Was haben die auch für eine eigene Sprache?

Die Fähigkeit zur Beziehungsgestaltung und Kommunikation mit unseren Klient:innen ist von großer Bedeutung. Wir erwerben diese Fähigkeiten während des Studiums, in der Ausbildung und während unserer Berufstätigkeit und vertiefen sie weiter. Wir verfügen über Methoden, die wir an die digitale Welt anpassen können. Es ist von entscheidender Bedeutung, dass wir diese Fähigkeiten und Methoden, die wir in der sozialen Arbeit als wertvoll erachten, auch in den digitalen Raum übertragen können. Die reale Begegnung ist nicht die einzige Option, sondern es gibt auch andere Möglichkeiten.

Es ist unerlässlich, dass die soziale Arbeit sich fit macht für die Lebenswelt ihrer Klient:innen, um sie bestmöglich zu unterstützen. Ein wichtiges Ziel ist die Erleichterung des Zugangs zu sozialen Dienstleistungen und Unterstützung. Obwohl diese Dienstleistungen bereits existieren, ist der Zugang oft schwierig, aber digitale Technologie kann in Form von Messenger-Diensten und anderen digitalen Kommunikationswegen eine einfache Unterstützung bieten. Jedoch benötigen unsere Klient:innen auch Unterstützung bei der Nutzung dieser Technologien. Wenn Behörden oder Unternehmen auf digitale Verfahren umsteigen, müssen wir unsere Klient:innen darauf vorbereiten, um sie nicht auszuschließen. Wir müssen auf Augenhöhe mit unseren Klient:innen arbeiten und sie befähigen, digitale Technologien produktiv zu nutzen und dadurch ihre Lebensqualität zu verbessern.

FOLIE 13

Der Anteil der für Klient*innen bereitgestellten Computer-Arbeitsplätzen liegt bei 12 %, das bedeutet es sind einen kräftigen Anstieg im Vergleich zu 2019. Da wurden pro Organisation im Schnitt noch 99 Geräte für Klient:innen angegeben und nun sind es 123. Das bedeutet einen Zuwachs von 25 %, was als Fortschritt hinsichtlich der digitalen Teilhabe von Klient:innen interpretiert werden kann. (vgl. IT-Report 2022)

FOLIE 14

Leider sind auch die Hürden beim Thema Digitalisierung vielschichtig. Allein schon beim Thema der Ressourcenfrage – welche Fachkräfte und finanziellen Ressourcen stehen uns zur Verfügung? Gibt es eine sinnvolle technische Ausstattung? Wie sieht es mit der Weiterbildung der Sozialarbeiter:innen in den Einrichtungen aus? Wie sieht die Organisationsentwicklung hinsichtlich digitaler Prozesse aus? Es reicht halt auch nicht, einfach Tablets oder Smartphones auszuteilen und zu sagen „hurra, wir haben uns digitalisiert“.

Die Strategische Bedeutung der IT generell, hängt von mehreren Faktoren ab. Von der Hierarchie, auf der die IT angesiedelt ist (je stärker sie sich als eigenständige Abteilung klar abgrenzt, desto größer ist die Bedeutung), von der Größe und Struktur eines Trägers bzw. einer Einrichtung, aber auch von den intern gewachsenen Strukturen und Personen. Ein weiterer wesentlicher Faktor ist die Frage, wo die Gesamtverantwortung der IT angesiedelt ist und ob die IT-Leitung eine eigene Stelle ist, außerdem die IT-Personalquote (das Verhältnis IT-Mitarbeiter:innenzahl zu Mitarbeiter:innen). Generell besteht die Bereitschaft zur Investition in das IT-Humankapital, jedoch nicht im gleichen Maße, wie die IT-Nutzung ansteigt. (vgl. IT-Report 2022)

Und angesichts des Fachkräftemangels steht auch die Frage im Raum: Wie attraktiv sind wir in der Sozialen Arbeit noch als Arbeitgeber:innen für zukünftige Generationen, die mit der Digitalisierung aufgewachsen sind und bestimmte Ansprüche an ihren Arbeitsplatz haben? Stichwort „home office“ oder „Flexibilität“.

Die Corona-Pandemie war für soziale Organisationen hinsichtlich der IT-Entwicklung in weiten Bereichen sowohl in quantitativer als auch in qualitativer Hinsicht ein Segen. Die Pandemie hat gezeigt, dass die Argumente gegen Digitalisierung hinfällig sind und dass die Entscheidung, wie viel Geld in die IT investiert wird, eine Management-Entscheidung ist. Am spannendsten ist dabei das Kostenargument. Plötzlich standen Mittel zu einer Aufrüstung zur Verfügung, ohne, dass die Organisationen deshalb Insolvenz anmelden mussten.

Sozialen Organisationen gelingt es zwar zunehmend, den Einsatz klassischer IT auszubauen und zu professionalisieren, doch nach wie vor gibt es an vielen Stellen Handlungsbedarf. Zwar haben mittlerweile auch die Träger, Spitzen- und Fachverbände ihre Aktivitäten in Sachen Digitalisierung gesteigert, doch fehlt es nach wie vor oft an konkreter Unterstützung der Einrichtungen. Dies etwa bei Fragen des Outsourcings von IT-Leistungen, von Personalressourcen, der Digitalisierung von Arbeitsprozessen, der Ausschöpfung von Software-Potenzialen oder bei Datenschutz oder IT-Sicherheit.

FOLIE 15

Peter Ferdinand Drucker, Österreicher, 1909 – 2005, Soziologe und Ökonom, hat zahlreiche Non-Profitorganisationen und kirchliche Einrichtungen beraten, beeinflusst und mitgeprägt (darunter auch das Rote Kreuz und die Pfadfinder). Seine Aussage passt sehr gut zur aktuellen Situation: **„Die größte Gefahr in Zeiten der Veränderung ist nicht die Veränderung an sich, sondern das Handeln mit der Logik von gestern.“** Viele soziale Einrichtungen denken nicht modern oder übersehen die rasante Entwicklung, die vor sich geht. Inzwischen bieten bereits Konzerne wie Google kostenlose Weiterbildungen und Beratungen an, es entstehen Plattformen mit digitalen Dienstleistungen, etc. care.com bzw. betreut.de/betreut.at sind riesige Onlinemarktplätze für familienunterstützende Dienstleistungen (25 Millionen Mitglieder in über 20 Ländern, darunter die USA, Kanada und große Teile Europas). Und man hat den Eindruck, dass die sozialen Organisationen vor sich hinschlummern und noch immer im Kreis diskutieren über des Kaisers Bart. Neue digitale Produkte sind „smart“ und somit für Menschen mit und ohne Einschränkungen geeignet. Viele soziale Einrichtungen haben diesen Sprung immer noch nicht geschafft. Die Frage ist, ob es tatsächlich erwünscht ist, dass digitale Produkte und Dienstleistungen in die Hände von großen Tech-Konzernen und Startups fallen.

FOLIE 16

Kleine Zusatzinfo: Obwohl seit 25 Jahren der Fachbereich Sozialinformatik existiert, hat weder die Soziale Arbeit noch das Sozialmanagement die Sozialinformatik in ihre Diskurse integriert. Der Qualifikationsrahmen Sozialer Arbeit nimmt an keiner Stelle Bezug auf IT oder Digitalisierung. IT und Digitaltechnologien werden teils noch immer als Fremdkörper in der Sozialen Arbeit betrachtet. Ca. 20 – 25 % der Studiengänge Soziale Arbeit bieten sozialinformatische Inhalte im weitesten Sinne.

ACHTUNG: Bitte beachten Sie, dass dieses Dokument eine reine Handreichung zum Vortrag darstellt und daher nicht zitierfähig ist. Sollten Sie einzelne Punkte zitieren wollen, verwenden Sie dazu bitte die empfohlene Literatur (siehe Folien) oder direkt an mich!

Impressum

Autorin: Susanne Studeny, MA
E-Mail: info@sainetz.at
Webseite: <https://www.sainetz.at>
Fotos: <https://pixabay.com>
Erscheinungsjahr: 2023
Ort: Ernstbrunn