



DIGITALISIERUNG TRIFFT SOZIALE ARBEIT

Dr.ⁱⁿ Brigitta Zierer (FH Campus Wien)
Sozialraum1Event Graz 30.9.2020

DIGITALE TRANSFORMATION



Digitale Transformation: Der Wandel durch **digitale Technologie** betrifft viele Lebensbereiche und bringt lfd. neue Kommunikationsformen hervor.

- Verwendung von Geräten: Computer, Tablets, Smartphones etc.
- Spezifische Infrastruktur: Netzwerke
- Anwendungen: Software
- *Treiber* von Digitalisierung sind technologische Innovationen aus dem Bereich der Informationstechnologie, die Personen, Organisationen, Wirtschaft und Gesellschaft verändern
- schnelle Verarbeitung von großen Datenmengen in kurzer Zeit

(vgl. FINSOZ 2017: 2)

DIGITALISIERUNG



Digitalisierung: die technische Umwandlung analoger Objekte in digitale Daten; damit einher geht die Verfügbarkeit von Informationen und Daten durch die Verwendung technischer Endgeräte (vgl. Kreidenweis 2018)

- umfasst viele Lebensbereiche: z.B. online-Banking, Streamingdienste, Gebäudeautomation, Erinnerungs- und Überwachungstechnik
- analoge Formen der Kommunikation, Dokumentation, Büroarbeit/ Aufgaben werden mittels digitaler Technologie durchgeführt
- veränderte Arbeitswelt (**Arbeit 4.0**) durch (halb-) automatisierte Tätigkeiten, permanent und ortsunabhängig verfügbare Smartphones, etc.
- IT-gestützte Dokumentation, online-Übersetzungstools, Assisted Living (Informationstechnologie zur Erleichterung des Alltags), Therapie- und Service-Robotik, Smart-Home-Technik, Künstliche Intelligenz, u.v.a.m.

DATEN: „ÖL“ DES 21. JAHRHUNDERTS

- **Digitale Daten** haben eine wichtige wirtschaftliche Bedeutung.
- Riesige Datenbestände können immer raffinierter ausgewertet und analysiert werden („Big Data“). Unternehmen wie Google/Facebook geben/verkaufen Daten und User* innen-Profile weiter (Bsp.: der Einfluss von Cambridge Analytica in US-Wahlkampf)
- Freiwillig preisgegebene Daten werden durch Algorithmen intransparent selektiert und klassifiziert, um neue Fakten zu schaffen, die sich weitgehend unserer Kontrolle entziehen. (vgl. Spitz 2017; Hill/Sagebiel 2018)
- Jede/r, der im Internet „unterwegs“ ist, hinterlässt Spuren (welche Websites angesehen, welche Apps genutzt oder welche Produkte gekauft werden).
- Mit Cookies können Unternehmen das Surfverhalten von Nutzer*innen nachverfolgen. IP-Adressen geben Auskunft über den Standort eines Users/einer Userin. Smartphone-Apps können nach Zustimmung auf Informationen am Handy (z.B. Standortdaten) zugreifen.



DIGITALE TECHNOLOGIEN IM SOZIALEN SEKTOR



- Neue Technologien sind niemals neutral; sie beeinflussen immer soziale Systeme.
- ca. 1980-1995: Computer und fachspezifische Software werden v.a. für Verwaltungstätigkeiten verwendet
- ca. 1995-2000: Fachsoftware wird für Klient*innen-Dokumentation; Berichtswesen; Auswertung statistischer Daten mit digitaler Technik; erste Online-Beratungen; steigende Bedeutung des Internets
- ca. ab 2000: stärkerer Einsatz von Kommunikationstechnologie mit Einfluss auf die fachlich-methodische Praxis; Informationstechnologie auch für die fallbezogene Planung und Evaluation
(vgl. Kreidenweis: 2005)

DIGITALISIERUNG & MANAGEMENT IM SOZIALEN SEKTOR



- **Digitalisierung** erfordert das Zusammenspiel zwischen Qualitätsmanagement, Organisationsentwicklung, Personalmanagement, etc.
- **Digitalisierung**: ein **strategisches Führungsthema**, das alle Mitarbeiter*innen, Bereiche, Abläufe, Entwicklungen der Organisation umfasst (d.h. Prozess- und IT-Management agieren gemeinsam)
- **Digitalisierung** muss in ein **gesamtes Organisationskonzept** eingebettet werden, um Prozesse und die Kommunikation zwischen Mitarbeiter*innen und Klient*innen zu optimieren
- **Digitalisierung** erfordert passende Fachsoftware zur Fallplanung/-dokumentation (auch für mobile Anwendungen via Smartphone oder mittels Stimmerkennung)
- **Digitalisierung** braucht zusätzliche Ressourcen & Verantwortliche.

DIGITALISIERUNG & MANAGEMENT IM SOZIALEN SEKTOR



- Digitalisierung benötigt die laufende Auseinandersetzung mit **datenschutzrechtlichen Rahmenbedingungen** sowie eine kritische Auseinandersetzung mit **ethischen Fragen**.
- Neue digitale Lösungen sollen in Kooperation mit IT-Spezialist*innen unter Beteiligung der Anwender*innen entwickelt werden.
- Verfügbare Support-Dienste können den Anwender*innen die Nutzung einer Fachsoftware ermöglichen bzw. erleichtern.
- neu: online-Fundraising/-Sponsoring/Spendenmanagement, -Marketing
- Veränderte Arbeitsbedingungen von Mitarbeiter*innen und neue arbeitsrechtliche Fragen (Bsp. Home Office-Bedingungen während des Covid-19-Lockdowns; sozialer Entfremdung durch Entgrenzung von Arbeit und Freizeit entgegenwirken)
- Schutz der Mitarbeiter*innen vor Bashing, Cyber Mobbing und dgl.

MITARBEITER*INNEN SOZIALER ORGANISATIONEN



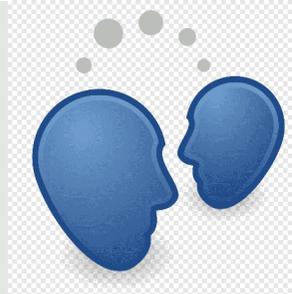
- **Teams** nutzen aktuell viele technische tools: gemeinsame *Outlook*-Kalender, *Doodle* zur Terminabstimmung, Web-Conferencing-Tools wie *Skype* oder *Zoom*, die *Aufgaben-Verwaltungsdienste Trello, Asana* oder *MS Planner*, *Google Drive* zum *Dokumente-Speichern in der Cloud*, die Plattform *Microsoft Teams*, die Kollaborations-Plattform *Mural* oder die Projektmanagement-Software *MS Project*, *u.v.a.m.*
- **Digitalisierung** verändert das Rekrutierung und Onboarding sowie die Beziehung zwischen Mitarbeiter*innen (berufserfahrene versus IT-affine Mitarbeiter*innen)
- **Digitalisierte Dienstleistungen/Prozesse** erfordern die Schulung aller Mitarbeiter*innen und ein Kompetenzmanagement sowie **Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten** (auch als blended/E-learning-Angebote für Mitarbeiter*innen)
- Mitarbeiter*innen brauchen eine „**Community of Practice**“ – um laufend voneinander lernen zu können

RISIKEN FÜR FACHKRÄFTE SOZIALER ORGANISATIONEN



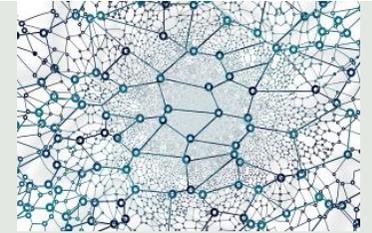
- das Distanz-Nähe-Verhältnis zwischen dem/r Klient*in und der Fachkraft (z.B. Kontakte in derselben Facebook- oder Whats App-Gruppe)
- die ständige Erreichbarkeit (z.B. am Diensthandy)
- das Gefühl der Überwachung und Kontrolle, höhere Arbeitsintensität und steigendes Arbeitstempo
- die Abgrenzung zwischen Beruflichem und Privatem
- unklare Bedingungen für die Ausgestaltung der professionellen Rolle im virtuellen Raum
- Datenschutz- und ethische Fragen
- Fragen rund um IT-Sicherheit
- ...

AUSWIRKUNGEN AUF KLIENT*INNEN



- **Digitalisierung** durchdringt die Lebenswelten der Adressat*innen/ Klient*innen der Sozialen Arbeit.
- **Digitalisierung** ermöglicht die Mobilisierung, Partizipation, Vernetzung und Vergemeinschaftung von Klient*innen.
- **Digitalisierung** bringt neu soziale Fragen hervor, ändert Machtverhältnisse, soziale Gerechtigkeit und Teilhabe.
- **Social Media** ermöglichen besondere Zugänge zu den Adressat*innen.
- **Digitalisierung** verändert die Arbeitswelt und -bedingungen von Sozialarbeiter*innen/ -pädagog*innen.
- Soziale Arbeit braucht zusätzliche **digitale Kompetenzen**, um auf aktuelle Entwicklungen entsprechend zu reagieren bzw. und adäquate (neue) Angebote für/mit Klient*innen zu entwickeln.

DIGITALE HILFEPROZESSE



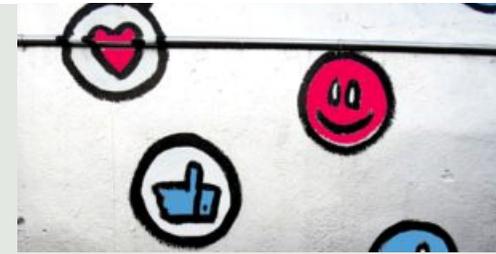
- Digitale Technologien **verändern** und gestalten **Arbeits- und Hilfeprozesse** in der Sozialen Arbeit/Sozialpädagogik.
- Bisherige Methoden und professionelle Techniken verändern sich und entwickeln sich weiter.
- **Hilfeprozesse** mussten mithilfe digitaler Technologien in der Covid-19-Pandemie kurzfristig anders gestaltet werden.
- **Adäquate digitale Beratungs- und Betreuungsangebote** erfordern ein umfassendes Wissen über die jeweiligen Adressat*innen.
- Online-Beratungen, Plattformen oder Apps können **nicht** 1:1 die Qualität einer analogen **face-to-face-Beratung** ersetzen.
- Soziale Arbeit/Sozialpädagogik beschäftigt sich auch mit den Vor- und Nachteilen der Digitalisierung.

KLIENT*INNEN DER JUGENDARBEIT



- sind meist „**digital natives**“ (in der digitalen Welt aufgewachsen)
- „**digital immigrants**“ sind von sozialer Exklusion bedroht
- werden meist über die Plattformen *Instagram, WhatsApp, You Tube, Snapchat* erreicht (Facebook ist mittlerweile weniger aktuell)
- nutzen Videoplattform **TikTok** und verwenden *Spotify* zum Musikhören am Handy
- nutzen das free-to-play-Spiel *Fortnite*
- verwenden *Tinder*, um neue Leute kennen zu lernen
- lieben **Influencer** als Idole und Role Models aus dem Internet
- nutzen Social Media tlw. exzessiv („**digital detox**“ ist herausfordernd)

DIGITALE JUGENDARBEIT E-YOUTH-WORK



- **Social Media** sind zentral in der Digitalen Jugendarbeit; sie werden v.a. zur Kommunikation und Information verwendet.
- **Digitale Spiele** sind bei Jugendlichen beliebt und entwicklungspsychologisch bedeutsam (Spiel, Lernen und Pädagogik sind eng verknüpft).
- **Spiele** können „interaktive Türöffner“ sein und einen wichtigen Anstoß für Diskussionen über wichtige Themen liefern.
- **Game-Based-Learning-Szenarien** (Lernspiele) fördern das Lernen mit dem wichtigen Spaßfaktor.
- **Gamification** bedeutet die Übertragung von Spielelementen auf einen Nicht-Spiel-Kontext.

DIGITALE JUGENDARBEIT E-YOUTH-WORK



- Jugendarbeit unterliegt ständigen Dynamiken, Entwicklungen und Trends, die Jugendarbeiter*innen beobachten, um adäquat darauf reagieren zu können.
- **E-Youth-Work** beschäftigt sich mit dem **Lebensraum Social Media** von Jugendlichen.
- Jugendarbeiter*innen erfassen **Klient*innen-Daten** häufig mobil (Dokumentation über Art und Umfang der Leistung, Qualität, Ergebnisse und Vereinbarungen mit Klient*innen) – z.B. via Smartphone, Tablet
- Das **professionelle Handeln** verändert(e) sich durch Digitalisierung: der sichere, kritisch-reflektierte Umgang mit ständig neuen Plattformen sind ebenso Aufgaben in der Jugendarbeit wie Fragen des Datenschutzes

FACHKRÄFTE IN DER JUGENDARBEIT



- fühlen sich mehrheitlich **„relativ sicher“** im Umgang mit Social Media
- Die verbesserte Zugänglichkeit und Erreichbarkeit der Adressat*innen sowie die gesteigerte Reichweite und der hohe Verbreitungsgrad von Informationen werden wertgeschätzt.
- Im Umgang mit technischen Anforderungen und aufgrund der teils unklaren Rechtslage (Datenschutz) herrscht Verunsicherung und tlw. Überforderung.
- Die Einführung von alternativen Diensten wie *Threema* oder *Signal* (neu entwickelte Messenger) gelten im Vergleich zu WhatsApp als „sicherer“ bzw. datenschutzkonformer.

(Vgl. Bollig 2020: 475 f.)

FACHKRÄFTE IN DER JUGENDARBEIT



- Fachkräfte sind gefordert, mit den laufenden Veränderungen, die die Digitalisierung mit sich bringt, Schritt zu halten.
- Laufende Veränderungen im Kommunikationsverhalten und neu entstehende Kommunikationskanäle erschließen neue digitale Räume und erfordern das dazu relevante **Wissen** der Fachkräfte.
- Jugendarbeiter*innen entwickeln laufend neue **Handlungskonzepte** für ihre Arbeit und adaptieren ihr **Methodenrepertoire** entsprechend.
- Fachkräfte reflektieren ihre professionelle Haltung und unterschiedliche Rollenzuschreibungen im Kontext der Social-Media-Arbeit.
- Jugendarbeiter*innen benötigen entsprechende **Rahmenbedingungen**, um den digitalen Wandel aktiv und verantwortungsvoll mit gestalten zu können.

- Der **digitale Wandel** hat vieles verändert:
 - die Arbeitsbedingungen,
 - das Theorie- und Methoden-Repertoire der Sozialen Arbeit,
 - die Kommunikation mit den Adressat*innen in der Beratung/Betreuung.
- Soziale Arbeit/Jugendarbeit braucht (zusätzlich) **digitale Kompetenzen**, um aktuelle technische Entwicklungen **aktiv mitgestalten** zu können.
- Organisationen brauchen **Digitalisierungs-Verantwortliche** und **Ressourcen** zur Entwicklung neuer Dienstleistungsangebote (mit neuen Partizipationsmöglichkeiten für Klient*innen).
- Es braucht eine kritische Auseinandersetzung und Forschung, um die Folgen der Digitalisierung im Blick zu behalten, denn Technik ist nicht (wert-)neutral.
- Soziale Arbeit/Jugendarbeit: ein **analoges & digitales** Angebot

LITERATURHINWEISE



- Bollig Christiane (2020): Digitalisierung in der Mobilen Jugend(-sozial-) arbeit – im Spannungsfeld zwischen Professionalisierung und (Alltags-) Pragmatismus. In: Kutscher Nadia, Ley Thomas et al.: Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung. Weinheim-Basel. Beltz:Juventa. 468-480.
- FINSOZ 2017: Positionspapier Digitalisierung der Sozialwirtschaft. <https://www.finsoz.de/sites/default/files/positionspapier-digitalisierung-2.auflage.pdf> [25.9.2020]
- Gingl Lisa Maria (2020): Social Media als Kommunikationstool in der Offenen Jugendarbeit aus Mitarbeiter*innen-Perspektive. Wien: Masterarbeit FH Campus Wien.
- Hill Burkhard, Sagebiel Juliane (2018): Einführung. In: Beranek Angelika, Hammerschmidt Peter, Hill Burkhard, Sagebiel Juliane: Big Data, Facebook, Twitter & Co. und Soziale Arbeit. Weinheim-Basel: Beltz: Juventa. 9-32.
- Kreidenweis Helmut (2005): Sozialinformatik. Baden-Baden: Nomos.

LITERATURHINWEISE



- Kreidenweis Helmut (Hrsg.) (2018): Digitaler Wandel in der Sozialwirtschaft. Grundlagen-Strategien-Praxis. Baden-Baden: Nomos.
- Kutscher Nadia, Ley Thomas et al. (2020): Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung. Weinheim-Basel. Beltz:Juventa.
- Pölzl Alois, Wächter Bettina (2019): Perspektiven zur Digitalisierung in Sozialunternehmen. Neue Herausforderungen in der Beratungs- und Betreuungsarbeit: Praxis-Kompass für Sozialwirtschaft und Soziale Arbeit. Regensburg: Wallhalla-Praetoria.
- Spitz Malte (2017): Daten – Das Öl des 20. Jahrhunderts? Berlin: Hoffmann und Campe.
- Zierer Brigitta (2018): Analog und digital! – Den digitalen Wandel aktiv mit gestalten. In: Sozialarbeit in Österreich. Jhg. 53. Heft 3. 11-16.

Vielen Dank für
Ihre Aufmerksamkeit



brigitta.zierer@fh-campuswien.ac.at