

SKOS-Forum und Städteinitiative-Tagung der Leitenden Angestellten vom 14. September 2020

## Digitalisierung in der Sozialen Arbeit

### Einführung

#### Inhalt

1.	Digitalisierung: Begriffsklärung, Hintergründe und Funktionen digitaler Technologien im Kontext der Sozialen Arbeit .....	3
1.1.	Digitalisierung und digitale Transformation .....	3
1.2.	Hintergründe der technischen und sozialen Entwicklung .....	4
1.3.	Vier wesentliche Funktionen von digitalen Technologien im Hinblick auf kommunale Sozialpolitiken.....	6
2.	Einfluss der Digitalisierung auf die Soziale Arbeit.....	6
2.1.	Digitale Technologien in der Sozialen Arbeit.....	6
2.2.	Veränderungen im Arbeitsalltag der Fachkräfte .....	9
3.	Bewältigung der Transformation .....	10
4.	Quellennachweis .....	12



### Einleitende Worte

Geschätzte Anwesende, liebe Kolleginnen und Kollegen

Unabhängig davon, ob wir dies gut finden oder nicht, schreitet die Digitalisierung im Eilzugstempo voran. Wir sprechen heute von «Industrie 4.0» bzw. der vierten industriellen Revolution. Gemeint ist die Vernetzung der physischen mit der virtuellen Welt. In gerade mal 100 Jahren hat sich damit die zuvor mechanisierte Welt dank Elektrifizierung und Automatisierung zur vernetzten Welt weiterentwickelt.



Vor gut 30 Jahren wurde am europäischen Kernforschungszentrum CERN<sup>1</sup> in Genf das **World Wide Web** entwickelt. 1990, d.h. bereits ein Jahr nach der Entwicklung, beschloss die US-amerikanische National Science Foundation, das Internet für kommerzielle Zwecke nutzbar zu machen. Grossmundig wurde verkündet, dass das World Wide Web schon bald *die* ultimative Informations-, Wissens- und Handelsplattform sein würde und dies, obschon damals weltweit gerade mal einige tausend Server am Netz waren. Als damaliger Programmierer erheiterte ich mich zusammen mit meinen Arbeitskollegen – es waren alles Männer - über diese Ankündigung und vor allem über die Qualität der im Web aufgeschalteten Informationen.

<sup>1</sup> Conseil Européen pour la Recherche Nucléaire (auch Organisation Européenne pour la Recherche Nucléaire): Europäische Organisation für Kernforschung bei Genf (Schweiz)



Wie wir alle wissen, ist das Internet in weniger als 30 Jahren tatsächlich zur allumfassenden und nicht mehr wegzudenkenden Plattform geworden und die Lacher sind verstummt. Mit dem **Internet of Things**, kurz «IoT», wird es nun auch zunehmend möglich, physische und virtuelle Gegenstände miteinander zu vernetzen, so dass diese dank entsprechender Technologie mit und ohne menschliches Zutun zusammenarbeiten können. Die Frage, ob wir dies auch wirklich wollen, ist zwar opportun, die rasante Entwicklung mag sie dennoch nicht zu bremsen. Selbst wenn wir den Fortschritt individuell nicht immer als solchen empfinden, ist er dennoch nicht aufzuhalten. Was heisst dies für uns als Fachkräfte der Sozialen Arbeit?



Als Erstes, dass wir offen bleiben sollen und müssen für Veränderungen, ohne dabei den kritischen Blick zu verlieren, was diese Veränderungen für den einzelnen Menschen und die Gesellschaft mit sich bringen.

Unsere Aufgabe ist und bleibt es, den Menschen Chancen zu eröffnen. Dies können wir künftig vor allem auch dadurch tun, dass wir die sogenannten intelligenten Informationssysteme zielgerichtet nutzen und selbst Technologie- und Informationskompetenz erwerben. Diese gilt es dann gezielt einzusetzen und weiterzugeben, so dass möglichst viele Menschen davon profitieren können. Zudem geht es darum, der Bevölkerung die Folgen der rasanten Entwicklung für den einzelnen Menschen und die Gesellschaft aufzuzeigen und was dies für Menschen, die mit dieser Entwicklung nicht Schritt halten können oder durch diese benachteiligt werden, bedeuten kann.

Wir kommen also nicht darum herum, uns selbst aktiv mit den Veränderungen, welche die Digitalisierung mit sich bringt, auseinanderzusetzen. Wir haben das SKOS-Forum deshalb bewusst diesem Thema gewidmet. Danke für Ihr Interesse. Ich hoffe, Ihnen in den nächsten gut 20 Minuten im Sinne eines «Tour d'Horizon» einen Einblick geben zu können. In nur 20 Minuten einen Überblick über dieses umfassende Thema geben zu wollen, allerdings wäre vermessen.



Meine Ausführungen basieren in weiten Teilen auf dem in diesem Jahr erschienenen Handbuch «Soziale Arbeit und Digitalisierung» von Nadia Kutscher, Thomas Ley und anderen. Das Buch ist in elektronischer *und* in gedruckter Form erhältlich und ich kann es Ihnen wärmstens empfehlen. Ebenfalls empfehlen kann ich Ihnen die aktuelle Sonderausgabe des Magazins c't innovate mit einem Beitrag zu den aktuell «10 wichtigsten Algorithmen» und die August-Ausgabe des Magazins iX zur «digitalen Ethik» – beide herausgegeben von der Heise Medien GmbH Hannover.

# 1. Digitalisierung: Begriffsklärung, Hintergründe und Funktionen digitaler Technologien im Kontext der Sozialen Arbeit

## 1.1. Digitalisierung und digitale Transformation



Der Begriff «Digitalisierung» hat einen gewissen Abstraktions- und Komplexitätsgrad und ist daher leider nicht einfach zu erklären. Eng gefasst, kann Digitalisierung als zunehmende Ausbreitung von digitalen Technologien und zunehmende Durchdringung von digitalen Technologien in immer mehr Lebensbereiche bezeichnet werden.<sup>2</sup> Digital leitet sich vom lateinischen Wort «digitus» ab, was übersetzt «Finger» oder auch «Zehe» heisst. In der Technik bedeutet «digital», dass etwas mit einer begrenzten Zahl von Ziffern dargestellt ist. Digitale Technik verarbeitet und übermittelt Informationen demnach immer mit Hilfe einer begrenzten Anzahl von Ziffern.

Unterscheidet man «Digitalisierung» und «Digitale Transformation» kann unter «Digitalisierung» vereinfacht ausgedrückt das Umwandeln von analogen Informationen in digitale Formate und unter «Digitaler Transformation» ein Prozess der permanenten Weiterentwicklung digitaler Technologien, welche sich nachhaltig auf die Gesellschaft und Wirtschaft auswirken, verstanden werden.

Formalwissenschaftlich kann Digitalisierung als eine Form der Übersetzung bestimmt werden, die auf der Annahme beruht, dass sich ein Ausdruck eindeutig durch eine Zahl darstellen lässt, die mit einem mathematischen Formalismus bearbeitet werden kann.<sup>3</sup>

Hierbei werden Fragen der Algorithmisierung und deren Grenzen bedeutend. Algorithmen sind in der Informationstechnologie bzw. IT zunächst nichts weiter als eine Folge von Rechenanweisungen. Drei Beispiele für bekannte und bedeutende Algorithmen sind Suchmaschinen-Algorithmen wie derjenige von Google, der Dijkstra-Algorithmus, der für Kartendienste wie Google-Maps die optimale Route von A nach B berechnet sowie die SSL-Verschlüsselung (*Secure Sockets Layer – heute Transport Layer Security TLS*), das wichtigste Transportprotokoll für die verschlüsselte Kommunikation im Internet. Sie alle leisten wertvolle Dienste für uns.

Nicht ihre Ausführung macht Algorithmen so mächtig und zum Teil problematisch, sondern der Kontext, in dem sie entworfen und verwendet werden. Um abstrakte Probleme für Computer berechenbar zu machen, muss die Problemstellung auf ein mathematisches Modell abgebildet werden. So entscheiden Algorithmen zum Teil bereits heute und in Zukunft vermehrt, ob wir einen Job bekommen oder nicht, wie kreditwürdig wir sind, welche Nachrichten wir sehen, was wir lesen, sehen und hören.<sup>4</sup>

---

<sup>2</sup> Büchner, 2020, S. 368

<sup>3</sup> Cleppien & Hofmann, 2020, S. 60

<sup>4</sup> Stieler, 2020, S. 7

Die Identifizierung von Menschen mit Zahlenwerten hat Auswirkungen darauf, wie wir unsere Mitmenschen wahrnehmen, welche Potenziale und Möglichkeiten wir in ihnen sehen und welche Chancen wir ihnen zugestehen.<sup>5</sup>

So experimentiert etwa der Arbeitsmarktservice in Österreich mit einem Algorithmus, der Arbeitslose anhand der Erfolgswahrscheinlichkeit ihrer Förderung automatisiert in Kategorien einstuft und somit infrage kommende Hilfemassnahmen vorselektiert.<sup>6</sup>

## 1.2. Hintergründe der technischen und sozialen Entwicklung



In seiner einzigartigen Verbindung von Hard- und Software soll - man kann auch sagen *sollte* - der **Computer bzw. die Maschine** dem Menschen vielfältig weiterhelfen und ihm den Alltag bzw. Arbeitsalltag in vielerlei Hinsicht erleichtern. Insbesondere soll er uns von stupiden Routinetätigkeiten befreien.

Nicht selten wird er deshalb mit menschlichen Begriffen und Attributen beschrieben – ich selbst habe ihn früher unreflektiert als «Affenkasten» betitelt, wenn er nicht tat, was oder wie *ich* wollte. Der «Affenkasten» hat aber nichts gemein mit dem Affen als Lebewesen, denn dieser ist wahrlich intelligent.

Zurück zu den menschlichen Attributen, die wir dem Computer zuschreiben: Es ist die Rede davon, er könne dank seiner Software kommunizieren und lernen, ziehe logische Schlüsse, treffe Entscheidungen und sei intelligent.

In Tat und Wahrheit denkt der Computer jedoch nicht, sondern produziert aus den ihm eingegebenen Daten logisch und mathematisch gewonnene Ergebnisse, die nicht weiter durchdacht und bestenfalls plausibilisiert sind. Er kann auch nicht im menschlichen Sinn kommunizieren, sondern nur mit anderen Maschinen Daten austauschen oder menschliches Kommunizieren simulieren. Lernen heisst für Computer, dass sie eingegebene Daten statistisch auswerten und die Ergebnisse mehr oder weniger schlicht hierarchisieren. Der Computer hat bei aller Komplexität keine Idee davon, was er eigentlich tut. Wie soll er auch? Er ist und bleibt ein *mittlerweile hervorragendes* Rechengerät. Infolgedessen kann er sich auch nicht reflexiv zur Wirklichkeit positionieren. Entsprechend sollten Computer keine Entscheidungen treffen, denn sie können zwar technische, aber keine sozialen Probleme lösen und auch keine kulturell basierten Werte berücksichtigen, auch wenn selbstverständlich bereits Bestrebungen bestehen, Computer entsprechend zu programmieren.<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> Lehner, 2020, S. 140

<sup>6</sup> Seelmeyer & Waag, 2020, S. 180

<sup>7</sup> Krotz, 2020, S. 35



**Computer sind Medien.** Medien im klassischen Sinne haben sich stets direkt an verschiedene Wahrnehmungsformen der Menschen gerichtet. Es ging um die Verschriftlichung der Sprache, das Telefon, die Photographie, die Schallplatte und das bewegte Bild. Computer unterscheiden sich von den klassischen Kommunikationsmitteln, denn mit ihnen kann Verschriftlichtes, Sprache, Ton und Bild durch entsprechende Software verarbeitet und verändert werden. Computer können die Angebote der «alten» Medien in einer neuen Form herstellen bzw. simulieren, beispielsweise Bücher als eBooks und Musik als gestreamte Dienstleistung. Computer können darüber hinaus Maschinendaten, etwa Messwerte verarbeiten, andere Maschinen steuern und menschliches Kommunizieren simulieren.<sup>8</sup>

**Digitale Medien** verändern die Kommunikation und daraus folgend das



Zusammenleben auf vielfältige Art und Weise. Menschen kommunizieren allorts, jederzeit und mit «allen». Weltweit agierende Unternehmen wie Amazon, Facebook und Google nehmen mittels ihrer zumindest vermeintlich attraktiven Social-Media-Angebote Eingriff in die Kommunikationsformen der Menschen.<sup>9</sup>

**Social Media** hat sich als Sammelbegriff für bestimmte Angebote und Formen digital vernetzter Medien etabliert. Zwei wesentliche Merkmale prägen die Sozialen Medien: Zum einen erleichtern sie es, Informationen aller Art im Internet zugänglich zu machen und zu bearbeiten. Zum anderen kann man sich mit anderen Nutzer\*innen austauschen und in den Onlinemedien Inhalte kommentieren, hochladen oder posten. Die über Social Media verbreiteten Inhalte werden dabei nicht zwingend auf dem eigenen Gerät gespeichert, sondern auf den Servern von Rechenzentren, in der sogenannten „Cloud“. Diese Struktur der Sozialen Medien spielt bei Diskussionen um Datenschutz und Datenhoheit - auch in der Sozialen Arbeit - eine große Rolle, vor allem da diese Daten häufig auf Servern ausserhalb Europas gespeichert werden.<sup>10</sup>



Im Kontext der Social Media-Nutzung werden viele Metadaten generiert, die auf der Basis einer algorithmischen Auswertung weitreichende Konsequenzen für uns und unsere Adressat\*innen haben können. Metadaten sind verkürzt ausgedrückt Daten über Daten, z.B. unsere Kontakt- und Lokalisierungsdaten, bzw. wer mit wem wann wie wo in Kontakt war. Die mittlerweile riesigen und komplexen, sich schnell ändernden und anwachsenden Datenmengen, die so gespeichert, verarbeitet und ausgewertet werden, werden als «**Big Data**» bezeichnet.<sup>11</sup>

<sup>8</sup> Krotz, 2020, S. 35

<sup>9</sup> Cleppien & Hofmann, 2020, S. 66

<sup>10</sup> Beranek, 2020, S. 427

<sup>11</sup> Kutscher, 2020, S. 353 f.



### 1.3. Vier wesentliche Funktionen von digitalen Technologien im Hinblick auf kommunale Sozialpolitiken



Digitalisierung findet im Feld sozialer Hilfe in unterschiedlichen Handlungsfeldern und mit unterschiedlichen Technologien wie Apps, Smartphones, Sensoren sowie Informations- und Steuerungssystemen statt.

Entsprechend werden einzelne Technologiegruppen oder Anwendungsfelder entlang gewünschter Funktionalitäten thematisiert. So unterscheiden etwa Ley und Seelmeyer<sup>12</sup> im Kontext vorbeugender **Sozialpolitik vier Funktionen**: die Steuerung von Hilfesystemen, die Vernetzung von Akteur\*innen, die Unterstützung von fallförmiger Arbeit und die Einbindung von Bürger\*innen und Adressat\*innen.<sup>13</sup>

«Digitalisierung im Kontext öffentlicher Institutionen ermöglicht neben organisationsinternen Optimierungen nicht zuletzt auch eine bessere Adressierung und Einbindung von Bürger\*innen durch die Schaffung niedrigschwelliger Zugänge zu Informationen sowie die Digitalisierung von Verwaltungshandeln.»<sup>14</sup> Dies wird unter dem Begriff des **E-Government** gefasst und häufig als ein Merkmal von **Smart Cities** ausgewiesen.

Smart Cities zielen darauf ab, Städte effizienter, technologisch fortschrittlicher, umweltfreundlicher, nachhaltiger, partizipativer und sozial inklusiver zu gestalten.

Seit einigen Jahren wird auch das Konzept des **Open Government** diskutiert.

Konkret geht es darum, rechtlich und tatsächlich geeignete Verwaltungsleistungen online anzubieten und über ein entsprechendes Portal zugänglich zu machen. So können die Einwohner\*innen einer Stadt oder Gemeinde mittels ihrem

**Bürger\*innenkonto** in einem zentralen Online-Schalter sämtliche Dienstleistungen der Stadt- bzw. Gemeindeverwaltung nutzen.<sup>15</sup> In diesem Zusammenhang gilt es

auch, die **SwissID** zu erwähnen (*Anbieterin ist die Post-Tochter SwissSign AG*). Bei dieser handelt es sich um einen standardisierten elektronischen Identitätsnachweis, mit dem eine rechtsgültige elektronische Signatur möglich ist, so dass Geschäfte von Privatpersonen mit Firmen bzw. Verwaltungen direkt über das Internet oder per E-Mail abgeschlossen werden können.<sup>16</sup>

## 2. Einfluss der Digitalisierung auf die Soziale Arbeit

### 2.1. Digitale Technologien in der Sozialen Arbeit



Bereits diese ersten Ausführungen machen deutlich, dass die Digitalisierung auch einen grossen Einfluss auf die Soziale Arbeit hat.

<sup>12</sup> Ley & Seelmeyer, 2017, S. 3

<sup>13</sup> Büchner, 2020, S. 368

<sup>14</sup> Ley, 2020, S. 509

<sup>15</sup> Akkaya, Zepic & Krcmar, 2020, S. 402

<sup>16</sup> SwissID, 2020

Schon früh wurden in der Sozialen Arbeit **E-Mails und Webseiten** genutzt, um die interne und externe Interaktion und Kommunikation zwischen Klient\*innen, Fachkräften und Organisationen zu verbessern.

In den letzten 10 bis 20 Jahren wurden **elektronische Informationssysteme** zur Dokumentation der täglichen Arbeit für die Nutzung in der Sozialen Arbeit immer wichtiger. In der einzelfallbezogenen Hilfe ist der Einsatz digitaler Informationssysteme mit ihren umfangreichen Dokumentationsfunktionen mittlerweile zum Standard geworden.<sup>17</sup>

Die Einführung und Pflege von **Fallsoftware** wird oft als Chance zur Standardisierung von Prozessen und der Qualitätsverbesserung gesehen. Diese wiederum sind vom Wunsch nach Entscheidungsunterstützung und -optimierung, Vermeidung von Fehlern und der Schaffung von Handlungssicherheit geleitet, z.B. mittels lösungsorientierter Fallbearbeitung.<sup>18</sup> Ich freue mich schon jetzt auf die diesbezüglichen Ausführungen von Dominik Hangartner in seinem in wenigen Minuten folgenden Referat.

Soviel vorweg: Wie Sie wissen, ist der Erwerb, die Implementierung und Wartung von Informationssystemen kostenintensiv. Und nicht immer zahlen sich die Investitionen aus, oder es kommt im Falle von Software-Neuentwicklungen zu enormen Kostensteigerungen.

Mittels entsprechender Untersuchungen konnte gezeigt werden, dass Informationssysteme nicht immer die Arbeit von Fachkräften unterstützen, sondern diese teilweise auch erschweren können. Verschiedene internationale Beiträge und Studien, die dem Handbuch «Soziale Arbeit und Digitalisierung» entnommen werden können, setzen sich kritisch mit der versprochenen Effektivität der Informationssysteme, aber auch mit ihren Implikationen für das fachliche Handeln auseinander.<sup>19</sup>

Im Vordergrund dieser Studien steht die Sorge, dass Fachkräfte der Sozialen Arbeit, welche nah am Klienten bzw. an der Klientin arbeiten, zu viel Zeit und Mühen aufwenden müssen, um den Anforderungen der Informationssysteme gerecht zu werden, die nicht selten legitimatorischen Zwecken dienen. Parton<sup>20</sup> und Gillingham<sup>21</sup> zeigen, dass die Sozialarbeitenden bis zu 80% ihrer Zeit mit dem Informationssystem verbringen anstatt mit ihren Klient\*innen. Zudem ist es frustrierend für Mitarbeitende und Klienten\*innen, wenn Informationssysteme wenig bis gar keinen Nutzen für die Interaktionsarbeit haben und man den berechtigten Verdacht nicht loswird, sich als Nutzer\*in der Technik anpassen zu müssen und nicht

---

<sup>17</sup> Gillingham, Schiffhauer & Seelmeyer, 2020, S. 639

<sup>18</sup> Büchner, 2020, S. 305 f.

<sup>19</sup> Gillingham, Schiffhauer & Seelmeyer, 2020, S. 640

<sup>20</sup> Parton, 2008, S. 253-269

<sup>21</sup> Gillingham, 2009

umgekehrt.<sup>22</sup> Insofern bin ich natürlich gespannt auf den heutigen Markt der digitalen Möglichkeiten und die Sichtweise von Software-Anbietenden.

Wer sich durch die Ergebnisse dieser Studien bestätigt sieht, sollte sich dessen bewusst sein, dass die Verantwortung für diesen Missstand nicht nur bei den Vorgesetzten und Software-Entwickler\*innen zu suchen ist. Vielmehr fällt es den Fachkräften der Sozialen Arbeit selbst oft schwer, ihre Nutzungsbedürfnisse und Anforderungen an die digitale Technologie zu spezifizieren. Wichtig wäre daher eine gemeinschaftliche und partizipative Entwicklung und Realisierung der Informationssysteme, die diesem Umstand Rechnung trägt. Dabei wäre auf eine agile Entwicklung mit schneller, sich schrittweise annähernder, Bereitstellung und Testung von Prototypen zu fokussieren.<sup>23</sup>



Und nun zur aktuellen Entwicklung: Derzeit werden auf der Grundlage von **Big Data Analysen und Künstlicher Intelligenz** bzw. der

Simulation menschlicher Intelligenz neue Anwendungen in der Sozialen Arbeit entwickelt, die musterbasierte **Vorhersagemodelle** nutzen, um Risikowahrscheinlichkeiten etwa für eine Kindeswohlgefährdung oder eine erneute Straffälligkeit zu ermitteln. Man nennt dies «**Predictive Risk Modeling**» – kurz PRM. Neue Anwendungen sollen mit diesem «Wissen» die **Entscheidungsfindung** von Fachkräften unterstützen («*Decision Support Systems*» – *DSS*).<sup>24</sup> Auch hierzu dürfen wir auf die weitergehenden Ausführungen von Dominik Hangartner gespannt sein.



Ein weiteres Feld, in denen digitale Technologien zunehmend angewendet werden, ist der Bereich der **assistiven bzw. Assistenz-**

**technologien**. Sie können in sechs Bereiche gegliedert werden: Mobile, visuelle, auditive, kommunikative, kognitive und soziale Unterstützung.

Unter assistive Technologien zur Unterstützung der Mobilität fallen Technologien wie intelligente **Rollstühle oder Exoskelette**, die Menschen mit Mobilitätseinschränkungen unterstützen.<sup>25</sup> **Hörgeräte** erlauben es Klient\*innen, mehr Sinneseindrücke wahrzunehmen. **Digitale Kommunikationshilfen**, die auf eigens entwickelten Endgeräten oder handelsüblichen Tablets laufen und teilweise auch mit Augensteuerung zu bedienen sind, unterstützen die Partizipation von wenig oder nicht sprechenden Menschen. **Anthropomorphe, also menschenähnliche Roboter** unterstützen Kinder mit autistischen Störungen. Mithilfe dieser menschenähnlichen Roboter wie KASPAR gelingt es ihnen, Emotionen anderer Menschen besser zu verstehen.

<sup>22</sup> Gillingham, Schiffhauer & Seelmeyer, 2020, S. 640

<sup>23</sup> Gillingham, Schiffhauer & Seelmeyer, 2020, S. 641

<sup>24</sup> Gillingham, Schiffhauer & Seelmeyer, 2020, S. 639

<sup>25</sup> Schiffhauer, 2020, S. 267



**Sensoren und Transponder**, also einem Funk-Kommunikationsgerät, können zur psychischen Entlastung beitragen, wenn sie Menschen mit Orientierungsproblemen einen Bewegungsradius einräumen, aber melden, sobald dieser verlassen wird.

Sozio-emotionale Unterstützung bieten vor allem **zoomorphe Roboter**, die tierähnlich sind, wie die Roboter-Robbe Paro. Diese kann bei Angstzuständen beruhigend wirken, das Wohlbefinden der Betroffenen steigern und die soziale Interaktion fördern. Positive Effekte der Roboter-Robbe beim Einsatz bei Personen mit Demenz konnten in England, Deutschland und Dänemark gezeigt werden, jedoch gab es auch Ablehnungen gegenüber der Robbe. Diese waren durch Desinteresse und der Sicht auf die Robbe als Spielzeug gekennzeichnet.

Wie entsprechende Untersuchungen von Gray und anderen<sup>26</sup> ergeben haben, ist das Verhalten von Menschen gegenüber Robotern abhängig von der Menschenähnlichkeit der Roboter. So wird menschenähnlichen Robotern mehr Verantwortung und Moral zugeschrieben als nicht-menschenähnlichen Robotern. Es werden ihnen folglich Eigenschaften attribuiert, die sie als nicht menschliche Einheiten gar nicht erfüllen können.<sup>27</sup>

## 2.2. Veränderungen im Arbeitsalltag der Fachkräfte



In unserem Arbeitsalltag hat sich schrittweise bereits einiges verändert, anderes wird sich noch verändern. **Digitale Arbeitsmittel** sind bereits heute fest in die Interaktion zwischen Fachkräften der Sozialen Arbeit und Klient\*innen eingebunden, einerseits zu Dokumentationszwecken und andererseits zur Unterstützung des Beratungs- und Hilfeplanprozesses. Gespräche zwischen Fachpersonen und Klient\*innen orientieren sich somit auch an Geräten, so dass auch diese anwesend gemacht und in spezifischer Weise aktiviert werden. Es stellt sich somit die Frage, welche Rolle das Gerät bzw. der Computer erhält.

Insbesondere in der materiellen Hilfe wird digitale Technik künftig Fachkräfte nicht nur ergänzen, sondern auch ersetzen, was zu einer sogenannten **Hybridisierung**, also zu einer Mischform der Dienstleistungserbringung führen wird.<sup>28</sup>

Die persönliche Hilfe erfolgt dann zum Beispiel noch in klassischer Form mittels persönlicher Beratung und die materielle Hilfe mittels **Online-Schalter**, wo ich mit Unterstützung eines **Chatbots** Sozialhilfe beantragen und die auf meinem Konto gespeicherten Daten freischalten kann. Beim Chatbot handelt es sich um einen intelligenten persönlichen Assistenten, der auf eine umfassende Wissensdatenbank zurückgreift und die Nutzer\*innen aufgrund deren Anliegen und Fragen text- und

<sup>26</sup> Gray, Gray & Wegner, 2007, S. 315:619

<sup>27</sup> Gillingham, Schiffhauer & Seelmeyer, 2020, S. 645 f.

<sup>28</sup> Esser, 2020, S. 25; Seelmeyer & Waag, 2020, S. 182

sprachbasiert durch den gesamten Prozess der Antragstellung führt – und dies künftig selbstverständlich auch in deren Muttersprache.

Auch im Bereich personenbezogener sozialer Dienstleistungen ist die Interaktionsarbeit nicht mehr an die gleichzeitige Anwesenheit von Fachkraft und Klient\*in gebunden. Ich denke hier an die **Onlineberatung**, die nicht zuletzt auch coronabedingt an Bedeutung gewonnen hat. So ist Beratung mittels E-Mail, Chat und Video oder auch über das Internet in Foren relativ orts- und zeitunabhängig möglich. Zugleich fehlt jedoch die physische Präsenz, die der Fachkraft die Deutung nonverbaler Signale erlaubt und durch die Möglichkeiten des unmittelbaren Feedbacks einen anderen Kommunikationsverlauf ermöglicht.<sup>29</sup>

Die Zukunft der Onlineberatung und anderer medialer Angebote der Sozialen Arbeit ist eng verknüpft mit Fragen des Daten- und Persönlichkeitsschutzes.<sup>30</sup>



In der Onlinekommunikation begegnen uns neue Phänomene, wie der **Onlineenthemmungseffekt**. Bei diesem kommen die ungehemmten Gefühle und Meinungen der Nutzer\*innen, mit all ihren positiven und negativen Ausschlägen, zum Vorschein. Im Positiven kann dies genutzt werden, um niedrigschwellig zu arbeiten und gute Zugänge zu schaffen. Im Negativen kommen Phänomene wie **Cybermobbing**, **Hatespeeches**, also Hassreden, und **Shitstorms** zum Vorschein, die uns zum Teil durchaus sprachlos machen können.<sup>31</sup>



**Social-Media-Dienste** wie WhatsApp, Tik Tok und Instagram werden in der Sozialen Arbeit zunehmend für den Adressat\*innenkontakt genutzt. Damit verbunden sind die potenzielle permanente Erreichbarkeit und Vernetzung und ein Wandel des Verhältnisses von Privatheit und Öffentlichkeit bzw. die Frage, wie viel man von sich selbst preisgeben und wie viel man vom Privatleben der Klient\*innen mitbekommen möchte. Hier ist gut beraten, wer berufliche und private Accounts trennt und über ein Diensthandy verfügt.<sup>32</sup>

### 3. Bewältigung der Transformation



Wir kommen zur abschliessenden Frage, wie wir die digitale Transformation in der Sozialen Arbeit im Sinne einer konstruktiv-kritischen Auseinandersetzung bewältigen können.

Einzelne Teilantworten konnte ich in meinen Ausführungen bereits geben:

1. Wir müssen offen bleiben für Veränderungen, ohne dabei den kritischen Blick zu verlieren, was diese Veränderungen für den einzelnen Menschen und die Gesellschaft mit sich bringen. In diesem Zusammenhang sind wir auch

<sup>29</sup> Seelmeyer & Waag, 2020, S. 185

<sup>30</sup> Klein & Pulver, 2020, S. 198

<sup>31</sup> Beranek, 2020, S. 435

<sup>32</sup> Campayo, 2020, S. 294; Beranek, 2020, S. 431

gefordert, uns mit den Veränderungen unseres Berufsfeldes und unserer Profession zu befassen.

2. Wir sollen uns aktiv mit der Digitalisierung auseinandersetzen und uns an der Entwicklung und Realisierung von künftigen Informations- und Kommunikationssystemen, die unseren hohen Ansprüchen genügen, beteiligen.
3. Wir dürfen selbst Technologie- und Informationskompetenz erwerben, um diese weitergeben zu können. In diesem Zusammenhang wird die Hochschule Luzern ab Herbst 2021 im Rahmen des Bachelorstudiums in Sozialer Arbeit die Nebenvertiefung «Digitalisierung und Soziale Arbeit» einführen. Diese soll im Rahmen eines CAS auch für ausgebildete Fachkräfte angeboten werden.

Damit die digitale Transformation gelingt, gebührt dem Thema Ethik in der IT, insbesondere im Zusammenhang mit der sogenannten Künstlichen Intelligenz KI, die entsprechende Aufmerksamkeit. Verschiedene Staaten, darunter auch die EU und die Schweiz haben dies erkannt und sind daran, entsprechende Ethikkommissionen zu bilden. So soll unter anderem in Genf ein Ethikzentrum für die digitale Gesellschaft entstehen, in dem sich Vertreter\*innen von namhaften Firmen und Schweizer Universitäten mit Fragen befassen, welche die Digitalisierung der Gesellschaft aufwirft.<sup>33</sup> Wir werden sehen, welche Interessen dabei überwiegen werden.

Als wichtige Organisation in diesem Zusammenhang erachte ich die Stiftung für Technologiefolgen-Abschätzung TA-Swiss. Die Geschäftsführerin Elisabeth Ehrensperger ist heute unter uns und wird an unserer Podiumsdiskussion teilnehmen.

Richtlinien für Ingenieure und Informatiker, welche KI entwickeln, gibt es bereits in Form entsprechender Berufsethiken. Allerdings nützen diese wenig, wenn die Fachkräfte selbst, aber auch die Öffentlichkeit und Professionen, die sich mit ethischen Fragestellungen auseinandersetzen, diese Berufsethiken nicht kennen und die Einhaltung deren Grundsätze demzufolge auch nicht einfordern. Zu diesen Professionen gehört Stand heute leider auch die Soziale Arbeit.<sup>34</sup>

Aus professionsethischer Sicht der Sozialen Arbeit möchte ich abschliessend festhalten, dass sich der Einsatz von Technik jeglicher Art daran messen lassen muss, ob er dazu beiträgt, die Verwirklichungschancen und Lebensbedingungen *aller* Menschen zu verbessern oder ob er genau dies *behindert* oder *verhindert*.

In diesem Sinne danke ich Ihnen herzlich für Ihre Aufmerksamkeit und darf das Wort an Dominik Hangartner weitergeben.

---

<sup>33</sup> Stalder, 2019

<sup>34</sup> Tremmel, 2020, S. 40; Spiekermann, 2020, S. 52-54

## 4. Quellennachweis

- Akkaya, Cigdem, Zepic, Robert & Krcmar, Helmut (2020). E-Government und Open Government in Deutschland aus Bürgerperspektive: Gestern, heute und morgen. In Nadia Kutscher, Thomas Ley, Udo Seelmeyer, Friederike Siller, Angela Tillmann & Isabel Zorn, Isabel (Hrsg.). *Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung*. (S. 402-413). Weinheim, Basel: Beltz Juventa.
- Beranek, Angelika (2020). Social Media und Öffentlichkeitsarbeit. In Nadia Kutscher, Thomas Ley, Udo Seelmeyer, Friederike Siller, Angela Tillmann & Isabel Zorn, Isabel (Hrsg.). *Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung*. (S. 427-437). Weinheim, Basel: Beltz Juventa.
- Büchner, Stefanie (2020). Formalität und Informalität unter den Vorzeichen der Digitalisierung. In Nadia Kutscher, Thomas Ley, Udo Seelmeyer, Friederike Siller, Angela Tillmann & Isabel Zorn, Isabel (Hrsg.). *Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung*. (S. 364-375). Weinheim, Basel: Beltz Juventa.
- Büchner, Stefanie (2020). Der sozialpädagogische Fall unter Bedingungen der Digitalisierung in Organisationen. In Nadia Kutscher, Thomas Ley, Udo Seelmeyer, Friederike Siller, Angela Tillmann & Isabel Zorn, Isabel (Hrsg.). *Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung*. (S. 302-314). Weinheim, Basel: Beltz Juventa.
- Campayo, Salvador (2020). Professionelles Handeln mit Blick auf Digitalisierung. In Nadia Kutscher, Thomas Ley, Udo Seelmeyer, Friederike Siller, Angela Tillmann & Isabel Zorn, Isabel (Hrsg.). *Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung*. (S. 290-301). Weinheim, Basel: Beltz Juventa.
- Cleppien, Georg & Hofmann, Jana (2020). Ein sozialpädagogisches Remmidemmi mit Digitalisierung? In Nadia Kutscher, Thomas Ley, Udo Seelmeyer, Friederike Siller, Angela Tillmann & Isabel Zorn, Isabel (Hrsg.). *Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung*. (S. 58-73). Weinheim, Basel: Beltz Juventa.
- Esser, Florian (2020). Wissenschaft- und Technikforschung: Erklärungspotenziale für die Digitalisierung der Sozialen Arbeit. In Nadia Kutscher, Thomas Ley, Udo Seelmeyer, Friederike Siller, Angela Tillmann & Isabel Zorn, Isabel (Hrsg.). *Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung*. (S. 18-29). Weinheim, Basel: Beltz Juventa.
- Gillingham, Philip, Schiffhauer, Birte & Seelmeyer, Udo (2020). Internationale Forschung zum Einsatz digitaler Technik in der Sozialen Arbeit. In Nadia Kutscher, Thomas Ley, Udo Seelmeyer, Friederike Siller, Angela Tillmann & Isabel Zorn, Isabel (Hrsg.). *Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung*. (S. 639-651). Weinheim, Basel: Beltz Juventa.
- Gillingham, Philip (2009). The use of assessment tools in child protection: An ethnomethodological study (unpublished PhD thesis, University of Melbourne). Gefunden unter <http://repository.unimelb.edu.au/10187/4337>
- Gray, Heather, Gray, Kurt & Wegner, Daniel (2007). Dimensions of mind perception. *Science*, 315:619.
- Klein, Alexandra & Pulver, Caroline (2020). Onlineberatung. In Nadia Kutscher, Thomas Ley, Udo Seelmeyer, Friederike Siller, Angela Tillmann & Isabel Zorn, Isabel (Hrsg.). *Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung*. (S. 190-200). Weinheim, Basel: Beltz Juventa.
- Krotz, Friedrich (2020). Mediatisierung als Konzept für eine Analyse von Sozialer Arbeit im Wandel der Medien. In Nadia Kutscher, Thomas Ley, Udo Seelmeyer, Friederike Siller, Angela Tillmann & Isabel Zorn, Isabel (Hrsg.). *Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung*. (S. 30-41). Weinheim, Basel: Beltz Juventa.
- Kutscher, Nadia, Ley Thomas, Seelmeyer, Udo, Siller, Friederike, Tillmann, Angela & Zorn, Isabel (Hrsg.). (2020). *Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung*. Weinheim, Basel: Beltz Juventa.
- Kutscher, Nadia (2020). Ethische Fragen Sozialer Arbeit im Kontext von Digitalisierung. In Nadia Kutscher, Thomas Ley, Udo Seelmeyer, Friederike Siller, Angela Tillmann & Isabel Zorn, Isabel (Hrsg.). *Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung*. (S. 347-361). Weinheim, Basel: Beltz Juventa.

- Ley, Thomas (2020). Digitalisierung im Jugendamt und im Allgemeinen Sozialen Dienst. In Nadia Kutscher, Thomas Ley, Udo Seelmeyer, Friederike Siller, Angela Tillmann & Isabel Zorn, Isabel (Hrsg.). *Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung*. (S. 507-517). Weinheim, Basel: Beltz Juventa.
- Ley, Thomas & Seelmeyer, Udo (2017). *Informationstechnologien im Kontext vorbeugender Sozialpolitik in NRW. Bestandsaufnahme, Funktionen und Perspektiven*. Forschungsinstitut für gesellschaftliche Weiterentwicklung: Düsseldorf. Gefunden unter [http://www.fgw-nrw.de/fileadmin/user\\_upload/FGW-Studie-VSP-07-Seelmeyer-A1-komplett-web.pdf](http://www.fgw-nrw.de/fileadmin/user_upload/FGW-Studie-VSP-07-Seelmeyer-A1-komplett-web.pdf)
- Lehner, Nikolaus (2020). Digitale Technologie zwischen Überwachung, sozialer Kontrolle und Fürsorge. In Nadia Kutscher, Thomas Ley, Udo Seelmeyer, Friederike Siller, Angela Tillmann & Isabel Zorn, Isabel (Hrsg.). *Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung*. (S. 129-144). Weinheim, Basel: Beltz Juventa.
- Parton, Nigel (2008). Changes in the form of knowledge in social work: from the ‚social‘ to the ‚informational‘? *British Journal of Social Work*, 38, 253-269.
- Schiffhauer, Birte (2020). Assistive Technologien in der Sozialen Arbeit. In Nadia Kutscher, Thomas Ley, Udo Seelmeyer, Friederike Siller, Angela Tillmann & Isabel Zorn, Isabel (Hrsg.). *Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung*. (S. 265-275). Weinheim, Basel: Beltz Juventa.
- Seelmeyer, Udo & Waag, Philipp (2020). Hybridisierung personenbezogener sozialer Dienstleistungen. In Nadia Kutscher, Thomas Ley, Udo Seelmeyer, Friederike Siller, Angela Tillmann & Isabel Zorn, Isabel (Hrsg.). *Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung*. (S. 180-189). Weinheim, Basel: Beltz Juventa.
- Spiekermann, Sarah (2020). Mit Bedacht. Ethische Säulen einer verantwortungsvollen digitalen Transformation. *Ix Magazin für professionelle Informationstechnik*. Ausgabe August 2020, S. 52-54. Hannover: Heise Medien GmbH & Co. KG.
- Stalder, Rainer (2019, 15. August). «Genf soll ein Ethikzentrum für die digitale Gesellschaft werden». *Neue Zürcher Zeitung*. Gefunden unter <https://www.nzz.ch/schweiz/digitalisierung-ethikzentrum-in-genf-id.1501405?reduced=true>
- Stieler, Wolfgang (2020). Die 10 wichtigsten Algorithmen. *C't innovate. Trends erkennen · verstehen · anwenden*. Sonderheft 2020, S. 7. Hannover: Heise Medien GmbH & Co. KG.
- SwissID (2020). *SwissID – Meine digitale Identität*. Gefunden unter [https://issuu.com/ringier-brandstudio/docs/swiss\\_id](https://issuu.com/ringier-brandstudio/docs/swiss_id)
- Tremmel, Sylvester (2020). Neue Regeln für mächtige Werkzeuge. *C't innovate. Trends erkennen · verstehen · anwenden*. Sonderheft 2020, S. 36-40. Hannover: Heise Medien GmbH & Co. KG.

Luzern, 12. September 2020 / Hochschule Luzern – Soziale Arbeit / Daniel Krucher