

Soziale Arbeit: Digitaler Wandel sorgt für Chancenungleichheit

Rainer Menning

- Veröffentlicht am: 15.11.2022 Freiburger Nachrichten
- Lesezeit: 5 Minuten

Eine Untersuchung der Hochschule für Soziale Arbeit Freiburg offenbart für den sozialen Bereich, was für andere Bereiche bereits als Wahrheit gilt: Wer nicht fit im Internet unterwegs ist, hat zunehmend Nachteile im alltäglichen Leben.

Der digitale Wandel schreitet immer schneller und vor allem unaufhaltbar voran. Wie die Hochschule für Soziale Arbeit Freiburg (HSA-FR) in einer Untersuchung herausgefunden hat, macht dieser Trend auch vor den Verwaltungsvorgängen bei der sozialen Arbeit nicht halt. Beschleunigt wurde der Trend zur Digitalisierung in den letzten zwei Jahren zusätzlich durch die soziale und gesundheitliche Krise im Zusammenhang mit Covid-19. Viele Behördengänge und alltägliche Erledigungen wurden vornehmlich über das Internet erledigt.

Digitaler Graben fördert Ungleichheit

Wie die HSA-FR in einer Medienmitteilung schreibt, gibt es zu dieser Thematik bisher nur wenige empirische Studien. Die Bedeutung des digitalen Wandels und die damit verbundene Problematik für die Empfängerinnen und Empfänger von sozialen Leistungen hat nun ein Forschungsteam der HSA-FR untersucht. Das Ergebnis überrascht nicht: Die mangelnde digitale Kompetenz sei heutzutage ein wesentliches Hindernis für die soziale und berufliche Integration. 80 Prozent der befragten Fachleute sind dieser Auffassung. Und 54 Prozent der Fachleute sind der Meinung, dass der digitale Wandel die Ungleichheit zwischen den Leistungsempfängern verstärkt. Weitere Faktoren, welche diese Ungleichheit anwachsen lassen, sind das fehlende Know-how im Umgang mit den Internetanwendungen und die Kosten für digitale Geräte. Die Folgen davon sind gemäss den Ergebnissen der Erhebung, dass immer mehr Leistungsempfänger abhängig von den Fachleuten der sozialen Arbeit werden – in Bezug auf die Anwendung von Internetapplikationen.

Die Untersuchung wurde 2022 von der HSA-FR in Zusammenarbeit mit dem nationalen Dachverband Arbeitsintegration Schweiz durchgeführt, und zwar mittels Online-Fragebogen, der an alle Fachkräfte in der Schweiz adressiert wurde, die in direktem und regelmässigem Kontakt mit den Leistungsempfängern stehen. Befragt wurden einerseits Führungskräfte und andererseits Fachkräfte, die im Bereich der beruflichen Integration tätig sind.

Unterschied zwischen Führungskräften und Fachkräften

Die Forschungsergebnisse haben wichtige Unterschiede zwischen Führungskräften und Fachkräften in Bezug auf ihr Verhältnis zur Digitalisierung aufgezeigt. Führungskräfte seien weniger an einen bestimmten Arbeitsort (Büro) und an eine vordefinierte Arbeitszeit gebunden. Digitale Geräte – wie etwa Computer oder Tablets – erlauben ihnen eine gewisse räumliche und zeitliche Flexibilität bei ihren Tätigkeiten. Das werde von den Führungskräften als positiv wahrgenommen, so die Untersuchung der HSA-FR.

Die Fachkräfte hingegen, die in direktem Kontakt mit den Leistungsempfängern stehen, seien in dieser Hinsicht wesentlich negativer eingestellt. Da ihre Tätigkeit sowohl räumlich als auch zeitlich stärker eingegrenzt sei (Bürozeiten), sei der Nutzen von digitalen Hilfsmitteln weniger offensichtlich. Dagegen treten die Nachteile der Digitalisierung viel stärker zutage, wie etwa die hierarchische Kontrolle. Dazu kommt, dass 72 Prozent der Fachkräfte angegeben haben, Online-Vorgänge für die Leistungsempfänger vorzunehmen, da diese nicht über die digitale Kompetenz verfügen würden.

Empfehlungen der Untersuchung

Auf der Grundlage der Ergebnisse der Untersuchung hat die HSA-FR mehrere Empfehlungen formuliert. An erster Stelle steht der Aufbau eines Instruments zur Beurteilung der digitalen Kompetenzen der Leistungsempfänger. Weiter wird die Entwicklung einer digitalen Mediation zur Erlangung der Grundkompetenzen bei den Leistungsempfängern empfohlen. Unter Mediation versteht die HSA-FR die Begleitung der Leistungsempfänger mithilfe von Kursen, um sie fit für das Internet zu machen. Das Ziel davon ist, jedem Bürger den Zugang zu seinen Rechten zu gewährleisten und der Nichtinanspruchnahme dieser Rechte entgegenzuwirken. Weiter sollen Benutzeroberflächen geschaffen werden, deren Ergonomie die Kompetenzen und Bedürfnisse der Leistungsempfänger berücksichtigt. Abschliessender und ganz wichtiger Punkt für ältere und internetferne Personen: das Aufrechterhalten der physischen Anlaufstellen. Diese müssten als eine unerlässliche Alternative zur vollständigen Digitalisierung erhalten bleiben.

Stimmen von der Front

80 Prozent der befragten Fachleute sind der Meinung, das grösste Hindernis für die Integration ins soziale Leben und ins Arbeitsleben liege an der fehlenden Kompetenz der Leistungsempfänger bei der Verwendung digitaler Instrumente. Die FN haben mit zwei Organisationen gesprochen, um ihre Erfahrungen aus dem Alltag bei der sozialen Arbeit zu erfahren. Corina Niederberger-Brühlhart, Geschäftsstellenleiterin Impuls Seebezirk, kann die Ergebnisse der Untersuchung bestätigen. Sie weist jedoch darauf hin, dass neben der digitalen Kompetenz vor allem auch die Sprache ein gewichtiger Bestandteil für die erfolgreiche Integration in die Arbeitswelt und das soziale Leben sei:

Die meisten Leute besitzen ein Mobiltelefon und können gut damit umgehen. Die Anschaffung eines Computers ist dann schon wieder eine finanzielle Frage.

Weiter weist sie darauf hin, dass ihre Arbeit heutzutage mehr ist als nur Beratung. «Es ist ein Coaching, damit sich die Leute in der heutigen Welt zurechtfinden. Das betrifft die Arbeitswelt, aber auch andere Belange, wie etwa das Ausfüllen der Steuererklärung.»

In die gleiche Richtung gehen die Erfahrungen des Vereins für aktive Arbeitsmassnahmen (VAM) in Dürnten. Geschäftsleiter Raphael Waeber erwähnt, dass es Unterschiede zwischen Leuten aus dem Bürobereich und dem Gewerbe gebe. «Wir sehen das in der Tendenz auch so. Leute aus dem Backoffice-Bereich haben einen einfacheren Zugang zu den Online-Anwendungen. Sie arbeiteten jeden Tag damit. Für die Leute aus dem handwerklichen Bereich bestehen in dieser Hinsicht sicherlich Nachteile.» Bei diesen Leuten bestehe eine grössere Herausforderung, sie wieder ins aktive Berufsleben zu integrieren. Sie würden diese Menschen so gut es gehe und so weit wie möglich unterstützen:

Wir haben etwa Lernprogramme der ganzen Office-Palette, wo die Leute sich im Umgang mit Computeranwendungen schulen können.