

# Die Digitalisierung ist gestaltbar

Die Digitalisierung bringt viel Veränderung. Auch die Soziale Arbeit beschäftigt sich vermehrt mit den Chancen und Risiken dieses Wandels. Der Innovations-Workshop Hack4SocialGood bietet die Chance, die Digitalisierung inklusiv zu gestalten.



Dr. Oliver Hümbelin  
Soziologe  
oliver.huembelin@bfh.ch



Prof. Dr. Debra Hevenstone  
Dozentin  
debra.hevenstone@bfh.ch



Prof. Dr. Nada Endrissat  
Dozentin  
nada.endrissat@bfh.ch



Caroline Pulver  
Wissenschaftliche Mitarbeiterin  
caroline.pulver@bfh.ch

Es vergeht kaum ein Tag, an dem die Medien die Digitalisierung nicht erwähnen: Sei es der elektronische Identitätsnachweis (E-ID), die Anwendung von E-Health-Lösungen oder die Folgen der Digitalisierung für die Sozialhilfe (Beyeler, 2019). Die technologischen Entwicklungen gehören zu den zentralen Treibern des gesellschaftlichen Wandels. Wo sich die Schweiz in Bezug auf die Digitalisierung derzeit befindet, lässt sich der Dokumentation der Website «digital.swiss» entnehmen. Bei «Basisinfrastruktur» steht die Zahl schon bei 93%; wenig digitalisiert ist hingegen das Thema «Gesundheit» mit 20%. Diese Zahlen sind eher als Spielerei gedacht, und doch veranschaulichen sie, wie umfassend die Digitalisierung um sich greift. Kaum ein Lebensbereich bleibt verschont.

Mit dieser Entwicklung sind Hoffnungen und Sorgen verbunden, wie die Resultate einer jüngst durchgeführten Bevölkerungsbefragung zeigen (digital.swiss, 2019). Die Digitalisierung wird von fast 70% der Befragten als Chance und von rund einem Drittel als Gefahr für die Gesellschaft gesehen. Der Digitalisierungsstand gemäss Digital.swiss-Index steht derzeit bei 48%. Man könnte sagen, wir sind auf halbem Wege. Doch wo führt dieser hin? Welche Bedeutung hat die Digitalisierung für die Soziale Arbeit? Und wie lassen sich diese Veränderungen proaktiv gestalten?

## Soziale Arbeit mit Statistik, Daten und Computern?

Desouza und Smith (2014) stellten bereits vor einigen Jahren fest, dass soziale Organisationen der Nutzung von Daten zur Entwicklung von digitalen Innovationen im Vergleich mit profitorientierten Unternehmen deut-

lich hinterherhinken. Dafür gibt es verschiedene Gründe, ein ganz zentraler ist die Beschaffenheit des «Arbeitsgegenstandes». Im Sozialwesen geht es um die Lösung von sozialen Problemen, die meist vielschichtig und dynamisch sind. Es geht also um weit komplexere Phänomene als bei Produkten der Wirtschaft.

Folglich ist es schwierig, soziale Probleme mit Technologien zu bearbeiten. Man kann sich gar grundsätzlich die Frage stellen, ob sich Fachkräfte der Sozialen Arbeit mit der Digitalisierung beschäftigen sollen. Soziale Arbeit mit Statistik, Daten und Computern? Wollen wir das?

Verschiedene Autoren argumentieren jüngst, dass sich Soziale Arbeit vermehrt mit den Techniken des Data Science beschäftigen sollte. Ein Forschungsteam aus Chile und den USA (Cariceo, Nair und Lytton, 2018) sieht grosse Potenziale darin, statistische Verfahren, Computertechnologien und Hacking Skills für die Soziale Arbeit fruchtbar zu machen. Die Gruppe stellte fest, dass Sozialarbeitende die Möglichkeiten neuer Technologien kaum kennen und in ihnen lange einfach eine Zunahme an Bürokratie sahen, die sie von der Arbeit mit der Klientel abhält.

Ein weiteres Hindernis für die Nutzung ist demnach fehlendes Wissen. Die Ausbildung von Sozialarbeitenden bietet bislang kaum Bezüge zum sich rasant entwickelnden interdisziplinären Feld des «Data Science». Schliesslich sind bei sozialen Betrieben Ressourcen knapp und können kaum für ergebnisoffene Innovationsprojekte eingesetzt werden. Soziale Betriebe kennen Data-Science-Teams, wie sie in der Wirtschaft heute üblich sind, daher kaum.

Dabei zeigen Beispiele aus dem Ausland, dass neue Technologien durchaus Potenzial für die Soziale Arbeit ►



Data-Science-Teams sind in sozialen Betrieben eine Seltenheit. ▶

- bergen. Walker und Fishman (2015) entwickelten beispielweise eine Mobile-App, die ein automatisiertes Intake ermöglicht und eine Gesundheitsrisiko-Bewertung der Klientel vornimmt. Sie kann administrative Abläufe vereinfachen und gesundheitliche Defizite frühzeitig erkennen. Cuccaro-Alamin, Foust, Vaithianathan und Putnam-Hornstein (2017) ihrerseits nutzen Algorithmen, um die Kindswohlfährdung vorherzusagen. Booth et al. (2018) wiederum entwickelten eine twitterbasierte «Gefühlsanalyse», um Wohnregionen mit hoher psychosozialer Belastung zu identifizieren. Genutzt werden kann diese etwa durch die aufsuchende Sozialarbeit.

Gerade in den USA aber auch in skandinavischen Ländern, die bekannt sind für ihr Bekenntnis zum Wohlfahrtsstaat, geschieht derzeit einiges in diese Richtung. Die amerikanische Gesellschaft für Soziale Arbeit erwähnt diese Entwicklung sogar auf der Liste der «12 Grand Challenges for Social Work» (University of Nevada, n.d.). Darauf befinden sich Punkte wie «Close the Health Gap», «Eradicate Social Isolation» und «End Homelessness» und eben auch, als Punkt 8, «Harness Technology for Social Good». Dahinter steckt ein Leitgedanke, der auch in der Schweiz gelten könnte: Indem Technologien auf kreative Weise genutzt werden, können Sozialarbeitende ihre Klientel besser unterstützen.

### Das Bewusstsein wächst

Babara Behringer von Sozialinfo hält für die Schweiz fest, dass die Soziale Arbeit der Digitalisierung bislang eher distanziert gegenüberstand. Die Dringlichkeit, sich mit ihr auseinanderzusetzen, steigt jedoch stetig. Sie findet statt, ob man will oder nicht.

Heute gibt es in verschiedenen Bereichen Impulse, Veränderungen aktiv mitzuprägen. Eine Studie der FHNW (Bestgen, 2019) untermauert dies: Viele Führungskräfte der Sozialen Arbeit stehen der Digitalisierung grundsätzlich offen gegenüber. Aber wie soll man sie gestalten?

Auf der Hand liegt, dass Fallführungs-Software und die Technologie, die für administrative Abläufe genutzt wird, auf die Bedürfnisse der Sozialarbeitenden ausgerichtet sein müssen. Dadurch wird es möglich, jene Dinge richtig und effizient zu erledigen, die notwendig sind und es bleibt mehr Zeit für das Wichtige: Für die Gespräche mit der Klientel, für die eigentliche Fallarbeit.

Wie Fachkräfte digitale Medien überhaupt einsetzen, welche Einstellung sie dazu haben und welche Rückschlüsse dadurch auf ihre professionelle Haltung möglich sind, wird derzeit im Rahmen einer Dissertation am Departement Soziale Arbeit BFH untersucht (Pulver, 2019). Dabei soll es aber nicht bleiben. Es ist nötig, weiter darüber nachzudenken, wie vorhandene Daten, Informationen und Technologien zum Wohle der Klientel verwendet werden können. Auch hier gibt es Impulse. Das Sozialamt Bern versucht derzeit in einem Pilotprojekt digitale Technologien für die Jobvermittlung von Sozialhilfebeziehenden fruchtbar zu machen. In Zusammenarbeit mit einer digitalen Jobplattform wird algorithmusbasiert ein optimales Matching von Kurzarbeits-einsätzen und Profilen von Arbeitssuchenden vorgenommen (Steiner, 2019).

Das Bundesamt für Statistik (2019) seinerseits setzt Data-Mining-Technologien ein, um typische Verläufe nach der Arbeitslosigkeit zu erkennen. Es wird sich zei-

### Was ist der Hack4SocialGood?

Der Workshop orientiert sich an der Arbeitsform «Hackathon». Sie bietet eine vielversprechende Möglichkeit, um Ideen und erste Prototypen zu entwickeln. Der Begriff setzt sich aus den beiden Begriffen «Hack» und «Marathon» zusammen. Mit «Hack» wird auf einen technischen Kniff zur Lösung eines Problems verwiesen und «Marathon» umfasst eine gemeinschaftliche Aktivität über einen begrenzten, aber intensiven Zeitraum. Ganz entscheidend ist dabei, dass Expertinnen und Experten eines Fachgebiets wie dem Sozialwesen und technische Fachpersonen interdisziplinäre Teams bilden. Üblicherweise werden Projekte in Gruppen über einen Zeitraum von einem oder mehreren Tagen bearbeitet. Der Anlass wird mit Inputvorträgen begleitet und bietet so die Möglichkeit, in einer inspirierenden Atmosphäre kreativ zu sein, sich auszutauschen und Ideen zu testen.

Wann: 5. und 6. Juni 2020  
Wo: BFH, Soziale Arbeit

Weitere Informationen  
[bfh.ch/hack4socialgood](http://bfh.ch/hack4socialgood)



gen, ob sich daraus Risikoprofile und präventive Massnahmen ableiten lassen. Schliesslich hat ein Forschungsteam der BFH (Fluder, Hümbelin, Kessler und Salzgeber, 2019) das Potenzial von Text-Mining-Technologien zur Entdeckung von Bedeutungsstrukturen in Textnotizen von Dossiers der Fallführung getestet, um daraus auf einer strategischen Ebene Erkenntnisse zum Gesundheitszustand der Sozialhilfebeziehenden zu erhalten.

Bei allen Projekten handelt es sich um Versuche. Es ist offen, ob sie den Weg in den Alltag von Sozialarbeitenden finden. Und doch, sie zeigen, Neuerungen sind möglich. Die Herausforderung besteht darin, sich auf das Neue einzulassen und gleichzeitig eine kritische Haltung zu bewahren.

Es kann nämlich auch schief gehen, gerade wenn die Fachkräfte der Sozialen Arbeit nicht bei der Entwicklung von technologischen Innovationen involviert sind. Das zeigt das folgende Beispiel (Henriques-Gomes, 2019): Die australische Regierung hat zahlreiche automatisierte Prozesse in das Sozialhilfesystem integriert. Dieses beinhaltet beispielsweise, dass Zahlungen bei einem Terminversäumnis automatisch gestoppt werden. Erst später wird ermittelt, weshalb der Termin nicht wahrgenommen wurde. In einigen Fällen fehlte dadurch Familien für mehrere Tage das Geld für Nahrungsmittel. Dieses Negativbeispiel demonstriert, was geschehen kann, wenn die Bürokratie die Agenda des technologischen Wandels setzt und wie zentral es ist, dass die Soziale Arbeit sich zum Wohle ihrer Klientel für einen inklusiven technologischen Fortschritt einsetzt.

### Mit dem Hack4SocialGood die Digitalisierung gestalten

Die Soziale Arbeit befindet sich an einem Scheideweg. Entweder ignoriert sie die Entwicklungen auf die Gefahr hin, dass fachfremde Technokratie die Agenda setzt oder sie sucht verstärkt nach Möglichkeiten, wie die Technologie im Sinne der Sozialen Arbeiten genutzt werden kann.

Wir sind überzeugt, dass die Digitalisierung nicht allein von gewinnorientierten Unternehmen und der Technokratie vorangetrieben werden soll. Der Kern der Sozialen Arbeit muss durch die Digitalisierung unangestastet bleiben: Soziale Arbeit findet statt, wenn Sozialarbeitende mit ihrer Klientel interagieren, sie beraten und gemeinsame Lösungen gesucht werden. Dafür ist der Austausch von Mensch zu Mensch zwingend nötig. Dass Roboter oder automatisierte Abläufe diese Tätigkeit ersetzen, ist utopisch.

Doch kann die Soziale Arbeit ihren Auftrag nicht besser erfüllen, wenn es ihr gelingt, das Potenzial des technologischen Wandels zu nutzen und wenn sie die damit einhergehenden Gefahren versteht? Dieses Potenzial soll möglichst allen Bevölkerungsschichten zugutekommen. Daher ist es wichtig, dass Möglichkeiten auch von sozialen Organisationen bearbeitet werden. Um den Nutzen steigern zu können, muss Fachwissen aus der sozialen Praxis und technisches Know-how vereint werden.

Leider stellen wir fest, dass Fachpersonen des Sozialwesens zu wenig mit den technischen Möglichkeiten ver-

traut sind. Gleichzeitig kennen die Treiber des technologischen Wandels, die Data-Science-Spezialistinnen und -Spezialisten, die Anliegen des Sozialwesens zu wenig. Der Innovations-Workshops «Hack4SocialGood» soll in dieser Hinsicht eine Brücke schlagen (siehe Kasten). ■

#### Literatur- und Quellenverzeichnis

- Bestgen, Sarah. (2019). *Resultate zur Bestandesaufnahme «digitale Transformation im Sozialbereich»*. Präsentation an der Mitgliederversammlung von Sozialinfo, 16. Mai 2019, Bern. Abgerufen von [sozialinfo.ch/fileadmin/user\\_upload/Administration/MV-Protokolle/MV\\_2019\\_Unterlagen/Praesentation\\_Sozialinfo\\_190516.pdf](https://sozialinfo.ch/fileadmin/user_upload/Administration/MV-Protokolle/MV_2019_Unterlagen/Praesentation_Sozialinfo_190516.pdf)
- Beyeler, Michelle. (2019). *Sozialhilfe-Risiken in Zeiten der Digitalisierung*. Abgerufen von [knoten-maschen.ch/sozialhilfe-risiken-in-zeiten-der-digitalisierung](https://knoten-maschen.ch/sozialhilfe-risiken-in-zeiten-der-digitalisierung)
- Boot, Jamie M., Lin, Yu-Ru & Wei, Kai (2018) Neighborhood disadvantage, residents' distress, and online social communication: Harnessing Twitter data to examine neighborhood effects. *Journal of Community Psychology*, 46, 829–843. Abgerufen von [doi.org/10.1002/jcop.21975](https://doi.org/10.1002/jcop.21975)
- Bundesamt für Statistik. (2019). *Projekt Machine Learning SoSi (ML\_SoSi)*. Abgerufen von [experimental.bfs.admin.ch/de/ml\\_sosi.html](https://experimental.bfs.admin.ch/de/ml_sosi.html)
- Cariceo, Oscar, Nair, Murali & Lytton, Jay. (2018). Data science for social work practice. *Methodological Innovations*, 11(3), o.S. Abgerufen von [doi.org/10.1177/2059799118814392](https://doi.org/10.1177/2059799118814392)
- Cuccaro-Alamin, Stephanie, Foust, Regan, Vaithianathan, Rhema & Putnam-Hornstein, Emily. (2017). Risk assessment and decision making in child protective services: Predictive risk modeling in context. *Children and Youth Services Review*, 79, 291–298. Abgerufen von [dx.doi.org/10.1016/j.childyouth.2017.06.027](https://dx.doi.org/10.1016/j.childyouth.2017.06.027)
- Souza, Kevin C. & Smith, Kendra L. (2014). Big Data for Social Innovation. *Stanford Social Innovation Review. Informing and inspiring leaders of social change*. Abgerufen von [ssir.org/articles/entry/big\\_data\\_for\\_social\\_innovation](https://ssir.org/articles/entry/big_data_for_social_innovation)
- digital.swiss. *Digitale Innovation in der Schweiz* [Website]. (2019). Abgerufen von [digital.swiss/de/](https://digital.swiss/de/)
- digital.swiss. *Digitale Innovation in der Schweiz* [Website]. (2019). *Pragmatische Internetnutzung – Sensibilisierung für Datenmissbrauch. Schlussbericht. Studie im Auftrag von ICTSwitzerland, Februar 2017* [PDF]. Abgerufen von [digital.swiss/de/bevoelkerungsumfrage](https://digital.swiss/de/bevoelkerungsumfrage)
- Fishman, Tiffany Dovey & Walker, B. J. (2015). Rethinking human services delivery. Using data-driven insights for transformational outcomes. *Deloitte*. Abgerufen von [deloitte.com/us/en/insights/industry/public-sector/human-services-delivery-data-driven-insights.html](https://deloitte.com/us/en/insights/industry/public-sector/human-services-delivery-data-driven-insights.html)
- Fluder, Robert, Hümbelin, Oliver, Kessler, Dorian & Salzgeber, Renate. (2019). *Daten zur Gesundheit von Sozialhilfebeziehenden – Machbarkeitsanalyse. Schlussbericht zuhanden des Bundesamtes für Gesundheit (BAG)*. Abgerufen von [skos.ch/fileadmin/user\\_upload/skos\\_main/public/pdf/grundlagen\\_und\\_positionen/themendossiers/Gesundheit/2019\\_BFH\\_Daten\\_zur\\_Gesundheit\\_von\\_Sozialhilfebeziehenden.pdf](https://skos.ch/fileadmin/user_upload/skos_main/public/pdf/grundlagen_und_positionen/themendossiers/Gesundheit/2019_BFH_Daten_zur_Gesundheit_von_Sozialhilfebeziehenden.pdf)
- Henriques-Gomes, Luke (2019, 16. Okt.). Automating poverty. The automated system leaving welfare recipients cut off with nowhere to turn. *The Guardian*. Abgerufen von [theguardian.com/technology/2019/oct/16/automated-messages-welfare-australia-system](https://theguardian.com/technology/2019/oct/16/automated-messages-welfare-australia-system)
- Pulver, Caroline. (2019). *Digitale Medien: Welcher Nutzungstyp sind Sie?* Abgerufen von [sozialinfo.ch/brancheneubersicht/digitalisierung/gastartikel-caroline-pulver.html](https://sozialinfo.ch/brancheneubersicht/digitalisierung/gastartikel-caroline-pulver.html)
- Steiner, Jürg. (2019, 13. März). Digitaler Support für Sozialhilfebezüger. *Berner Zeitung*. Abgerufen von [bernerzeitung.ch/region/bern/digitaler-support-fuer-sozialhilfebezuenger/story/19492038](https://bernerzeitung.ch/region/bern/digitaler-support-fuer-sozialhilfebezuenger/story/19492038)
- University of Nevada, Reno [Website]. (n.t.). *Understanding The 12 Grand Challenges for Social Work*. Abgerufen von [onlinedegrees.unr.edu/blog/understanding-the-12-grand-challenges-for-social-work/](https://onlinedegrees.unr.edu/blog/understanding-the-12-grand-challenges-for-social-work/)