

Welche Auswirkungen hat die Digitalisierung auf Betreuungsverhältnisse in der sozialen und beruflichen Integration? Empirische Feststellungen und zukünftige Herausforderungen

Maël Dif-Pradalier, HSA Freiburg
mael.dif-pradalier@hefr.ch

Fachtagung «Arbeitsintegration neu denken»
Bern, der 29.11.2022

Hintergrund

- Die Sozialarbeit ist vom digitalen Wandel betroffen, und zwar besonders im Bereich der sozialen und beruflichen Eingliederung. *Warum?*
 - Bei der Hinführung zur Beschäftigung müssen die (laufenden) Auswirkungen des digitalen Wandels berücksichtigt werden: neue Berufe, veraltete/neue Kompetenzen, fragile Beschäftigungsverhältnisse usw.
 - Ebenso ist bei der Eingliederung zu beachten, dass die gesellschaftliche Teilhabe mehr und mehr *digital* stattfindet
 - Die Arbeit der begleitenden Fachkräfte erfordert immer mehr digitale Tools, die die Bedingungen und Ziele ihrer Arbeit (neu) festlegen
 - Nicht alle Leistungsempfänger:innen/Nutzer:innen der dematerialisierten Dienstleistungen verfügen über die Ausrüstung oder digitalen Grundkompetenzen für die erwartete Nutzung
- Der digitale Wandel verändert die Begleitung auf grundlegende Weise (Art, Sinn, Bedingungen, Ziele usw.), sowohl für die Fachkräfte als auch für die Leistungsempfänger:innen.

Forschungsprojekt HETS-FR (1)

- Titel: «Welche Begleitung in der sozialen und beruflichen Integration in einer digitalen Gesellschaft? Chancen und Herausforderungen für Fachleute»
 - Finanzierung Abteilung Forschung und Innovation HES-SO: Ausschreibung für Sondierungsprojekte «Digitaler Wandel und gesellschaftliche Herausforderungen»
 - Dauer: November 2021 - Juni 2022
 - Ziele:
 - I. Dokumentation, wie sich die Praktiken der Fachkräfte für Integration unter dem Einfluss der Digitalisierung verändert haben
 - II. Analyse der Vorstellungen dieser Fachkräfte über die Veränderungen bei ihrer Tätigkeit und der Entwicklung ihrer beruflichen Identität
- Dies soll dazu beitragen, die Forschungslücke zu den Auswirkungen des digitalen Wandels auf die Bereiche der Sozialen Arbeit in der Schweiz zu beheben

Forschungsprojekt HETS-FR (2)

- Nationale Abdeckung dank einer Partnerschaft mit dem Dachverband [Arbeitsintegration Schweiz](#)
- Mixed-Methods-Ansatz
 - Online-Fragebogen in 3 Sprachen
 - Fokusgruppen mit Fachleuten
(Führungskräfte und Manager:innen)

→ 514 vollständig ausgefüllte Fragebögen



Forschungsprojekt HETS-FR (3)

- Portrait der Befragten:

FÜHRUNGSKRÄFTE

73% über 45 Jahre alt

72% mit universitärer Ausbildung

52% nicht für die individuellen
Begleitungen betraut

63% Teilzeit



OBERSTE KADERSTUFE

70% Frauen

90% Tertiärabschluss

89% für die individuellen
Begleitungen betraut

63% Teilzeit



Wichtigste Ergebnisse des Forschungsprojekts



Quelle: @maximeutopix on Unsplash

1. Eingeschränkte digitale Kompetenzen der Leistungsempfänger:innen

- Eine erste, gemeinsame Feststellung der überwiegenden Mehrheit der Fachkräfte (Führungskräfte und oberste Kaderstufe)
- 60 % der Fachleute erachten ihre digitalen Kompetenzen als fortgeschritten... und 77 % geben an, sich selbst ausgebildet zu haben

→ Im Fokus: Digitaler Analphabetismus



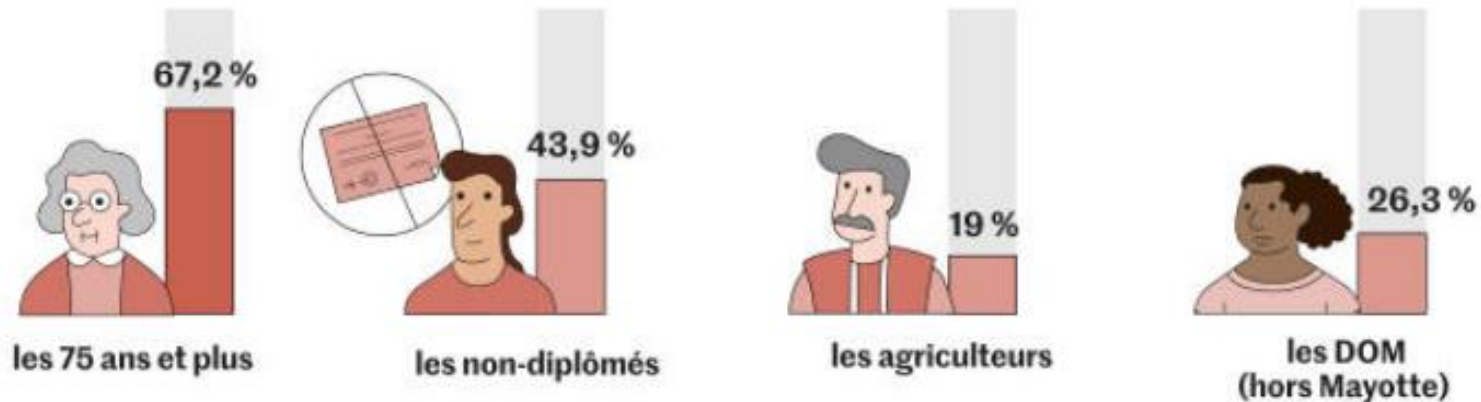
Nähere Betrachtung — digitaler Analphabetismus (1/3)

- Definitionen:
 - «Schwierigkeit einer Person bei der Verwendung digital gesteuerter Geräte und Software-Tools aufgrund mangelnder Kenntnis ihrer Funktionsweise» (Office québécois de la langue française, 2019, in Kesteman, 2020, S. 66)
 - «mangelnde Beherrschung digitaler Grundkompetenzen, die man benötigt, um selbstständig alltägliche Verrichtungen zu erledigen» (Nationale Behörde zur Bekämpfung des digitalen Analphabetismus, Frankreich, [2019](#))
 - In Frankreich: 17 % der Bevölkerung (INSEE, [2019](#))
 - In der Schweiz: 20% der Bevölkerung «haben geringe oder gar keine [digitalen] Kompetenzen» (BFS, [2021](#))
- Und weitergehend: «Digitale Grundkompetenzen» ([kompetenz.ch](https://www.kompetenz.ch))

Nähere Betrachtung — digitaler Analphabetismus (2/3)

- Bestimmte Bevölkerungsschichten sind besonders betroffen:

Certaines catégories sont plus touchées, notamment



Quelle: *Le Monde*, «l'lectronisme : les laissés-pour-compte du tout-numérique» ([07.09.2021](#))

- Aber auch junge Menschen sind nicht ausgenommen: 27% der 15-29-Jährigen hatten noch keinen digitalen Kontakt zu Behörden

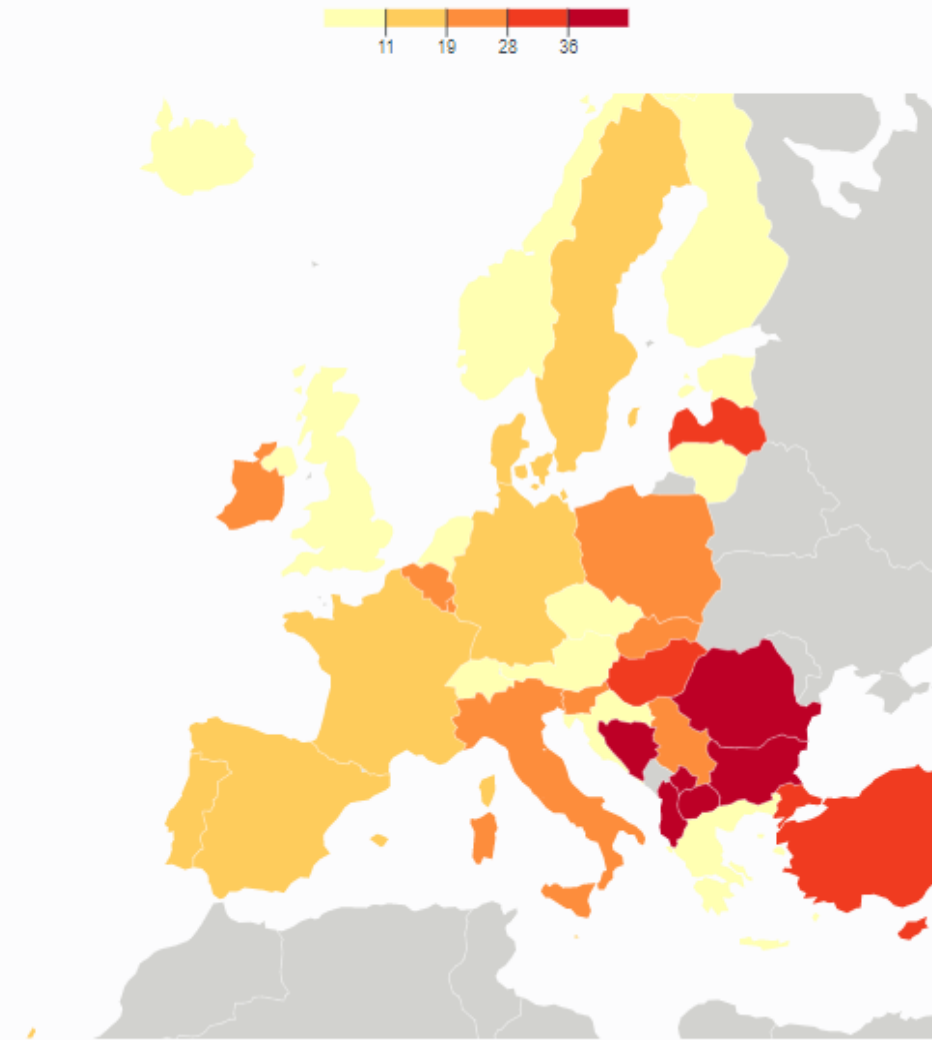
Quelle: *Le Monde*, «Les jeunes Français, victimes insoupçonnées de la précarité numérique» ([28.01.2022](#))

Nähere Betrachtung — digitaler Analphabetismus (3/3)

- Deutliche Unterschiede auf europäischer Ebene
 - Auswirkungen auf die Eingliederungschancen:
 - die meisten Stellenanzeigen werden im Internet veröffentlicht
 - Viele Stellen erfordern ein Mindestmass an digitalen Kompetenzen

Digitaler Analphabetismus bei jungen Europäern

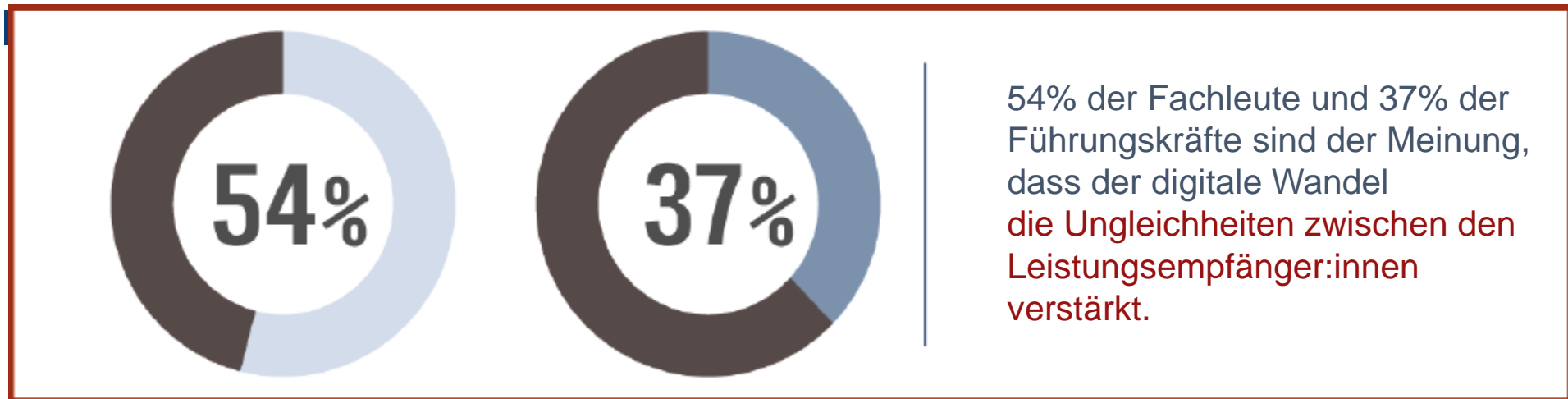
Anteil der 16-29-Jährigen, die 2019 über geringe Digitalkompetenzen verfügten



Source: [Eurostat](#)

2. Digitale Ungleichheiten – ein zunehmend zu beobachtendes Phänomen

- Durch den digitalen Wandel werden die **Ungleichheiten** zwischen Leistungsempfänger:innen verstärkt, in Abhängigkeit vom Ausstattungsgrad



→ Direkte **Folge**: die Fachleute werden öfter von Leistungsempfänger:innen um Hilfe gebeten

2. Digitale Ungleichheiten (Fortsetzung)



Der Mangel an digitaler Autonomie reaktiviert die Spannung zwischen «machen mit» und «machen anstelle von»...



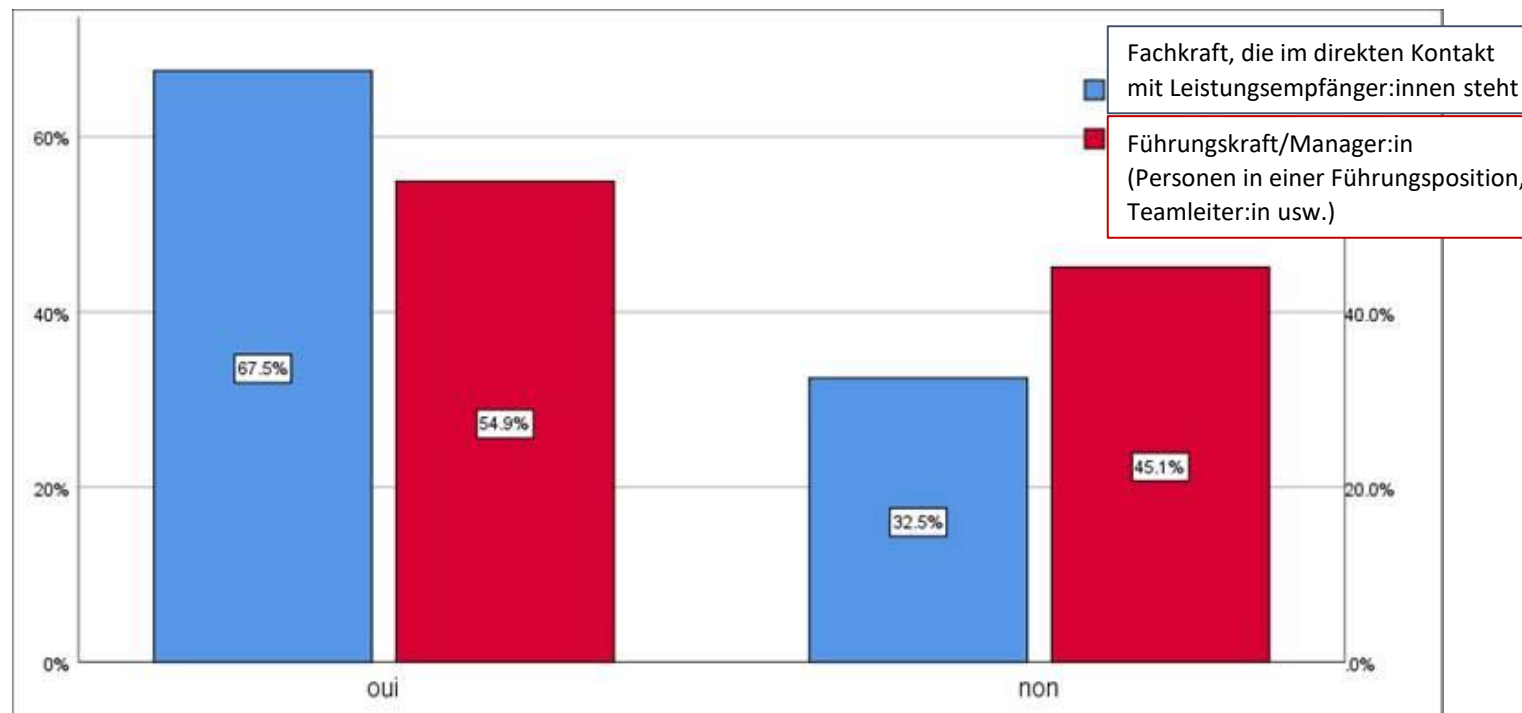
«[Bei der Begleitung] gibt es ein Ausbildungsziel, also kann man **dem/der Leistungsempfänger:in** z. B. dabei **helfen**, Bewerbungen zu erstellen, wenn es eilt, dann hilft man also, weil wenn die [Bewerbungs-]Frist verpasst wird, ist es vorbei. Dann **macht man manchmal etwas Druck und erledigt es selbst**, aber dabei muss man immer die Zeit finden, **ihm/ihr etwas beizubringen**, das er/sie nachvollziehen kann... Damit bei ihr/ihm etwas hängen bleibt und sie/er später selbständig sein kann.» (Auszug Fokusgruppe Manager:innen, Mai 2022)

Nähere Betrachtung – Covid-19-Pandemie als bedeutender Beschleuniger

- Beschleunigung der Entmaterialisierung = Verschärfung der digitalen Ungleichheiten
 - «Explosion der Ungleichheiten» (Lambert & Cayouette-Remblière, 2021)
- Fokussierung auf das Phänomen des digitalen Analphabetismus
 - **Frankreich:** «Des millions de Français doivent composer avec un manque d'équipement informatique ou des difficultés d'usage, renforçant leur sentiment d'exclusion» (Millionen Franzosen müssen mit einer mangelhaften Computerausrüstung und Nutzungsproblemen zurecht kommen, die ihr Gefühl des Ausgeschlossenseins verstärken, *Le Monde*, [04.04.2020](#))
 - **Schweiz:** Beispiel einer 30-jährigen Frau, die «angesichts digitaler Tools komplett überfordert ist», und sich an die Stiftung *Lire et Ecrire* wendet, um zu lernen, wie man eine E-Mail schreibt (*RTS*, [26.02.2021](#))

3. Der Aufwand für die digitale Begleitung

Manager:innen sind allgemein **kritischer** hinsichtlich der Auswirkungen der Digitalisierung eingestellt: Erhöhung des administrativen Arbeitsaufwands und vermehrte Kontrolle der getätigten Vorgänge



«Bei meiner Tätigkeit habe ich den Eindruck, dass ein Grossteil meiner digitalen Tätigkeiten aus *Reporting* besteht. **Das sind 25% meines Jobs, d. h. was ich beruflich tue.** (...) Und dann sagt man sich: "Hm, wenn ich nur dieses *Reporting* nicht mehr machen müsste!"»

(Auszug Fokusgruppe Manager:innen, Mai 2022)

[Führt die digitale Begleitung der Leistungsempfänger:innen zu einem erhöhten administrativen oder bürokratischen Arbeitsaufwand?]

Nähere Betrachtung – neues Gebot der Einsatz- und Reaktionsbereitschaft

- Die Hilfesuche der Leistungsempfänger:innen stellen die von den Fachleuten erwartete Einsatzbereitschaft in Frage
- (Digitale) Vernetzung = Verfügbarkeit = Reaktionsbereitschaft = Arbeitsüberlastung?

«Jetzt, wo die **digitale Verbindung quasi permanent** im Alltag eines Jeden präsent ist, stellt sich heraus, dass dieselben Technologien auch unerwünschte Informationen, unerwünschte Anrufe, Arbeitsüberlastung, Verwechslung von Dringlichkeit und Wichtigkeit, neues Suchtverhalten und unbefugte Kontrollen mit sich bringen.» (Jauréguiberry, 2019, S. 98)

- Verschwimmen der «Grenze» zwischen Arbeit und Privatleben, Arbeitszeit und Freizeit

→ Heikles Ausbalancieren zwischen der *Möglichkeit*, dank digitaler Tools erreichbar zu sein, und der *Notwendigkeit* einer ständigen Reaktionsbereitschaft...

DAS RECHT AUF ABSCHALTEN

Wir müssen Regeln für das digitale Abschalten festlegen!

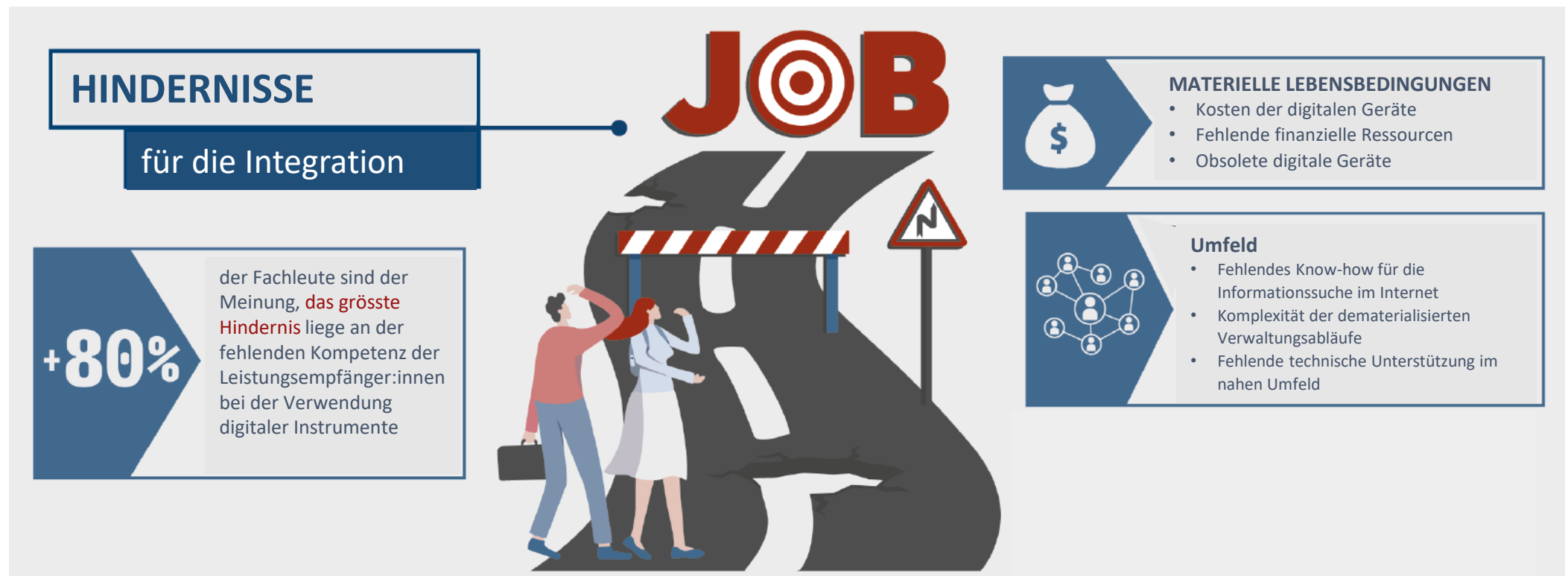
Senden Sie mir Ihre Vorschläge am Wochenende!



Quelle: wingz.fr (2017)

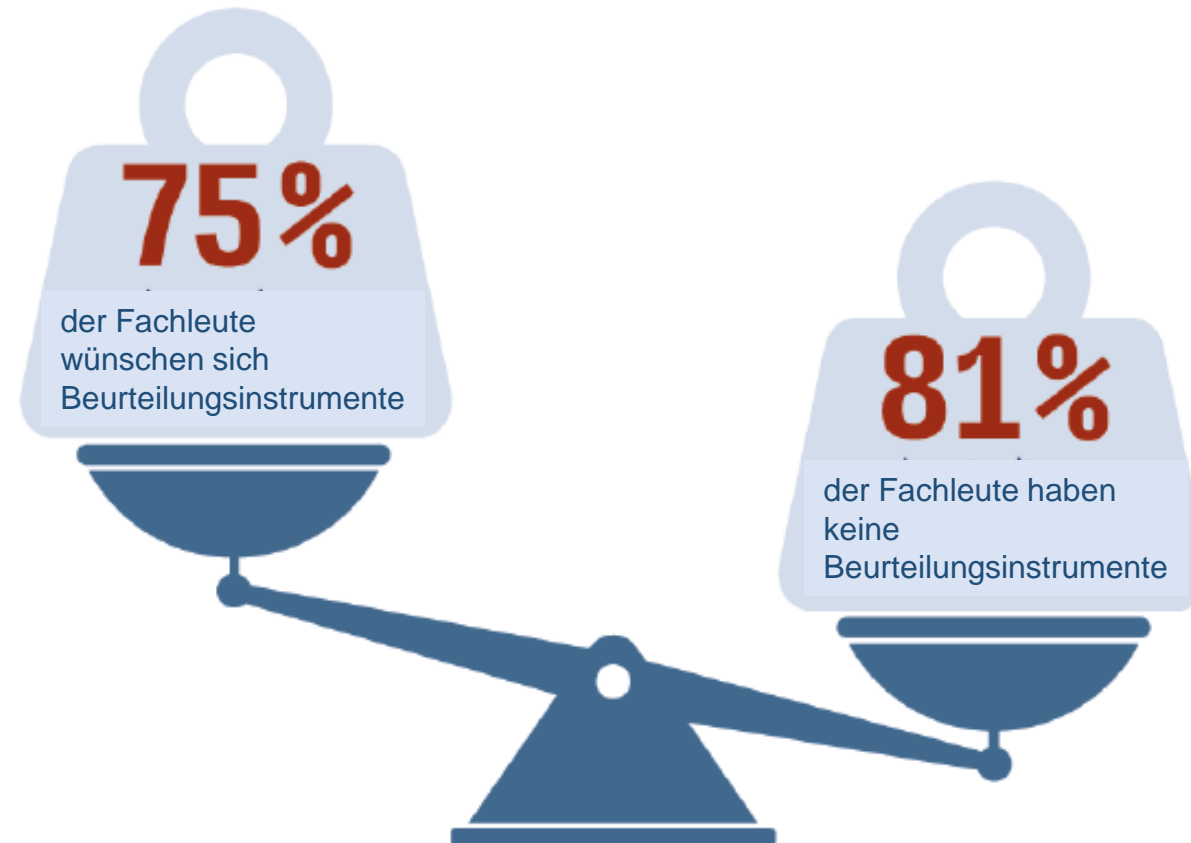
4. Zahlreiche Hindernisse für die Integration der Leistungsempfänger:innen

- Gemeinsame Auffassung der Fachleute bzgl. den fehlenden digitalen Kompetenzen der Leistungsempfänger:innen...
- sind 2 wichtige Faktoren ausschlaggebend: Lebensumstände und nahes Umfeld



5. Fehlende Mittel zur Beurteilung / Einschätzung der digitalen Kompetenzen der Leistungsempfänger:innen

- Ein zentrales Anliegen der Manager:innen



Einige zukünftige Herausforderungen und unsere Empfehlungen



Aufbau eines Instruments zur Beurteilung der digitalen Kompetenzen der Leistungsempfänger:innen zur Verbesserung der Ausrichtung der vorgeschlagenen Massnahmen und deren Anpassung



Entwicklung der digitalen Mediation zur Demokratisierung der Grundkompetenzen bei den Leistungsempfänger:innen, um den Zugang zu den Rechten zu fördern und der Nichtinanspruchnahme entgegenzuwirken



Entwickeln von Oberflächen, deren Ergonomie die Kompetenzen und Bedürfnisse der Leistungsempfänger:innen berücksichtigen (= letztere in die Konzeption der digitalen Instrumente und Vorgänge einbeziehen)



Aufrechterhaltung der physischen Anlaufstellen (unerlässliche Alternative zur vollständigen Digitalisierung)



Sicherstellen des Zugangs zu funktionellem IT-Material für die Leistungsempfänger:innen



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Weitere Informationen zu unserem
Forschungsprojekt:

<https://www.hets-fr.ch/fr/recherche-et-prestations-de-services/projets-de-recherche/societe-numerique-et-accompagnement-insertion-professionnelle/>

Indikatives Quellenverzeichnis und Literaturempfehlungen

Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (Nationale Behörde zur Bekämpfung des digitalen Analphabetentums, Frankreich, 2019). *Weissbuch «Contre l'illectronisme»* [\[online\]](#)

Dif-Pradalier, M., Jammet, T. & Jacot, C. (2022), Quel accompagnement vers l'insertion socio-professionnelle dans une société numérique ? Opportunités et défis pour les professionnel-le-s, Rapport de recherche, HETS Fribourg [\[online\]](#).

Dif-Pradalier M. & Jammet T. (2022). Quelle insertion socioprofessionnelle numérisée ?, *Reiso.org* [\[online\]](#).

Jammet T. & Dif-Pradalier M. (2022). L'insertion professionnelle en contexte de transition numérique, *Actualité Sociale* [\[online\]](#).

Jauréguiberry F. (2019). Désir et pratiques de déconnexion, *Hermès*, Band 84, Nr. 2, S. 98-103 [\[online\]](#).

Kesteman N. (2020). Entre illettrisme et illectronisme. Les nouveaux publics à faible autonomie administrative. *Revue des politiques sociales et familiales*, Nr. 135, S. 65-73.

Mazet P. & Sorin F. (2020). Répondre aux demandes d'aide numérique : troubles dans la professionnalité des travailleurs sociaux, *Terminal*, Nr. 128 [\[online\]](#).

Lambert A. & Cayouette-Remblière J. (Dir.) (2021). *L'explosion des inégalités. Classes, genre et générations face à la crise sanitaire*, La Tour d'Aigues, Editions de l'Aube.

Schou J. & Pors A. S. (2019). Digital by default? A qualitative study of exclusion in digitalised welfare, *Social Policy & Administration*, vol. 53, n° 3, p. 464-477 [\[online\]](#).