

# Digital mit Wohnungslos?

## Teilhabechancen und digitale Angebote in der Praxis.

### FOLIE 2

#### **IT-Report für die Sozialwirtschaft Ausgabe 2020**

Erster Report: 2008

Der IT-Report wird von der Arbeitsstelle Sozialinformatik der Katholischen Universität Eichstätt-Ingolstadt jährlich veröffentlicht und kann dort auch bezogen werden.

Autoren: Helmut Kreidenweis und Dietmar Wolff

Untersucht wird, wie sich die Informationstechnologie als Grundlage vieler Digitalisierungsaktivitäten in sozialen Organisationen entwickelt. Im Fokus stehen dabei die IT-Aufwendungen der Träger, ihre IT-Durchdringung, die Entwicklung des Personals und der IT-Infrastruktur, der Reifegrad der IT-Organisation, das IT-Outsourcing und der Nutzungsgrad und die Nutzungsart von klassischen Endgeräten, Smartphones und Tablets. Weitere Daten liefert der Report zu Investitionsvorhaben der Träger, IT-Sicherheit und Datenschutz.

Auf Seiten der Software-Anbieter weist der IT-Report die aktuellen Zahlen und Entwicklungen zum Stand der Branche aus. Er informiert über das Produkt-Portfolio der Anbieter und kann eine wichtige Grundlage für Investitionsentscheidungen im Softwarebereich dienen.

**Im Jahr 2020** wurden 3.289 Personen aus 2.303 sozialen Organisationen angeschrieben. 209 Organisationen haben eine Teilnahme zugesagt. Letztlich war der Rücklauf der Online-Fragebögen bei 156 Organisationen. Mehrheitlich haben größere Organisationen mitgewirkt, viele Organisationen mit 50 – 100 Mitarbeiter\*innen und vereinzelt kleinere Organisationen. Grund: Die meisten kleineren Organisationen haben überhaupt keine Ansprechpersonen für IT-Infrastruktur bzw. keine relevante IT-Infrastruktur.

## FOLIE 3

### Relevante Eckpunkte IT-Report 2020

**Zukünftige Entwicklung wird vor allem durch zwei Aspekte bestimmt:** die zukünftigen IT-Budgets und der Fachkräftemangel bei IT-Mitarbeiter\*innen.

Der durchschnittliche Anteil der IT-Aufwendungen am Gesamtumsatz hat sich gegenüber 2016 um 12 Prozent erhöht (2019 waren es gerade einmal 3,7 Prozent) erhöht. Die sozialen Organisationen sind optimistisch eingestellt und gehen von steigenden IT-Budgets aus. Fraglich ist, ob diese auch den erhöhten Bedarf decken werden.

**Mangelnde Bereitschaft IT bestmöglich aufzustellen:** Soziale Organisationen sind sich der anstehenden (teils disruptiven) Veränderungen bewusst. Dem gegenüber steht jedoch die mangelnde Bereitschaft, die IT als Basis jeglicher Digitalisierungsaktivitäten bestmöglich aufzustellen.

## FOLIE 4

### Klassische IT-Infrastruktur-Kennzahlen

	Kennzahlentyp	2019
<b>1. Infrastruktur-Kennzahlen</b>		
Durchschnittliche IT-Anwenderquote (Anteil der IT-Anwender an der Gesamt-Mitarbeitendenzahl)	Durchschnitt	84 %
Durchschnittliche IT-Durchdringungsquote I (durchschnittliche Anzahl der Computerarbeitsplätze pro Mitarbeitenden)	Median	0,44
Durchschnittliche IT-Durchdringungsquote II (durchschnittliche Anzahl der Computerarbeitsplätze pro Account)	Median	0,74
Durchschnittliche IT-Ausstattungsquote (durchschnittliche Anzahl der Computerarbeitsplätze pro IT-Anwender)	Median	0,73
Durchschnittlicher Anteil der IT-Arbeitsplätze, die vorwiegend oder ausschließlich von Klienten genutzt werden	Median	5 %

Quelle: Helmut Kreidenweis/Dietmar Wolff, IT-Report für die Sozialwirtschaft (2019)

Es ist lt. IT-Report 2020 davon auszugehen, dass es keine größeren Veränderungen bei den IT-Infrastruktur-Kennzahlen gegenüber 2019 gegeben hat.

## FOLIE 5

Es ist schlimm genug, dass nicht für alle Mitarbeiter\*innen ein Gerät zur Verfügung steht. Noch viel schlimmer (und äußerst bedenklich) jedoch ist es, dass sogar Accounts geteilt werden müssen. Der geringe Anteil an Arbeitsplätzen für Klient\*innen spiegelt aus meiner Perspektive die Lebenswelt der Klient\*innen in keiner Weise wider.

Bei den Endgeräten dominiert immer noch der klassische Desktop-PC mit knapp 57 %. Mit 23 % (Thin Clients) und 20 % (Notebooks) liegen diese beiden Varianten weit hinter den Desktop-PC. Tablets spielen (obwohl eine Steigerung sichtbar ist) immer noch eine sehr geringe Rolle in sozialen Organisationen.

Bei den Betriebssystemen im Serverbereich wird deutlich, dass nur ca. 25 % der sozialen Organisationen das aktuelle Betriebssystem von Microsoft nutzen. Der Rest verteilt sich auf Versionen, die teils bis ins Jahr 2007 zurück reichen. Linux spielt eine geringe Rolle.

**Die Argumentation:** Aber es funktioniert doch noch problemlos, freut alle, die sich unbefugten Zugriff verschaffen möchten. Die alte Software hat bekannte Lücken, die muss jemand, der sich Zugriff verschaffen will, nicht mehr mühsam suchen, die sind öffentlich bekannt. Und die Lücken werden auch nicht mehr geschlossen. Das ist halt auch so ein Punkt: Einerseits schreien immer alle von wegen Datenschutz und Sicherheit und auf der anderen Seite öffnet man Tür und Tor für mögliche Zugriffe durch veraltete Software und Geräte.

Abgesehen davon ist es wirklich schwierig, Mitarbeiter\*innen davon zu überzeugen, dass ein IT-System die Arbeit erleichtert, wenn sie sich den Rechner mit x anderen Personen teilen müssen, veraltete und langsame Hard- und Software vorfinden, keine Einschulung erhalten und auch sonst in keiner Weise Unterstützung erfahren.

## FOLIE 6

**Ernüchterndes Ergebnis:** Der weltweite Siegeszug von Smartphone und Tablet schlägt sich nach wie vor nicht äquivalent in den entsprechenden Zahlen bei der Endgerätenutzung durch, wenn auch die Anzahl der Smartphones und Tablets 2020 gestiegen sind.

Anzahl der Tablets +3 % seit 2019

Anzahl der Smartphones +21 % seit 2019 (klingt mehr als es ist)

## FOLIE 7

**Zitat aus der Befragung:** „Leider ist das Budget für IT-Personal in einer sozialen Einrichtung fast gleich Null, IT-Aufgaben werden in der Regel von Angestellten so „nebenbei“ erledigt. Das ist sehr schade.“

**Zitat aus der Befragung:** „Die Kostenstrukturen sehen keine Notwendigkeit vor, sich mit IT-Themen stärker befassen zu dürfen. Digitalisierungsbestrebungen und somit mögliche Kostenreduktionen in Sozialdiensten finden keine Möglichkeit der Finanzierung.“

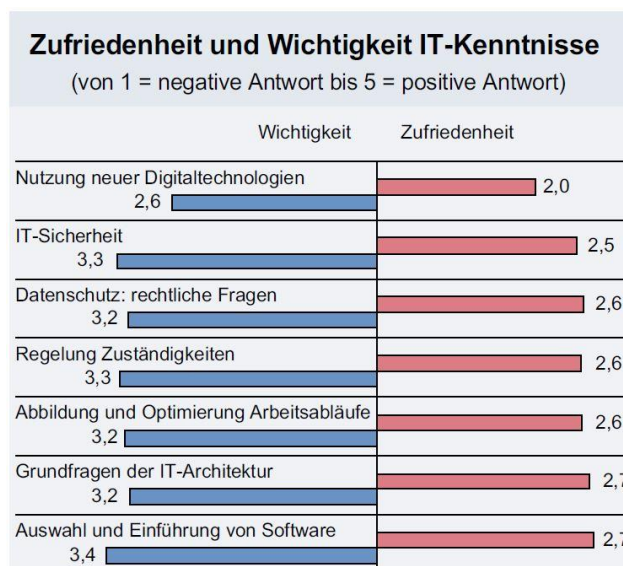
## FOLIE 8

**IT-Sicherheit und Datenschutz:** 66 % der sozialen Organisationen geben an, dass sie ein IT-Sicherheitskonzept haben. Das bedeutet, dass ca. ein Drittel der sozialen Organisationen über kein IT-Sicherheitskonzept verfügen. Es ist auch kaum zu glauben, dass zwei Einrichtungen keinen schriftlich bestellten Datenschutzbeauftragten haben, obwohl es gesetzlich vorgeschrieben wäre (für diese Organisation). Schulung der Mitarbeiter\*innen zu IT-Sicherheit und Datenschutz: ca. 50 % einmal jährlich ... ca. 10 % überhaupt nie, ca. 10 % einmalig bei der Einstellung.

## FOLIE 9

Wichtigkeit von IT-bezogenen Kompetenzen: Das Wissen zur Nutzung neuer Digitaltechnologien ist weit abgeschlagen am unteren Ende der Skala.

Interessant: Den Geschäftsführungen und Vorständen ist das Wissen um neue Digitaltechnologien wichtiger als der 2. Führungsebene.



Quelle: Helmut Kreidenweis/Dietmar Wolff, IT-Report für die Sozialwirtschaft (2020)

## FOLIE 10

Digitalisierung lässt sich nicht weghoffen, wegbeten, wegradieren, etc. Wir können uns nicht darauf verlassen, dass die Strukturen der Sozialen Arbeit so bleiben wie sie sind. Neue Bedürfnisse von Seiten der Klient\*innen entstehen, neue internationale Akteur\*innen kommen ins Spiel, etc.

Soziale Arbeit muss sich nicht digitalisieren, einfach nur um auch digital zu sein. **IT-Technologie und Digitalisierung soll dabei unterstützen**, die Zielgruppe besser zu erreichen, Klient\*innengerechte Dienstleistungen zu konfigurieren, die eigene Organisation effizienter zu gestalten. Das bedeutet aber auch, dass wir (ob uns das passt oder nicht) unsere **Arbeitsprozesse** unter die Lupe nehmen müssen. Einfach auf ein bestehendes Chaos ein IT-Tool aufsetzen funktioniert nicht und wird teuer.

**Digitalisierung braucht eine Grundlage:** Digitalisierungs-Strategie. Diese muss vier Dimensionen berücksichtigen: Soziale Organisation, Klient\*innen, andere soziale Einrichtungen (Markt/Konkurrenz) und Mitarbeiter\*innen.

## FOLIE 11

### Klient\*innen der Obdach- und Wohnungslosenhilfe

Die Zahl derer, die ein eigenes Mobiltelefon besitzen steigt (je nach Studie 60 % - 70 % Durchdringung).

Unterschiede in der Verfügbarkeit und Nutzung der digitalen Kommunikation → geringere wirtschaftliche Ressourcen und schwierige Schlagsituationen erschweren den Zugang zu digitaler Kommunikation

## FOLIE 12

### Klient\*innen der Obdach- und Wohnungslosenhilfe

#### Relevanz:

- Überleben und Sicherheit – Notdienste, soziale Einrichtungen, medizinische Hilfe kontaktieren sowie Unterkunft suchen.
- Kontakt mit Familie und Freunden.
- Besserer physischer und psychischer Gesundheitszustand (informelle soziale Netzwerke).
- Zugang zum Selbststudium (z. B. Sprache)
- Jugendliche: Musik hören, Social Media (90 % haben einen Account, 50 % nutzen regelmäßig).

Die Forschungsergebnisse zeigen, dass Digitalisierung im Alltag von obdach- und wohnungslosen Menschen eine große Rolle spielt. Sie nutzen Mobiltelefon, Computer und Internet, um soziale Kontakte zu knüpfen und aufrechtzuerhalten oder medizinische und soziale Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen. Zudem wirkt sich die Integration in soziale Netzwerke positiv auf die körperliche und psychische Verfassung von Obdachlosen aus. Hier können technologiebasierte Interventionsprogramme sowie digitale Technologien einen wichtigen Beitrag leisten. (vgl. Studeny 2019, S. 554)

## FOLIE 13

### Klient\*innen der Obdach- und Wohnungslosenhilfe

#### Funktion und Bedeutung digitaler Medien:

- Soziale Barrieren durch konstruktive Kommunikation abbauen, gemeinsame Diskussionsbasis finden sowie Stereotype beseitigen → Beispiel: Projekt „Homeless Nation“ in Kanada
- Überwindung der „digitalen Kluft“ → Einrichtungen können entsprechende Kurse anbieten. Sehr gutes Beispiel: Internetcafé Zwischenschritt

Für obdachlose Menschen ist digitale Inklusion nicht nur eine Frage des Zugangs zu neuen Technologien, sondern auch davon abhängig, wie kompetent sie mit diesen umgehen können. Die Forschungsergebnisse haben gezeigt, dass die Anzahl derer, welche ein Mobiltelefon besitzen, stetig steigt. Fragen der digitalen Inklusion bleiben dennoch bestehen. Dabei ist der Zugang zu Ressourcen eine wichtige Voraussetzung für gesellschaftliche Teilhabe und Inklusion. Immer öfter wird bei der Jobsuche die Onlinebewerbung verlangt, E-Government wird ausgebaut, Informationen sind oft nur mehr im Web verfügbar, Netzwerke und Unterstützungssysteme finden häufig in den Sozialen Medien statt. (vgl. Studeny 2019, S. 554)

## FOLIE 14

### Klient\*innen der Obdach- und Wohnungslosenhilfe

#### Digitale Kluft und Barrieren:

- Digitale Kompetenz hat einen erheblichen Einfluss auf die Teilhabemöglichkeit einer Person.
- Einsatz von Technologie besitzt einen inklusiven und partizipativen Charakter.
- Digitale Kluft innerhalb der Obdachlosengemeinschaft.
- Programm Lifeline in den USA: Mobiltelefone für Obdachlose mit kostenlosen monatlichen Minuten bzw. Datenvolumen.
- Fehlender Zugang zu Computer und Internet (Bibliothek).
- Neue Herausforderungen: Trend zur bargeldlosen Bezahlung (Projekte wie „Greater Change“ und „StreetChange-App“ befassen sich mit der Problematik).

Digitale Kompetenz wird immer mehr zu einer **Voraussetzung für die gesellschaftliche und politische Partizipation**. Digitale Kompetenz ist ein besonders wichtiges Thema in der Diskussion um Obdachlosigkeit, da die Fähigkeit, einen Computer, das Mobiltelefon und das Internet zu nutzen, unerlässlich sind, um eine Wohnung zu finden, die eigenen Finanzen zu verwalten oder Arbeit zu finden. Wenn Menschen auf der Straße keinen Zugang zu Informationstechnologien haben, dann besteht die Gefahr, dass sie den Anschluss an die Gesellschaft verlieren und Ausgrenzung erleben. (vgl. Studeny 2020, S. 556)

Der Zugang zu Informationstechnologie erfordert zwei Dinge, die Obdachlose oft nicht zur Verfügung haben: **Stromversorgung und Geld**. Zudem sind digitale Kernkompetenzen erforderlich, da immer mehr Dienste und Informationskanäle, auf die Obdachlose angewiesen sind (Behörden, Arbeitgeber\*innen, Vermieter\*innen, etc.), online angeboten werden. Personen mit weniger ausgeprägten digitalen Kompetenzen werden dadurch ausgeschlossen. (vgl. Studeny 2020, S. 557)

Der **fehlende Zugang zu Computer und Internet stellt die größte Hürde für Obdachlose** dar. Viele Sozialarbeiter\*innen wissen nicht, wo sich ein kostenloser Computer- und Internetzugang befindet, sodass sie ihre Klient\*innen nicht dabei unterstützen können, diese Ressourcen zu nutzen. Obdachloseneinrichtungen stellen zwar häufig Computer und Internet zur Verfügung, jedoch gibt es für die Nutzung eine zeitliche Beschränkung und zudem werden zu wenige (und mitunter veraltete) Geräte angeboten. (vgl. Studeny 2020, S. 557)

Die Oxford University hat sich diesem Problem angenommen und mit dem Projekt „Greater Change“ ein mobiles Spendensystem für Obdachlose entwickelt. Auch das Projekt **StreetChange-App** (Kapitel 5.4) befasst sich mit dieser Problematik. (vgl. Studeny 2020, S. 558)

## FOLIE 15

### Klient\*innen der Obdach- und Wohnungslosenhilfe

#### Beispielhafte Projekte:

- Internetcafé Zwischenschritt (Österreich)
- MOKLI-App für obdachlose Jugendliche (Deutschland)
- UNDEFOR: Streetwork-IT-Projekte mit Obdachlosen (Dänemark)
- StreetChange-App (USA)

Digitale Kompetenz wird immer mehr zu einer Voraussetzung für die gesellschaftliche und politische Partizipation. Digitale Kompetenz ist ein besonders wichtiges Thema in der Diskussion um Obdachlosigkeit, da die Fähigkeit, einen Computer, das Mobiltelefon und das Internet zu nutzen, unerlässlich sind, um eine Wohnung zu finden, die eigenen Finanzen zu verwalten oder Arbeit zu finden. Wenn Obdach- und Wohnungslose Menschen keinen Zugang zu Informationstechnologie haben, dann besteht die Gefahr, dass sie den Anschluss an die Gesellschaft verlieren und Ausgrenzung erleben.



## FOLIE 16

### Aktuelles Praxisbeispiel

#### **Beispiel einer Einrichtung aus dem Wohnungslosenbereich – Sozial betreutes Wohnen.**

Die Bewohner\*innen konnten während des Lockdowns die Einrichtung nicht verlassen und auch keine Besuche empfangen. Die einzige Möglichkeit mit der Außenwelt zu kommunizieren war das Internet. Leider gibt es in der Einrichtung keinen einzigen funktionierenden Client für die Bewohner\*innen. Zwar haben viele Bewohner\*innen private Laptops, jedoch nicht alle können damit so versiert umgehen. Manche Geräte sind schon recht alt. Manche Geräte funktionierten nicht richtig. Es gab kein Angebot für die Bewohner\*innen hinsichtlich der IT-Infrastruktur. Sie wurden komplett sich selbst überlassen. Die Betreuer\*innen kennen sich nicht aus, externe Spezialist\*innen wurden nicht geholt. Da stellt sich generell die Frage (abgesehen von Corona), warum es nicht im Jahr 2020 die Möglichkeit gibt, dass regelmäßig (z. B. alle zwei Wochen) jemand kommt, der sich um die Anliegen der Bewohner\*innen kümmert (z. B. neue Software installieren, Unterstützung bei Fragen, Besorgung neuer Hardware, etc.).

**Beispiel aus dem Bereich der Jugendhilfe.** Wer sich mit Jugendlichen beschäftigt und diese unterstützen und begleiten will, kommt um den virtuellen Raum nicht herum. Es gibt tatsächlich noch Jugendhilfe Einrichtungen, die über kein W-Lan verfügen. Diese wundern sich dann, warum die Jugendlichen nicht zu ihnen kommen. Die Einrichtung X verfügt über W-Lan, bietet aber auch Stand-PC für die Jugendlichen an. Leider haben die Administrator\*innen keine Ahnung von der Lebenswelt der Jugendlichen, da so ziemlich alles gesperrt ist, was sie interessieren könnte. Die Jugendlichen können tatsächlich nur einen Browser öffnen und etwas suchen oder mittels eines Textverarbeitungsprogramms etwas schreiben. Groß war die Verwunderung, dass die Stand-PC nicht gut genutzt wurden. Meine Verwunderung war noch größer, als daraus geschlossen wurde, dass der Bedarf an Stand-PC also ohnehin nicht besonders groß zu sein scheint.

**Beispiel aus dem Bereich der Beratung.** Die Beratungsstelle X hat sich bisher mit der Digitalisierung nur wenig beschäftigt, da die Philosophie lautete „Nur der persönliche Kontakt kann eine Beziehungsebene herstellen ...“. Außerdem gab es in der Einrichtung stets große Bedenken hinsichtlich des Datenschutzes (von was oder wem auch immer) der unbedingt und an allererster Stelle einzuhalten ist. Dann kam Corona. Völlig unreflektiert wurden plötzlich die unterschiedlichsten Tools hergenommen. Datenschutz war plötzlich kein Thema mehr. Eine Strategie gab es auch nicht, verschiedene Mitarbeiter\*innen verwendeten verschiedene Tools (keines davon hinsichtlich des Datenschutzes für Beratungen geeignet).



## FOLIE 17

### Literaturempfehlung

Digitaler Wandel in der Sozialwirtschaft. Grundlagen – Strategien – Praxis  
Hrsg. Helmut Kreidenweis, Nomos Verlagsgesellschaft (Baden-Baden) 2018

Sozialinformatik. Digitaler Wandel und IT-Einsatz in sozialen Organisationen  
Helmut Kreidenweis, Nomos Verlagsgesellschaft (Baden-Baden) 2020

Geschäftsprozessmanagement in sozialen Organisationen. Leitfaden für die Praxis  
Peter Faiß, Helmut Kreidenweis, Nomos Verlagsgesellschaft (Baden-Baden) 2016)

Digitalisierung in der Obdachlosenhilfe. Susanne Studeny. In Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung, Beltz Juventa, 2020

### Websites Empfehlungen

Arbeitsstelle Sozialinformatik  
<http://www.sozialinformatik.de>

Softwarelösungen für soziale Einrichtungen und Unternehmen in der Sozial- und Gesundheitswirtschaft  
<https://social-software.de>

Podcast: Was kann Sozialinformatik  
In diesem Podcast geht es um die "Sozialinformatik" und die Digitalisierung in der Sozialen Arbeit. Wie kann diese gelingen und was benötigt man hierfür.  
<https://youtu.be/JssKHItGATg>

### Literatur

Digitalisierung in der Obdachlosenhilfe. Susanne Studeny. In Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung, Beltz Juventa, 2020