

Die Soziale Arbeit und das Digitale: Menschenrechtliche und professionsethische Perspektiven

Prof. Dr. Oliver Bertsche & Prof. Dr. Frank Como-Zipfel

Die beiden Begriffe **Megatrend** und **Hyperobjekt** stammen von zwei US-amerikanischen Autoren aus zwei unterschiedlichen Generationen. Der Begriff Megatrend wurde von dem Politikwissenschaftler John Naisbitt in seinem Buch **Megatrends. Ten New Directions Transforming Our Lives** aus dem Jahr 1982 eingeführt und ist mittlerweile zu einem populären Schlagwort geworden. Megatrends bezeichnen Prozesse, die sich über einen längeren Zeitraum entwickeln und zu umfassenden Verschiebungen und nachhaltigen Richtungswechseln führen, die Gesellschaften grundlegend verändern, das Alltagsleben prägen und auch in die Zukunft hinein wirksam bleiben, z. B. die globale Bevölkerungsentwicklung oder die zunehmende Internationalisierung der Finanzmärkte. Insofern sind Megatrends keine flüchtigen Modeerscheinungen [1]. Der Begriff **Hyperobjekt** wurde erstmals im dem 2010 veröffentlichten Buch **The Ecological Thought** des Literaturwissenschaftlers Timothy Morton definiert. Hyperobjekte sind Phänomene oder Ereignisse, deren Massivität, Ausmaß und Interaktivität das menschliche Fassungsvermögen übersteigen. Dabei ist es kaum möglich, eine Unterscheidung von natürlichen und kulturellen Hyperobjekten zu treffen, denn Beides – das Ökologische und das Technische – interagieren miteinander. Beispiel: der Klimawandel und die Erderwärmung entstehen aus einem komplexen, räumlich-zeitlichen Zusammenspiel zwischen der Sonneneinstrahlung, meteorologischen und geologischen Prozessen, der Verbrennung von fossilen Brennstoffen, industriellen Kohlendioxidemissionen, Konsumverhalten und unüberschaubar vielen anderen Variablen [2] [3]. Trotz aller inhaltlichen Unterschiede repräsentieren die Begriffe Megatrend und Hyperobjekt die Idee von raumgreifender Dynamik, Komplexität, Transformation, Unumkehrbarkeit, Überwältigung, Macht und Ohnmacht. Ihnen ist zudem gemeinsam, dass sie einen enormen Einfluss auf die Psyche von Einzelpersonen sowie auf das gesamte soziale Zusammenleben ausüben.

Kein anderes soziales und technologisches Phänomen der Gegenwart erfüllt in geradezu idealtypischer Weise die Konnotationen des Megatrends und des Hyperobjekts so sehr wie die Digitalisierung – bzw. je nach Lesart – der digitale Wandel, die digitale Transformation oder die digitale Revolution. Kein anderes Phänomen hat in den vergangenen Jahrzehnten das Öffentliche und Private mehr verändert und durchdrungen: die Arbeitswelt, die Politik, die Ökonomie, die Medienlandschaft, die Kultur, die persönliche Alltagsgestaltung, das Konsumverhalten, die Freizeitgestaltung, die zwischenmenschliche Kommunikation und die sozialen Beziehungen. Gleichzeitig steht die Digitalisierung für Komplexität (Künstliche Intelligenz), Beschleunigung

(schnelle Verarbeitung gigantischer Datenmengen), algorithmische Verhaltensanalyse (durch privatwirtschaftliche und staatliche Akteure), Verhaltensbeeinflussung (kommerzielle und politische Werbung) und immensen Energieverbrauch (Serverparks, Router, Endgeräte) [4].

Die relativ kurze Geschichte der Digitalisierung zeigt, dass deren gravierende Transformationsprozesse nicht von staatlichen oder privatwirtschaftlichen Akteuren geplant und gesteuert, sondern viel mehr durch permanente Innovationen aus der Technosphäre selbst vorangetrieben werden. Als Meilensteine sind hier insbesondere die flächendeckende Verbreitung des Computers in der Berufswelt und den privaten Haushalten im Laufe der 1980er Jahre, die durch Tim Berners-Lee initiierte Geburtsstunde des **World Wide Web** am 30. April 1993 am Kernforschungszentrum CERN sowie die Einführung tragbarer, internetfähiger Endgeräte im Jahr 2007 (Apple iPhone) und dem damit verbundenen Aufstieg diverser Sozialer Netzwerke und Plattformen zu nennen. Dies alles wurde flankiert durch eine sukzessive Erweiterung von Speicherkapazitäten, die Erhöhung von Rechnerleistungen sowie Entwicklungen im Bereich des maschinellen Lernens und Künstlicher Intelligenz (KI). Politik und Wirtschaft können der enormen Dynamik der informationstechnischen Innovationen stets nur reaktiv begegnen, um später gesetzlich zu regulieren, finanziell zu fördern und in die Infrastrukturen (z. B. Ausbau des Glasfasernetzes, personelle Ressourcen, Ausbildung, Forschung) zu investieren, um im internationalen Wettbewerb um diese Zukunftstechnologien konkurrenzfähig zu bleiben [5].

1. Digitalisierung und KI in der sozialwissenschaftlichen Forschung

Überblickt man die neuere sozialwissenschaftliche Forschung zum Thema Digitalisierung, stechen vor allem Arbeiten hervor, die sich der Strukturalität, Technizität, Kulturalität und Medialität des Digitalen widmen. Ethische Fragen hingegen stehen nur selten im Zentrum der Analysen [6], obgleich alle vorliegenden Zeitdiagnosen insofern durch ethische Fragestellungen tangiert sind, als die Digitalisierung und die mit ihr assoziierten Entwicklungen auf eine vielschichtige und folgenreiche „sozio-technische Konstellation“ [7] verweisen. Diese hat sich sukzessiv zu einem gesellschaftlichen Metaprozess entwickelt, der keinen Bereich des sozialen Miteinanders unberührt lässt und eine breitenwirksame „Neuprogrammierung und Codierung von Lebenszu-

sammenhängen" [8] bewirkt, die so umfassend wirkt, dass ihr der Soziologe Ulrich Beck den Charakter einer „Metamorphose“ [9] attestiert. Das erklärt auch den kompetenhaften Siegeszug des auf maschinellern Lernen beruhenden Chatbots ChatGPT des US-Unternehmens OpenAI, der seit seiner Markteinführung im November 2022 einer breiten Öffentlichkeit erstmals eine leistungsfähige, textbasierte Schnittstelle zu einer KI zur Verfügung stellt, die es in weniger als zwei Monaten auf mehr als 100 Millionen Nutzer:innen gebracht hat und damit in kürzester Zeit zu einer der am schnellsten wachsenden Innovationen der Technikgeschichte herangewachsen ist [10].

1.1 Schlaglichter

Innerhalb der sozialwissenschaftlichen Forschung lassen sich diverse Zugänge zur Digitalisierung und den mit ihr assoziierten Phänomenen sowie ihren sozialen Implikationen identifizieren. Unter einem integrativen Gesichtspunkt lassen sich diese als je spezifische Facetten einer ungemein breitenwirksamen sozio-technischen Dynamik einordnen.

In der von Andreas Reckwitz vorgeschlagenen Modellierung einer „Gesellschaft der Singularitäten“ [11] etwa gerät die Digitalisierung zum Motor eines umfassenden Strukturwandels in der Spätmoderne, in der das Besondere, sowohl auf einer subjektiv-individuellen als auch auf einer objektiven Ebene zu paradigmatischer Form gerinnt [12].

In Armin Nassehis Theorie der digitalen Gesellschaft erweist sich das Digitale insofern als „einer der entscheidenden Selbstbezüge der Gesellschaft“ [13], als sich die Musterhaftigkeit der Gesellschaft, „die komplexe Regelmäßigkeit des Sozialen“ [14], selbst als Bezugsproblem der Digitalisierung erweist. Und dieses, so muss ergänzt werden, steht in keinem ursächlichen Zusammenhang mit dem Siegeszug moderner Digitaltechnik, sondern erreicht durch diesen vielmehr einen Punkt, an dem sich die tief im komplexen Gefüge moderner Gesellschaften angelegten funktionalen Struktur- und Ordnungsmuster in ihrer Digitalität entbergen [15].

Für den Kulturwissenschaftler Felix Stalder sind die beobachtbaren gesellschaftlichen Transformationsprozesse nicht ursächlich mit technologischen Neuerungen assoziiert. In seinem Buch „Die Kultur der Digitalität“ [16] zeigt er anschaulich, wie sich Mechanismen und Strukturen des Digitalen teilweise bis ins 19. Jhd. zurückverfolgen lassen und ihren Ursprung vor allem in Prozessen einer sich fortschreibenden gesellschaftlichen Pluralisierung finden. Hierzu zählt er neben Verschiebungen im Bereich der Arbeitswelt, insbesondere der schrittweisen Etablierung einer Wissensökonomie, auch Emanzipationsbestrebungen gesellschaftlicher Minoritäten sowie einen generellen Kulturalisierungsschub. Da die sozial etablierten und tradierten Institutionen und Deutungsmuster diesen Entwicklungen vielfach nicht gewachsen sind, entwickeln Gesellschaften immer neue mediale Formen des kulturellen Ausdrucks, um den dynamischen Transformationen gewachsen zu sein. Vor diesem Hintergrund identifiziert Stalder für

den Gegenwartsdiskurs drei Formen der Digitalität: Referenzialität, Gemeinschaftlichkeit und Algorithmizität. Als zentral erweist sich der Hinweis, dass die neuen Technologien „auf bereits laufende gesellschaftliche Transformationsprozesse“ [17] treffen, für diese gleichsam eine kulturelle Infrastruktur bereiten und damit sukzessive deren gesellschaftlichen Siegeszug befördern [18].

Aus einer techniksoziologischen Perspektive, die vor allem die sozialen Folgen technologischer Innovationen in den Blick nimmt, widmet sich der Soziologe Steffen Mau der Interdependenz von Digitalisierung und Ökonomisierung. In seiner Analyse zeichnet er das Bild eines umfassenden gesellschaftlichen Transformationsprozesses, den er auf „den Ausbau der Technologien und Infrastrukturen zur Vermessung der Gesellschaft“ [19] zurückführt. Der darin wirksame operative Modus der Quantifizierung und das darauf fußende Datenregime bewirken, dass nahezu alles und jeder dem „Modus des Kalkulativen“ [20] unterzogen werde. Dabei komme es „zur Ausprägung einer neuartigen und tief in unsere sozialen Verhältnisse eingreifenden, quantitativen Mentalität“ (...), die Zahlen eine (...) Vorrangstellung beim Erkennen gesellschaftlicher Phänomene zuweist“ [21]. Gleichzeitig erlauben die technologischen Errungenschaften eine sukzessive Emanzipation von **räumlich-territorialen** und **mobilitätsbezogenen** Begrenzungen [22], die die Einrichtung neuer Formen informationeller und biometrischer Kontrolle, sog. „Smart Borders“ (...) zur Überwachung von und Kontrolle an Grenzen“ [23], nach sich ziehen. Hierzu zählt er u.a. den Einsatz von Drohnen, Radaranlagen und mobiler Kameras sowie akustischer Sensoren und Wärmebildsysteme [24]. Die vermeintliche Entgrenzung der Welt durch digitale Kommunikations- und Informationsströme müsse deshalb als Illusion enttarnt werden. Digitale Technologien erlauben nicht nur gänzlich neue und präzisere Formen des Grenzmanagements, „der territorialen Schließung, Mobilitätssteuerung und Kontrolle“ [25], sie entkräften durch ihre spezifische Selektivität auch „das partizipatorische Versprechen einer **Globalisierung für alle**“ [26]. Grenzen werden auf diese Weise zu „Sortiermaschinen“ für erwünschte und unerwünschte Formen der Mobilität und mithin von individuellen Freiheitsrechten.

Für den Soziologen und Kulturwissenschaftler Dirk Baecker wiederum erweist sich die Digitalisierung gesellschafts- und kulturgeschichtlich als prägendes Element einer vierten Medienepoche, die auf diejenigen der Mündlichkeit, der Schriftlichkeit und des Buchdrucks folgt [27]. In dieser Betrachtungsweise definieren sich Gesellschaften über ihr vorherrschendes „Verbreitungsmedium der Kommunikation“ [28], das seinerseits struktur- und kulturbildende Dynamiken entfaltet und einen spezifischen „Überschusssinn“ begründet, dessen kommunikativer Spielraum das je gekannte Maß überschreitet und nach einer Phase teils vehementen Ablehnung im Rahmen einer konstruktiven Wendung soziale Anpassungs- und Aushandlungsprozesse provoziert. Die sich im Licht eines digitalen Kontrollüberschusses entwickelnde „nächste Gesellschaft“ bzw. Gesellschaft „4.0“ werde sich in Form einer „Medienkatastrophe“ [29] und „ganz buchstäblich, nämlich im mathematischen Sinne eines Wechsels des Reproduktionsmodus

eines Systems" [30] als hoch komplexe, organische Netzwerkgesellschaft (Manuel Castells) formieren [31]. Die damit einhergehende expansive Erweiterung von Lebens- und Handlungsspielräumen dürfe jedoch nicht darüber hinwegtäuschen, dass Netzwerke über relationale, selektive und exklusive Strukturen verfügen, in die sich weder das inklusive Paradigma moderner, funktional differenzierter Gesellschaften integrieren noch die kulturelle Vorherrschaft menschlicher Vernunft behaupten lassen.

1.2 Zur ethischen Relevanz von Digitalisierung und KI

Ungeachtet des je spezifischen Blickwinkels und perspektivischer Präferenzen werfen alle vorliegenden Gegenwartsdiagnosen ethische Fragestellungen auf. Diese tangieren sowohl allgemeine ethische Grundsätze, wie die unbedingte Achtung der Menschenwürde, als auch darauf bezogene Prinzipien, etwa die Achtung der menschlichen Autonomie, die Verhütung von Schaden, die Wahrung von Fairness sowie die Einhaltung des Grundsatzes der Erklärbarkeit, wie sie eine hochrangige Expertengruppe für KI (HEG-KI) im Auftrag der Europäischen Kommission unlängst als fundamentale ethische Prinzipien für den Einsatz „vertrauenswürdiger KI“ definiert hat [32]. Daran knüpfen sich zahlreiche, durch die Digitalisierung und KI tangierte Grundrechte, etwa Fragen der informationellen Selbstbestimmung, des Schutzes auf Privatsphäre, des Rechts auf Diskriminierungsfreiheit und des Zugangs zu den Gerichten sowie demokratisch legitimierte Paradigmen, wie soziale Inklusion, Solidarität und soziale Gerechtigkeit. Als Schlüsselfrage für eine ethische Beurteilung insbesondere der KI identifiziert etwa der Deutsche Ethikrat die Beurteilung der Frage, ob „menschliche Autorschaft“ und die Bedingungen für verantwortliches Handeln „durch den Einsatz von KI erweitert oder vermindert“ [33] werden. Ungeachtet der Empfehlungen des Rats für die als zentral befundenen Anwendungsbereiche von KI in Medizin, schulischer Bildung, öffentlicher Kommunikation und Meinungsbildung sowie öffentlicher Verwaltung, ergeben sich eine Reihe von Querschnittsthemen, die die Einführung eines europaweit verbindlichen Rechtsrahmens nahelegen [34].

Dass eine ethische Beurteilung und rechtliche Regulation dieser rasanten Entwicklungsdynamik unter freiheitlich-demokratischen Gesichtspunkten unerlässlich ist, hat die Regisseurin Shalini Kantayya 2020 in ihrem vielbeachteten Dokumentarfilm „Coded Bias“ [35] ins Bewusstsein einer breiten Öffentlichkeit gerückt. Darin zeigt sie die einschneidenden sozialen Konsequenzen einer algorithmischen Repräsentation von subjektiven Weltbildern, Vorurteilen und tief verankerten Rassismen, die sie dazu nutzt, eine ethische und juristische Auseinandersetzung über die Kriterien anzuregen, nach denen Algorithmen Chancen verteilen und die Gesellschaft formen.

Als ursächlich für das von Kantayya aufgezeigte Problem gilt die eigentümliche Beschaffenheit von Algorithmen, die in informationstechnischer Hinsicht „zu-

nächst nichts anderes als eine ‚Aufbauvorschrift‘ auf Basis von elementaren Operationen auf Variablen eines Datentyps aus Zeichen“ ist, mit deren Hilfe „eine mathematische Aufgabe durch schrittweise Ausführung dieser Operationen gelöst werden“ [36] soll. Hierfür sind Modelle erforderlich, die schon allein dadurch selektiv sind, dass sie ihrer lebensweltlichen Verankerung, mithin ihrer Sinnhaftigkeit und Bedeutung, entzogen werden müssen. Die Transkription von Welt und Leben in Daten und Code sowie ihre Kategorisierung in für Rechenoperationen erforderliche Strukturen macht eine Generalisierung und Standardisierung nötig, deren Selektivität mögliche Alternativen unterdrückt und Seltenes unberücksichtigt lässt [37].

Moderne Digitaltechnik liefert eine Plattform für die Mensch-Technik-Interaktion, durch die soziale Realitäten konstruiert und Verbindlichkeiten generiert werden. Da fundamentale Techniken das Potenzial besitzen, tiefgreifende Veränderungen der gesellschaftlichen Ordnung zu bewirken, müssen sie politisch so moderiert werden, dass ökonomische Begehrlichkeiten an ethische Grundsätze und rechtliche Regulation geknüpft bleiben und sich nicht zu „Ethik-Waschmaschinen“ [38] der sie beauftragenden Industrie entwickeln, in der die fundamentalen Rechte so lange durchgeschleudert und weichgespült werden, bis am Ende nur mehr ein Schatten an Verbindlichkeit und Unverhandelbarkeit übrig bleibt. Diese Regulation erscheint umso notwendiger, je einschneidender sich ihre Folgen für den sozialen Zusammenhalt einer Gesellschaft erweisen. So konnte etwa die von Kantayya geleitete Recherche präzise herausarbeiten, dass algorithmisch fundierte automatisierte Handlungsanweisungen auf prinzipiell unvollständigen, da selektiven und insofern korrumpierbaren Modellannahmen beruhen, deren Anwendung sowohl bereits vorhandene Ideologien reproduziert als auch neue soziale Bedeutungen konstruiert. Mit anderen Worten:

„Soziale Daten werden mittels ‚Big Data‘ und ‚Machine Learning‘ entkontextualisiert gruppiert und in ‚Scores‘ vergleichbar gemacht, indem sie in Zahlen transkribiert werden. Damit werden Individuen – nicht nur symbolisch – zu mathematisch manipulierbaren Objekten, die in Rangfolgen angeordnet werden können“ Britta Schinzel [39].

Ihre Selektivität ist begründet durch die auf Standardisierung und Generalisierung angewiesene Prozesslogik algorithmischer Verfahren und Modelle. Dieser auf einer technischen Ebene kaum zu behebbende Mangel verweist erneut auf die Untrennbarkeit des Technischen vom Sozialen. Algorithmen führen nur das aus, wozu sie programmiert wurden. Sie besitzen selbst keine ethische Kontrollinstanz, sondern repräsentieren und prozessieren lediglich die impliziten Modelle und Weltbilder derer, die sie programmieren, weshalb sich auch die im Titel der HEG-KI implizierte Idee einer „vertrauenswürdigen KI“ streng gesehen als „begrifflicher Unsinn“ [40] erweist. In Form diverser Softwareanwendungen werden diese nicht nur zu einem Spiegel subjektiver Wirklichkeit, sondern zeitigen durch ihre Anwendung ihrerseits insofern normative Konsequenzen für das gesellschaftliche Miteinander, als „Software (...) immer als

Verstärker **unserer** Vorurteile, Einbindungen oder Auslassungen“ [41] wirkt. „Sie vergrößert alle Effekte, die aus den sozialen Zusammenhängen gezogen werden, sie bestätigt und zementiert nicht nur Verhältnisse, sondern reifiziert und vertieft gesellschaftliche Ungleichgewichte“ [42].

Die beispielhaft identifizierten Probleme der Verzerrung von Datensätzen durch unpräzise, fehlerbehaftete und diskriminative Parameter in Algorithmen machen deutlich, dass die Entscheidungen intelligenter Maschinen weder objektiv noch vorurteilsfrei und schon gar nicht vertrauenswürdig sein können, sondern wesentlich von der Qualität der verarbeiteten Daten und der Rahmung von Algorithmen abhängig sind. Deshalb müssen digitale Entscheidungsstrukturen und das in ihnen wirksame typisierende, diskriminierende und exkludierende Potenzial auch einem interdisziplinären öffentlichen Diskurs überantwortet werden, der die sozial destruktiven Schwachstellen und Engführungen in Algorithmen offenlegt und programmatisch so etwas wie algorithmische Sensibilität und Diversität betreibt. Als ein aussichtsreicher Ansatz gilt etwa die Methode des Value Sensitive Designs (VSD), die sowohl darauf zielt, wertende Parameter in bestehenden Technologien aufzudecken als auch bei der Konstruktion neuer Technologien mit dazu beizutragen, dass intendierte Werte berücksichtigt werden [43]. Als entscheidende Herausforderung für eine zu formulierende Computer- bzw. Algorithmenethik gilt ferner die Einsicht, dass sich das technische Substrat, d.h. die Beschaffenheit von Algorithmen, als ethisch und politisch indifferent erweist: „Sie definieren mathematische Funktionen, die weder der Moral, der Diskriminierung noch der Klugheit oder analoger ethischer, emphatischer oder auch intelligenter Eigenschaften fähig sind“ [44]. Anders gestaltet sich die Situation mit Blick auf den Einsatz von Software und Automatisierungsprozessen, in die eine wie auch immer geartete implizite Zwecksetzung eingeflossen ist und die für Diskriminierungen und unterschiedliche Arten von Bias anfällig sind: rein **soziale**, „die bestehende strukturelle Diskriminierungen abbilden, die in die Zukunft transkribiert werden“ [45], **sozio-technische**, durch defizitäre Daten oder verkürzende Abstraktionen bedingte soziale Diskriminierungen, und rein **technische**, die „durch Fehler in der Prozessierung selbst, an Schnittstellen und durch (im Prinzip mathematisch fehlerfreie) Effekte beim ‚Deep Learning‘ entstehen“ [46].

2. Digitale Kluft und Exklusion

Im beruflichen und privaten Alltag zeigen sich die menschenrechtlichen Implikationen der Digitalisierung insbesondere dort, wo sie eine umfassende kommunikative Sphäre erzeugt, die sich wie eine „digitale Haut“ [47] auf alle bestehenden Sozialbeziehungen legt, diese überformt und zu einem globalen System vernetzt: z.B. durch Soziale Medien, Messenger-Dienste, Video-Konferenzen, Online-Spiele, Diskussions-Foren, Streaming-Dienste, Dating-Apps, Bewertungsportale, Online-Shops und Home-Banking. Eine zentrale Rolle

spielt dabei das Smartphone, das die Funktionen vieler anderer Mobilgeräte (Telefon, Organizer, Walkman, Discman, Kamera, Radio, Navigationsgerät, Messgeräte u.a.) in sich vereint. Die nahezu umfassende personelle Verfügbarkeit digitaler Medien – überall und 24 Stunden am Tag – wurde erst durch diese leicht transportierbaren Geräte mit ihren vielfältigen kommunikationstechnologischen Optionen realisiert [48]. Dabei ist es insbesondere die nahezu umfassende gesellschaftliche Akzeptanz sowie die ungebremsste Ausbreitung von digitalen Endgeräten und Diensten, die das alltägliche Leben, die Handlungsspielräume, die Ausbildung, das Einkommen und die Entwicklungsmöglichkeiten von Milliarden Menschen auf der ganzen Welt nachhaltig prägen und bestimmen. Entscheidend hierbei sind jedoch die Zugangsmöglichkeiten bzw. die Zugangsbeschränkungen zum Internet und die sogenannte **Digitale Kluft (Digital Gap)**, die aktuell vor allem ein Spalt zwischen den Generationen ist. Dies zeigt eine Studie des Statistischen Bundesamts aus dem Jahr 2023 [49], der zufolge 17 % der Angehörigen der Altersgruppe der 65- bis 74-Jährigen noch nie im Internet waren (sog. **Digital Outsider** oder **Offliner**); in der Altersgruppe der 45- bis 64-Jährigen betrifft dies nur 5 % und bei den 16- bis 45-Jährigen gerade einmal 2 %. Es ist zudem anzunehmen, dass (1.) in der Gruppe der über 74-Jährigen der Anteil der **Offliner** sehr deutlich über 17 % liegt; (2.) allein die Tatsache, dass eine Person bereits das Internet genutzt hat, noch nichts über deren Kompetenzen im Umgang mit diesem Medium aussagt. Während also insbesondere digitalaffine Nutzer:innen aus der jüngeren und mittleren Generation (**Digital Natives**) von den vielfältigen Vorteilen der Digitalisierung profitieren, ist ein beträchtlicher Teil der älteren Generation von dieser Technologie ausgeschlossen. Hinzu kommen Personengruppen, die traditionell zur Klientel der Sozialen Arbeit zählen und aufgrund von sozioökonomischer Benachteiligung oder körperlich-kognitiver Beeinträchtigung ausgeprägte Probleme haben, digitale Medien barrierefrei zu nutzen. So können z.B. Menschen, die unter Analphabetismus leiden (in Deutschland ca. 6,2 Mill. Erwachsene im erwerbsfähigen Alter), die vielfältigen Inhalte des Internets nicht in vollem Umfang rezipieren, denn die Benutzung von Computern und Smartphones setzt – trotz graphischer Benutzeroberflächen und leichter Sprache – Nutzer:innen voraus, die zumindest über ausreichende Lese- und Schreibfähigkeiten verfügen. Ähnlich gelagerte Zugangsprobleme haben auch viele Menschen mit geistigen Einschränkungen oder körperlichen Handicaps (z.B. Menschen mit einer Sehbehinderung) sowie bildungsferne Menschen. Andere Gruppen, wie Obdachlose oder verarmte Menschen, besitzen zudem häufig keine leistungsfähigen digitalen Endgeräte und haben somit ebenfalls keinen zuverlässigen Zugang zum Internet. In Anbetracht der Verlagerung von vielen alltäglichen Dienstleistungen in das Internet (z.B. Banken und Versicherungen; Serviceleistungen von Stadtverwaltungen, Landratsämtern und Finanzämtern; Buchung von Fahrkarten; Reservierung von Hotelzimmern) kann die Digitalisierung für vulnerable Personengruppen eine technische Hürde markieren, die dazu führt, dass diese von relevanten gesellschaftlichen Bereichen auch gegen ihren Willen ausgegrenzt werden. Insofern erzeugt die Realisierung des politischen Ziels (Bereitstellung einer flächendeckenden

digitalen Infrastruktur) gleichzeitig unerwünschte Nebenwirkungen im Sinne von Diskriminierung und Exklusion. Das Problem der Digitalen Kluft birgt eine ganze Reihe von menschenrechtlich relevanten Themen, denn es macht deutlich, dass die Etablierung einer Technologie zu völlig neuen Formen sozialer Ungerechtigkeit und Benachteiligung in der Bevölkerung führen kann und somit ethischen Werten wie Verteilungsgerechtigkeit oder Chancengleichheit widerspricht [50].

Für die Theorie und Praxis der Sozialen Arbeit entstehen gerade durch die Entwicklung der digitalen Kluft eine Reihe von professionsethischen Fragestellungen, die sich einerseits auf deren Folgen für (A) die Fachkräfte, andererseits für (B) die Klientel beziehen:

A: Der erste Schritt einer Digitalisierung des Berufsalltags der Sozialen Arbeit hat bereits in den 1980er Jahren mit dem Einzug von Geräten zur Elektronischen Datenverarbeitung (EDV) begonnen, z. B. für die Datenverwaltung, Dokumentation, Termin- und Hilfeplanung, Personal- und Finanzverwaltung sowie die Leistungsabrechnung. Im Gegensatz zu dieser klassischen Office-EDV umfassen die gegenwärtigen digitalen Instrumente in der Praxis vor allem das traditionelle Kerngeschäft der Sozialen Arbeit, also die unmittelbare Begegnung und das persönliche Gespräch mit der Klientel. Dieser Face-to-Face-Kontakt wird zusehends durch Online-, Video- oder Blended Counseling, E-Mails, Short-Messaging-Service, Instant-Messaging ergänzt bzw. ersetzt. Durch die zunehmende Integration von Informationstechnologien in den beruflichen Alltag werden jedoch nicht nur dienstliche Routinen modifiziert, sondern letztlich auch das allgemeine professionelle Selbstverständnis von Sozialarbeitenden verändert. Denn der Einsatz von Computern in sozialen Organisationen und in Hilfeprozessen ist von Widersprüchlichkeiten geprägt: Einerseits führt die Technologisierung der Praxis für digitalaffine (ggf. jüngere/mittelalte) Fachkräfte zu mehr Transparenz, Effizienz, Beschleunigung, Zeiterparnis und Vereinfachung von Abläufen; andererseits entstehen für digitalskleptische (ggf. ältere) Fachkräfte technologisch bedingte Barrieren, z. B. wenn ihnen die Kompetenz fehlt, die digitalen Geräte umfassend zu bedienen. In Einzelfällen kann es für Fachkräfte eine zu große Hürde darstellen, die digitalen Kompetenzen nachträglich zu erwerben. So könnte es in Organisationen zum Problem eines generationenbezogenen Digital Skills Gap innerhalb des Kollegiums kommen: d. h. manche Mitarbeiter:innen werden die interne Digitalisierung forcieren, während andere versuchen werden, die Anwendung von Informationstechnologien zu umgehen bzw. auf Hilfe von digitalaffinen Kolleg:innen angewiesen sind. In professionsethischer Hinsicht erweist sich eine solche Spaltung als problematisch, denn sie gefährdet ggf. das Wohl von Beschäftigten indem allein die Fähigkeit, eine Technologie zu benutzen, zu neuen innerbetrieblichen Hierarchien, neuen Verantwortlichkeiten und Machtverschiebungen führen kann [51]–[53].

B: Das **Gesetz zur Verbesserung des Onlinezugangs zu Verwaltungsleistungen** von 2017 verpflichtet den Bund und die Länder ihre Verwaltungsleistungen für Bürger:innen auch digital über Service-Portale mit persönlichem Nutzer:innenkonto und Identifikation anzu-

bieten. Die Digitalisierung der Verwaltung umfasst die Bereiche E-Government, E-Participation, E-Administration und E-Voting, die jedoch technologisch anspruchsvolle Verfahren bzgl. der Authentifizierung, der Autorisierung, der digitalen Identität sowie Verschlüsselungsmethoden voraussetzen [54]. Der weitere Ausbau von digitalen Angeboten im öffentlichen Bereich (Bundes- und Landesbehörden, Stadtverwaltungen, Landratsämtern) wird sich künftig auch auf die Soziale Arbeit (z. B. Beratungsstellen, Jugendamt, Sozialverwaltung) erstrecken und zu Veränderungen in der Kontaktaufnahme und der Kommunikation mit den Hilfesuchenden führen. Die dienstliche Kommunikation via digitale Technologien in der Sozialen Arbeit ist aus mehreren Gründen attraktiv. Dies gilt insbesondere im Kontakt mit einer jüngeren und mittelalten Klientel, denn sie ist passgenau auf die Alltagspraxis einer Zielgruppe zugeschnitten, die durch ihre häufige Präsenz auf den mobilen Endgeräten jederzeit, überall und in Echtzeit erreichbar ist. So hat in der sozialpädagogischen Praxis die Fernkommunikation von Fachkräften mit Klient:innen über Instant-Messaging-Dienste seit Jahren zusehends an Umfang gewonnen und ersetzt mancherorts bereits etablierte Kommunikationsformen wie Brief oder Telefonat [55]. Internetaffinen Fachkräften und Klient:innen kommt dieser Modernisierungsprozess möglicherweise entgegen, denn er entspricht ihrer Lebenswelt im Umgang mit den digitalen Medien und kann für sie Vereinfachungen im beiderseitigen Kontakt ermöglichen. Zudem gibt es Klientel, für die eine Nutzung digitaler Medien überhaupt erst den Zugang zu sozialarbeiterischen Diensten ermöglicht hat. Dazu gehören z. B. Menschen, die aufgrund körperlicher oder psychischer Einschränkungen in ihrer individuellen Mobilität begrenzt sind und nur ershwert zu einer Dienststelle kommen können, oder Menschen aus dem ländlichen Raum, die aufgrund einer großen räumlichen Entfernung zwischen Wohnort und Dienststelle einen enormen Anfahrtsweg haben. Trotz dieser logistischen Vorteile kann ein ausschließlich digitaler Kontakt mit der Klientel (Online-Beratung) auch zu kommunikativen Problemen führen. Denn im Gegensatz zu einer persönlichen Präsenz-Beratung gehen in einer Videokonferenz viele nonverbale Informationen zwischen den Akteuren verloren: z. B. Körpersprache, Mimik, Erscheinungsbild, Gestik, Stimmlage, Blickkontakt, Atmung, Geruch. Es sind aber gerade diese Informationen, die für den wechselseitigen Aufbau einer vertrauensvollen Arbeitsbeziehung zwischen Fachkraft und Klient:in wichtig sind. Weinhardt (2022) weist in diesem Zusammenhang darauf hin, „dass sich Berater:innen und Adressat:innen in einer gemeinsamen videografischen Inszenierung befinden, in der sich z. B. über Objektivbrennweite der Webcam, gewählttem Bildausschnitt, Körperpositionierung, Displaygröße sowie Auflösung und Flüssigkeit der Übertragung ein gemeinsames Raumerleben konstituiert, das wesentlich darüber entscheidet, ob Videoberatung als wechselseitige Guckkastenbühne, Panopticon oder (beispielsweise durch natürlich wirkende Sichtachsen) gemeinsames, immersives Tun erlebt wird“ [56]. Gerade für vulnerable Gruppen (z. B. alte Menschen) stellen diese technischen Besonderheiten ggf. eine zu große digitale Hürde dar und sie benötigen möglicherweise eine:n persönliche:n Ansprechpartner:in in Präsenz. Um die Zugänge zu den Angeboten der Sozialen

Arbeit für die hohe Anzahl von digitalen Outsidern und Offlinern auch in Zukunft möglichst niederschwellig und barrierefrei zu gestalten, müssen also weiterhin Möglichkeiten der traditionellen, persönlichen Kommunikation vor Ort angeboten werden [57]–[59].

Fazit und Ausblick

Prognostisch wird der Ausbau der Digitalisierung in der Sozialen Arbeit in Zukunft weiter voranschreiten. Die Konsequenzen werden für die Praxis in den einzelnen Handlungsfeldern jedoch sehr unterschiedlich sein. In der unmittelbaren Face-to-Face-Arbeit mit einer Klientel, die sich in vollstationären Kontexten befindet (Heimerziehung, Behindertenwohnheim, Justizvollzugsanstalt, Psychiatrie u. a.), wird es dabei weniger Veränderungen geben als etwa im ambulanten Bereich (Beratungsstellen u. a.). Zudem wird die Soziale Arbeit auch in Zukunft für eine heterogene und diverse Klientel mit unterschiedlichen Präferenzen und Kompetenzen tätig sein. Neben einer steigenden Zahl digitalaffiner Personen, die über einen niederschweligen Zugang zu den digitalen Technologien verfügen, wird sie auch in Zukunft mit einer relevanten Anzahl digitalaverser bzw. digital benachteiligter Personen in Kontakt kommen. Daher ist es insbesondere für soziale

Institutionen und Organisationen von zentraler Bedeutung, im Rahmen ihrer Digitalisierungsstrategien immer auch zu bedenken, dass durch die Einführung einer digitalen Infrastruktur und praktischer Erfordernisse ihrer zweckmäßigen Nutzung komplexe technologische Strukturen erzeugt werden, die für bereits benachteiligte Bevölkerungsgruppen möglicherweise zusätzliche Barrieren markieren und insofern ein intersektionales Potenzial entfalten können. Der Einsatz von digitalen Medien im Rahmen von Hilfeprozessen in der Sozialen Arbeit birgt daher für eine vulnerable Klientel das Risiko der Reproduktion und Verstärkung von bereits bestehender sozialer Ungleichheit zwischen Arm und Reich, zwischen hohem und niedrigem Bildungsstand, zwischen Jung und Alt, zwischen Gesunden und Erkrankten, zwischen großstädtischem Ballungsraum und ländlicher Peripherie, denn die Verschiedenartigkeit der Nutzungsmöglichkeiten hat i. d. R. sozioökonomische, generationenspezifische und infrastrukturell-regionale Faktoren. Sollte überdies die erforderliche gesellschaftliche Justierung von KI nicht gelingen, drohen die blinden Flecken in der Softwarearchitektur unvermittelt auf das soziale Selbstverständnis rückzuwirken und damit strukturell zur Fragmentierung einer ohnehin schon krisengeschüttelten Öffentlichkeit beizutragen, was weit über die Problematik der Digitalen Kluft hinausreicht.

Über die Autoren



Oliver Bertsche

Prof. Dr., Diplom-Pädagoge, seit 2016 Professor für Erziehungswissenschaft, Kinder- und Jugendhilfe und Sozialraumorientierung an der THWS.

Er lehrt in den Studiengängen der Sozialen Arbeit und leitet das Vertiefungsmodul Schulsozialarbeit. Seine Arbeitsschwerpunkte liegen in den Bereichen Digitalisierung, Professionalisierung sowie im Theorie-Praxistransfer.



Frank Como-Zipfel

Prof. Dr., Sozialarbeiter, Politikwissenschaftler und Kinder- & Jugendlichenpsychotherapeut, ist seit 2010 Professor für Sozialpädagogische Methoden an der THWS.

Er lehrt im Studiengang Soziale Arbeit und leitet dort das Vertiefungsmodul Soziale Arbeit mit psychisch kranken und suchtkranken Menschen. Seine Arbeitsschwerpunkte sind Methodenlehre, Professionsethik und Digitalisierung.

Literatur:

- [1] Naisbitt, J. (2015): Der Horizont reicht meist nur bis zum nächsten Wahltag. In: APuZ, 65 (31–32), S. 3–6.
- [2] Morton, T. (2010): The Ecological Thought. Harvard University Press.
- [3] Morton, T. (2013): An Introduction to Hyperobjects. In: Hyperobjects. Philosophy and Ecology after the End of the World. Cambridge.
- [4] Bertsche, O.; Como-Zipfel, F. (2023): Digitalisierung. Herausforderungen und Handlungsansätze für die Soziale Arbeit (S. 8f.). Stuttgart.
- [5] Ebd., S. 125f.
- [6] Grimm, P.; Keber, T.O.; Zöllner, O. (2019): Digitale Ethik. Leben in vernetzten Welten. Ditzingen.
- [7] Block, K.; Deremetz, A.; Henkel, A.; Rehbein, M. (Hrsg.) (2022): 10 Minuten Soziologie: Digitalisierung (S. 7). Bielefeld.
- [8] Sierra Barra, S. (2021): Die Evolution medialer Selbstentwürfe. Kinder und Jugendliche im Zeitalter digitaler Praxen (S. 32). In: Busche-Baumann, M. & Ermel, N. (Hrsg.): Wir müssen da sein, wo die Kids sind! Weinheim & Basel, S. 22–48.
- [9] Beck, U. (2017): Die Metamorphose der Welt. Berlin.
- [10] Keese, C. (2023). Ohne Titel. <https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:7032302492902158336>.
- [11] Reckwitz, A. (2017): Die Gesellschaft der Singularitäten. Zum Strukturwandel der Moderne. Berlin.
- [12] Bertsche, O.; Como-Zipfel, F. (2023), a.a.O., S. 101–113.
- [13] Nassehi, A. (2019): Muster. Theorie der digitalen Gesellschaft (S. 29). München.
- [14] Ebd., S. 56.
- [15] Bertsche, O.; Como-Zipfel, F. (2023), a.a.O., S. 67–90.
- [16] Stalder, F. (2016): Kultur der Digitalität. Berlin.
- [17] Ebd., S. 21.
- [18] Ebd., S. 22.
- [19] Mau, S. (2017): Das metrische Wir. Über die Quantifizierung des Sozialen (S. 40). Berlin.
- [20] Ebd.
- [21] Ebd., S. 25.
- [22] Mau, S. (2021): Sortiermaschinen. Die Neuerfindung der Grenze im 21. Jahrhundert (S. 19). München.
- [23] Ebd., S. 99.
- [24] Ebd., S. 100.
- [25] Ebd., S. 154.
- [26] Ebd., S. 155, H. i. O.
- [27] Baecker, D. (2018): 4.0 oder Die Lücke die der Rechner lässt (S. 10). Leipzig.
- [28] Ebd., S. 32.
- [29] Ebd., S. 29.
- [30] Ebd.
- [31] Ebd., S. 35ff.
- [32] HEG-KI (2019): Ethik-Leitlinien für eine vertrauensvolle KI. Hrsg. von der Europäischen Kommission. Brüssel, <https://doi.org/10.2759/856513>.
- [33] Deutscher Ethikrat (2023): Mensch und Maschine – Herausforderungen durch Künstliche Intelligenz (S. 7). Berlin.
- [34] Ebd., S. 44–53.
- [35] Kantayya, S. (2020): Coded Bias. USA, Netflix.
- [36] Schinzel, B. (2022): Von Software-Beton, falschen Vorhersagen und „intelligenter“ Diskriminierung. Wie digitale Entscheidungsarchitekturen Menschen und Lebensräume ordnen (S. 27), in: APuZ, 72 (10–11), S. 26–34.
- [37] Ebd.

- [38] Metzinger, T. (2019): Ethik-Waschmaschinen made in Europe. In: Tagesspiegel Background. <https://background.tagesspiegel.de/digitalisierung/ethik-waschmaschinen-made-in-europe>.
- [39] Schinzel, B. (2022), a.a.O., S. 27.
- [40] Metzinger, T. (2019), a.a.O.
- [41] Schinzel, B. (2022), a.a.O., S. 28.
- [42] Schinzel, B. (2017): Algorithmen sind nicht schuld, aber wer oder was ist es dann? (S. 9). In: FIFF-Kommunikation 2/2017, S. 5–9.
- [43] Simon, J.; Wong, P.-H.; Rieder, G. (2020): Algorithmic bias and the Value Sensitive Design approach. In: Internet Policy Review, 9 (4). <https://doi.org/10.14763/2020.4.1534>.
- [44] Schinzel, B. (2017), a.a.O., S. 6.
- [45] Schinzel, B. (2022), a.a.O., S. 26–34.
- [46] Ebd., S. 29f.
- [47] Randow, G. (2020): Ist der nicht niedlich? In: Die Zeit 50/2020, S. 35.
- [48] Bertsche, O.; Como-Zipfel, F. (2023), a.a.O., S. 125.
- [49] Statistisches Bundesamt (2023): Knapp 6 % der Bevölkerung im Alter von 16 bis 74 Jahren in Deutschland sind offline. https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/Zahl-der-Woche/2023/PD23_15_p002.html.
- [50] Iske, S.; Kutscher, N. (2020): Digitale Ungleichheiten im Kontext Sozialer Arbeit. In: Kutscher, N.; Ley, N.; Seelmeyer, U.; Siller, F.; Tillmann, A.; Zorn, I. (Hrsg.): Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung (S. 115–128). Weinheim & Basel
- [51] Jokisch, M. R.; Göbl, L. (2022): Leben ohne Internet – geht's noch? Ergebnisbericht zu einer Umfrage der BAGSO (S. 19ff.). Bonn.
- [52] Bertsche, O.; Como-Zipfel, F. (2023), a.a.O., S. 130f.
- [53] Bertsche, O.; Como-Zipfel, F. (2023), a.a.O., S. 154ff.
- [54] Ebd., S. 133f.
- [55] Seelmeyer, U. (2021): Digitalisierung, Informationsgesellschaft (S. 200). In: Amthor, R.C.; Goldberg, B.; Hansbauer, P.; Landes, B.; Wintergerst, T. (Hrsg.): Wörterbuch Soziale Arbeit, 9. Auflage. Weinheim & Basel, S. 197–201.
- [56] Weinhardt, M. (2022): Offene Fragen an die Hilfeform Beratung im Spannungsfeld zwischen Digitalität und Digitalisierung, S. 8. In: EthikJournal, 1/2022. https://www.ethikjournal.de/fileadmin/user_upload/ethikjournal/Texte_Ausgabe_2022_1/Weinhardt_Ethikjournal_1.2022.pdf.
- [57] Iske, S.; Kutscher, N. (2020): Digitale Ungleichheiten im Kontext Sozialer Arbeit. In: Kutscher, N.; Ley, N. Seelmeyer, U.; Siller, F.; Tillmann, A.; Zorn, I. (Hrsg.), a.a.O., S. 115–128.
- [58] Kaminsky, C. (2021): Digitale Transformation Sozialer Arbeit? – Ethische Orientierungen auf neuem Terrain, S. 2ff. In: EthikJournal 2/2021. https://www.ethikjournal.de/fileadmin/user_upload/ethikjournal/Texte_Ausgabe_2021_2/Kaminsky_Ethikjournal_2.2021.pdf.
- [59] Bertsche, O.; Como-Zipfel, F. (2023), a.a.O., S. 168f.