Lebensweltorientierte Digitalarbeit – Die neuen Alltäglichkeiten

Im ersten Teil der *Lebensweltorientierten Digitalarbeit*, veröffentlicht in Standpunkt Sozial #2/2021, habe ich in einem kurzen Text versucht einen Bogen zwischen dem lebensweltlichen Anspruch der Sozialen Arbeit, dem Professionsverständnis von *Digitalisierung* und der Relevanz von Datenschutz vor dem Hintergrund des Tripelmandats zu spannen.

Erneut möchte ich mit den Ergebnissen einer nicht-repräsentativen Befragung während eines Hochschulseminars einleiten:

Zu Beginn stellte ich zwei Fragen:

1. „Was verbindet ihr mit dem Begriff *Digitalisierung* im Arbeitsalltag der Sozialen Arbeit bzw. des Studiums?“
2. „Was verbindet ihr mit dem Begriff *Digitalisierung* im Privaten?“

Die Seminarteilnehmer:innen beantworteten die erste Frage mit Assoziationen wie *weniger Austausch*, *mehr Arbeit*, *Technikaffinität*, *Stress*, *Rationalisierung*, *mehr Nachbereitung*, *Hardware*, *Software* oder *wenig Kenntnis der Lehrenden* sowie *Monologseminare usw.*

Die Antworten zur Zweiten Frage lauteten: *Smartphone*, *ständige Verfügbarkeit*, *Simplifizierung*, *alle Lebensbereiche*, *Modernisierung, Vernetzung, Automatisierung, neue Möglichkeiten, erleichterter Zugriff* und *weniger Authentizität usw.*

Darauf begründete sich meine Hypothese, dass Digitalisierung zwar im Leben von Sozialarbeiter:innen ein fester Bestandteil der Lebenswelt ist, in der Profession der Sozialen Arbeit allerdings Barrieren aktiviert, welche bezogen auf den Berufsalltag positive Zuschreibungen erschweren.

Da mich bisher keine gegensätzliche Meinung erreicht hat, möchte ich mit dieser Hypothese weiterarbeiten und versuchen mehr über die Hintergründe zu erfahren. Gleichzeitig soll dieser Text dazu motivieren zu hinterfragen, ob die Soziale Arbeit zum einen noch zeitgemäß erscheint und angesichts einer sich digitalisierenden Gesellschaft überhaupt noch von einer Menschen- und Sozialrechtsprofession gesprochen werden kann.

Die Individualisierung der Alltäglichkeiten

Menschen assoziieren mit dem Begriff *Alltag* unterschiedliche Situationen, Emotionen oder Handlungsmuster. Diese Vorstellung basiert auf ihren eigenen Erfahrungswerten und wird bedingt durch die eigenen Verpflichtungen und Bewältigungsaufgaben. Erzählt eine Person einer anderen eine alltägliche Situation, kommt es nicht selten vor, dass zwar beide Personen den Begriff basierend auf seiner Definition verstehen, auf inhaltlicher Ebene aber gänzlich unterschiedliche *Alltagsverständnisse* zu Grunde liegen. Hans Thiersch versucht im Buch „*Lebensweltorientierte Sozialarbeit – revisited*“, aus dem Jahr 2020, im Abschnitt „Gewichtungen und Bewertungen des *Alltags*“, diese in unterschiedlichen Kontexten verstandenen Alltagsformen zu definieren - er konstatiert dabei vier gängige Alltagsformen:

1. **Triviale Selbstverständlichkeit**
   Es geht in erster Linie um die selbstverständlichen Erledigungen von privaten „Verpflichtungen“. Dazu zählt das tägliche Aufstehen, die Körperpflege, anziehen und essen. Die Versorgung der Kinder und Haustiere oder das pflegen der Sozialen Beziehungen - zusammenfassend: Die Verwaltung und Erledigung der grundsätzlichen und wiederkehrenden Aufgaben des Lebens. Diese Form ist geprägt von Wiederholungen und lässt Alltag langweilig und trivial erscheinen. Was für die einen Menschen trivial und einfach erscheint, ruft bei den anderen schwer zu überwindende Barrieren hervor. Grundsätzlich fehlt es diesem Verständnis von Alltag an

Wertigkeit, sodass diese Aufgaben als „notwendiges Übel“ des Lebens betrachtet werden.

2. **Die Neokonservative**
   Eine weitere Form sieht den Alltag nicht als bloße Aneinanderreihung von Notwendigkeiten, sondern als eine Art Herausforderung die eigenen Bewältigungskompetenzen auszubauen. Die Bewältigung des *Alltags* wird als Leistung gewertet, deren Erfolg dazu beiträgt Sicherheit und Vertrauen in die eigene Umwelt zu sammeln und so einen sicheren Raum zu gestalten.

3. **Die Ablehnende Alternative**
   Für manche Menschen bedeutet der Begriff *Alltag* allerdings auch Übergriff auf die eigene Lebensgestaltung. Sie verweigern sich aktiv den auferlegten, gesellschaftlichen Vorgaben von Lebensgestaltung und sehen die oben beschriebenen „Notwendigkeiten“ als Kritik an einer Gesellschaftsordnung derer sie sich durch Ablehnung von ökologisch und sozial-ausbeuterischen Produktions-, Finanz und Konsumstrukturen entziehen. Sie leben einen anderen *Alltag*, auf dessen Grundlage sie bewusst aus den gegebenen Verhältnissen aussteigen und Karriere entlang dieser eigenen Alltagswelt realisieren.

4. **Die Erklärende**
   Dieser radikalen Ablehnung steht das etwas libertärere Bild eines alternativen *Alltags* entlang aber nur begrenzt innerhalb der Geltenden, gesellschaftlichen Macht- und Institutions-strukturen. Der eigene Alltag und seine darin verankerten Bedürfnisse werden zwar als eingeschränkt wahrgenommen, doch durch die mit eigenen Ressourcen geschaffenen Frei- und Gestaltungsräume kann eine alternative Umwelt zur existierenden Gesellschaftsstruktur entstehen.

Der ersten Alltagsform liegt ein sehr selbstverständliches Alltagsverständnis zu Grunde. In vielen der Sozialen Arbeit verbundenen Disziplinen (Justiz, Medizin, Ordnungsbehörden etc.) ist ein solches Bild weit verbreitet. Auch innerhalb der Sozialen Arbeit gibt es nach wie vor Vertreter:innen dieser Form, welche sich zur Unterstützung, in dieser als ungenügend und defizitär erlebten Alltagswelt theoretischen Konzepten anderer Disziplinen bedienen. Der Alltagsbezug und die *Lebensweltorientierung* verkommen dadurch zu bloßen Legitimationsformeln ohne ausreichende Auseinandersetzung mit dem menschlichen Individuum, seiner Situation und dem Anspruch an einen gelingenderen Alltag.

Die zweite Alltagsform mahnt Menschen dazu, sich nicht durch flächendeckende, professionelle Unterstützungsangebote ihrer selbstständigen Problemlösekompetenzen enteignen zu lassen. Diese neokonservative Art spricht der Sozialen Arbeit im Kern ihre Existenzberechtigung ab. Diese „Du kannst alles schaffen, wenn du es nur wirklich willst“-Mentalität marginalisiert genauer gesagt die Notwendigkeit eines Sozialstaates. Nachvollziehbarerweise eignet sie sich somit nicht für die „etablierte“ Soziale Arbeit, wie Thiersch sie nennt. Für diese erscheint auch die dritte Alltagsform nur bedingt nutzbar. Zwar bringt sie wichtige, alternative Arbeitskonzepte hervor und hat elementare Schnittmengen mit den Grundwerten der Sozialarbeiterischen Praxis, doch durch ihre Radikalität fehlt ihr die Tauglichkeit für eine von Unterschiedlichkeiten geprägte Gesellschaft.

Besser geeignet erscheint die vierte Alltagsform: Ihr Verständnis von Eigensinnigkeit in der Ausgestaltung des *Alltags* der Menschen stellt die Grundlage für die Lebensweltorientierte Soziale Arbeit dar. Sie akzeptiert die Ambivalenz heutiger Alltagserfahrungen, sieht darin sowohl die stärkenden als auch die überfordernden Momente und nimmt diese ernst. Sie sieht *Lebensweltorientierung* lediglich als eine von mehreren und nicht als das theoretische, emanzipative Moment. Viel mehr befördert sie eine Grundhaltung der Sozialen Arbeit, das Wissen, Fühlen und Handeln von Menschen stets mit Bezug

auf ihre Verhältnisse zu verstehen ist. Lebensweltorientierte Konzepte haben sich aus der Frustration über die gegebenen Verhältnisse aus der „Alternativen Szene“ heraus entwickelt. Die Konzepte finden ihren Ursprung in den theoretischen Ansätzen von Jane Adams, Alice Salomon oder Herrmann Nohls. Die Szenarien der Lebens- und Alltagsbewältigung sind i.d.R. nicht durch das Verhalten der Adressat:innen selbst erklärbar. Die sie bedingenden Verhältnisse haben einen großen Anteil daran, dass es überhaupt erst zur Entstehung dieser kommt. Das Wissen darüber bestimmt die Soziale Arbeit in die Position ausdrücklicher Kritik an einer selbstverständlichen oder neokonservativen Interpretation des *Alltags*. Sie findet sich in der Vermittlung zwischen heutigen Alltagserfahrungen und der sie befördernden Gesellschaft. (vgl. Thiersch 2020, S. 37-42)

Digitalisierte Gesellschaft

Dem Begriff *Digitalisierung* wird eine ähnliche Selbstverständlichkeit wie der *Alltäglichkeit* zugeschrieben. In Abhängigkeit von der Perspektive gibt es unterschiedliche Dimensionen, die unter diesem Sammelbegriff zusammengeworfen werden. Zunächst möchte ich vier Grunddimensionen der *Digitalisierung* im Privaten erläutern:

1. **Grundversorgung**
   Digitalisierung bedeutet hier, dass eine digitalisierte Gesellschaft vollständig mit Endgeräten und ausreichenden Internetanschlüssen ausgestattet sein muss, sodass eine angemessene Teilhabe an der *Digitalen Welt* ermöglicht wird. Die *Digitale Welt* steht hier als Synonym für das Internet. Dieser Vorstellung entstammen Förderprojekte, welche dabei unterstützen sollen, dass jede:r Schüler:in ein eigenes Endgerät in der Schule zur Verfügung gestellt bekommt. Zur Grundversorgung zählt auch ein flächendeckender Zugriff auf Breitband- oder Mobilfunknetze, sowie die Netzneutralität etc.

2. **Unterstützung**
   Die zweite Form geht von der Idee aus, dass digitale, persönliche Assistenzsysteme, wie Amazon Alexa (Allgemein: IOT (Internet of Things), also Haushaltsprodukte mit digitaler Schnittstelle), sowie Robotik die Menschen zukünftig so entlasten werden, dass sie eine signifikante Erleichterung in ihrer Arbeits- und Alltagswelt erfahren werden.

3. **Digitale Dienstleistungen**
   Die *Digitalisierung* der Dienstleistungslandschaft zeichnet eine Gesellschaft, die alle Arten von Dienstleistungen digital nutzbar macht. Von Einkäufen, über Essensbestellungen, Terminbuchungen, Behördengänge, Beratungsgespräche, Fortbildungen, Museumsbesuche oder Ticketkäufe im öffentlichen Nahverkehr.

4. **Digitale Kommunikation**
   Etablierte Kommunikationsformate (Brief, Telefon, Fax etc.) werden obsolet. E-Mails oder Messengerdienste (wie Signal, WhatsApp, Telegram etc.) werden im beruflichen, wie im privaten Austausch zum Medium der Wahl. Videokonferenzsysteme (wie Jitsi, Zoom, Skype etc.) sind spätestens seit der Corona-Pandemie nicht mehr weg zu denken, um sich spontan mit Kollegen oder Freunden zu treffen. Soziale Netzwerke (wie TikTok, Instagram, Twitter, Facebook etc.) flankiert von Video-Sharing Plattformen (DTube, YouTube etc.) ermöglichen neue Formen von Beziehungen. Diese Beziehungen unterliegen eigenen Regeln des Sozialen Miteinanders und vermitteln leicht eine Gruppenzugehörigkeit über die aus der realen Welt bekannten und zugänglichen Netzwerke hinaus. Eine Meinungsbildung erfolgt somit oft nicht mehr durch etablierte Formate, sondern aus „trending topics“ heraus. Viele einflussreiche Menschen des öffentlichen Lebens (Influencer) haben mittlerweile eine ähnliche oder größere Reichweite als

die meisten Tageszeitungen. Sie nehmen so einen direkten Einfluss auf die Meinungsbildung der (eher jüngeren) Gesellschaft. (vgl. Thiersch 2020, S. 81)

Die oben genannten Formen der *Digitalisierung* sind als Symptome der modernen Informatik immer wieder einer dynamischen Veränderung unterworfen. Zudem verwischen sie immer mehr die zeitlichen und räumlichen Abgrenzungen zwischen Privatem und Beruflichem. Es entsteht leicht eine Allzeiterreichbarkeit. Zusammengefasst erlauben sie eine Vorstellung dessen, was u.a. Nadia Kutscher (2019) oder Hans Thiersch (2020) meinen, wenn sie versuchen zu erläutern, weshalb *Digitalisierung* kein unhintergehbares Ereignis ist dessen Chancen zu nutzen seien. Die situative Betrachtung einzelner Aspekte der *Digitalisierung* beeinträchtigt die Wahrnehmung dessen, wie tiefgreifend und irreversibel diese digitale Transformation unsere Gesellschaft bereits verändert hat und zukünftig weiter verändern wird.

Thiersch beschreibt dies wie folgt: *„[…] dass sich das Leben der vergangenen 50 Jahre durch eine kontinuierlich fortschreitende Digitalisierung verändert hat und die virtuellen Welten, in denen sich Menschen nebenher bewegen, den realen Alltag durchsetzen und entwerten. Die Ressourcen Beziehung und Raum sind nicht mehr durch Leibhaftigkeit geprägt, und etablierte Bewältigungsstrategien bieten keine Gewissheit für erfolgreiches handeln. Neue und andere Lebensmuster verschmelzen mit der virtuellen Welt des Internets und durch digitale Endgeräte wie Smartphones und Computer bewegen sich die Menschen wie selbstverständlich darin.“ (Thiersch 2020, S. 80 – 81)*

Ein Lagebild zur Digitalen Gesellschaft

Die Studie „D21 - Jährliches Lagebild zur Digitalen Gesellschaft“ der Initiative D21 aus dem Jahr 2021 stellt fest, dass der Anteil der Internetnutzer:innen in den Alterskohorten zwischen 14 bis 59 Jahren seit 2018 bei über 90% liegt. Der Anteil von Internetnutzer:innen zwischen 60 und 69 Jahren ist mit 85% nur knapp darunter und auch Menschen Ü70 sind nach einem fast zwanzigprozentigen Anstieg in den vergangenen 5 Jahren mit mehr als 50% regelmäßig Online. Die Corona-Pandemie hat daran nur wenig (0-4% Zuwachs im Jahr 2020) verändert.

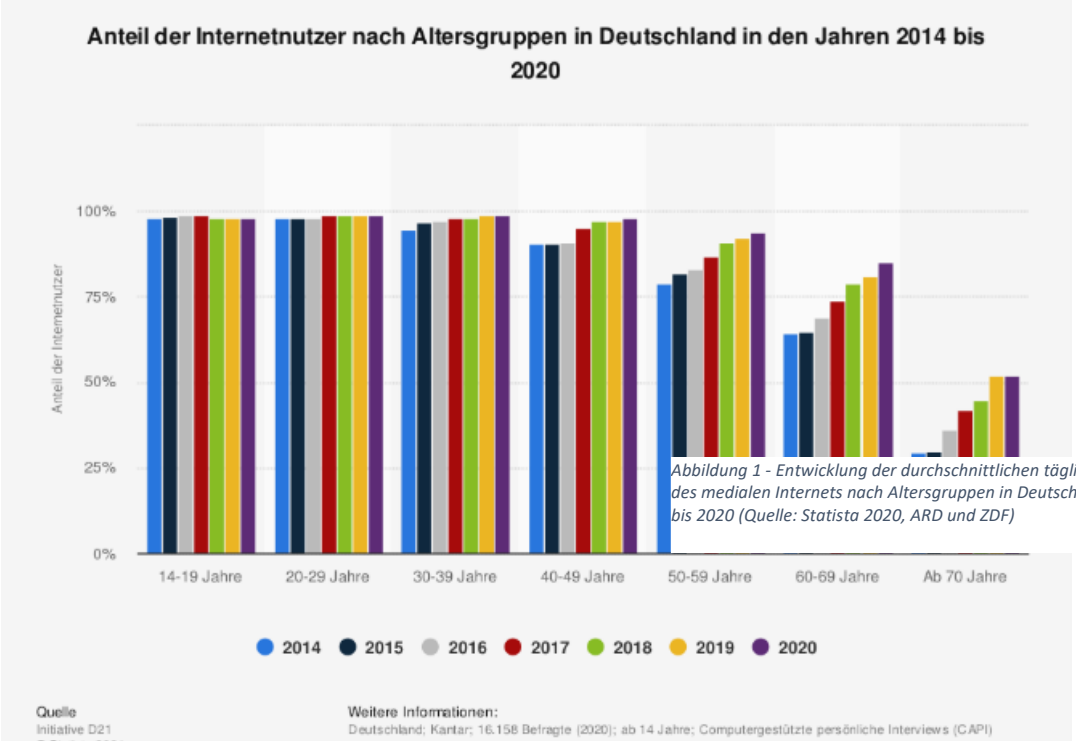
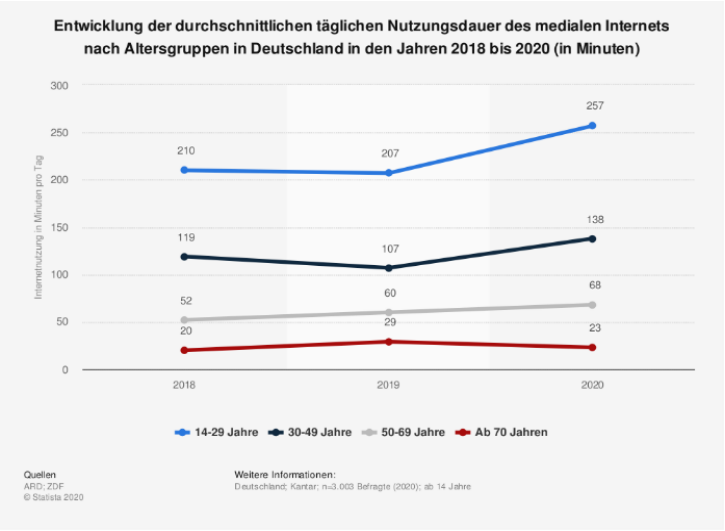


Abbildung 1 - Entwicklung der durchschnittlichen täglichen Nutzungsdauer des medialen Internets nach Altersgruppen in Deutschland in den Jahren 2018 bis 2020 (Quelle: Statista 2020, ARD und ZDF)

Abbildung 2 - Anteil der Internetnutzer:innen nach Altersgruppen in Deutschland in den Jahren 2014 bis 2020 (Quelle: Statista 2021, Initiative D21)



Etwas differenzierter wird es bei der Betrachtung der Gesamtnutzungszeit von medialen Internetangeboten. Das heißt: das Ansehen von Videos, das Hören von Audios, Podcasts, Radiosendungen oder Musik über Musikstreaming-Dienste, das Lesen von Zeitungen und Zeitschriften im Internet sowie das Lesen von Texten auf Onlineangeboten von Fernsehsendern und über Social-Media-Angebote. Die Studie, auf welche ich mich hier beziehe, wurde vom ARD und ZDF im Jahr 2020 durchgeführt und veröffentlicht. Es wurden 3003 Menschen ab 14 Jahren befragt. Sie stellt fest, dass Menschen im Alter zwischen 14-29 Jahren täglich durchschnittlich 207 (2019) bzw. 257 (2020) Minuten ihrer Zeit mit digitalen Medien verbringen. Im Vergleich dazu nur 107 (2019) bzw. 138 (2020) Minuten verbringen Menschen zwischen 30-49 Jahren und mit rund 60 (2019) bzw. 68 (2020) Minuten die Altersstufe 50-69 Jahre. Bei der Altersstufe Ü70 sind es im Jahr 2019 noch 29 Minuten gewesen, welche sich im Jahr 2020 auf 23 Minuten tägliche Nutzungszeit reduziert hat.

*Beide Studien beinhalten noch zahlreiche weitere sehr interessante Erkenntnisse zum Stand der *Digitalisierung* in Deutschland. Zwar gehe ich an dieser Stelle nicht weiter darauf ein, allerdings sind sie eine große Unterstützung dabei, ein besseres Gesamtbild zu erhalten und ich empfehle diese zu lesen.

Ausgehend davon, dass digitale Mediennutzung i.d.R. in der Freizeit stattfindet und Kinder, bzw. Jugendliche davon im Regelfall mehr zur freien Verfügung haben, überrascht die große Differenz zwischen den Altersstufen nur bedingt. Die Studie „Freizeit-Monitor 2020“ der Stiftung für Zukunftsfragen hat ergeben, dass Erwachsene Menschen im Durchschnitt etwa vier Stunden Freizeit täglich zur freien Verfügung haben. Entsprechend bemerkenswert empfinde ich somit, dass Erwachsene Menschen im Mittleren Alter zwischen 30 und 49 Jahren durchschnittlich über zwei Stunden, also die Hälfte ihrer Freizeit, mit der Nutzung digitaler Medien verbringen.
Es kann festgehalten werden, dass moderne Informationstechnologie keine neue Dimension der jugendlichen Lebenswelt darstellt, sondern ganz grundsätzlich zu einem festen Bestandteil im Alltag einer überwiegenden Mehrzahl der Menschen in Deutschland und somit auch im Leben der Adressat:innen sozialarbeiterischer Intervention geworden ist. Ich vermute, dass dies auch in weiten Teilen der praktischen Sozialen Arbeit keine neue Erkenntnis darstellt. Wir befinden uns in der Aushandlung einer neuen Gesellschaftsordnung, in der die *Alltäglichkeit* der Menschen sowohl räumlich, wie auch zeitlich entgrenzt stattfindet. Die sozialen Umgangsformen entwickeln sich in einer nie dagewesenen Geschwindigkeit entlang eigener Gesetzmäßigkeiten weiter. Alte und etablierte Bewältigungsmuster funktionieren nicht mehr zuverlässig und müssen entweder abgelegt oder ad hoc neu justiert werden. Es bedarf der Fähigkeit sich in dieser neuen und komplexen *digitalen Welt* zurechtzufinden und kann, ohne Frage, leicht zu Überforderung und Resignation führen. Insbesondere dann, wenn sozialräumliche Konflikte und Marginalisierungserfahrungen aus der realen Welt sich in der digitalen wiederholen. (vgl. Thiersch 2020, S. 80 - 82)

Exklusionsmechanismen

Grundversorgung

Noch immer sind gemäß öffentlichen Zahlen Ende 2020 nur 94,5% der deutschen Haushalte mit Breitbandinternet bis 50 Mbit versorgt. Während städtische Ballungsgebiete überdurchschnittlich gut angebunden sind, gibt es in ländlichen Regionen nach wie vor große Lücken. Was für Auswirkungen eine langsame oder instabile Internetverbindung auf die Teilhabemöglichkeit einer digitalisierten

Gesellschaft hat, verdeutlicht die Corona Pandemie. Die gleichzeitige Teilnahme am digitalen und gesellschaftlichen, beruflichen oder schulischen/studentischen Leben führt bei mehreren Wohnungs- oder Familienmitgliedern häufig auch mit einer staatlich als ausreichend befundenen Internetverbindung zu Problemen. Das gilt gleichermaßen auch für die Verteilung von Endgeräten. Zwar besitzen deutsche Haushalte durchschnittlich 2,3 nutzungsfähige, mobile Endgeräte, also Smartphones, Tablets, Laptops. Mit eingeschlossen auch „einfache Handys“ sowie Sprachassistenten, sogenannte Smart Speaker. (vgl. Digital Index 2021, S. 18)

Haushalts-Nettoeinkommen	**Smartphone**	**Tablet**
Unter 2000€	66%	23%
2000€ bis unter 3000€	82%	33%
3000€ und mehr	94%	52%

Tabelle 1 - Zugriff auf Endgeräte nach Haushalts-Nettoeinkommen (D21 - Digital Index 2020/2021)

Als dritten und ebenfalls sehr relevanten Faktor soll noch die Netzneutralität erwähnt werden. Die Idee des Internets - als für jeden Mensch frei zugänglichen Raum - bietet außerordentlich viel Potential für perspektivbezogene Kritik an dieser mittlerweile utopisch wirkenden Idee. Die Diskussion um die Netzneutralität der vergangenen Jahre beschäftigt sich mit der Frage darüber, ob es zur erlaubten Praxis werden sollte, bestimmten Datenverkehr priorisiert oder außerordentlich zu behandelt. Das hat zur Folge, dass Internet Service Provider (ISP) bestimmte Dienste mit höherer Geschwindigkeit anbieten oder für bestimmte Nutzer:innen, i.d.R. gegen Aufpreis, exklusiv zur Verfügung stellen. Außerdem können Nutzer:innen durch „geoblocking“, also dem blockieren bestimmter Länder anhand von IP-Adressen, von Inhalten ausgeschlossen werden. Der Begriff „zero-rating“ steht für die Kostenbefreiung bestimmter Dienste, was aus unternehmerischer Sicht zu einem Wettbewerbsvorteil und aus der Perspektive der Benutzer:innen zu einem indirekten Nutzungszwang der jeweiligen Anbieter:innen führt. Kurz gesagt Verstöße gegen die Netzneutralität führen immer zu einer infrastrukturellen Diskriminierung von bestimmten Nutzer:innen und bedingen Geld als notwendigen Ressource für gleichberechtigte Teilhabe.

Ein geringes Einkommen spiegelt somit auch im digitalen Zeitalter die Korrelation von Teilhabe, Bildung und Armut wider, welche bereits aus der realen Welt bekannt ist.

Unzureichende, digitale Grundversorgung ist nur eine der Exklusionsgefahren einer digitalisierten Gesellschaft. Auch die sozialen Dimensionen Digitale Unterstützung, Dienstleistungen und Kommunikation beinhalten viele Risiken der Exklusion.

Digitale Unterstützung, Dienstleistungen und Kommunikation

Automatisierte (anonymisierte) Meta-Datenanalyse (Big-Data) ermöglicht es Unternehmen noch vor der Entwicklung neuer Dienstleistungen, Software oder Systeme detaillierte Informationen über die Konsument:innen und ihre sozialen Netzwerke zu erhalten. Es entstehen perfekt zugeschnittene Produkte und Dienstleistungen für die, gemessen an ihren verfügbaren Ressourcen, Interessen, Fähigkeiten, Präferenzen, am besten geeignete Kundengruppe. Jenseits des arithmetischen Mittels entsteht aus ökonomischen Gründen wenig.

Stattdessen reproduziert die Auswertung eben dieser Meta-Daten die gesellschaftlichen Ausschlusskriterien der realen Welt. Man spricht von “big-data rich and big-data poor” und meint die individuelle Profilerstellung über Nutzer:innen anhand ihres digitalen Konsumverhaltens. Zusätzlich werden diese Profile automatisiert mit Millionen anderen verglichen und ähnliche Personen in passgenauen Gruppen zusammengefügt. Über diese Gruppen lassen sich nun Annahmen über zukünftiges Verhalten erstellen und durch die Möglichkeit des direkten Nachweises der Korrektheit dieser Voraussagen selbstlernende Algorithmen kreieren, die immer detaillierter werden.

Das ist digitale Stigmatisierung sowie Diskriminierung und keine Dystopie sondern Alltag des Onlinehandels, der Personalabteilungen, des Bankensystems und möglicherweise in Kürze für die Polizeiarbeit.

Predictive Policing, also proaktive Polizeiarbeit, geht von der Idee aus, dass sich Verbrechen oder Rückfälle verhindern lassen, indem das Verhalten von Internetnutzer:innen auf bestimmte Mechanismen hin, welche „für Kriminelle typisch“ sind, gefiltert wird.

Bei Banken kann die Kombination aus persönlichen Daten und Nutzungsprofilen für die Zu- oder Absage eines Kredites o.ä. genutzt werden und wer sich schon einmal gefragt hat, weshalb Krankenversicherungen Bonis für die Abgabe der Smartwatch-Daten zahlen, findet hier ebenfalls seine Antwort. Anhand des Nutzungsverhaltens aus „anonymisierten“ Meta-Daten lassen sich mittlerweile relativ genaue Vorhersagen über die Gesundheit von Kunden gewinnen und in absehbarer Zeit unterschiedliche Tarifsysteme für gesunde, kranke oder beeinträchtigte Menschen hervorbringen.

Sie kennen sicherlich den Abschnitt „Kunden die … kauften, kauften auch…“. Aber gab es bereits einen Moment, in dem Sie sich darüber gewundert haben, dass die Flugangebote sich interessanterweise mit den Recherchen zum Urlaubsort vergangene Woche decken und sich die Preise erhöhen, wenn öfer nach einer Destination gesucht wird? Dafür steht der Begriff „Dynamic Pricing“, also für die dynamische Anpassung von Produktpreisen anhand von Meta-Daten.

Einen Schritt weiter Richtung Dystopie geht China mit dem *Citizen Score*. Hier erhalten Menschen, die ein gewünschtes Verhalten zeigen, Punkte und für unerwünschtes Verhalten werden ihnen Punkte abgezogen. An den *Citizen Score* sind Privilegien wie Urlaubsreisen oder Vergünstigungen gekoppelt. Dieser zwingt Menschen somit indirekt, sich wie „gewünscht“ zu verhalten, um am gesellschaftlichen Leben teilhaben zu können. (vgl. Kutscher 2019, S.49 – 51)

Die bisherigen und gegenwärtigen Entwicklungen bieten noch viel Platz für weitere Beispiele, allerdings soll es an dieser Stelle ausreichen. Wie bereits erwähnt, befindet sich unsere Gesellschaft erst am Anfang der *Digitalisierung*. Die Fehler der Vergangenheit sind veränderbar, jedoch braucht es zur Abwendung und Schwächung dieser Exklusionsmechanismen eine professionelle sowie institutionelle Vermittlung, die über die bemerkenswerten Leistungen und damit einhergehenden Anstrengungen einiger Aktivisten hinaus geht.

Durch ihre Lebensweltliche Ausrichtung von Angeboten hat die Soziale Arbeit Einblick in die *Alltäglichkeit* ihrer Adressat:innen und ist als professionelle Instanz mit diesen problematischen Entwicklungen direkt konfrontiert. Sie muss aber noch ein Gespür dafür entwickeln diese auch als solche zu erkennen, um sie im öffentlichen Diskurs skandalisieren zu können. Die Soziale Arbeit hat das Mandat dazu!

Lebensweltorientierung bedeutet eine Akzeptanz für die Eigensinnigkeit in der Ausgestaltung des *Alltags* der Menschen zu schaffen. Sie sieht darin sowohl die stärkenden als auch die überfordernden Momente und nimmt die (kritischen) Bewältigungserfahrungen ernst. Sie sieht die *Lebensweltorientierung* als eines von mehreren und nicht als das theoretische, emanzipative Moment und findet sich in der Vermittlung zwischen heutigen Alltagserfahrungen und der sie befördernden Gesellschaft.

Warum begegnen wir der *Digitalisierung* nicht auf dieselbe Art und Weise? – Die Umsetzung kann nicht aus unserer Profession heraus passieren, das ist selbstverständlich. Ein strukturierter, interdisziplinärer Austausch mit der IT wäre ein Anfang. Damit dieser gelingen kann, braucht es aber grundlegende Offenheit und Akzeptanz.

Quellen

Kutscher N. (2019) Digitalisierung der Sozialen Arbeit. In: Rietmann S., Sawatzki M., Berg M. (eds) Beratung und Digitalisierung. Soziale Arbeit als Wohlfahrtsproduktion vol 15., S.41 – 56, Springer VS, Wiesbaden.

Thiersch, H. (2020) Lebensweltorientierte Soziale Arbeit – revisited, Beltz Juventa, Weinheim

BMVI (2021, April): Verfügbarkeit von Breitbandinternet für Haushalte in Deutschland nach Downstreamgeschwindigkeit von 2017 bis 2020
URL: https://de.statista.com/statistik/daten/studie/300246/umfrage/verfuegbarkeit-von-breitbandanschluessen-in-deutschland/ [10.05.2021].

Initiative D21 (2021, Februar): D21 Digital Index 2020 / 2021 - Jährliches Lagebild zur Digitalen Gesellschaft
URL: https://initiatived21.de/app/uploads/2021/02/d21-digital-index-2020_2021.pdf [09.05.2021].