

# Digitalisierung – eine weitere Benachteiligung für armutserfahrene Personen?



Prof. Dr. Emanuela Chiapparini

Daniela Willener

Die Digitalisierung verändert viele Lebensbereiche. Diese Entwicklung fordert armutserfahrene Personen heraus und verschärft ihre Benachteiligung. Die aktuelle ProDigitAll-Studie der Departemente Soziale Arbeit und Gesundheit zeigt die Gründe dafür auf und benennt Möglichkeiten, die Betroffenen zu unterstützen.

Digitale Technik vereinfacht für viele Menschen den Alltag. Dies trifft aber nicht für alle zu. Wir bemerken, dass die Digitalisierung manche Menschen herausfordert. Das wird nicht nur im Berufsalltag der Sozialdienste erlebbar, sondern diese Beobachtung wird auch durch die Fachliteratur gestützt. (Iske & Kutscher, 2020). Personen mit knappem und nicht gesichertem Einkommen – beispielsweise «Working Pools» oder Sozialhilfebeziehende – haben häufig weder intakte digitale Geräte noch Möglichkeiten, diese regelmässig anzuwenden oder sich für die Anwendung weiterzubilden. Diese Personengruppe bevorzugt unter anderem deshalb eher den persönlichen Kontakt. Ein Zuticket zu lösen, kann für sie bereits eine Herausforderung sein.

Ein Scheitern bei solchen digitalen Gehversuchen kann sogar als persönliche Niederlage wahrgenommen werden und bedeuten, dass entsprechende Automaten und Geräte künftig gemieden werden. Das kann eine schon benachteiligte Person finanziell noch zusätzlich beeinträchtigen. Um beim Beispiel Bahn zu bleiben: Ihr kann ein möglicher finanzieller Vorteil von Sparbilletten entgehen (Hegedüs et al., 2023).

Wie sieht es denn momentan bezüglich digitaler Hilfsangebote für Armutsbetroffene und Menschen mit schweren psychischen Erkrankungen aus? Beide Gruppen verbindet, dass ihr Zugang zu Unterstützungsangeboten erschwert ist. Gleichzeitig ist die Hoffnung gross, ihre Situation mit digitalen Angeboten verbessern zu können. In den Sozialdiensten halten digitale Unterstützungsangebote langsam, aber noch nicht flächendeckend Einzug. Auf dem freien Markt und auch von gemeinnützigen Organisationen werden, insbesondere in den USA, zahlreiche Apps für Personen mit psychischen Erkrankungen zur Verfügung gestellt. Diese sind je nach gesundheitlichem Zustand begrenzt hilfreich.

## Den Menschen nicht vergessen

Vor diesem Hintergrund haben wir gemeinsam mit weiteren Forschenden der BFH in einem interdisziplinären Forschungsprojekt in einem ersten Schritt die nationale und internationale Forschungsliteratur zum The-

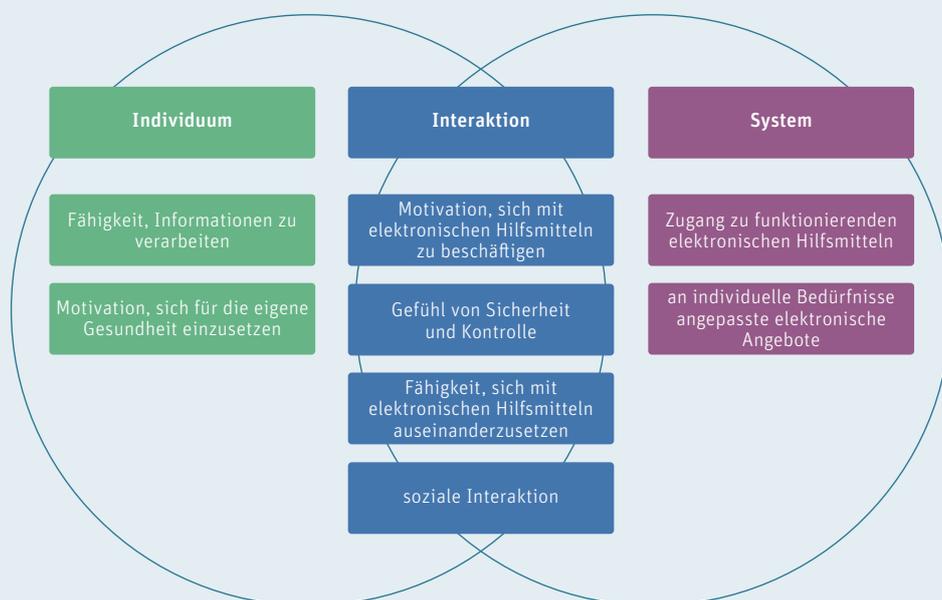
ma Chancen und Hürden der Digitalisierung für die zwei vulnerablen Personengruppen armutserfahrene Personen und Personen mit schweren psychischen Erkrankungen aufgearbeitet. Anschliessend wurde untersucht, wie betroffene Personen diese Thematik selbst wahrnehmen und welche Unterstützungsmöglichkeiten ins Visier zu nehmen sind. Aus dem Projekt gingen folgende zentrale Befunde hervor.

## Methodisches Vorgehen

Mit einer systematischen Literaturrecherche identifizierten Forscher\*innen der Departemente Soziale Arbeit und Gesundheit die relevanten Barrieren und Chancen bei der Nutzung digitaler Angebote und der Recherche nach Informationen im Netz. Der Fokus lag in der Sozialen Arbeit auf Armutsbetroffenen und in der Gesundheit auf erkrankten Personen, die ambulante psychische Pflege benötigen. Der Forschungsstand wurde systematisch aufgearbeitet und die Ergebnisse der zwei disziplinspezifischen Literaturrecherchen anschliessend zusammengefügt, analysiert und in Anlehnung an das Modell von Norgaard et. al. (2015) zur digitalen Gesundheitskompetenz (e-health literacy) systematisch sowie theoriebegründet dargestellt und diskutiert.

Durch einen partizipativen Workshop mit Fachpersonen, Personen mit schweren psychischen Beeinträchtigungen und armutserfahrenen Menschen wurden die Ergebnisse der Literaturrecherche validiert und ergänzt. Die erstgenannte Personengruppe bezieht IV-Leistungen und kommt mit einem bescheidenen Einkommen aus, bezeichnet sich selbst aber nicht als arm. Die zweite, armutserfahrene Gruppe thematisiert selbst nicht, inwiefern die psychische Gesundheit ein Thema ist. Insbesondere konnten in den Workshops Unterstützungsmöglichkeiten für Betroffene skizziert werden. Das genutzte Vorgehen eignet sich, die Stimme der Betroffenen festzuhalten und mit ihnen Lösungen zu entwickeln. Diese aktive Zusammenarbeit zwischen Betroffenen und Fachpersonen, um Lösungsvorschläge gemeinsam zu entwickeln, wird als Co-Konstruktionsstufe des User-Involvements vulnerabler Gruppen bezeichnet (Chiapparini & Eicher, 2019).

Abbildung 1: Kompetenzenmodell



Digitale Gesundheitskompetenz von Armutsbetroffenen und Menschen mit schweren psychischen Erkrankungen, Hegedüs et al. (2023)

### Positive Aspekte der Digitalisierung

Im Alltag der betroffenen Personen zeigen sich zwei positive Aspekte der Digitalisierung: Zum einen können digitale Medien ortsunabhängig genutzt werden. Das ist mit einem knappen Budget für Mobilität oder gewissen körperlichen Einschränkungen von Vorteil. Zum anderen belegen Evaluationen im angloamerikanischen Kontext eine motivierende Wirkung, wenn betroffene Personen eine der zahlreichen Apps zur psychischen Gesundheit nutzen. Allerdings sind diese Befunde mit Vorsicht zu geniessen, weil es sich oft um Untersuchungen handelt, die von Firmen geleitet wurden, die an den Apps beteiligt sind. Die zahlreichen Herausforderungen mit den Apps werden ebenfalls erwähnt. Diese spiegeln die grundsätzlichen Herausforderungen wider, denen Armutsbetroffene und Menschen mit starken psychischen Beeinträchtigungen begegnen.

### Vielschichtige Herausforderungen

Die grundsätzliche Herausforderung ist, funktionierende Geräte mit Netzzugang zur Verfügung zu haben. Wenn den Personen das Gerät gehört, müssen sie es zudem instand halten. Gerade armutserfahrene Personen verfügen oftmals nicht über ausreichende finanzielle Mittel, um die Wartung der Geräte sicherzustellen.

Die Herausforderungen können in einem Kompetenzmodell mit drei Kategorien dargestellt werden. Abbildung 1 zeigt das Kompetenzmodell und veranschaulicht unter dem Begriff «System» als erste Voraussetzung den beschriebenen Zugang zu Geräten. Weitere Herausforderungen fallen auf der Ebene des Individuums an. Erst wenn die Voraussetzungen dieser beiden

Kategorien gegeben sind, können die Massnahmen, auf die die Kategorie «Interaktion» hinweist, greifen (dazu mehr weiter unten).

Die Ergebnisse des Projektes zeigen, dass neben der Hard- und Software auch die kundenfreundliche Gestaltung der Angebote einen Einfluss auf die Nutzung hat (Campellone et al., 2018).

Die Kategorie «Individuum» verweist auf digitale und damit verwandte Kompetenzen, wie Informationen rasch verarbeiten zu können. Die Literatur und die betroffenen, befragten Personen nennen unter anderem fehlende Kenntnisse und gesundheitliche Einschränkungen als Hindernisse. Ein Grund dafür ist unter anderem die schnelle Entwicklung im digitalen Umfeld. Damit werden rasche Lernprozesse nötig, die die kognitive Leistungsfähigkeit der betroffenen Personen herausfordern. Die Aussage einer betroffenen Person aus dem Workshop verdeutlicht dies: «Die vielen Informationen erfordern eine hohe Aufmerksamkeit, ich kann diese nicht alle aufnehmen, insbesondere dann nicht, wenn es mir gesundheitlich nicht gut geht.»

Diese Herausforderungen scheinen Ungleichheiten zu verstärken und Ausschlussmechanismen zu fördern. Verstärkt wird diese Dynamik dadurch, dass Online-Affine, die aufgrund ihrer Herkunft unter anderem einen schichtspezifischen Wissensvorsprung geniessen, auch stärker von der technischen Entwicklung profitieren können und sich somit noch weiter von vulnerablen Personengruppen entfernen. Dazu kommt, dass digitale Angebote die soziale Isolation verstärken, statt soziale Kontakte zu fördern, wie es für Armutsbetroffene und Menschen mit einer psychischen Beeinträchtigung nötig wäre. ►

### ► Motivation ist der Schlüssel

Basis- und Selbstkompetenzen zur Bedienung der Geräte sind eine weitere wichtige Voraussetzung, um digitale Medien umfassend nutzen zu können. Diese Beobachtung bringt uns zu einem zentralen Aspekt unserer Erkenntnisse (vgl. Abbildung 1: Kompetenzmodell, «Interaktion»), namentlich zu den Antworten auf folgende Fragen: Sind die betroffenen Personen motiviert, digitale Geräte im Alltag einzusetzen? Sehen sie für sich darin einen Mehrwert?

Die Motivation basiert auf der Bewältigung der beiden anderen Herausforderungskategorien. Sie hängt somit insbesondere vom Vorwissen der Befragten und von ihren Weiterbildungsmöglichkeiten ab. Hier spielen ebenfalls Vorerfahrungen eine Rolle. Die erfolgreiche Nutzung von Apps, Websites, Foren usw. hängt also davon ab, ob die Person bereits erfolgreich ein digitales Angebot genutzt hat. Damit die Motivation, die allenfalls durch einen solchen ersten Erfolg entstanden ist, auch aufrechterhalten bleibt, muss die Nutzung auch einen Mehrwert bringen (Borghouts et al., 2021; Kalisch, 2013; Röhrich et al., 2021). Hier ist ein wichtiger Aspekt, dass die Personen bei der Handhabung unterstützt werden, etwa durch Familienangehörige, andere nahestehende Personen oder Fachpersonen. Besteht dagegen kein entsprechendes Umfeld, kumulieren alle bisher genannten Herausforderungen und Ausschlussprozesse.

Aus der Literatur geht hervor, dass generell soziale Austauschmöglichkeiten sowohl online wie auch offline gewünscht werden (Saeed & Masters, 2021). Der persönliche Kontakt kann motivieren, die digitalen Medien zu nutzen. Dies bestätigen auch die befragten, betroffenen Personen: «Ich ziehe es vor, an den Schalter zu gehen, beispielsweise bei der Bank oder der SBB. Der direkte Kontakt ist mir wichtig.»

### Rolle von Fachpersonen und Peers

Aus den Befunden geht auch hervor, dass Fachpersonen aus dem Sozialwesen eine zentrale Rolle zukommt. Sie können den Zugang zu digitalen Medien ermöglichen, Hemmschwellen abbauen und die selbstbestimmte Nutzung digitaler Medien fördern. Grundsätzlich sollten Fachpersonen zu diesem Zweck ihr eigenes Wissen über digitale Medien aktualisieren und ausweiten. Dazu sollte ihnen eine bessere technische Ausstattung finanziert werden. Allerdings ist der Arbeitsalltag von Fachpersonen im Sozialwesen äusserst dicht, und eine Alltagsunterstützung Betroffener im Bereich digitaler Medien ist mangels Abrechnungsmöglichkeiten meist nicht vorgesehen.

Im Sinne einer Minimallösung sollten Fachpersonen des Sozialwesens betroffene Menschen darüber informieren können, wo sie entsprechende Unterstützungsangebote finden. Interessanterweise zeigen die Befunde hier einen möglichen Weg auf. Die Unterstützung durch Peers könnte besonders nützlich sein. Die Idee: Personen, die selbst von Armut oder psychischen Problemen betroffen sind, könnten entsprechendes Wissen weiter aufbauen und die Zielgruppe beraten. Entsprechende Hilfe hätte den Vorteil, dass sie bei der Zielgruppe besonders akzeptiert wäre und sehr niederschwellig erfolgen könnte.

Der nächste Schritt im Forschungsprojekt ist nun, konkrete Vorschläge zu formulieren, wie armutsbetroffene und beeinträchtigte Personen unterstützt werden können. Übrigens: Wir und weitere am Forschungsprojekt beteiligte Forschende freuen uns, an der Nationalen Tagung «Gesundheit & Armut» (vgl. Seite 7) die Befunde einem breiteren Publikum vorzustellen und zu diskutieren. Der im Rahmen der Tagung geplante Workshop bietet eine interessante Gelegenheit, die Vorschläge für mögliche Unterstützungsformen zu erweitern. ■

#### Literatur:

- Borghouts, Judith, Eike, Elizabeth, Mark, Gloria, Leon, Cinthia, de Schueller, Stephen, Schneider, Margaret, Stadnick, Nicole, Zheng, Kai, Mukamel, Dana & Sorkin, Dara. (2021). Barriers to and Facilitators of User Engagement With Digital Mental Health Interventions: Systematic Review. *Journal of medical Internet research*, 23(3), e24387. doi.org/10.2196/24387
- Chiapparini, Emanuela & Eicher, Véronique. (2019). Der Ansatz User Involvement in der Sozialen Arbeit – Anknüpfungspunkte für Praxis-, Forschungs- und Ausbildungsprojekte in der Schweiz. *Schweizerische Zeitschrift für Soziale Arbeit*, (Ausgabe), 117–134.
- Hatch, Ainslie, Hoffman, Julia, Ross, Ruth & Docherty, John. (2018). Expert Consensus Survey on Digital Health Tools for Patients With Serious Mental Illness: Optimizing for User Characteristics and User Support. *JMIR Mental Health*, 5(2). doi.org/10.2196/mental.9777
- Hegedüs, Anna, Domonell, Kristina, Willener, Daniela & Chiapparini, Emanuela. (2023). *Digitalisierung. Hürden und Chancen für vulnerable Personengruppen (ProDigitAll)*. Bern: Berner Fachhochschule.
- Iske, Stefan & Kutscher, Nadja. (2020). Digitale Ungleichheit im Kontext Sozialer Arbeit. In Nadja Kutscher, Thomas Ley, Udo Seelmeyer, Friederike Siller, Angela Tillmann & Isabell Zorn (Hrsg.), *Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung* (S. 115–128) Weinheim & Basel: Beltz Juventa.
- Kalisch, Carolin. (2013). «Wer sucht, der findet»: Wie inklusiv ist das Internet? *Siegen: Sozial(1/2013)*, 30–36.
- Kessler, Dorian, Höglinger, Marc, Heiniger, Sarah, Läser, Jodok & Hümbelin, Oliver. (2021). *Gesundheit von Sozialhilfebeziehenden – Analysen zu Gesundheitszustand, -verhalten, -leistungsanspruchnahme und Erwerbsreintegration: Schlussbericht zuhanden Bundesamt für Gesundheit*. Bern & Winterthur: Berner Fachhochschule; Zürcher Hochschule für angewandte Wissenschaften.
- Norgaard, Ole, Furstrand, Dorte, Klokke, Louise, Karnoe, Astrid, Batterham, Roy, Kayser, Laus & Osborne, Richard H. (2015). The e-health literacy framework: A conceptual framework for characterizing e-health users and their interaction with e-health systems. *Knowledge Management & E-Learning: An International Journal*, 522–540. doi.org/10.34105/j.kmel.2015.07.035
- Röhrich, Frank, Padmanabhan, Raguraman, Binfield, Paul, Mavji, Deepa & Barlow, Sally. (2021). Simple Mobile technology health management tool for people with severe mental illness: a randomised controlled feasibility trial. *BMC psychiatry*, 21(1), 357. doi.org/10.1186/s12888-021-03359-z
- Saeed, Sy Ateaz & Masters, Ross MacRae. (2021). Disparities in Health Care and the Digital Divide. *Current psychiatry reports*, 23(9), 61. doi.org/10.1007/s11920-021-01274-4

#### Prof. Dr. Emanuela Chiapparini, Leiterin Institut Kindheit, Jugend und Familie

emanuela.chiapparini@bfh.ch

... forscht und lehrt zu folgenden Themen: Partizipation in der Armutspolitik, soziale Aspekte der Digitalisierung, schulergänzende Betreuung, Kinderschutz und Elternbildung.

#### Daniela Willener, Wissenschaftliche Assistentin am Institut

daniela.willener@bfh.ch

... forscht und lehrt im Bereich Kindes- und Erwachsenenschutz, Kinder-, Jugend- und Familienhilfe sowie Beratung in der Sozialen Arbeit.



## Psychische Gesundheit Armutsbetroffener stärken – Barrieren in der Versorgung abbauen

Am 7. Juni 2023 führt die BFH bereits zum fünften Mal die nationale Tagung «Gesundheit & Armut» durch. Im Fokus steht diesmal die psychische Gesundheit – ein Thema, zu dem die BFH auch eigene Projekte vorstellt, so in einem Workshop das Projekt zu Chancen und Risiken der Digitalisierung für Menschen mit schweren psychischen Erkrankungen (vgl. Artikel ab S. 4).

Zwei Hauptfragen stehen am 7. Juni 2023 im Zentrum: Die erste Frage ist jene nach den Mitteln und Wegen, die es armutsbetroffenen Personen mit psychischen Beeinträchtigungen ermöglichen, möglichst niedrigschwellig und informell einen Zugang zu Massnahmen zu finden, die ihre psychische Gesundheit präventiv oder unterstützend fördern. Ist der Zugang einmal gefunden, stellt sich sogleich die zweite Frage: Wie können Armutsbetroffene mit psychischen Beeinträchtigungen durch das professionelle, institutionalisierte Versorgungssystem so unterstützt werden, dass sie idealerweise sozial und/oder beruflich integriert bleiben oder bei Bedarf sozial und/oder beruflich reintegriert werden?

Diese beiden Hauptfragen werden von Fachpersonen mit unterschiedlichem Wissen aus Wissenschaft, Praxis und erlebter Erfahrung in verschiedenen Formaten beleuchtet. So werden die akademischen Referate von Stéphane Cullati (Universität Freiburg), Claudine Burton-Jeangros (Universität Genf) und Dirk Richter (Berner Fachhochschule) durch zwei Diskussionsgespräche ergänzt: Während im einen Betroffene zu Wort kommen, die die Realität eines Alltags mit psychischen Beeinträchtigungen erlebt haben, treten im anderen Vertreter\*innen von Wissenschaft, Praxis und Politik in einen Dialog zum Tagungsthema.

Ein Zeitfenster der Tagung steht für Workshops zur Verfügung: In insgesamt sieben Workshops, die parallel durchgeführt werden, stellen Hochschulen und

NGOs aktuelle Forschungs- und Praxisprojekte zum Tagungsthema vor und tauschen sich mit den Teilnehmenden aus. Philippe Perrenoud, Psychiater und langjähriger Gesundheitsdirektor des Kantons Bern, wird die facettenreiche Tagung in einer Synthese abschliessen und abrunden.

Anmeldungen für die Tagung, die zweisprachig durchgeführt und auch digital angeboten wird, sind bis zum 7. Mai 2023 möglich.

---

**5. Nationale Tagung «Gesundheit & Armut»**  
7. Juni 2023, 9.15–16.30 Uhr, Hallerstrasse 10,  
3012 Bern (Aula) oder virtuelle Teilnahme

Melden Sie sich bis zum 7. Mai 2023 an:  
[bfh.ch/soziale-arbeit/gesundheits](https://bfh.ch/soziale-arbeit/gesundheits)

Die Tagung steht im Zeichen des strategischen BFH-Themenfelds «Caring Society», das ein besonderes Augenmerk auf die Zusammenhänge zwischen Gesundheit, Lebensgestaltung und sozialen Lebenslagen richtet. Bereits seit 2014 organisiert die BFH diesen Anlass in Zusammenarbeit mit zahlreichen renommierten Partnerorganisationen und -institutionen aus Zivilgesellschaft, Verwaltung und Wissenschaft, um verschiedenste Aspekte an der Schnittstelle von Gesundheit und Armut zu beleuchten.

---