

Digitalisierung in der Obdachlosenhilfe

Susanne Studeny

Digitale Medien durchdringen unseren Alltag. Dennoch wird es gesellschaftlich nicht als selbstverständlich angesehen, dass Menschen, die keine Wohnung mehr haben oder von Obdachlosigkeit bedroht sind, Mobiltelefone besitzen und digitale Ressourcen nutzen (vgl. Reitzes et al. 2017, S. 145). Auch in Theorie und Praxis der Sozialen Arbeit findet bislang nur vereinzelt eine Bearbeitung des Themenfeldes Digitalisierung und Obdachlosenhilfe statt. Der vorliegende Beitrag soll das Thema Obdachlosenhilfe im Kontext der Digitalisierung aus der Perspektive der Sozialen Arbeit beleuchten und einen Einblick in den derzeitigen Stand von Praxis und Forschung geben.

Im ersten Kapitel wird der aktuelle Forschungsstand beleuchtet. Bislang liegen im deutschsprachigen Raum nur wenige Beiträge zum Thema Digitalisierung in der Obdachlosenhilfe vor. So beleuchten vorhandene Untersuchungen zwar, wie Obdachlose in den Medien dargestellt werden, jedoch nicht, wie sie digitale Technologien und insbesondere Soziale Medien für sich nutzen und welche Rolle der digitale Wandel in ihrem Alltag spielt. Studien aus dem internationalen Feld geben hierzu erste Erkenntnisse.

Im zweiten Kapitel wird auf die Funktion und auf die Bedeutung digitaler Medien und der damit verbundenen Bedürfnisse für Obdachlose eingegangen. Es werden dabei insbesondere junge obdachlose Menschen in den Blick genommen, für die digitale Medien einen hohen Stellenwert einnehmen.

Das dritte Kapitel beleuchtet die Barrieren sowie die digitale Kluft, mit der sowohl Obdachlose als auch Einrichtungen der Sozialen Arbeit konfrontiert sind. Es wird dargestellt, welche Faktoren bedingen, dass Obdachlose keinen oder erschwerten Zugang zu digitalen Geräten und Internetverbindung haben und welche Auswirkungen dies hat.

Das vierte Kapitel stellt Ansätze und Konzepte zum Einsatz digitaler Medien in der Obdachlosenhilfe vor. Schließlich erfolgen im fünften Kapitel eine abschließende Betrachtung zum Feld der Digitalisierung in der Obdachlosenhilfe und die sich daraus ergebenden Herausforderungen für die Soziale Arbeit.

1 Einblick in den Forschungsstand

Eine 2014 von Humphry in Australien durchgeführte Studie hat die Bedeutung des Mobiltelefons für Obdachlose untersucht. Dabei zeigte sich, dass Mobiltele-

fone für das Überleben und die Sicherheit von hoher Relevanz sind und dazu genutzt werden, Notdienste, soziale Einrichtungen, medizinische Hilfe zu kontaktieren und nach einer Unterkunft zu suchen. Darüber hinaus ist das Mobiltelefon für den Kontakt mit Familie und Freunden sowie für die allgemeine Kommunikation von zentraler Bedeutung (Humphry 2014, S. 7ff.). Dazu werden E-Mail, Facebook und andere soziale Netzwerke, Skype und andere Sprachsoftware sowie Instant Messaging verwendet (vgl. Lemos/Frankenburg 2015, S. 47ff.).

Forscher*innen um Reitzes (2017) untersuchten das Nutzungsverhalten von Obdachlosen in Atlanta hinsichtlich Mobiltelefon, Internet und E-Mail. Die Studie ergab, dass mehr als 60% der Obdachlosen ein Mobiltelefon sowie einen E-Mail-Zugang besitzen. Damit liegen die Zahlen zwar insgesamt unter denen der Gesamtbevölkerung in den USA, nach den von Reitzes et al. gezeigten Ergebnissen machen extreme Armut und das Fehlen eines regelmäßigen Schlafplatzes die digitale Kommunikation jedoch nicht unmöglich. So nutzen Obdachlose das Mobiltelefon und E-Mail sowohl zur Kommunikation mit Familie und Freunden als auch zur Inanspruchnahme sozialer Dienste. Reitzes et al. verweisen darauf, dass es zweifellos Unterschiede in der Verfügbarkeit und Nutzung der digitalen Kommunikation verschiedener Gruppen von Obdachlosen gibt, wobei diejenigen mit geringeren wirtschaftlichen Ressourcen und schwierigen Schlafsituationen weniger Zugang zur digitalen Kommunikation haben (Reitzes et al. 2017, S. 155ff.).

Reitzes et al. ziehen ferner weitere Studien heran, welche den Computer- und Mobiltelefongebrauch von Wohnungslosen untersucht haben und ihre eigenen Ergebnisse stützen. Es kann gezeigt werden, dass die Zahl derer, welche das Internet nutzen, kontinuierlich ansteigt, ethnische Herkunft und Geschlecht spielen dabei eine eher untergeordnete Rolle. Unterschiede konnten hinsichtlich der Häufigkeit (obdachlose Frauen waren insgesamt häufigere Internetnutzer als obdachlose Männer) und des Alters festgestellt werden (jüngere und besser ausgebildete Obdachlose nutzten Computer häufiger als andere) (ebd.). Auch die Zahl derer, die ein eigenes Mobiltelefon besitzen, steigt.

Eine von Rhoades et al. durchgeführte Studie konnte bereits einen höheren Mobiltelefonbesitz nachweisen als in früheren Untersuchungen mit obdachlosen Erwachsenen, was darauf hindeutet, dass sich die digitale Kluft zwischen obdachlosen und untergebrachten Erwachsenen weiter verringert hat. Fast jeder obdachlose Erwachsene in dieser Studie besaß ein Mobiltelefon (94%) und nutzte dieses in ähnlicher Weise wie die allgemeine Bevölkerung, sodass technologiebasierte Interventionsprogramme für Wohnungslose durchaus geeignet sein können (Rhoades et al. 2017, S. 75).

Wie wichtig soziale Unterstützung (instrumentell vs. emotional) und soziale Netzwerke von Freunden, Familie oder Bekannten sind, stellten Forscher*innen um Hwang et al. (2009) in einer Studie mit 544 obdachlosen Erwachsenen her-

aus. Insbesondere die Unterstützung aus informellen sozialen Netzwerken scheint ausschlaggebend für einen besseren physischen und psychischen Gesundheitszustand zu sein (ebd., S. 799ff.).

Die Forschungsergebnisse zeigen, dass Digitalisierung im Alltag von Obdachlosen eine große Rolle spielt. Obdachlose 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.

2 Funktion und Bedeutung digitaler Medien für Obdachlose

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. Einen besonderen Stellenwert hat der Zugang zum Selbststudium. Obdachlose nutzen das Internet dazu eine Sprache zu erlernen oder sich anderweitig fortzubilden (vgl. Humphry 2014).

Wie die digitale „Kluft“ mithilfe von Zugang zu Computer und Internet überbrückt werden kann, hat eine Studie von Yost (2012) untersucht. Die Studie zeigt, wie und warum Menschen mit Obdachlosigkeit Social-Media-Plattformen wie Facebook, Twitter oder LinkedIn nutzen. Dabei argumentierten die Befragten, dass Facebook für sie das nützlichste Social-Networking-Tool ist, da es ihnen ermöglicht, mit Freunden und Familie in Verbindung zu bleiben und Unterstützung zu finden. Viele der Befragten betrachten ihr Facebook-Profil als einen sicheren Ort, an dem sie die Kontrolle darüber haben, wie ihr Bild in der Öffentlichkeit präsentiert wird. Dies ist insbesondere interessant vor dem Hintergrund, dass Menschen, die Obdachlosigkeit erleben, selten die Möglichkeit haben, die Wahrnehmung anderer Menschen zu kontrollieren, was dazu führt, dass sie ein erhöhtes Bewusstsein für die Wirkkraft ihrer Facebook-Profile und den Schutz ihre Privatsphäre haben. Wie weiter oben erwähnt haben obdachlose Menschen nicht oft die Möglichkeit, die notwendigen Kompetenzen zur Nutzung von Computer und Internet sowie sozialen Plattformen zu

erwerben. Um die „digitale Kluft“ zu überwinden, könnten Einrichtungen der Obdachlosenhilfe daher entsprechende Kurse anbieten (vgl. Yost 2012, o.S.).

Obdachlose verbringen viele Stunden am Tag damit, ihre Grundbedürfnisse zu decken. Der Zugang zu Mobiltelefon und Internet kann hier für das Überleben wichtig sein. In einer von Roberson und Nardi (2010) durchgeführten Studie konnte gezeigt werden, wie Obdachlose digitale Technologien dazu nutzen, Lebensmittel und Unterkünfte zu finden, ihre Sicherheit zu gewährleisten und Geld zu verdienen (ebd., S. 2). Eine weitere Motivation, digitale Technologien zu nutzen besteht nach den Autoren darin, sich jenseits der unmittelbaren Obdachlosengemeinschaft an einer sozialen Welt zu beteiligen (ebd., S. 4).

An dieser Stelle sei das Projekt Homeless Nation erwähnt, welches aus finanziellen Gründen eingestellt werden musste. Homeless Nation war ein gemeinnütziger Verein, der im Jahr 2003 von Daniel Cross speziell für Obdachlose in Kanada gegründet wurde. Die dazugehörige Webseite wurde im Jahr 2003 live geschaltet und bis 2007 aktiv betrieben. Während dieser Zeit arbeitete das Outreach-Team von Homeless Nation in ganz Kanada auf vielfältige Weise mit der Obdachlosengemeinschaft zusammen (in Notunterkünften, Tageszentren, bei Demonstrationen, bei Veranstaltungen, auf der Straße und im Internet). Das Projekt sollte Stereotype beseitigen, die Obdachlosengemeinschaft stärken und zur Diskussion anregen. Fast 4500 Menschen haben bei Homeless Nation mitgewirkt. Bei der Erstellung der Filme „THE STREET: a film with the homeless“ und „S.P.I.T. – Squeegee Punks in Traffic“ teilten Kanadas Obdachlose ihre Geschichten. Melissa Goertzen, die das Projekt begleitete, untersuchte, ob die Webseite Obdachlose bei der Entwicklung von digitaler Kompetenz und dem Aufbau von Beziehungen in Online-Communities unterstützt. Demnach habe das Projekt gezeigt, dass über die virtuelle Umgebung Menschen aus allen Bevölkerungsschichten eine gemeinsame Diskussionsbasis finden können. Ferner habe sich herausgestellt, dass der virtuelle Raum die Möglichkeit bietet, soziale Barrieren durch konstruktive Kommunikation abzubauen (vgl. Goertzen 2013, o.S.).

3 Junge obdachlose Menschen und Digitalisierung

Für Janelle Kelly (Koordinatorin von Vancouver für Homeless Nation), die seit vielen Jahren mit obdachlosen Jugendlichen arbeitet, ist der Zugriff auf Computer und Internet ein Recht für alle. „If people on the street don't have access to technology then they're going to be left behind.“ (Pinchin 2009, o.S.). Obdachlose Jugendliche stellen dabei eine besondere Herausforderung dar. Sie sind oftmals misstrauisch gegenüber Erwachsenen und Institutionen und, einmal eingebettet in eine heimatlose Kultur, schwer zu erreichen (vgl. Woelfer/Hendry 2010, S. 1291).

Bei obdachlosen Jugendlichen wird häufig davon ausgegangen, dass sie aus

der digitalen Welt ausgeschlossen sind. Informationstechnologie und insbesondere das Hören von Musik spielen aber eine wichtige Rolle im Leben obdachloser Jugendlicher (vgl. Woelfer/Hendry 2011, S. 9f.). Aktuelle Untersuchungen zeigen, dass bis zu 90% ein Profil auf einer Social-Media-Seite haben und über 50% der Jugendlichen Social Media regelmäßig nutzen. Dabei wird an verschiedenen Orten auf das Internet zugegriffen, wobei die öffentliche Bibliothek mit 47% am häufigsten genannt wird. Bis zu 60% der Jugendlichen besitzen ein Mobiltelefon, das sie vorwiegend zur Kommunikation mit Freunden und Familie sowie für berufliche Zwecke nutzen (vgl. Barman-Adhikari et al. 2018, S. 262). Auch die Ergebnisse von Guadagno et al. (2013) zeigen, dass die Nutzung sozialer Netzwerke für obdachlose junge Erwachsene alltäglich ist. Die Forscher*innen verglichen den Technologiegebrauch von jungen obdachlosen Erwachsenen mit dem von Studierenden. 96,7% der Studierenden sowie 75% der obdachlosen jungen Erwachsenen gaben an, soziale Netzwerke zu nutzen. Obwohl die Unterschiede zwischen den beiden Testgruppen relativ gering waren, so zeigten sich doch Unterschiede in der Art der Aktivitäten. Im Gegensatz zu Studierenden, welche Social-Networking-Sites eher auf „Erholung“ ausgerichtet nutzten (z. B. zum Spielen), ging es obdachlosen jungen Erwachsenen mehr um die Kommunikation, private Nachrichten und Blogging (Guadagno/Muscanell/Pollio 2013, S. 86ff.).

Der Gebrauch digitaler Technologien ist für obdachlose Jugendliche jedoch nicht nur von Vorteil, sondern kann diese auch in Gefahr bringen. Untersuchungen deuten darauf hin, dass Soziale Medien von dieser Zielgruppe häufig auch dazu genutzt werden, einen Sexpartner zu treffen und mitunter persönliche Dienstleistungen im Austausch für Unterkunft oder zur Abdeckung von Grundbedürfnissen (Körperhygiene, Essen, warmer Platz zum Schlafen, etc.) zu erbringen (vgl. Barman-Adhikari et al. 2018, S. 271f.). Dieser Aspekt sollte von Sozialarbeiter*innen etwa durch entsprechende Unterstützungsangebote aufgegriffen werden.

4 Digitale Kluft und Barrieren

Digitale Kompetenz hat einen erheblichen Einfluss auf die Teilhabemöglichkeiten einer Person und 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. Goertzen 2012, S. 13f.).

Bei einer in Schottland durchgeführten Studie wurde diese dabei sich auftuende digitale Kluft untersucht und danach gefragt, wie der Einsatz verschiedener Technologien durch Obdachlose ihre Integration in die Gesellschaft beeinflusste. Dabei konnte gezeigt werden, dass der Einsatz von Technologien durch Obdachlose unter bestimmten Umständen einen inklusiven und partizipativen Charakter haben kann. Dies wird der Tatsache zugeschrieben, dass das Internet ein offenes Medium ist, das Benutzer*innen eine Bandbreite an Beteiligung bietet (ebd., S. 23).

Doch nicht nur zwischen der „Hauptgesellschaft“ und von Obdachlosigkeit betroffenen Menschen herrscht eine digitale Kluft. Le Dantec und Edwards untersuchten die digitale Kluft innerhalb einer Obdachlosengemeinschaft. Die Forscher führten Interviews mit Obdachlosen in Outreach-Zentren. Sie fanden heraus, dass es auch innerhalb von Obdachlosengemeinschaften eine digitale Kluft gibt, da einige Obdachlose kein Interesse an Technologien hatten oder nicht wussten, wie man Computer und Internet verwendet, während andere mit den Technologien sehr gut umgehen konnten (Le Dantec/Edwards 2008, o.S.).

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. Dazu kommt, dass viele Angebote und Dienstleistungen kostenpflichtig sind und von Obdachlosen nicht oder nur schwer in Anspruch genommen werden können, woraus sich eine hohe Frustration für die Betroffenen ergibt (vgl. Humphry 2014, S. 10).

Ein Programm für Obdachlose, das Mobiltelefone anbietet und kostenlose monatliche Minuten bzw. Datenvolumen zur Nutzung, wäre hilfreich, um einen besseren Zugang zu ermöglichen. Das Programm Lifeline in den USA richtet sich beispielsweise speziell an Menschen mit geringem Einkommen. Hier können bedürftige Menschen mit staatlicher Unterstützung ein kostenloses Mobiltelefon erhalten. Das Angebot gibt es seit 1984 und 1997 kamen die Mobiltelefone dazu (Reitzes et al. 2017, S. 155ff.).

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 (vgl. Yost 2012, o.S.). 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. Roberson/Nardi 2010, S. 3).

Etwa ein Fünftel der Obdachlosen besuchen eine Bibliothek, um Computer und Internet zu nutzen. Doch Bibliotheken können für große Frustration sorgen, da viele von ihren Mitgliedern eine feste Adresse fordern, was für Obdachlose eine fast unüberwindliche Hürde darstellt. Weitere Probleme betreffen die Privatsphäre, den zeitlich begrenzten Zugang und auch das unzuverlässige Internet. Viele werden von Bibliotheken abgewiesen, weil sie zu viele Taschen dabei haben (vgl. Lemos/Frankenburg 2015, S. 47ff.).

Eine neue Herausforderung ist der Trend zur bargeldlosen Bezahlung. Obdachlose haben häufig Schwierigkeiten mit der Bonität und erhalten daher nur schwer ein Konto, geschweige denn eine Kreditkarte. In Deutschland gab es seit den 90er Jahren eine freiwillige Übereinkunft zwischen den Banken, alle Kund*innen anzunehmen, in anderen Ländern gab es eine solche Vereinbarung nicht. Daraufhin hat die EU das verpflichtende Basiskonto für alle eingeführt, welches in Österreich erst seit September 2016 in Kraft ist. Trotz dem Recht auf ein Konto gibt es auch hier mögliche Ablehnungsgründe. Einerseits muss das Konto genutzt werden – wird es ein Jahr lang nicht genutzt kann es geschlossen werden. Andererseits kann das Konto abgelehnt werden, wenn strafrechtliche Handlungen gegen die Bank oder die Mitarbeiter*innen vorliegen. Letzterer Ablehnungsgrund kann durchaus breit ausgelegt werden und Obdachlosen den Zugang zu einem Basiskonto erschweren (finfo.at 2016, o. S). Die bargeldlose Gesellschaft hat auch Auswirkung auf die monetäre Zuwendung an Obdachlose. Viele, die grundsätzlich bereit dazu wären, bedürftige Menschen auf der Straße zu unterstützen, haben kein Bargeld mehr dabei. Dieser Umstand, der sich in Europa gerade entwickelt, ist in den USA schon an der Tagesordnung. 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.

5 Ansätze und Konzepte zum Umgang mit digitalen Medien in der Obdachlosenhilfe

Es gibt im deutschsprachigen und internationalen Raum beispielhafte Projekte, die sich mit Obdachlosigkeit im Kontext von Digitalisierung auseinandersetzen. Im Folgenden werden einige ausgewählte Projekte vorgestellt. Grundsätzlich ist das Ziel aller aufgeführten Projekte, die digitale Kompetenz von Obdachlosen zu stärken und ihnen die Möglichkeit zu eröffnen, am gesellschaftlichen Leben teilzuhaben.

5.1 Internetcafé ZwischenSchritt (Österreich)

Vor dem Hintergrund eines ganzheitlichen, lebensweltorientierten und partizipativen Zugangs entstand das Projekt „Internetcafé ZwischenSchritt“ des Samariterbundes Wien im Rahmen der Wiener Wohnungslosenhilfe. Das Projekt basiert auf dem Konzept eines Internetcafés, in dem Obdach- und Wohnungslose die Möglichkeit haben, kostenlosen Internetzugang zu bekommen sowie kostenlose Schulungen rund um das Thema Digitalisierung, Internet und Computer zu besuchen (vgl. Studeny 2015, S. 161).

Im Projekt wird auf mehreren Ebenen gearbeitet: Sozialarbeiter*innen, Kernteam (Peers) sowie Besucher*innen (Klient*innen). Durch die Sozialarbeiter*innen wird professionelle Beratung für Besucher*innen angeboten. Die Sozialarbeiter*innen sind auch Ansprechpersonen für das Kernteam. Gemeinsam mit dem Kernteam wird das Konzept weiterentwickelt und das laufende Angebot erweitert. Das Kernteam besteht aus freiwilligen Mitarbeiter*innen, die selbst von Obdach- und/oder Wohnungslosigkeit betroffen sind oder waren und den Besucher*innen als Ansprechpartner*innen auf Augenhöhe dienen. Die Ressourcen, welche von Seiten des Kernteams kommen sind sehr unterschiedlich und reichen von Erfahrungsaustausch mit Klient*innen über Unterstützung bei der Smartphone-Nutzung bis hin zu kleinen digitalen Schulungen für Klient*innen. Die Arbeit im Internetcafé ZwischenSchritt ist sehr dynamisch und herausfordernd, da alle Ebenen eng miteinander verknüpft sind. Mit der Partizipation des Kernteams (Peers) – dem innovativen Teil des Projekts – wurde Neuland betreten (vgl. Studeny 2015, S. 168).

Das Angebot umfasst kostenlosen Internetzugang, Weiterbildung, die Möglichkeit der freiwilligen Mitarbeit, Anschluss an gesellschaftliche Themen bzw. Teilhabe an der (digitalen) Gesellschaft, Tageszentrum, Tagesstruktur, Cafébetrieb mit günstigen Preisen ohne Konsumzwang, Büroausstattung (kopieren, faxen, scannen), Unterstützung bei der Arbeitsmarktintegration (Bewerbungsschreiben, Lebenslauf, Jobsuche im Internet, Einrichten einer E-Mail-Adresse, etc.), Wohnungssuche, Stärkung der Selbsthilfepotenziale sowie die Beratung durch Sozialarbeiter*innen in Krisenfällen rund um das Thema Wohnungslosenhilfe (vgl. Studeny 2015, S. 163).

Das Internetcafé ZwischenSchritt wird gut besucht. So kommen im Durchschnitt pro Monat ca. 900 Besucher*innen (davon ca. 90 weiblich) um Computer und Internet zu nutzen, eine Schulung zu besuchen oder eine Beratung in Anspruch zu nehmen.

5.2 MOKLI-App für obdachlose Jugendliche (Deutschland)

Die Idee zu MOKLI stammt von einer Gruppe junger Leute, die früher selbst obdachlos waren und die sich dazu entschlossen hat, andere Jugendliche in einer ähnlichen Situation zu unterstützen. Sie nennen sich selbst „The Voice of Disconnected Youth“ und haben den Grundstein für das Projekt gelegt, welches gemeinsam mit dem Berliner Jugendhilfeverein KARUNA sowie mit Google Germany GmbH, Ashoka Deutschland gGmbH und ubilabs GmbH umgesetzt wurde. Finanziert wurde das Projekt aus den Preisgeldern des Google Impact Challenge. Mit diesem Wettbewerb fördert Google digitale Projekte von NGO.

Ziel von MOKLI ist es, Informationen für obdach- und wohnungslose Jugendliche bereitzustellen. Bei der App handelt es sich um eine interaktive Deutschlandkarte, auf der junge Obdachlose mit ein paar Klicks herausfinden können, wo es in ihrer Nähe kostenlos warmes Essen, einen Schlafplatz, medizinische Versorgung, etc. gibt. Innerhalb der Suchergebnisse kann man auch noch weitere Filter anwenden, ob beispielsweise Hunde erlaubt sind, ob WLAN zur Verfügung steht, etc. Insgesamt sind über 3000 Unterstützungsangebote in ganz Deutschland aufgelistet. Zusätzlich gibt es einen WhatsApp-Notdienst, der in einer akuten Notsituation hilft.

Die App ist ein wichtiger Schritt im Rahmen der Digitalisierung, da Jugendliche häufig Mobiltelefon, Computer und Internet nutzen (Kapitel 3) und ein solches Angebot eine Möglichkeit darstellt, diese Zielgruppe zu erreichen. Andererseits müssen mit Blick auf die Nutzung von Google-Diensten auch Fragen über die mögliche Speicherung von personenbezogenen Daten sowie deren weitere Nutzung gestellt werden. Es ist schwer einzuschätzen, inwieweit sich gespeicherte Daten aus einer solchen App möglicherweise auf das spätere (berufliche) Leben von Jugendlichen auswirken können.

5.3 UNDEFOR: Streetwork-IT-Projekt mit Obdachlosen (Dänemark)

Ziel des zweijährigen Projekts UNDEFOR war es, Obdachlose dabei zu unterstützen an der digitalen Gesellschaft teilnehmen zu können. Durch Outreach-Arbeit auf der Straße sollten Menschen dabei unterstützt werden, ihre IT-Fähigkeiten zu verbessern und mehr Vertrauen in Computer und Informationstechnologie zu entwickeln. Dadurch sollte einer digitalen Ausgrenzung entgegengewirkt werden.

UNDEFOR verfügte über langjährige Erfahrung mit Obdachlosen und deren Bedürfnissen. Die digitale Arena hingegen war ein völlig neuer Bereich und es galt erprobte Methoden der Sozialen Arbeit mit der Digitalisierung zu verknüpfen.

Ein wichtiger Teil des Projekts war das Angebot, auf die Fähigkeiten und Bedürfnisse der einzelnen Obdachlosen einzugehen und entsprechend ihrer individuellen Fähigkeiten mit ihnen zu arbeiten. Das Projekt hat gezeigt, dass der Aufbau von IT-Fertigkeiten eine positive Veränderung im Selbstwertgefühl der Obdachlosen bewirken kann. Der Aufbau von IT-Fähigkeiten kann ein Erfolgserlebnis schaffen, was sich wiederum positiv auf andere Bereiche auswirken kann (vgl. Nyberg Petersen/Agger 2015, S. 10f.).

5.4 StreetChange-App (USA)

Bei StreetChange handelt es sich um eine App, die von den beiden Forschern Andrew Siegel und Dan Treglia von der Pennsylvania University entwickelt wurde, um Obdachlose mit Spenden zu unterstützen. Begleitet wird der Prozess von Sozialarbeiter*innen. Gemeinsam mit Sozialarbeiter*innen können sich die Obdachlosen bei StreetChange registrieren und dann 10 bis 15 Bedarfsgegenstände (z. B. Zahnbürste, Socken, Buch, etc.) auswählen, für die gespendet werden soll. Menschen können nun in der App nachschauen, was benötigt wird, und gezielt spenden (mit PayPal oder Kreditkarte). Ist ein Gegenstand verfügbar, kann er bei den Sozialarbeiter*innen abgeholt werden. Nebenbei kann auch sozialarbeiterische Beratung in Anspruch genommen werden.

Die Grundidee dieser App ist es, Obdachlose in Zeiten des bargeldlosen Zahlungsverkehrs zu unterstützen. Die Nutzung der App ist aber auch damit verbunden, persönliche Daten von sich selbst preiszugeben, und so stellt sich die Frage, was mit diesen personenbezogenen Daten passiert. Außerdem sind Obdachlose dazu gezwungen, Sozialarbeiter*innen aufzusuchen, wenn sie den Dienst dieser App nutzen wollen. Klar ist auch nicht, inwieweit die Obdachlosen freie Wahl hinsichtlich der Bedarfsgegenstände haben bzw. wie viel Einfluss hier Sozialarbeiter*innen nehmen (müssen). Hier stellt sich die Frage, ob Autonomie und Selbstbestimmung gewährleistet werden können.

6 Anforderungen und Herausforderungen für die Soziale Arbeit

Es konnte gezeigt werden, dass obdachlose Menschen Interesse an Mobiltelefon, Computer und Internet haben oder entsprechende Informationstechnologien bereits nutzen. Ebenfalls gezeigt werden konnte, dass sich diese Nutzung positiv auf die psychische und physische Gesundheit auswirken kann. Dennoch bleiben Barrieren hinsichtlich Zugang und Zugriff auf entsprechende digitale Ressourcen bestehen. Hier könnten soziale Einrichtungen mehr auf die Bedürfnisse von Obdachlosen eingehen und tragfähige Konzepte für einen digitalen

Zugang entwickeln. Zudem besteht auch Bedarf an Kontakt- und Servicepunkten für Menschen ohne Onlinezugang (vgl. Humphry 2014, S. 12).

Digitalisierung ist eine große Herausforderung sowohl für Einrichtungen der Obdachlosenhilfe als auch für Obdachlose. Viele Einrichtungen sind noch nicht mit passender Infrastruktur ausgestattet und Mitarbeiter*innen verfügen nicht über genügend zeitliche und finanzielle Ressourcen zur Umsetzung digitaler Projekte. Projekte müssen aber an den Herausforderungen der Digitalisierung ausgerichtet werden. So sollten Einrichtungen der Obdachlosenhilfe ausreichend Geräte sowie Internet und kostenfreies WLAN zur Verfügung stellen, aber auch Schulungen und Maßnahmen zur Nutzung dieser und zur Stärkung der digitalen Kompetenz von Klient*innen anbieten. Ein Umdenken muss sowohl in der eigenen Arbeit als auch im professionellen Handeln mit Klient*innen stattfinden und dafür braucht es digitale Kompetenz von Seiten der Professionellen (vgl. Rhoades et al. 2017, S. 3f.).

Auch für Obdachlose ist die zunehmende Digitalisierung eine große Herausforderung. Es gibt sehr viele Hürden, die es zu überwinden gilt und wo die Soziale Arbeit mit Unterstützungsangeboten gefordert ist. Zudem leiden Obdachlose häufig an physischen und psychischen Problemen. Viele dieser Gesundheitsprobleme können den Umgang mit und das Verständnis für Informationstechnologien beeinträchtigen. Die Soziale Arbeit ist daher gefordert, spezielle digitale Konzepte für gesundheitlich eingeschränkte Obdachlose zu entwickeln (vgl. ebd.).

Um Obdachlose beim Thema Digitalisierung angemessen unterstützen und begleiten zu können, müssen Sozialarbeiter*innen die nötige digitale Kompetenz erwerben. Beispielhaft sei hier das Projekt „SaiNetz – Soziale Arbeit im Netz“ genannt, das sich speziell an Fachkräfte im Sozialbereich wendet, um deren digitale Kompetenz in der täglichen professionellen Arbeit zu stärken.

Im deutschsprachigen Raum ist noch sehr viel Potenzial für Forschung und Praxisentwicklung vorhanden. Künftige Studien im Feld der Wohnungslosenhilfe sollten die Nutzung von Smartphone und Internet einbeziehen. Insbesondere die Nutzung von sozialen Netzwerken und die Kommunikation zwischen Obdachlosen und deren sozialem Umfeld sollten dabei in den Blick genommen werden (vgl. Reitzes et al. 2017, S. 155ff.). Um Sozialarbeiter*innen in der Praxis zu unterstützen und zu stärken sollte auch der aktuelle Stand hinsichtlich der Digitalisierung in der Obdachlosenhilfe erfasst und die Bedürfnisse der Obdachlosen erhoben werden. Durch umfassende Forschung zur Digitalisierung in der Obdachlosenhilfe kann besser eingeschätzt werden, welchen Mehrwert Obdachlose aus der Digitalisierung ziehen. Darauf aufbauend können Projekte entwickelt werden, die spezielle digitale Konzepte für die Obdachlosenhilfe beinhalten.

Es gibt auch Gründe, die gegenwärtige technologische Entwicklung kritisch zu betrachten. Nicht alle Informationstechnologien tragen zur Problemlösung

von Obdachlosen bei. Viele disruptive Technologien können von Obdachlosen nicht genutzt werden, da sie für Personen ohne Geld und Kreditkarte kaum zu nutzen sind. Dazu kommt, dass nicht alle Informationen geteilt werden sollten, da der Schutz der Privatsphäre und die Sicherheit von personenbezogenen Daten möglicherweise nicht immer ausreichend gewährleistet sind. Viele Obdachlose haben auch psychische Probleme und es kann sein, dass sie modernen Technologien gegenüber misstrauisch eingestellt sind. Insofern ist der Einsatz von digitaler Technologie in der Obdach- und Wohnungslosenhilfe durchaus wünschens- und erstrebenswert, sollte jedoch mit Bedacht, methodisch sinnvoll und mit einem angemessen kritischen Blick geschehen.

Linkliste

Becoming Homeless: A Human Experience (USA)
<http://vhil.stanford.edu/becominghomeless/>
https://store.steampowered.com/app/738100/Becoming_Homeless_A_Human_Experience/
 „Greater Change“: mobiles Spendensystem (England)
<https://www.greaterchange.co.uk>
 Homeless Nation (Kanada)
<http://www.eyesteelfilm.com/web-projects/homelessnation-org/>
 Internetcafé ZwischenSchritt (Österreich)
<https://www.samariterbund.net/wohnen-und-soziale-dienstleistungen/wohnungslosenhilfe/internetcafe/>
 Lifeline Programm for Low-Income Consumers
<https://www.fcc.gov/general/lifeline-program-low-income-consumers>
 MOKLI-App für obdach- und wohnungslose Jugendliche (Deutschland)
<https://mokli-help.de>
 SaiNetz – Soziale Arbeit im Netz
<https://www.sainetz.at>
 StreetChange-App (USA)
<http://www.streetchange Philly.org>
 UNDENFOR: Streetworker-IT-Projekt mit Obdachlosen (Dänemark)
<https://udenfor.dk/om-projekt-udenfor/?lang=en>
<http://udenfor.dk/wp-content/uploads/2015/10/it-rapport.pdf>

Literatur

Barman-Adhikari, Anamika, Eric Rice, Laura Onasch-Vera und Mary Hemler. 2018. The digital lives of youth who are homeless: implications for intervention, policy & services. In: Mental Health & Addiction Interventions for Youth Experiencing Homelessness: Practical Strategies for Front-line Providers, S. 261-274.

finfo.at. 2016. Ein Basiskonto für alle in Österreich. Hg. v. FINFO – Finanzinformationen aus Österreich. finfo.at. Internet. Online verfügbar unter <https://www.finfo.at/geldanlage/ein-basis-konto-fuer-alle-in-oesterreich/>, zuletzt geprüft am 22.04.2019.

Goertzen, Melissa. 2012. Homeless Bound: A search for digital literacy within the realm of social media. Halifax, Nova Scotia: Dalhousie University Halifax.

Goertzen, Melissa. 2013. Closing the Digital Divide: How Online Environments Battle Information Poverty. Hg. v. homeless hub. Internet. Online verfügbar unter <https://homelesshub.ca/>

- blog/closing-digital-divide-how-online-environments-battle-information-poverty, zuletzt geprüft am 25.03.2019.
- Guadagno, Rosanna E., Nicole L. Muscanell und David E. Pollio. 2013. The homeless use Facebook?! Similarities of social network use between college students and homeless young adults. In: *Computers in Human Behavior*, S. 86-89. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0747563212002221> (Abruf: 14.11.2018).
- Humphry, Justine. 2014. The importance of circumstance. Digital access and affordability for people experiencing homelessness. In: *Australian Journal of Telecommunications and the Digital Economy* (2), 55.1-55.15. <https://telsoc.org/ajtde/2014-10-v2-n3/a55> (Abruf: 14.11.2018).
- Hwang, Stephen W., Maritt J. Kirst, Shirley Chiu, George Tolomiczenko, Alex Kiss, Laura Cowan und Wendy Levinson. 2009. Multidimensional Social Support and the Health of Homeless Individuals. In: *Journal of Urban Health* (86), S. 791-803. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2729873> (Abruf: 14.11.2018).
- Le Dantec, Christopher A. und Keith W. Edwards. 2008. Designs on Dignity: Perceptions of Technology Among the Homeless. Georgia Institute of Technology. Atlanta. <https://www.cc.gatech.edu/~keith/pubs/chi2008-homeless.pdf> (Abruf: 14.11.2018).
- Lemos, Gerard und Sara Frankenburg. 2015. Trends and Friends. Access, use and benefits of digital technology for homeless and ex-homeless people. London: Lemos&Crane. Online verfügbar unter <https://www.lemosandcrane.co.uk/home/index.php?id=235023> (Abruf: 14.11.2018).
- Nyberg Petersen Tabita und Bibi Agger. 2015. Social Work with Homeless People and IT in the projekt UDENFOR Homless Organisation. In: *Homeless in Europe*, S. 10-11.
- Pinchin, Karen. 2009. Homeless find hope through technology, Internet. In: *The Globe And Mail*, 21.09.2009. <https://www.theglobeandmail.com/technology/homeless-find-hope-through-technology-internet/article1348281/> (Abruf: 14.11.2018).
- Reitzes, Donald C., Josie Parker, Timothy Crimmins und Erin E. Ruel. 2017. Digital communications among homeless people: Anomaly or necessity? In: *Journal of Urban Affairs* (39), S. 145-159. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1111/juaf.12310> (Abruf: 14.11.2018).
- Rhoades, Harmony, Suzanne L. Wenzel, Eric Rice, Hailey Winetrobe und Benjamin Henwood. 2017. No digital divide? Technology use among homeless adults. In: *Journal of Social Distress and the Homeless*, 22.03.2017, S. 1-5. <http://dx.doi.org/10.1080/10530789.2017.1305140> (Abruf: 14.11.2018).
- Roberson, Jahmeilah und Bonnie Nardi. 2010. *Survival Needs and Social Inclusion: Technology Use Among the Homeless*. Irvine: University of California.
- Studený, Susanne. 2015. Internetcafé ZwischenSchritt. Überwindung des "Digital Gap" im Rahmen der Wiener Wohnungslosenhilfe. In: *soziales_kapital* (13). <https://soziales-kapital.at/index.php/sozialeskapital/article/view/355> (Abruf: 14.11.2018).
- Woelfer, Jill und Hendry David G. Palzkill. 2010. *Homeless Young People's Experiences with Information Systems: Life and Work in a Community Technology Center*. Atlanta: University of Washington.
- Woelfer, Jill und Hendry David G. Palzkill. 2011. *Homeless Young People and Living with Personal Digital Artifacts*. Seattle: University of Washington.
- Yost, Mary. 2012. The Invisible Become Visible: An Analysis of How People Experiencing Homelessness Use Social Media. In *Elon Journal of undergraduate research in communications* (VOL. 3 NO. 2). <http://www.inquiriesjournal.com/articles/830/the-invisible-become-visible-an-analysis-of-how-people-experiencing-homelessness-use-social-media> (Abruf: 25.03.2019).