

Digitalisierung in der Sozialen Arbeit

Vorstellung des Beratungstools
im Rahmen des Projekts SOPHIE Digital!
Lisa-Marie Betzl
SOPHIE Beratungszentrum für Sexarbeiterinnen*

Inhalt

1. Beratungszentrum SOPHIE: Zielgruppe und Auftrag
2. Fünf Thesen zu Chancen und Hürden von Digitalisierung in der niederschweligen Sozialen Arbeit
3. Praktische Einblicke
 1. Umsetzungsschritte
 2. Inhaltliche Anforderungen
 3. Technische Rahmenbedingungen
4. Fazit und Ausblick
5. Fragen und Kommentare

1.

**BeratungsZentrum
SOPHIE**

Zielgruppe und Auftrag

SOPHIE Beratungszentrum – Zielgruppe & Auftrag

„Die Handlungsspielräume von Sexarbeiterinnen*
in und außerhalb der Sexarbeit erweitern“

SOPHIE Beratungszentrum - Auftrag

- ▶ Kontakt zu Sexarbeiterinnen* herstellen, Beziehungsaufbau, Schaffung eines Vertrauensverhältnisses
- ▶ Umfassendes niederschwelliges Angebot
- ▶ Vermittlung von weiterführenden Unterstützungsangeboten
- ▶ Gesundheitsprävention
- ▶ Unterstützung beim Einstieg und Umstieg
- ▶ Öffentlichkeitsarbeit zur Verbesserung der Arbeitsverhältnisse der Sexarbeiterinnen*

SOPHIE Beratungszentrum - Angebot

- ▶ Streetwork an den Arbeitsplätzen von Sexarbeiterinnen* in Wien, Niederösterreich und im Burgenland
- ▶ Online-Streetwork
- ▶ Kommunikationsraum
- ▶ Krisenintervention
- ▶ Sozialberatung, Unterstützung und Begleitung
- ▶ Clearing und Unterstützung bei Einstiegs- und Wunsch nach einem Berufswechsel
- ▶ Workshops zu „Nähe, Intimität und Distanz in der Pflege“
- ▶ Lehrgang zu Sexualbegleitung / Sexualassistenz

2.

Chancen und Hürden von Digitalisierung in der niederschweligen Sozialen Arbeit

Fünf Thesen

Warum digitalisieren?

- ▶ Arbeitswelt von Sexarbeiterinnen* verändert sich
- ▶ Verlagerung von öffentlich sichtbarer Sexarbeit hin zu Ausübung außerhalb des Sichtfelds von Gesellschaft, Behörden und sozialen Diensten
- ▶ Zunahme von Escort-Dienstleistungen und illegaler „Wohnungsprostitution“
- ▶ Sexarbeiterinnen* sind sehr mobil, aber gut vernetzt
- ▶ Intensive Smartphone-Nutzerinnen

Ziel und Zweck von Digitalisierung in der niederschweligen Sozialen Arbeit

- ▶ These 1: Sprachbarrieren können überwunden werden
- ▶ These 2: Schafft Erreichbarkeit trotz zunehmender Verdrängung der Sexarbeit aus dem öffentlichen Raum
- ▶ These 3: Kann Niederschwelligkeit fördern und absichern
- ▶ These 4: Technische Anforderungen als Hürde der Digitalisierung
- ▶ These 5: Ressourcenfrage als Herausforderung der Digitalisierung

Ziel und Zweck von Digitalisierung in der niederschweligen Sozialen Arbeit

These 1: Sprachbarrieren können überwunden werden

- ▶ Sprachliche Barrieren als Hindernis zur Kontaktaufnahme & in der Beratung
- ▶ Integrierte Übersetzungsfunktion
- ▶ Möglichkeit der Übersetzung durch Klientinnen* selbst
- ▶ Einfache Zuweisung an Beraterin mit entsprechenden Sprachkenntnissen

Ziel und Zweck von Digitalisierung in der niederschweligen Sozialen Arbeit

- ▶ **These 2: Schafft Erreichbarkeit trotz zunehmender Verdrängung der Sexarbeit aus dem öffentlichen Raum**
- ▶ Viele Sexarbeiterinnen* arbeiten in entlegeneren Gegenden, pendeln aus dem Ausland
- ▶ Tagesrhythmus überschneidet sich selten mit Bürozeiten
- ▶ Hindernis Kinderbetreuung & Care-Arbeit
- ▶ Wegfallen von Anreisezeiten

Ziel und Zweck von Digitalisierung in der niederschweligen Sozialen Arbeit

These 3: Kann Niederschwelligkeit fördern und absichern

- ▶ Leichte Handhabung
- ▶ Erleichterte Kontaktaufnahme & Zugang zu Beratung
- ▶ Auswahlmöglichkeit des Kommunikationskanals
- ▶ Schnelle(re) Beratungsangebote möglich
- ▶ Visuelle, kreative Formen der Übermittlung von Wissens- und Beratungsinhalten
- ▶ Erreichen neuer Zielgruppen & potentiell größerer Wirkungskreis von Beratungsleistungen

Ziel und Zweck von Digitalisierung in der niederschweligen Sozialen Arbeit

These 4: Technische Anforderungen als Hürde

- ▶ Auf Klientinnen*-, aber auch auf Beraterinnenseite
- ▶ Internetzugang
- ▶ Zugang zu Endgeräten
- ▶ Technischer Support

Ziel und Zweck von Digitalisierung in der niederschweligen Sozialen Arbeit

These 5: Ressourcenfrage als Herausforderung

- ▶ Beratung über digitales Tool parallel zu bestehenden Angeboten
- ▶ Technischer Support (finanzielle & personelle Ressourcenfrage)

3.

Praktische Einblicke

Umsetzung, Anforderungen,
Rahmenbedingungen

Sophie-Tool

<https://digital.sophie.or.at/>





Hallo

Bitte wähle deine Sprache



Deutsch



Englisch

soph.e Beratungszentrum für Sexarbeiter*innen ☰

 **Was kann ich für dich tun?**

Termin vereinbaren 

Video, Chat, Telefon oder Termin bei soph.e

Informationen zu Sexarbeit 

Schritt für Schritt Erklärung zu Sexarbeit in Österreich.

soph.e
SOPH.E Beratungszentrum für Sexarbeiter*innen
Dohwringasse 6-8, 1150 Wien
Telefon: 01 897 55 36
Fax: 01 897 55 34-30
e-Mail: sophie@volkshilfe-wien.at

soph e

Beratungszentrum für Sozialberufliche



Mit wem möchtest Du reden?

Maria



Stefanie



Dorina

Keine Termine frei



Carina

Keine Termine frei



soph e Beratungszentrum für Sozialberufliche 

 **Was interessiert Dich?**

Erste Schritte

Versicherung

Steuern

Go / No-Go



„Hier findest du wichtige Tipps um sicher zu arbeiten.“

Go / No-Go



Kenne deine Rechte!

1. Phasen der Umsetzung

BeeTwo Innovation Lab [2020]

- ▶ Analysephase
- ▶ Entwicklungsphase
- ▶ Digitaler Prototyp
(<https://develop.d20m7mmydlh853.amplifyapp.com/lang>)

AK DigiFonds [2022]

- ▶ Umsetzung des Prototyps in funktionsfähiges Online-Tool
- ▶ Testphase (Usability Tests)
- ▶ Rollout mit technischem Support

BeeTwo Innovation Lab

- ▶ Organisation der ERSTE Stiftung mit Unterstützung unterschiedlicher Abteilungen der ERSTE Group
- ▶ Mehrere teilnehmende Organisationen
- ▶ Grundhaltung: Digitale Innovation erzeugt soziale Wirkung
- ▶ Prinzipien: Ansetzen an sozialen Problemen, bedürfnisorientierte Lösungen schaffen, ko-kreative Prozesse und Fokus auf Erfahrungsaustausch
- ▶ Dauer: Jänner bis März, September bis Dezember 2020

Zwei Phasen im Innovation Lab

Analysephase – Entwicklungsphase


Analysephase Ziele

- ▶ Verständnis für die Zielgruppe und ihre Bedürfnisse und Probleme
- ▶ Entwicklung eines Prototypen auf Papier
- ▶ Feedback der Zielgruppe zum entwickelten Prototypen

Analysephase - Methoden

- ▶ Brainstorming
- ▶ Gruppenarbeit
- ▶ Feedbackschleifen
- ▶ Erstellung einer Persona
- ▶ Erstellung einer User Journey

GENERAL INFORMATION



Name: CRISTINA
 Age: 27
 Occupation: SEXWORKER
 Residence: ROMANIA / LOWER AUSTRIA (LAUFHAUS SEXY-GUNNY), HORN
 Education: HIGH SCHOOL DIPLOMA
 FLUENT IN ROMANIAN, ITALIAN, ENGLISH

TYPICAL STATEMENT

SEXWORK IS THE ONLY OPTION I SEE TO PROVIDE FOR MY FAMILY BACK HOME

GOALS

MONEY
 FAMILY WELLBEING
 WEDDING
 EDUCATION FOR HER CHILDREN

PERSONALITY

Extroverted ————— Introverted
 Thinking ————— Feeling
 Judging ————— Observing
 Passive ————— Active
 Analytical ————— Intuitive

TECHNICAL EXPERTISE:

Internet x
 Smartphone x
 Apps, Digital Tools x
 Social Media x

BIO / BACKGROUND:

- BORN IN TIMISOARA IN ROMANIA
- RAISED WITH HER 2 SIBLINGS AND NO COUSINS BY BOTH PARENTS
- STRONG FAMILY BONDS
- GROUND SCHOOL → HIGH SCHOOL → UNIVERSITY
- CARE ROLE WITHIN THE HH
- EMPLOYED IN AN SME FOR 3 YEARS
- UNSATISFACTORY ECONOMIC PERSPECTIVE
- COUSIN TANJA WORKS AS A SEX WORKER
- ABOBAO SHOWING CRISTINA NEW PERSPECTIVE
- SHE AND COUSIN MARIETTA MOVE TO HORN

IN A RELATIONSHIP WITH BOGDAN (ROMANIAN WORKER IN AUSTRIA)
 NOT MARRIED (ROMANIAN)
 GRANDPARENTS ARE TAKING CARE OF HER 2 CHILDREN

PLATFORMS

WHATSAPP, FACEBOOK, INSTAGRAM
 BUSINESS & PRIVATE PRIVATE

MOTIVATIONS:

MONEY
 FAMILY
 BETTER FUTURE

FRUSTRATIONS:

- HOMESICKNESS FROM WORKING ABROAD (COMPUTING)
- INSTABLE INCOME (ECONOMICALLY VULNERABILITY)
- LANGUAGE BARRIER
- SOCIAL ISOLATION
- WHAT TO DO WHEN FACING A PROBLEM
- long waiting hours

*Self-employed
 get together
 in Austria*

Bedarfserhebung

- ▶ Qualitative Feldforschung
- ▶ 15 leitfadengestützte Interviews mit der Zielgruppe, Professionist*innen und relevanten Akteur*innen
- ▶ Forschungsfrage: Was sind zentrale Themen isoliert arbeitender Sexarbeiterinnen* und welche Art von Unterstützung benötigen sie?

Ergebnisse

- ▶ Transkription und Auswertung
- ▶ Clustering der Ergebnisse
- ▶ Priorisierung durch Bewertungstabelle
- ▶ Folgende Bedarfe wurden ermittelt:
 - ▶ administrative Unterstützungsleistungen
 - ▶ Unterstützung in Bezug auf Sprache
 - ▶ Unterstützungsleistungen in Bezug auf Informationen, die für Sexarbeiterinnen* relevant sind (rechtliche Fragen, Steuern, Gesundheit)
 - ▶ Vernetzung mit Kolleginnen*

Entwicklungsphase - Ziele

- ▶ Lösung der Probleme der Zielgruppe auf digitale Art und Weise
- ▶ Entwicklung eines digitalen Prototyps
- ▶ Erkenntnisgewinn, um in Zukunft selbst digitale Entwicklungsprozesse umsetzen zu können

Entwicklungsphase - Ablauf

- ▶ Theoretischer Input zu Produktentwicklung
- ▶ Anfangs wöchentliche, später tägliche Meetings
- ▶ Enge Zusammenarbeit mit BeeTwo Coaches und Entwicklungsteam

Entwicklungsphase - Ergebnisse

- ▶ Ideenfindungsphase und Auswahl einer Idee
- ▶ Personifizierung von “SOPHIE“
- ▶ Entwicklung eines „Click-Dummies“, später Weiterentwicklung zu einem digitalen Prototypen
- ▶ User Tests
- ▶ Konkurrenz- und Marktanalyse
- ▶ Entwicklung eines Business Modells

AK Digifonds

- ▶ Digitalisierungsfonds der Arbeiterkammer Wien
- ▶ Förderungsdauer: 2022-2023
- ▶ Umsetzung des Prototyps in ein funktionsfähiges Online-Tool
- ▶ Konzeption der Inhalte unter Beteiligung der Mitarbeiterinnen des Beratungszentrums sowie der Zielgruppe
- ▶ Einsatz in der operativen Tätigkeit voraussichtlich ab Ende 2023

2. Inhaltliche Anforderungen

- ▶ Mehrsprachige & anonyme Kontaktaufnahme
- ▶ Einfache Handhabung
- ▶ Leichte Sprache
- ▶ Intuitive Bedienung
- ▶ Übersichtlichkeit
- ▶ Herstellung einer vertrauensvollen Atmosphäre
- ▶ Zeit- und ortsunabhängiger Zugriff auf sexarbeitspezifische Inhalte in vielen zielgruppenrelevanten Sprachen

3. Technische Rahmenbedingungen

- ▶ Integration in bestehende Systeme (Outlook-Kalender; Homepage)
- ▶ Bereitstellung einer Multichannel-Plattform, um mit der Zielgruppe über von ihnen bevorzugte Kanäle (Live-Chat, E-Mail, Telefon und Video) in Kontakt treten zu können.
- ▶ bediener*innenfreundliches CMS (Silverstripe)
- ▶ Geeignetes Chat-Tool (Userlike)

4.

Fazit & Ausblick

Offene Fragen & Lessons Learned

Offene Fragen

- ▶ Datenschutzrechtliche Fragen
- ▶ Erschwerter Beziehungsaufbau
- ▶ Missbrauch des Tools durch Dritte
- ▶ Herstellung der persönlichen Ebene
- ▶ Kommunikationshürden
- ▶ Ressourcen für digitale und analoge Beratung
- ▶ langfristiger technischer Support

Lessons Learned – Soziale Innovation

- ▶ Innovation braucht Zeit, Raum, Scheitern dürfen
- ▶ Ein Schritt vor, drei Schritte zurück, zyklische Prozesse
- ▶ Werteorientierung – zielgerichtet und bedürfnisorientiert
- ▶ Strategische Kooperationen notwendig
- ▶ Rolle/ Commitment von Organisation / Management und Leitungsebene
- ▶ Interdisziplinarität

Lessons Learned – Digitale Soziale Arbeit

- ▶ Digitale Inklusion als “neues altes“ Thema für die Soziale Arbeit
- ▶ Digitalisierung kann analoge Settings nicht ersetzen, nur ergänzen
- ▶ Digitalisierung bietet enormes Inklusionspotential für Adressat*innen
- ▶ Digitalisierung proaktiv gestalten
- ▶ Politisches Mandat der Sozialen Arbeit

5.

Fragen & Kommentare

Diskussionsimpulse

Erfahrungen

Welche Erfahrungen wurden in den Beratungsstellen im Bereich der digitalen Beratung bereits gesammelt?

Gemeinsamkeiten und Unterschiede

Was wären zentrale Bedarfe und Anforderungen an ein digitales Beratungstool im Kontext meiner Beratungsstelle?

Risiken, Widerstände, Bedenken

Was sind zentrale Risiken, Widerstände oder Bedenken in Bezug auf die Etablierung/Ausweitung digitaler Beratungsangebote?

Literaturauswahl zum Thema Digitalisierung und soziale Innovation

- ▶ Berger, Christian/ Lechner, Elisabeth/ Moder, Clara (2021): AK Policy Paper. Digitale Inklusion. https://wien.arbeiterkammer.at/interessenvertretung/arbeitsdigital/policypapers/Policy_Paper_Digitale_Inklusion.html (letzter Zugriff am 03.08.2021).
- ▶ Kutscher, Nadia/ Ley, Thomas / Seelmeyer, Udo / Siller, Friederike / Tillmann, Angela/ Zorn, Isabel (2020): Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung. Weinheim Basel: Beltz Juventa.
- ▶ Köhl, Julia (2021): Soziale Inklusion und soziale Innovation im Kontext der Digitalisierung. Potentiale und Grenzen innerhalb der österreichischen Sozialwirtschaft. Fachhochschule Campus Wien: Masterarbeit.
- ▶ Hammer, Elisabeth/ Diebäcker, Marc (2009): Drei Dimensionen Sozialer Innovation und die Produktion von Teilhabegerechtigkeit. Eine Untersuchung sozialer Initiativen und Organisationen anhand der EinreicherInnen zum Preis der SozialMarie. In: Soziales Kapital 4. <https://soziales-kapital.at/index.php/sozialeskapital/article/download/169/251?inline=1> (letzter Zugriff am 05.08.2021).
- ▶ Helmut Kreidenweis (2018): Digitaler Wandel in der Sozialwirtschaft. Grundlagen – Strategien – Praxis. Baden-Baden: Nomos.
- ▶ Sprung, Christian (2019): Prototypisches Dienstleistungsdesign für sozialwirtschaftliche Unternehmen. Perspektiven für das digital unterstützte Mehrgenerationenwohnen. Fachhochschule Campus Wien: Masterarbeit.

**Danke für die
Aufmerksamkeit **



CREDITS

Special thanks to all the people who made and released these awesome resources for free:

- ▶ Presentation template by [SlidesCarnival](#)
- ▶ Icons, Infographics and images by flaticons and freepik