

25 Digitalisierung – nicht nur Unterstützung des beruflichen Handelns durch den Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien?

Von Wolfgang Tenhaken

- Die Digitalisierung bzw. digitale Transformation bewegt aktuell Politik, Gesellschaft und Wirtschaft wie kaum ein anderes Themenfeld. Damit verbunden sind viele Zukunftshoffnungen und Ängste, die auf fast alle zwischenmenschlichen Bereiche – mittelbarer wie unmittelbarer Form – Einfluss zu nehmen scheinen. Der Strukturwandel, der alle Bereiche des beruflichen und privaten Lebens mittelfristig betreffen wird, hat in der Konsequenz somit vermutlich auch maßgeblichen Einfluss auf Arbeitsprozesse sowie die Um- bzw. Neugestaltung der Kommunikationsprozesse im ASD.
- Der ASD muss sich insofern partizipativ mit Fragen der Digitalisierung arbeitsfeldspezifisch auseinandersetzen und mögliche Mehrwerte für Organisation, MitarbeiterInnen sowie AdressatInnen identifizieren. Letztlich geht es auch darum, dass die Fachkräfte akzeptieren, IT-gestützte Kontrolle des beruflichen Handelns als konstitutives Element in das Berufsverständnis zu integrieren.
- Die Durchdringung aller Lebenswelten mit IT stellt somit die Fachkräfte für die Zukunft nicht nur innerorganisatorisch vor neue Herausforderungen, sondern verlangt auch mittelfristig eine Anpassung traditioneller Kommunikationsformen für die Generation der „Digital Natives“.

Digitalisierung und digitale Transformation sind aktuell in aller Munde. Im ASD ist unter Einbindung der aktuellen quantitativen und qualitativen Anforderungen an die Fachkräfte IT-Nutzung faktisch unumgänglich, dennoch ist diese auf Mitarbeiterebene in der Praxis der ASD immer noch mit Ressentiments besetzt. Als zentrales Argument werden nahezu durchgängig die Komplexität sozialpädagogischer Prozesse sowie die Besonderheit des Einzelfalls angeführt, die sich aus Sicht der Fachkräfte schwierig clustern lassen. Diese Befürchtungen stehen in Konkurrenz zu den fachlichen Notwendigkeiten, die sich aus Organisations- und Qualitätsentwicklung im Arbeitsfeld ASD ergeben und die IT-Unterstützung dringend benötigen. Weiter in den Blick genommen werden muss auch, dass sich die Klientel, mittlerweile zu einem großen Teil Digital Natives, kurz- bis mittelfristig di-

gitale Kommunikations- und Unterstützungswege wünscht.

So bleibt die Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien (IuK-Technologien) in der Sozialen Arbeit bis heute ein kontroverses, häufig emotional und wenig substanzvoll diskutiertes Themenfeld, beeinflusst durch die Einschätzung der Fachkräfte, dass technische Systeme bisher nicht zwingend notwendig für die Fallbearbeitung und „unternehmerisches Überleben“ nicht von ihnen abhängig ist.

Auch im Arbeitsfeld des Allgemeinen Sozialen Dienstes (ASD) ist dieser Diskurs seit vielen Jahren in unterschiedlicher Intensität zu finden, wenn gleich es kaum noch einen ASD gibt, der nicht IT-gestützt arbeitet. Sicher ist allerdings auch, dass das Potential digitaler Unterstützung bisher kaum in die Organisationsstrukturen der ASDs eingebunden ist.

In den folgenden Ausführungen soll somit aufgezeigt werden, wo einerseits Chancen, aber auch Grenzen digitaler Unterstützung für dieses Arbeitsfeld zu verorten sind und inwieweit sich durch Digitalisierung Kommunikationsformen, Handlungskontexte sowie Arbeitsbedingungen für die Fachkräfte in naher Zukunft, also in den nächsten fünf bis zehn Jahren, wahrscheinlich verändern werden.

Die Analyse orientiert sich weitgehend an Prozessveränderungen durch den Einsatz von IuK-Technologie als unterstützendes Instrument der methodischen Arbeit der ASD-MitarbeiterInnen. Diese sollen helfen, Fachlichkeit ggf. zu forcieren und Prozessabläufe im administrativen Bereich zu vereinfachen und transparenter zu gestalten, notwendige Daten für Controlling sowie Fach- und Ressourcenverantwortung aufzubereiten; kurzum den Workflow der Fachkräfte so zu unterstützen, dass diese sich wieder stärker ihren originären sozialpädagogischen Aufgaben zuwenden können.

Bewusst wird auf mögliche Szenarien des Einsatzes von künstlicher Intelligenz in der Fallbearbeitung verzichtet, da deren Potential aktuell noch nicht seriös einzuschätzen ist. Zwar ist davon auszugehen, dass mittelfristig das digitale Matching, also die Analyse von Daten nach gewissen Algorithmen (Big-Data-Analytics) in der Daten-Cloud, auch für die Soziale Arbeit interessant werden könnte, aber es sind damit so viele (professions-)ethische Fragestellungen verbunden, dass eine Auseinandersetzung mit den Themen den Rahmen dieser Ausführungen sprengen würde. Es muss aber kurz darauf hingewiesen werden, dass Verfahren dieser Art bereits das Experimentierstadium verlassen haben. So werden in Amerika solche Matchings sowohl im Bereich Kinderschutz wie Jugendkriminalität durchgeführt und durch soziale Organisationen genutzt (Bastian/Schrödter 2015, 192ff.). Auch ist die in Hamburg vor einigen Jahren nur in Teilen implementierte Fachsoftware JUS-IT ebenfalls darauf ausgerichtet, durch Datenbankanalyse und den Vergleich von Hilfesgeschichten Empfehlungen für geeignete Hilfeformen aufgrund von Logarithmen zu tätigen (Grundlage für die Fachsoftware JUS-IT ist die IBM-Software Cúram, nähere Information dazu unter: www.ibm.com/watson/health/government/social-program-management/).

Man wird diese Entwicklungen gut im Auge behalten müssen und sich ggf. zu einem späteren Zeitpunkt mit Chancen, aber auch Grenzen solcher Expertensysteme auseinandersetzen haben.

Da eines der Kerngeschäfte des ASDs die Kommunikation mit Dienstleistern sowie Kooperationspartnern im Bereich der Jugendhilfe und auch außerhalb ist, kann als weiteres zentrales Anforderungsprofil die IT-gestützte Kommunikation zwischen ASD und Kooperationspartnern identifiziert werden. Diese muss technisch einfach und datenschutzrechtlich korrekt abgebildet werden. Schon heute findet ein nicht kleiner Teil an Email-Verkehr zwischen öffentlichen und freien Trägern statt, allerdings i.d.R. ohne Einhaltung datenschutzrechtlicher Standards. Für die konsequente Nutzung von IuK-Technologien wird diese zentrale Frage kurzfristig beantwortet werden müssen.

Ferner wird die rasante Entwicklung der Digitalisierung eine veränderte Angebotsstruktur des ASD in absehbarer Zeit wahrscheinlich werden lassen. Themen wie Online-Beratung oder „digitale Sprechstunden“, E-Government und die zunehmende Durchdringung des Alltags der AdressatInnen durch neue Technologien werden somit wahrscheinlich auch vom ASD aufgegriffen werden müssen, will er weiterhin seine Angebote lebensweltorientiert platzieren.

25.1 Informations- und Kommunikationstechnologien, digitale Transformation – Begriffsbestimmung

Seit Anfang der 1980er Jahre gibt es Berührungspunkte zwischen Sozialer Arbeit und elektronischer Datenverarbeitung (EDV). Der Begriff EDV greift schon lange mit Blick auf die Vielfalt der IT-Anwendungsmöglichkeiten zu kurz und wurde schon Anfang dieses Jahrtausends durch den Begriff Informations- und Kommunikationstechnik (ITK) abgelöst. Weitere Pseudonyme sind IuK-Technik/Technologien etc. Das Spektrum der ITK ist heute um ein Vielfaches breiter, durchdringt alle beruflichen Tätigkeitsfelder und auch in großer Vielfalt den privaten Bereich. Damit meint man die Gesamtheit der zur Speicherung, Verarbeitung und Kommunikation zur Verfügung stehenden Ressourcen sowie die Art und Weise, wie diese Ressourcen organisiert sind (Krcmar 2005, 30). ITK bildet somit die Gesamtheit der technologischen