

# Soziale Arbeit im digitalen Wandel

## Es geht um mehr als Technik: Gefragt sind nutzerfokussierte Angebote

HELMUT KREIDENWEIS

Helmut Kreidenweis ist Professor für Sozialinformatik an der Katholischen Universität Eichstätt-Ingolstadt, Vorstandsmitglied des Fachverbands Informationstechnologie in Sozialwirtschaft und Sozialverwaltung und Inhaber der Beratungsfirma KI-Consult in Augsburg. [www.ku-eichstaett.de](http://www.ku-eichstaett.de)

### Das Tempo der Digitalisierung wird die Soziale Arbeit überrollen, wenn Disziplin und Profession nicht schnell neue Konzepte entwickeln.

Soziale Arbeit ist eine rein menschliche Tätigkeit der Wohlfahrtspflege und wird es weiter bleiben.

Noch mehr ewige Gewissheiten? Autos werden von deutschen Automobilkonzernen gebaut, Armbanduhren von der Schweizer Uhrenindustrie. Doch was passiert gerade? Die stolze deutsche Ingenieurskunst bekommt Angst vor amerikanischen Suchmaschinen-Programmierern und selbstbewusste Uhrenschmieden im Alpenstaat zittern vor taiwanesischen Telefonbauern. Firmen wie Google, Apple, Samsung oder Uber stellen etablierte Geschäftsmodelle auf den Kopf.

Es gilt also, etwas vorsichtiger zu werden, was »ewigen Gewissheiten« betrifft. Dass das nicht nur für die Industrie gilt, wird in diesem Beitrag aufgezeigt.

#### Was Digitalisierung ist und was sie für die Gesellschaft bedeutet

Digitalisierung bezeichnet einen Wandel aller gesellschaftlicher Bereiche, der durch technische Innovationen getrieben ist: Von der Arbeit über Freizeit, Wohnen und Konsum bis zu den sozialen Beziehungen lässt sie kaum eine Nische des Lebens aus.

Dabei hat sich das Tempo, in dem diese Innovationen gesellschaftlich akzeptiert werden, enorm gesteigert. Manche dieser Technologien sind zudem schon in der Lage, menschliche Denk- und Kommunikationsleistungen sowie komplexe Handlungen zu übernehmen. Sie sammeln und bewerten eigenständig Informationen, treffen Entscheidungen und setzen diese auch um.

Die Technologien optimieren ihre Handlungsstrategien autonom, so dass auch ihre Entwickler nicht mehr genau vorhersagen können, wie sie agieren werden (vgl. FINSOZ, 2016). Von der klassi-

schen »EDV«, wie wir sie seit über dreißig Jahren kennen, unterscheiden sie sich fundamental: Herkömmliche Rechner und Programme verarbeiten lediglich die von Menschen eingegebene Daten nach exakt programmierten Regeln und geben sie am Bildschirm oder Drucker wieder aus.

#### Was Digitalisierung für soziale Dienste bedeutet

In der Sozialen Arbeit wird unter Digitalisierung oft noch die Nutzung von Office- oder Fachsoftware an Stelle von Papier oder Telefon verstanden. Doch das ist klassische »EDV« nach dem geschilderten Input-Output-Prinzip.

Bei weiter reichenden Technologien gehen viele Akteure im Sozialen noch immer davon aus, dass es sich um Phänomene im Industrie- oder Unterhaltungsektor handelt, von denen personenbezogene Dienstleistungen bestenfalls am Rande betroffen sind. Eine Gegenüberstellung von Merkmalen klassischer »EDV« und neuer digitaler Technologien zeigt die Unterschiede und Potenziale (vgl. Schöttler 2016):

Klassische Informationstechnologie (IT)

- unterstützt bereits existierende Hilfe-prozesse punktuell, etwa bei der Koordination von Terminen, der Dokumentation von Beratungsgesprächen oder der Abrechnung von Leistungen
- bewegt sich ausschließlich innerhalb vorhandener Geschäftsmodelle, passt sich also den vorhandenen Hilfestrukturen möglichst gut an
- arbeitet überwiegend mit den herkömmlichen Datentypen Text und Zahlen, die schon vor dem Einsatz von IT im Einsatz waren

- kommt in der Regel nicht in direkten Kontakt mit Klienten, wird also von Fach-, Verwaltungs- und Leitungskräften im »Backoffice« genutzt.

Die neuen Technologien, die unter so unterschiedlichen Schlagworten wie Robotik, Künstliche Intelligenz (KI) oder Internet der Dinge (IoT) verhandelt werden

- verändern vorhandene oder gestaltet neue Hilfeprozesse, indem etwa bislang menschliche Tätigkeiten wie haushaltsnahe Dienstleistungen, Diagnostik oder sogar Teile von Beratung ganz oder teilweise von Maschinen übernommen werden
- ermöglichen damit die Entwicklung neuer Geschäftsmodelle, etwa im betreuten Wohnen, in der Beratung oder Arbeitsassistenten
- arbeiten vielfach mit neuen Datentypen wie Sensor-, Audio- oder Bildinformation, die sie aus ihrer menschlichen Umgebung gewinnen, etwa in Gestalt von Robotern, Sturzdetectoren oder Sensoren in Kleidung, Brille, Uhr usw.
- werden primär im direkten Klientenkontakt eingesetzt, etwa in Gestalt von Web-Portalen, Smartphone-Apps, natürlichsprachigen Dialogsystemen oder Servicerobotern.

Viele der neueren Technologien sind insbesondere für Menschen mit kognitiven oder physischen Einschränkungen attraktiv. Mit ihrer einfachen Bedienbarkeit über Touchscreens, Gesten oder natürlichsprachige Dialoge sind sie gleichermaßen für Menschen mit und ohne Hilfebedarf geeignet.

## »Viele jungen Menschen würden lieber aufs Frühstück verzichten als auf ihr Smartphone«

Die neuen Technologien sind damit konsequent vom Makel der Hilfsbedürftigkeit befreit. Es gilt im Gegenteil als schick, sie im Alltag zu nutzen. Smartphone, Smartwatch, Tablet sind hier nur der Anfang. Digitale Assistenten von Amazon und Google, die mündliche Be-

stellungen aller Art entgegen nehmen sowie Heizung und Licht regeln sind der nächste Schritt und sprechende Haushaltsgeräte, »intelligente« Brillen und Kleidungsstücke werden folgen.

### »Telefonieren tu ich nur mit alten Leuten«

Diese Aussage eines 14-jährigen Schülers (Süddeutsche Zeitung, 2017, S. 10) zeigt: Die Nutzung von Technologien verändert das Verhalten der Menschen: sich informieren, kommunizieren, spielen, einkaufen und andere Tätigkeiten wandeln sich in Zeiten des mobilen Internets massiv. Laut einer aktuellen Studie würde fast die Hälfte der »Digital Natives«, also derjenigen, die schon mit der Mobiltechnologie groß geworden sind, lieber einen Monat auf das Frühstück verzichten als auf ihr Smartphone (vgl. EGOTECH, 2017).

Dass insbesondere diese Generation von der permanenten Präsenz virtueller Welten geprägt ist, sollte auch die Institutionen der Sozialen Arbeit interessieren. Denn wenn Soziale Arbeit weiterhin den Anspruch erheben will, die Lebenswirklichkeit und Lebenswelt der Menschen zu verstehen, um sie dort »abzuholen« zu können, so muss sie auch zur Kenntnis nehmen, dass sich in vielen Köpfen eine virtuelle Welt etabliert hat, die dort oft präsenter ist als die physische Realität.

Und wer seine Angebote nicht (auch) in dieser Sphäre platziert, wird schlichtweg nicht mehr wahrgenommen, weil nicht der Wirklichkeit zugerechnet. Wie können soziale Dienste also Anschluss an den digitalen Wandel finden und diesen Prozess auf Basis eigener fachlicher, ethischer und

rechtlicher Standards gestalten?

Der folgende Teil dieses Beitrages zeigt Beispiele dafür auf. Deutlich wird dabei aber auch, dass es ein »weiter wie bisher, garniert mit etwas neuer Technik« nicht geben wird. Soziale Arbeit wird sich grundlegend wandeln müssen.

## Digitalisierung des Klientenzugangs

Ob wir eine Reise buchen, Musik hören oder Freunde suchen: Internet-Portale sind eine zentrale Anlaufstelle. Immer mehr werden sie es auch für die Suche nach sozialen Dienstleistungen. Internationale Konzerne haben dies längst erkannt und bieten attraktive Plattformen an, die solche Dienste vermitteln.

Das Unternehmen »care.com« beispielsweise hat nach eigenen Angaben bereits knapp 24 Millionen Mitglieder in 21 Ländern und sein deutscher Ableger »betreut.de« führt mit wenigen Klicks zu einem Betreuungsangebot – Sternchen-Bewertung durch Kunden inklusive. Senioren- und Kinderbetreuung steht mit bunten Bildern gleich neben Gartenpflege und Haustierservice. Eben alles, was der Mensch so braucht – ohne den Geruch von Hilfsbedürftigkeit oder Fürsorge, ohne Rücksicht auf eingeschlifene Zuständigkeiten und gesetzliche Leistungsansprüche.

Soziale Einrichtungen »glänzen« dagegen oft noch mit kaum auffindbaren und unübersichtlichen Websites, sind nicht auf Facebook präsent und wissen vielfach gar nicht, dass sie von ihren Klienten auf Plattformen wie »werpflegt-wie.de« längst schonungslos bewertet werden.

Genau hier ist der erste Ansatzpunkt: Es gilt, herauszufinden in welchen medialen Welten sich die Klienten, Angehörigen und Zuweiser bewegen und wie die eigene Präsenz dort entsprechend forciert werden kann. Schon an dieser Stelle sind kleinere Träger zumeist überfordert, es fehlt an Know-how und Ressourcen. Hier sind die Fach- und Spitzenverbände gefordert, aktive Unterstützung beim Aufbau einer attraktiven Medienpräsenz zu leisten und Zugänge zu Plattformen bereitzustellen. Doch das ist nur die technische Seite der Medaille.

Soziale Arbeit wird nicht umhinkommen, ihre Denkrichtung zu verändern. Das SGB VIII und das SGB XI haben es uns im Grunde schon vor über zwanzig Jahren gelehrt; aktuell zeigen es das Bundesteilhabegesetz und die Pflegeförderungs-gesetze fast ebenso radikal wie die aufkommende Plattform-Ökonomie: Wir müssen uns – zumindest in weiten Bereichen – davon verabschieden, besser als unsere Klienten zu wissen, was für diese gut ist.

Mindestens ergänzend zu ausgefeilten pädagogischen Konzepten ist eine kundenfokussierte Konfiguration unserer Dienstleistungen angesagt. Das beginnt schon bei den Öffnungszeiten: Welcher Dienst ist erreichbar, wenn abends oder am Wochenende in der Fa-

allen Bevölkerungs- und Altersgruppen legt es nahe, die Präsenzberatung durch datengeschützte Apps zu ergänzen, die mit der Fachsoftware der Beratungseinrichtungen gekoppelt sind: Vereinbarte Beratungstermine werden auf das Smartphone übertragen und

## »Soziale Arbeit wird sich durch die Digitalisierung grundlegend wandeln müssen«

milie über soziale Probleme und mögliche Hilfen gesprochen wird? Kann dann gleich online ein Beratungstermin gebucht werden? Steht eine Chat-Hotline zur Verfügung?

Doch selbst das wird auf Dauer nicht genügen. Google, Facebook & Co. könnten bereits heute mit Big Data und Künstlicher Intelligenz aus den digitalen Datenspuren ihrer Nutzer herauslesen, ob sie eine Suchtproblematik, Depression oder Demenz entwickeln und die entsprechenden Hilfsangebote vorschlagen. Als sozialer Dienst werden wir natürlich nur dann bei diesen Unternehmen gelistet, wenn zwischen der Plattform und dem Hilfeanbieter ein Provisionsvertrag besteht. Wir dagegen warten immer noch, bis die Klienten starke Symptome entwickelt haben und sich uns endlich anvertrauen. An dieser Stelle zeigt sich ein massives Dilemma zwischen den Marktgesetzen internationaler Konzerne und ethischen Standards von Caritas & Co. Wir werden darüber reden müssen, wie wir damit umgehen.

### Digitalisierung in Beratung und Therapie

Man muss nicht gleich das Szenario des Beratungs-Roboters bemühen, um über Digitalisierung in diesem Bereich nachzudenken. Obwohl die Entwicklungen hier schon heute enorme Fortschritte machen, ist es auf absehbare Zeit eher unwahrscheinlich, dass entsprechend ausgestattete Systeme Berater oder Therapeuten komplett ersetzen werden.

Viel naheliegender erscheinen dagegen andere, technisch heute schon problemlos realisierbare Formen der digitalen Unterstützung. Die hohe Verbreitung von Smartphones in nahezu

erinnern den Klienten rechtzeitig daran. Aufgaben, die vom Klient bis zum nächsten Termin angegangen werden sollen, werden gemeinsam notiert und erscheinen ebenfalls in der App. Auch kann sie einen geschützten, Chat-Kanal anbieten, über den der Kontakt zwischen den Beratungsterminen gehalten werden kann oder, wenn das nicht möglich ist, Notfall-Infos bereitstellen.

Natürlich sollte künftig auch das Angebot reiner Online-Beratung zum Repertoire gehören: hier gibt es bereits weit entwickelte Softwarelösungen und methodisches Rüstzeug (vgl. etwa Knatz, Dodier 2003), weshalb an dieser Stelle auf weitere Ausführungen verzichtet wird.

### Fazit

Dieser Beitrag konnte nur einige – bewusst zugespitzte – Schlaglichter auf die Digitalisierung der Sozialen Arbeit werfen. Deutlich sollte werden, dass die Zeiten rein analoger Sozialer Arbeit vorbei sind.

Wenn sich die etablierten Träger und Einrichtungen nicht an die medialen Veränderungen in der Gesellschaft anpassen, werden andere deren Job übernehmen. Noch haben wir die Chance, den Wandel mitzugestalten.

Christian Dopheide, Vorstand der Evangelischen Stiftung Hephata, formuliert es so: »Wenn wir ihn nicht gestalten, werden wir den Einbruch digitaler Lösungen in unsere Branche ersatzweise erleben. Wir werden aber vor allem erleben, dass unsere Klienten vieles davon freudiger begrüßen, als wir das tun. (...) Wir werden den Regiestuhl verlieren und uns in Netzwerkstrukturen wiederfinden, in denen uns der Kunde sagt, was für ihn gut ist.«

### Literatur



**Dopheide, Ch. (2016):** Auf dem Weg zu einer digitalen Sozialwirtschaft. Ethische und strategische Dimensionen. Unveröff. Manuskript eines Vortrages auf der ConSozial Oktober 2016.

**EGOTECH (2017):** syzygy-net.s3-eu-west-1.amazonaws.com/uploads/media/58c8ba5171ccfb/egotech-germany-presentation.pdf (Zugriff am 05.05.2017).

**Fachverband für IT in Sozialwirtschaft und Sozialverwaltung – FINSOZ e. V. (2016):** Positionspapier Digitalisierung der Sozialwirtschaft. Berlin, www.finsoz.de.

**Knatz, B., Dodier, B. (2003):** Hilfe aus dem Netz – Theorie und Praxis der Beratung per E-Mail. Stuttgart.

**Schöttler, R. (2016):** Innovation in der Sozialwirtschaft. Unveröff. Manuskript eines Vortrages auf der FINSOZ-Mitgliederversammlung, Oktober 2016.

**Süddeutsche Zeitung (2017)** Ausgabe 4./5.3., S. 10.

Malteser Jugend

»Aktiv gestalten, anpacken, helfen«

Die Malteser Jugend lebt den Leitsatz der Malteser „Bezeugung des Glaubens und Hilfe den Bedürftigen“ und setzt ihn in jugendgemäßer Weise um. So lernen junge Menschen früh und spielerisch soziale Verantwortung für ihre Mitmenschen zu übernehmen.

Unterstützen Sie die Jugendarbeit der Malteser mit Ihrer Spende!

Weitere Infos unter: [www.malteser-jugend.de](http://www.malteser-jugend.de)

Malteser Jugend