

# Neue Settings der Zusammenarbeit



## VON BRIGITTE REISER

Dr. Brigitte Reiser ist Diplom-Verwaltungswissenschaftlerin und als Beraterin für Non-Profit-Organisationen tätig. Sie ist spezialisiert auf die Themen Stakeholder-Management und Social Media für gemeinnützige Träger im Sozialsektor. Über beide Themen informiert sie regelmäßig in einem eigenen Blog (<http://blog.nonprofits-vernetzt.de>) und in Vorträgen und Publikationen. [www.stakeholder-management.de](http://www.stakeholder-management.de)

**Viel zu oft erscheinen die Nutzer sozialer Dienste nur als »Konsumenten«. Die technischen Möglichkeiten der Digitalisierung sollten Anlass sein, neue Wege einer praktischen Koproduktion im Sozialsektor zu erproben.**

Koproduktion im Sozialsektor bedeutet, dass Bürgerinnen und Bürger an der Erstellung sozialer Dienstleistungen beteiligt sind – als Nutzerinnen und Nutzer, Angehörige, Freiwillige, örtliche Gemeinschaften usw. Alle, die an der Produktion sozialer Dienste mitwirken, steuern Ressourcen bei: Wissen, Kompetenzen, Bereitschaft, Engagement, Zeit, materielle Ressourcen und vieles mehr.

Ohne die Mitwirkung von Bürgerinnen und Bürgern könnte eine professionelle Sozialorganisation ihre Leistungen nicht erfolgreich erbringen. Koproduzieren kann man nicht nur die Dienstleistung selbst, sondern auch deren Planung, Ausgestaltung, Steuerung und Evaluation (Reiser 2010).

Bis heute sind Bürgerinnen und Bürger in ihrer Rolle als Nutzer, Angehörige und Freiwillige aber nur selten an der Planung und dem Design sozialer Dienstleistungen beteiligt. Es wird eine wichtige Aufgabe für die Sozialwirtschaft sein, in Zukunft die Qualität ihrer Partizipations- und Konsultationsverfahren zu verbessern, denn die Digitalisierung schafft neben einer Automatisierung auch neue Partizipationsmöglichkeiten, wie im Folgenden gezeigt wird.

## Wie sich Koproduktionsprozesse durch die Digitalisierung verändern

Die neuen Technologien werden Koproduktionsprozesse und damit die Zusammenarbeit von Organisationen und Nutzern bei der Leistungserstellung verändern. Die Ergebnisse einer Analyse von Lember (2017), der sich mit der Koproduktion von öffentlichen Dienst-

leistungen befasst hat, sollen hier auf den Bereich der Sozialwirtschaft übertragen werden.

Lember geht in seinem Aufsatz davon aus, dass durch die zunehmende Digitalisierung unserer Lebenswelt die etablierten Koproduktionsverfahren, an denen Organisationen und Bürger beteiligt sind, ergänzt, ersetzt oder verändert werden. Im Sozialbereich ist also mit folgendem zu rechnen:

**1.** Ergänzung der Koproduktion: Die Digitalisierung hilft sozialen Organisationen dabei, sich mit ihren Nutzern besser zu koordinieren und mehr Informationen und Hilfen bereit zu stellen (Lember 2017, 4). Über Apps kann Unterstützung und Beratung geleistet werden. Bildtelefonie, Videos, Chaträume, Online-Lernprogramme und Online-Coaching helfen Nutzern dabei, gemeinsam mit den professionellen Mitarbeitern eines sozialen Dienstes Lösungsstrategien für ihre Problemlagen zu entwickeln. Nutzerinnen und Nutzer bringen dazu verstärkt ihre eigenen Daten ein: Klienten-Aufzeichnungen sowie Gesundheits- und Fitnessdaten, die von Anhängern der »Quantified Self«-Bewegung, die auf die digitale Selbstvermessung setzt, gesammelt werden (Heyen 2018). Über digitale Tools können Nutzerinnen und Nutzer auch stärker in die Planung und Ausgestaltung sozialer Dienste einbezogen werden, entweder als Individuen oder als Kollektiv. Tatsächlich werden Nutzer hier aber zumeist als individuelle »Konsumenten« von Apps und Online-Diensten angesprochen (»consumer coproduction«).

**2.** Ersetzung der Koproduktion durch Automatisierung: Wenn Nutzerdaten automatisiert erhoben und überwacht, an andere Geräte weiter kommuniziert und ausgewertet werden, wenn dadurch auf Organisationsseite automatisch Dienstleistungsprozesse ausgelöst werden, nicht nur infolge akuter, sondern auch prognostizierter Notfälle, dann wird die handlungsorientierte und gemeinschaftliche Koproduktion ersetzt durch Technologien (Lember 2017, 6). Dies ist heute schon der Fall im Bereich der Psychiatrie, wo Klienten mit Sensoren und Kameras überwacht werden (Wabnitz/Rixe 2017) und auch in der Pflege, wo Sensoren, Smart-Home-Technik, Telemonitoring und Telecare Klienten überwachen und Hilfseinsätze automatisiert ausgelöst werden (ePflege 2017). An Pflegerobotern wie dem »Care-O-bot« des Fraunhofer Instituts wird ebenfalls gearbeitet. Aber die meisten Systeme sind hier noch nicht marktreif (Kehl 2018). Algorithmen helfen dann bei der Auswertung von Klientendaten und ermöglichen das Vorhersehen von Krisensituationen. In diesem automatisierten Setting spielt der Nutzer eine passive Rolle.

**3.** Ersetzung der Koproduktion durch Selbstorganisation mit Hilfe von digitalen Plattformen: Die Koproduktion in den sozialen Diensten kann auch ersetzt werden durch eine aktive Rolle der Nutzer (Lember 2017, 7). Immer mehr Bürgerinnen und Bürger verabschieden sich von öffentlichen oder gemeinnützigen Dienstleistern und entscheiden sich für die Selbstorganisation. Gemeinsam mit anderen gründen sie Pflege-WGs, Kinderbetreuungseinrichtungen, gemeinschaftliches Wohnen für Menschen mit Behinderungen, Hilfsdienste und Nachbarschaftsinitiativen. Die digitalen Technologien und Plattformen helfen Bürgern bei der Selbstorganisation und ersetzen so die traditionellen Koproduktionsprozesse mit den etablierten sozialen Diensten.

**4.** Veränderung der Koproduktion: Durch digitale Technologien entstehen ganz neue Settings in der Zusammenarbeit zwischen Bürgern und Sozialorganisationen (Lember 2017, 4) wie:

- **Crowdsourcing:** Bürgerwissen oder Spenden werden für soziale Organisationen über digitale Plattformen gesammelt

#### Contents

7	<b>Introduction</b>	
10	<b>Section 1: Provision of Information to the Public</b>	
10	Standard 1.01: Ethics and Values	
10	Standard 1.02: Representation of Self and Accuracy of Information	
11	<b>Section 2: Designing and Delivering Services</b>	
11	Standard 2.01: Ethical Use of Technology to Deliver Social Work Services	
12	Standard 2.02: Services Requiring Licensure or Other Forms of Accreditation	
14	Standard 2.03: Laws That Govern Provision of Social Work Services	
14	Standard 2.04: Informed Consent: Discussing the Benefits and Risks of Providing Electronic Social Work Services	
15	Standard 2.05: Assessing Clients' Relationships with Technology	
16	Standard 2.06: Competence: Knowledge and Skills Required When Using Technology to Provide Services	
16	Standard 2.07: Confidentiality and the Use of Technology	
17	Standard 2.08: Electronic Payments and Claims	
17	Standard 2.09: Maintaining Professional Boundaries	
18	Standard 2.10: Social Media Policy	
19	Standard 2.11: Use of Personal Technology for Work Purposes	
19	Standard 2.12: Unplanned Interruptions of Electronic Social Work Services	
20	Standard 2.13: Responsibility in Emergency Circumstances	
20	Standard 2.14: Electronic and Online Testimonials	
21	Standard 2.15: Organizing and Advocacy	
22	Standard 2.16: Fundraising	
23	Standard 2.17: Primary Commitment to Clients	
23	Standard 2.18: Confidentiality	
24	Standard 2.19: Appropriate Boundaries	
25	Standard 2.20: Addressing Unique Needs	
26	Standard 2.21: Access to Technology	
27	Standard 2.22: Programmatic Needs Assessments and Evaluations	
28	Standard 2.23: Current Knowledge and Competence	
28	Standard 2.24: Control of Messages	
29	Standard 2.25: Administration	
29	Standard 2.26: Conducting Online Research	
30	Standard 2.27: Social Media Policies	
30	<b>Section 3: Gathering, Managing, and Storing Information</b>	
31	Standard 3.01: Informed Consent	
32	Standard 3.02: Separation of Personal and Professional Communications	
33	Standard 3.03: Handling Confidential Information	
35	Standard 3.04: Access to Records within an Organization	
35	Standard 3.05: Breach of Confidentiality	
36	Standard 3.06: Credibility of Information Gathered Electronically	
36	Standard 3.07: Sharing Information with Other Parties	
37	Standard 3.08: Client Access to Own Records	
38	Standard 3.09: Using Search Engines to Locate Information about Clients	
40	Standard 3.10: Using Search Engines to Locate Information about Professional Colleagues	
41	Standard 3.11: Treating Colleagues with Respect	
42	Standard 3.12: Open Access Information	
43	Standard 3.13: Accessing Client Records Remotely	
43	Standard 3.14: Managing Phased Out and Outdated Electronic Devices	
44	<b>Section 4: Social Work Education and Supervision</b>	
45	Standard 4.01: Use of Technology in Social Work Education	
46	Standard 4.02: Training Social Workers about the Use of Technology in Practice	
48	Standard 4.03: Continuing Education	
48	Standard 4.04: Social Media Policies	
49	Standard 4.05: Evaluation	
49	Standard 4.06: Technological Disruptions	
50	Standard 4.07: Distance Education	
50	Standard 4.08: Support	
51	Standard 4.09: Maintenance of Academic Standards	
51	Standard 4.10: Educator-Student Boundaries	
52	Standard 4.11: Field Instruction	
53	Standard 4.12: Social Work Supervision	
53	<b>Glossary</b>	
57	<b>Resources</b>	

Die US-amerikanischen Verbände der Sozialen Arbeit haben im letzten Jahr eine Stellungnahme mit 55 Standards zur Digitalisierung in der Sozialen Arbeit veröffentlicht.

[www.aswb.org/announcements/technology-standards-in-social-work-practice](http://www.aswb.org/announcements/technology-standards-in-social-work-practice)

- **Participatory Sensing:** gemeinschaftliches Sammeln von Umgebungsdaten wie Luftqualität und Lärm im Quartier, wobei die Messung an einem festen Standort oder mobil erfolgt (Kleine u. a. 2018)
- **Hackathons:** Bürger entwickeln für die Sozialwirtschaft neue digitale Tools
- **Living Labs/Reallabore:** Bürgerinnen und Bürger sind als Mitforscher und Mitentwickler lokaler digitaler Lösungsstrategien aktiv (Meijer/Thaens 2018)
- **Gamification:** Über Online-Spiele und Wettbewerbe mit Rankings wird versucht, die Bürgerbeteiligung zu fördern.

Diese neuen Koproduktions-Praktiken, gefördert durch digitale Technologien, können Bürger und Organisationen auf Augenhöhe bringen. Bürgerinnen und Bürger werden hier nicht als Konsu-

menten angesprochen (»consumer coproduction«), sondern als Mitgestalter von Diensten, Organisationen und Sozialräumen (»participative coproduction«).

### Folgen für die Soziale Arbeit

Durch die Digitalisierung verändern sich die Soziale Arbeit und die Koproduktion mit den Nutzern und deren Umfeld. Schon in der Ausbildung von sozialarbeiterischen Fachkräften sollte die kritische Reflexion der Digitalisierung und ihrer Folgen ein wichtiges Thema sein und die Auszubildenden mit digitalen Kompetenzen und ethischen Richtlinien ausstatten.

Zorn und Seelmeyer (2017) bedauern, dass im »Kerncurriculum Soziale Arbeit«, im Jahre 2016 verabschiedet von der Deutschen Gesellschaft für Soziale Arbeit, die Digitalisierung und IuK-Technologien als Studieninhalte nirgends

auftauchen. Wohingegen amerikanische Verbände der sozialen Arbeit im Jahre 2017 »Standards for Technology in Social Work Practice« veröffentlicht haben mit insgesamt 55 Standards.

Da das Kerncurriculum Soziale Arbeit schon vollgepackt ist mit Inhalten und Technologie-Themen mit diesen Inhalten konkurrieren, könnte laut Zorn und Seelmeyer die Auseinandersetzung mit den digitalen Technologien in die anderen Studienbereiche des Fachs integriert wer-

Ein wichtiges Thema ist des Weiteren die Exklusion von Nutzern – Menschen, die Schwierigkeiten im Umgang mit digitalen Technologien haben und an der digitalisierten Koproduktion deshalb nicht mitwirken können.

### Fazit

Soll die Koproduktion mit Hilfe digitaler Technologien auf Akzeptanz stoßen, müssen die Nutzerinnen und Nutzer auch

**»Viele digitale Angebote in der Sozialwirtschaft gehen am Bedarf der Nutzer vorbei, da diese kein Mitspracherecht haben«**

den. Als ein Querschnittsthema würden IuK-Technologien dort im Zusammenhang mit Themen wie: Handlungsfelder, Zielgruppen, gesellschaftliche Rahmenbedingungen, normative Grundlagen usw. behandelt werden. Sozialarbeiter brauchen praktische digitale Kompetenzen, aber unbedingt auch eine allgemeine kritische Auseinandersetzung mit soziotechnischen und damit verbundenen ethischen Fragestellungen.

Ganz wichtig ist in diesem Zusammenhang das Thema »Partizipation«. Lember (2017) kritisiert in seinem Aufsatz, dass die im Koproduktionsprozess eingesetzten Technologien zumeist nicht von Bürgern, sondern von den beteiligten Organisationen ausgewählt werden, die damit bestimmen, welche Handlungsräume mit welchen Regeln wem zu Verfügung stehen. Die hier eingesetzten Technologien und Plattformen sind häufig im Besitz von privaten Unternehmen, wo sich Macht und Intransparenz sammeln.

Viele der digitalen Angebote, die die Sozialwirtschaft macht, gehen am Bedarf der Nutzerinnen und Nutzer vorbei, da diese zumeist kein Mitspracherecht haben. Und auch die sozialen Organisationen selbst können ihr Wissen gegenüber den Experten aus Wirtschaft, Wissenschaft und Technik, die für den Sozialbereich Technologien entwickeln, häufig nicht durchsetzen. Dies zeigt sich sehr deutlich in der Pflege (ePfleger 2017).

Mitsprachemöglichkeiten haben, wenn es um die Auswahl und Ausgestaltung der Technologien geht. Dies sind meines Erachtens wichtige zukünftige Aufgaben für soziale Organisationen:

- Partizipationsverfahren auszuarbeiten, die auch die digitalen Technologien und hybriden Sozialräume berücksichtigen
- eine Ethik zu entwickeln für das digitale Zeitalter und den Einsatz digitaler Technologien in der Sozialen Arbeit.

### Literatur



#### Deutsche Gesellschaft für Soziale Arbeit

(2016): Kerncurriculum Soziale Arbeit, am 02.08.2018 abgerufen unter [www.dgsa.de/ueber-uns/kerncurriculum-soziale-arbeit](http://www.dgsa.de/ueber-uns/kerncurriculum-soziale-arbeit).

ePfleger (2017), Studie im Auftrag des Bundesministeriums für Gesundheit, am 02.08.2018 abgerufen unter [www.dip.de/fileadmin/data/pdf/projekte/BMG\\_ePfleger\\_Abschlussbericht\\_final.pdf](http://www.dip.de/fileadmin/data/pdf/projekte/BMG_ePfleger_Abschlussbericht_final.pdf).

Heyen, Nils B (2018): Mehr Gesundheit durch Quantified Self?, in: Decker, Michael/Lindner, Ralf u. a. (Hg.): »Grand Challenges« meistern. Der Beitrag der Technikfolgenabschätzung, Baden-Baden: Nomos.

Kehl, Christoph (2018): Mit Robotern gegen Pflegenotstand?, in: Decker, Michael/Lindner, Ralf u. a. (Hg.): »Grand Challenges« meistern. Der Beitrag der Technikfolgenabschätzung, Baden-Baden: Nomos.

Kleine, Nadine/Ulbricht, Max-R. u. a. (2018): Participatory Sensing und Wearable Technologies als partizipative Formen der Datengenerierung im Internet of Things, in: Decker, Michael/Lindner, Ralf u. a. (Hg.): »Grand Challenges« meistern. Der Beitrag der Technikfolgenabschätzung, Baden-Baden: Nomos.

Lember, Veiko (2017): The Increasing Role of Digital Technologies in Co-production, Working Papers in Technology Governance and Economic Dynamics no 75, am 02.08.2018 abgerufen unter <http://technologygovernance.eu/files/main//2017090403424444.pdf>, erscheint auch als Kapitel in dem Buch von Brandsen, T./Steen, T./Verschuere, B. (Hrsg) (2018): Co-production and Co-creation, Routledge.

Meijer, Albert/Thaens, Marcel (2018): Urban Technological Innovation: Developing and Testing a Sociotechnical Framework for Studying Smart City Projects, in: Urban Affairs Review, vol 54 (2), 363-387.

Reiser, Brigitte (2010): Vom Klienten zum Bürger, in: SOZIALwirtschaft, Heft 6, 13-15.

Standards for Technology in Social Work Practice (2017), am 02.08.2018 abgerufen unter [www.aswb.org/announcements/technology-standards-in-social-work-practice/](http://www.aswb.org/announcements/technology-standards-in-social-work-practice/)

Wabnitz, Pascal/Rixe, Jacqueline (2017): Gesundheitstracking im Rahmen von Stepped-Care und Low-Intensity Cognitive Behavioral Therapy, in: Hagemann, Tim (Hg.): Gestaltung des Sozial- und Gesundheitswesens im Zeitalter von Digitalisierung und technischer Assistenz, Baden-Baden: Nomos.

Zorn, Isabel/Seelmeyer, Udo (2017): Inquiry-Based Learning about Technologies in Social Work Education, in: Journal of Technology in Human Services, vol 35 (1), 49-62.