

»Die Dynamik der Digitalisierung wird unterschätzt«

Im Fachverband Informationstechnologie in Sozialwirtschaft und Sozialverwaltung FINSOZ e. V. sind soziale Organisationen unterschiedlicher Träger, öffentliche Verwaltungen, Anbieter von Informationstechnologie (IT) und Wissenschaftler organisiert. Der Verband sieht sich als Plattform, um digitale Strategien zu diskutieren und konkrete Handlungsschritte einzuleiten.

www.finsoz.de

Ähnlich wie in anderen Branchen werden bereits in naher Zukunft viele Arbeitsformen und Geschäftsmodelle in der Sozialwirtschaft in Frage gestellt. Das stellt der Fachverband Informationstechnologie in Sozialwirtschaft und Sozialverwaltung in einem neuen Positionspapier fest, das hier auszugsweise veröffentlicht wird.

Digitalisierung bezeichnet einen durch technische Innovationen und Technik-Durchdringung getriebenen Wandel aller gesellschaftlicher Bereiche von der Arbeitswelt über die Freizeit bis hin zu sozialen Beziehungen. Sie ist Antwort und Treiber zugleich für verschiedene Prozesse der Individualisierung. Ein zunehmend prägendes Merkmal ist der Ersatz oder die Ergänzung menschlicher Denk- und Kommunikationsleistungen sowie komplexer Handlungen durch Computer und Roboter. (...)

In weiten Bereichen der Sozialwirtschaft wird die Dynamik der Digitalisierung bislang unterschätzt. Unter Digitalisierung wird oft noch die Nutzung klassischer Standardsoftware an Stelle von Papier verstanden. Auch gehen viele Verantwortliche davon aus, dass es sich hierbei primär um ein Phänomen im Industrie- und Entertainment-Sektor handelt, von dem personenbezogene Dienstleistungen bestenfalls am Rande betroffen sind. Ursache dieser Fehleinschätzung ist häufig mangelndes Wissen, sowohl über den Stand der Entwicklung in der Informationstechnologie und Robotik als auch über die damit verbundenen Potenziale und Risiken für den Bereich der sozialen Arbeit und Pflege.

Bestehende Geschäftsmodelle und Arbeitsformen werden in Frage gestellt

Die industriegetriebene Individualisierung von Produkten und Dienstleistun-

gen ermöglicht, dass ein immer breiteres Spektrum an potenziellen Kunden adressiert werden kann. Geschäftsmodelle, die vor diesem Hintergrund entwickelt werden, sind gleichermaßen für Menschen ohne und mit Assistenzbedarf geeignet und werden zunehmend in den Wettbewerb zu vielen klassisch sozialwirtschaftlichen Geschäftsmodelle treten. Beispiele dafür sind die Bereiche: Essensversorgung (von der bedarfsgerechten Lebensmittelieferung bis zur Fertigzubereitung), Reinigung (Haushaltsroboter, Vermittlungsplattformen im Internet) oder soziale Medien (die nicht zwischen jungen, alten, behinderten und nicht-behinderten Endanwendern unterscheiden).

Die Globalisierung und Industrialisierung solcher Produkte und Services machen es dabei oft möglich, sie deutlich günstiger anzubieten, als es Sozialwirtschaft trotz ihres steuerbegünstigten Status vermag. Ebenso hält die Automatisierungstechnik über leistungsfähige Sensoren zur Erfassung der Vitalfunktionen des Menschen und des Zustandes seiner Umwelt Einzug in den Bereich sozialer Dienstleistungen. Aus den gewonnenen Daten treffen Computer komplexe Entscheidungen und veranlassen entsprechende Aktionen. Der Bereich der technischen Assistenzsysteme bietet heute bereits eine Vielzahl an Beispielen dafür. Ihre zunehmende Verbreitung, etwa durch intelligente Verbindungen von konsumentenorientierter Mobil- und Haustechnik, wird das Feld der ambulanten Betreuung von Menschen mit

körperlichen und geistigen Beeinträchtigungen stark beeinflussen.

Nach und nach wird die menschliche Arbeit in naher Zukunft auch bei komplexen Leistungen durch immer leistungsfähigere Roboter ersetzt. Beispiele wie der Trinkroboter, Anti-Dekubitus-Betten oder vollautomatisierte Transport- und Verteilsysteme für Wäsche oder Medikamente sind erste Vorboten. Pflegeroboter, die große Teile der pflegerischen Arbeit übernehmen, sind in Japan bereits in Erprobung. Zahlreiche Routinetätigkeiten in der Pflege können damit unterstützt oder automatisiert werden.

IT-Systeme sind schon heute in der Lage, Sprache, Töne und bewegte Bilder auf menschenähnliche Weise kontextsensitiv zu erfassen und kommunikative Situationen zu gestalten, die sich kaum mehr von menschlicher Kommunikation unterscheiden. In Verbindung mit humanoiden Robotern werden diese Technologien bereits in Verkaufsräumen genutzt. Menschliche Beziehungs- und Bildungsarbeit, wie sie durch viele klassische Sozialberufe erbracht wird, kann damit perspektivisch durch den humanoiden »Kollegen Roboter« ergänzt und später vielleicht ersetzt werden. Treiber auch dieser Entwicklungen sind internationale Großkonzerne, die Produkte dieser Art branchenneutral entwickeln und preisgünstig auf den Markt bringen. Die Nutzung solcher Systeme in der Sozialwirtschaft wird lediglich eine Art »Abfallprodukt« sein, ihre ausgeprägte Selbstlernfähigkeit wird den Anpassungsaufwand in Grenzen halten.

Mit der Digitalisierung der Arbeit im produzierenden Gewerbe durch Sensorik und Robotik geht auch einher, dass der Bedarf an Arbeitskräften für einfache Produktionsarbeiten stark sinken wird. Davon werden vor allem Menschen mit Lernschwierigkeiten oder geistigen Behinderungen betroffen sein, die heute noch von Sozialträgern auf den Arbeitsmarkt vermittelt werden oder in Werkstätten arbeiten. (...)

Was ist zu tun?

Die beschriebenen Aspekte adressieren unterschiedliche Ebenen der Branche. Nur in ihrem Zusammenwirken können diese nachhaltige Effekte erzeugen.

Spätestens mit der Digitalisierung wird Informationstechnologie zu einem strategischen Führungsthema sowohl auf der Ebene der Einrichtungen und Dienste wie

auch auf der Ebene der Spitzenverbände. Leitungs- und Fachkräfte müssen sich an die rasanten Entwicklungen anschlussfähig machen. Es gilt, eine aktiv gestaltende Rolle einzunehmen, um den kommerziell getriebenen Entwicklungen sozial- und gemeinwirtschaftlich geprägte Alternativen entgegen setzen zu können.

Ein erster Schritt dazu ist die systematische Beschaffung und Bewertung relevanter Informationen. Im zweiten Schritt müssen bei jeder Entwicklung neuer oder Umgestaltung vorhandener

Konfigurationen gestalten können. Ein so ausgerichteter IT-Bereich muss als »Business-Enabler« eng in die Entwicklung der Unternehmensstrategie eingebunden sein, selbst Impulse setzen und Anregungen aus den Fachabteilungen aufgreifen und weiterentwickeln. Parallel gilt es, die Vergütungsmodelle so anzupassen, dass sie für entsprechend hoch qualifizierte Mitarbeiter attraktiv sind, denn hier werden die Sozialträger künftig noch deutlich stärker mit anderen Wirtschaftsbranchen im Wettbewerb um die guten Köpfe stehen.

»Die Sozialwirtschaft muss den kommerziell getriebenen Entwicklungen der Digitalisierung sozial- und gemeinwirtschaftlich geprägte Alternativen entgegensezten«

Angebotsformen und Geschäftsprozesse die mit der Digitalisierung verbundenen Chancen, Kunden- und Mitarbeitererwartungen ebenso wie die Gefahren mitgedacht werden. Dabei müssen auch völlig neue, rein digitale oder hybride Dienstleistungen erwogen werden, die technische Artefakte und menschliche Handlungen miteinander verknüpfen.

Hier gilt es auch, den Mitarbeitern die nötigen Freiräume zu geben, um kreative Lösungen zu denken und zu erforschen. Die Zusammenarbeit mit Hochschulen und Forschungseinrichtungen erweitert den Horizont und in verbandsinternen oder -übergreifenden »Think Tanks« könnten neue Dienstleistungsformen entwickelt und erprobt werden. Heute müssen die noch vorhandenen Spielräume einer gesicherten Finanzierung genutzt werden, um sich auf die künftigen Herausforderungen eines harten Wettbewerbs einzustellen.

Auch die Ausrichtung der bisherigen IT-Strategien und -Abteilungen in sozialen Organisationen muss sich radikal wandeln: Klassische IT-Services wie der Betrieb von Servern oder Anwendungsprogrammen kommen zunehmend »aus der Steckdose«. Statt reine Techniker werden künftig Führungs- und Fachkräfte gebraucht, die Fachlichkeit, Prozesse und IT zusammendenken und neue Service-

Zusammenfassung

(...) Handlungsbedarf entsteht daher auf allen Ebenen des sozialen Dienstleistungssektors:

- Für die Einrichtungsträger und Verbände der Leistungserbringer muss die Digitalisierung zu einem strategischen Führungsthema werden. Prozess- und IT-Management müssen konsequent zusammengedacht und auf die neuen Herausforderungen ausgerichtet werden. In allen Ausbildungen zu Sozialberufen muss handlungspraktisches bzw. strategisch relevantes IT-Wissen vermittelt werden.
- Sozialpolitik und -verwaltungen müssen die Potenziale der Digitalisierung erkennen und bei der Gestaltung von Gesetzen und untergesetzlichen Regelungen sowie der Leistungsfinanzierung berücksichtigen.
- Die Anbieter von Branchenlösungen müssen schließlich Systemarchitekturen entwickeln, die offen sind für digitale Austauschprozesse und Daten aus dem »Internet der Dinge«. ■

*Das achtseitige Positionspapier kann kostenfrei aus dem Internet heruntergeladen werden.
www.finsoz.de*