

Mobil vor stationär



VON DIETMAR WOLFF

Prof. Dr. Dietmar Wolff hat an der Hochschule für angewandte Wissenschaften Hof eine Professur für Informations- und Kommunikationssysteme für betriebliche Aufgaben. Er ist ehrenamtlicher Vorstand für Forschung und Beratung im Fachverband Informationstechnologie in der Sozialwirtschaft und Sozialverwaltung (FINSOZ) e. V. sowie nebenberuflich Management- und IT-Berater bei der ConsultSocial GbR.
www.hof-university.de

Mobile Anwendungen zur Prozessunterstützung in der Sozialwirtschaft stecken noch in den Anfängen, versprechen aber einen Gewinn für Anbieter, Mitarbeitende und Klienten.

»Soziale Arbeit ist mobile Arbeit« – diese Gleichung gilt heute mehr denn je. Gleichzeitig wird unsere Arbeitswelt von einer »x4.0«-Welle der Digitalisierung überrollt. Da stellt sich die Frage: Wie digital ist die mobile Soziale Arbeit? Digitalisierung – nur ein Hype? Nein. Die Digitalisierung ist keine Modeerscheinung, sondern eine Entwicklung, die die Wirtschaft, die Arbeitswelt, die Gesellschaft und unseren gesamten Alltag durchdringt und verändert. (1)

Grundlage dieser Entwicklung sind die heute vorhandenen technologischen Möglichkeiten: ein allumspannendes Internet, preiswerte Zugangsgaräte wie Personalcomputer und Notebooks, viel eher aber Smartphones und Tablets sowie verstärkt Smartwatches. Diese verändern unsere Kommunikation und verändern unser Verhalten. Und das Ganze wir so weit gehen, dass Computer und Roboter Informationen autonom sammeln, bewerten, Entscheidungen treffen und damit menschliche Denk- und Kommunikationsleistungen sowie komplexe Handlungen ergänzen oder sogar ersetzen. (2)

Doch Digitalisierung ist mehr als nur technologische Entwicklung. Individualisierung bei den Kundenwünschen, disruptive Innovation in erster Linie generiert aus der Mitarbeiterschaft, neue Geschäftsmodelle basierend auf Informationen anstatt realen Produkten, der Informationsraum als neuer sozialer Handlungsraum sind nur wenige Schlagworte, die die wachsende Bedeutung der Welt der Informationen kennzeichnen.

Auch die Organisation der Arbeit verändert sich: virtuelle Teams werden Hierarchien nivellieren und das Arbeitsergebnis wird wichtiger werden als die Arbeitszeit.

Aber, was hat das alles mit mobiler Arbeit in der Sozialwirtschaft zu tun? In der Sozialwirtschaft, wo man ja mit Menschen, nicht Computern arbeitet, wird die digitale Revolution immer noch unterschätzt. Dabei könnte die Digitalisierung ein wesentlicher Problemlöser für die Sozialwirtschaft angesichts der Stichpunkte demografische Entwicklung und Fachkräftemangel sein. Und eines der wesentlichsten Kennzeichen der Digitalisierung ist, dass der Arbeitsplatz mobil wird. Damit würde die Digitalisierung der Gleichung, dass Soziale Arbeit mobile Arbeit ist im Besonderen gerecht.

Nicht erst der Leitsatz »Mobil vor stationär« hat zu einer massiven Mobilitätssteigerung in der Sozialen Arbeit geführt. Schon immer war das Wesen der Sozialen Arbeit die Nähe zum Menschen, das Aufsuchen des Menschen und damit oftmals das Verlassen der eigenen Arbeitsräume und Hingehen zum Kunden, das Hineingehen in deren Lebenswelten. So finden wir heute mobile Arbeit in allen Prozessen der Sozialen Arbeit, von der ambulanten Pflege über die ambulanten Hilfen zur Erziehung in der Kinder- und Jugendhilfe, ambulante Hilfen zum selbstständigen Leben in der eigenen Wohnung in der Eingliederungshilfe, ambulanten Hilfe für Wohnungslose und im Nachgehenden Dienst, ambulante Suchthilfe und viele weitere.

Doch auch in stationären Einrichtungen besteht heute ein hoher Bedarf an einer mobilen Informationsgewinnung. Durch die Erfassung der Daten am Ort der Entstehung kann Doppelarbeit vermieden und damit die Effizienz gesteigert werden. Die vielfältigen Ansätze zur Dokumentation von Vitalwerten, Ereignissen, Kontrollergebnissen usw. am

Bett des Bewohners in der stationären Altenhilfe sind hierfür nur ein Beispiel.

Die Einsatzfelder der mobilen Anwendungen in der Sozialwirtschaft sind damit umfassend gegeben. Alle fachlichen Tätigkeiten in der Sozialen Arbeit und Pflege müssen mobil erbracht und damit von entsprechenden Anwendungen unterstützt werden. Dieser Unterstützungsbedarf reicht von der Datenerhebung über die Dokumentation der Leistungserbringung, Kundenkommunikation und Evaluationsergebnisse bis hin zur individuellen Steuerung der eigenen Arbeit.

Hingegen werden heute die »übergreifend steuernden« Aufgaben wie Leistungs- und Personaleinsatzplanung sowie Leistungsabrechnung oftmals noch stationär am Arbeitsplatz in der Einrichtung erbracht. Doch auch dort ist, setzt man die Paradigmen der Di-

bierte Anbieter neue Lösungen beispielsweise zur Planung und Dokumentation von Beratungsgesprächen heraus. Und neue Anbieter etablieren sich mit innovativen Lösungen beispielsweise bei der Einbindung des Kunden in den Prozess der Leistungserbringung und in die Dokumentation. Doch gerade im Bereich der Kundenkommunikation bestehen noch erhebliche Lücken bei mobilen Anwendungen – die Nutzung von WhatsApp ist datenschutzrechtlich keine Lösung.

Für das Management sozialer Organisationen sieht das Angebot eher düster aus. Damit ist nicht der heute schon obligatorische Mailzugang vom Smartphone oder Tablet gemeint, sondern der mobile Zugang zu sämtlichen ERP- und Fachsoftwareanwendungen sowie auch zu Dokumentenmanagement- und Workflowsystemen.

»Durch mobile Anwendungen kann Doppelarbeit vermieden und damit die Effizienz gesteigert werden«

gitalisierung konsequent um, durch die sich selbst steuernden Teams mit einer Mobilisierung zu rechnen.

Und auch auf der Ebene des Managements sozialer Organisationen besteht ein hoher Wunsch vieler Mitarbeitenden nach der Mobilisierung ihrer Arbeitsprozesse. Grundlage dafür ist die Möglichkeit der Kommunikation und der Zugriff auf alle Informationen zu jeder Zeit von jedem Ort. Der Bedarf an mobilen Anwendungen ist also immens und allumfassend. Doch wie sieht es mit dem Angebot aus? Unterschiedlich!

Auf der Fachebene werden einzelne Prozesse schon lange durch mobile Endgeräte und auf diese angepasste Anwendungen unterstützt. In erster Linie gehört dazu die ambulante Pflege, wo die Leistungserbringung auf den zentral geplanten Touren durch die Mitarbeitenden unterwegs auf ihren Smartphones oder Tablets quittiert, Abweichungen dokumentiert und Zeiten erfasst werden.

Ein bisher noch durch wenige Softwareanbieter abgedeckter Bereich ist die gesamte Beratung sowie die ambulanten Hilfen in der Kinder- und Jugendhilfen. Doch auch hier bringen immer mehr eta-

Und – zurück zum Anfang – Digitalisierung ist mehr als nur Technologie. Digitalisierung hat viel mit flachen Hierarchien und neuen Wegen der Mitarbeitersteuerung zu tun. Skype, Facebook und WhatsApp bieten dafür grundsätzlich bereits Möglichkeiten, sind aber datenschutzrechtlich bedenklich. Hier werden sich jedoch in der nächsten Zeit durch die Umstellung auf die IP-basierte Telefonie und die damit verbundenen Mehrwertdienste neue technologische Möglichkeiten (wie Videokonferenzen) ergeben.

Die Möglichkeiten der Abbildung der Prozesse der Sozialwirtschaft mit mobilen Anwendungen werden mit neuen Endgerätetypen weiter steigen – ebenso aber auch die Herausforderungen für die Softwareanbieter. Ganz neue, gar nicht mehr so typische Computer wie Smart-Home-Geräte inklusive des intelligenten Lautsprechers mit stets empfangsbereitem Mikrofon, Virtual-Reality-Geräte (mit Kamera und Head up Display), Wearables (kleine Computer, die am Körper getragen werden) bis hin zu diversen Formen von Robotern lassen immense Potentiale der weiteren Mobilisierung der Sozialen Arbeit erkennen.

Anmerkungen

- (1) Joachim Rock: Wirtschaft 4.0 – #Digitalistnichtegal, in SOZIALwirtschaft 5/2015, S. 24-25.
- (2) FINSOZ e.V.: Positionspapier Digitalisierung der Sozialwirtschaft, April 2016. ■

Eigensinn und Streik

Aushandlungen der Reformen im Kita-Bereich



Umkämpfte Reformen im Kita-Bereich

Veränderte Arbeitsprozesse, alltägliche Aushandlungen und Streiks von Kita-Fachkräften

Von Dr. Stefan Kerber-Clasen

2017, 279 S., brosch., 54,- €

ISBN 978-3-8487-3750-5

eISBN 978-3-8452-8058-5

nomos-shop.de/28825

Nicht nur in den jüngsten Streiks verfolgen pädagogische Fachkräfte ihre Interessen: Sie tun dies auch, indem sie in den alltäglichen Arbeitsprozessen in Kitas eigensinnig handeln. In der Analyse dieses Handelns wird deutlich, wie sozialstaatliche Reformen des Kita-Bereichs ausgehandelt werden.


