

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, wenngleich 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.