

**Entwicklung und
Durchführung**

**eines sozialen
Digitalisierungsprozess**

**für die Hilfs- und
Wohlfahrtsorganisation
ASB NRW e.V.**



Arbeiter-Samariter-Bund

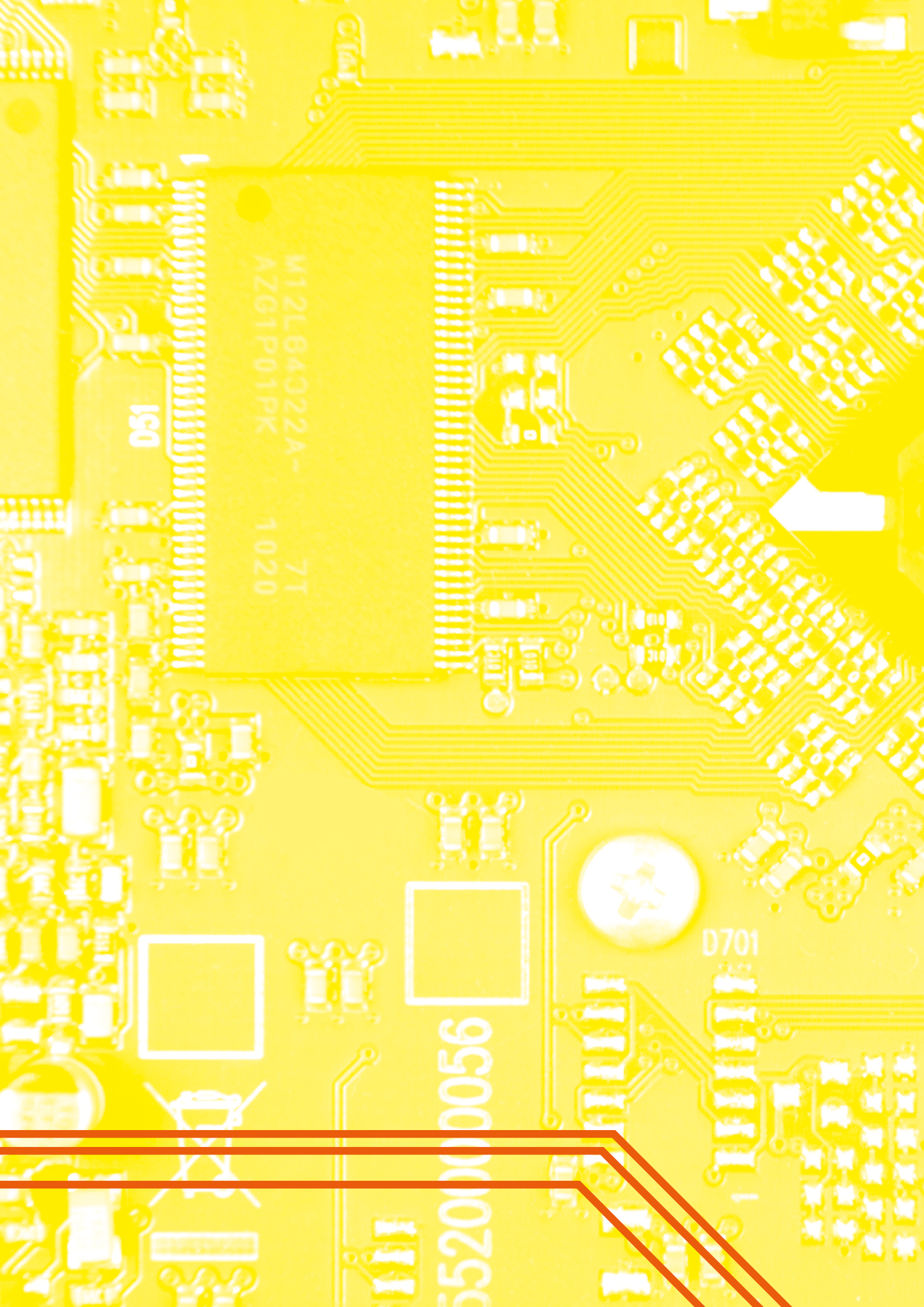
Vorbemerkung

„Was heute noch wie ein Märchen klingt, kann morgen Wirklichkeit sein.“ Mit diesen Worten begann eine vielbeachtete Science-Fiction-Fernsehserie der 1960er-Jahre. Diesem darin zum Ausdruck kommenden, naiv anmutenden Zukunftsoptimismus ist im 21. Jahrhundert ein oftmals nüchterner, weniger faszinierter, mitunter auch skeptischer bis ängstlicher Blick auf technologische Entwicklungen gewichen.

Es besteht kaum Zweifel daran, dass die Digitalisierung positive Effekte auf das Leben vieler Menschen hat, etwa bei der Entwicklung neuer Therapiemöglichkeiten von Krankheiten und der Vernetzung von Menschen, oftmals über Ländergrenzen hinweg. Unstrittig ist aber auch, dass die sich immer weiter beschleunigende Durchdringung der Welt durch digitale Technologien alle Lebensbereiche – privat und beruflich, gesellschaftlich, rechtlich und politisch – grundlegend herausfordert. Die Digitalisierung ist ein wesentlicher, wenn nicht der wesentliche Schrittmacher unserer Tage. Sie ergreift mit Vehemenz unsere Lebensräume und erfordert es, dass wir uns kontinuierlich aktiv mit ihr auseinandersetzen.

Der ASB bewertet die von ihm eingesetzten Arbeitsmittel, gerade auch solche mit einer großen digitalen Durchdringung, nicht nur nach deren Kosten-Nutzen-Faktor, sondern auch unter ethischen und sozialen Aspekten. Dabei stehen sowohl die Folgen für Mitglieder und Kund/innen als auch die Auswirkungen auf Mitarbeiter/innen und ehrenamtlich Engagierte im Fokus der Aufmerksamkeit.

Mit seiner hier vorliegenden sozialen Digitalisierungsstrategie möchte der ASB innerverbandlich Maßstäbe für einen ethischen und bewussten Umgang mit digitalen Technologien setzen und außerverbandlich zu einer Diskussion über die gesellschaftliche und wirtschaftliche Auswirkungen von Digitalisierung im sozialen Bereich und darüber hinaus anregen.



M12L8A022A- 7T
AZG1P01PK 1020

150

D701

552000056



Inhalt

Über das Referat für Digitalisierung beim ASB NRW e. V. // 6

Qualitative Organisationsdiagnostik // 7

Dokumentanalyse // 7

Diskussionen // 7

Ergebnisse // 8

Strategien zur Zielerreichung // 9

Einbringen der eigenen Expertise in die Gesamtgesellschaftliche
Debatte zum Thema Digitalisierung // 9

Menschzentrierte Weiterentwicklung der sozialen Dienste des
ASB NRW e. V. durch Digitalisierung // 10

Perspektivische Entwicklung einer umfassenden, sozialverträglichen
Digitalisierungsstrategie für den ASB in NRW // 13

Schlusswort // 14

Referat für Digitalisierung

In einem umfangreichen Prozess der Verbandsentwicklung (VE) beim ASB NRW e. V. von 2015 bis 2017 wurde partizipativ erarbeitet, dass Digitalisierung als Querschnittsthema zukünftig im Rahmen der weiteren Verbandsentwicklung bearbeitet werden soll und dazu Personalkapazitäten geschaffen werden sollen. Der ASB NRW e. V. stellt sich damit auch weiterhin zukunftssicher auf, reagiert auf gesellschaftliche Entwicklungen frühzeitig, um u.a. wirtschaftlich erfolgreich zu bleiben und gleichzeitig dem technischen Fortschritt eine menschliche Seite zu geben (Strategische Ziele der VE).

Um der durch die digitale Technologie getriebenen gesamtgesellschaftlichen Entwicklung Rechnung zu tragen, hat der ASB NRW e. V. im Herbst 2017 ein Referat für Digitalisierung unter Leitung von Dr. Birte Schiffhauer in seiner Kölner Geschäftsstelle eingerichtet. Dabei kooperiert der ASB NRW e. V. mit der Hochschule Bielefeld. Durch die erfolgreiche Antragstellung beim Land NRW konnte diese so angelegt werden, dass sie gemeinsam vom ASB NRW e. V. und dem Land NRW getragen wird.

Besonders für die Generierung von sozialen Innovationen in Bereichen des Sozialwesens hat sich die kooperative Wissensbildung (die Kooperation von Praxis und Wissenschaft) als erfolgreich erwiesen (Parpan-Blaser, 2011, 2018). Ziel ist es dabei, Projekte und Ergebnisse zu generieren, die wissenschaftlich fundiert sind und gleichzeitig Fragestellungen für die Wissenschaft herausbilden (Parpan-Blaser, 2011, 2018). Zur Durchführung der Aufgaben und Erreichung der Ziele kooperiert der ASB nicht nur mit der Wissenschaft, sondern auch mit Partnern aus der Wirtschaft, etwa Softwareunternehmen. Die enge Verzahnung von Wissenschaft, Entwicklung und Anwendung unter Einbeziehung der Mitarbeiter_innen und Kund_innen schafft die Möglichkeit, die Chancen und Herausforderungen von Digitalisierung

ganzheitlich zu beleuchten und über den Einsatz von Technologien informiert zu entscheiden.

Im Folgenden wird beschrieben, wie das Referat für Digitalisierung seine Arbeit aufgenommen hat und die einzelnen Arbeitsschritte werden begründet. Es wurden verschiedene Literaturrecherchen und eine umfangreiche qualitative Organisationsdiagnostik durchgeführt mit der Absicht, ein Digitalisierungsziel und einzelne Digitalisierungsstrategien inklusive verschiedener Arbeitspaketen für das Referat zu definieren. Besonders die Digitalisierungsstrategien wurden iterativ im Verband weiterentwickelt. Die Entwicklung des Ziels und der Digitalisierungsstrategien sowie deren Umsetzung nennen wir Digitalisierungsprozess.

Dieser wurde auf der Grundlage wissenschaftlicher Literatur und Ergebnissen empirischer Sozialforschung entwickelt um Digitalisierung ethisch und sozial in Hilfs- und Wohlfahrtsorganisationen umzusetzen. Dabei sind wir uns dem Spannungsfeld der Technikfolgenabschätzung zwischen intendierten und nicht intendierten Folgen bewusst. Besonders vor dem Hintergrund, dass auch der Einsatz von Technologien mit einer ethischen und sozialen Zielsetzung unerwartete und nicht-intendierte Folgen haben kann (Grunwald, 2010, S. 20), vertreten wir die Auffassung, dass die Entwicklung und Durchführung eines sozialen Digitalisierungsprozesses nie abgeschlossen ist und immer wieder neu diskutiert und verhandelt werden sollte.

So erhebt dieser Prozess keinen Anspruch auf Vollständigkeit, sondern stellt den Arbeitsstand vom Januar 2019 dar. Der Prozess befindet sich zurzeit in der Phase der Durchführung, sodass noch keine abschließenden Ergebnisse vorliegen. Dennoch möchten wir die Entwicklung und die Phasen des Prozesses veröffentlichen, um einen Beitrag zur wissenschaftlichen und praxisnahen Diskussion um Digitalisierungsansätze in Hilfe- und Wohlfahrtsorganisationen zu schaffen.

Qualitative Organisationsdiagnostik

Die Tourenplanung in der ambulanten Pflege, die Kommunikation zwischen Eltern und Erzieher_innen über eine Kita-App, Aufklärungsdrohnen zur Orientierung bei Sanitätsdiensten und einiges mehr: Schon länger werden digitale Technologien beim ASB eingesetzt. Digitalisierung kann dabei helfen, die Sicherheit und Lebensqualität von Personen zu erhöhen, und ökonomisch und organisatorisch sinnvoll und notwendig sein. Der Einsatz birgt jedoch die Gefahr, zu Lasten von Persönlichkeitsrechten zu gehen und zu Überwachung und Kontrolle zu führen.

Sowohl die gesamte Digitalisierung einer Organisation, als auch die Einführung eines technischen Artefaktes setzt organisationale Veränderungsprozesse in Gang (Schöttler, 2018; S. 157) und ist somit als ein Schritt in einem Organisationsentwicklungsprozess zu sehen. Dies entspricht dem Konzept der sozio-technischen Systeme, welches besagt, dass soziale und technische Systeme sich stets wechselseitig beeinflussen und somit eine Änderung des technischen Systems gleichzeitig ein Eingreifen in die soziale Struktur einer Organisation impliziert (Ulich, 2013, S.4ff). Demnach ist es folgerichtig, mit dem Digitalisierungsprojekt wie mit einem Organisationsentwicklungsprojekt zu starten, und als erstes eine qualitative Organisationsdiagnostik durchzuführen. Durch Methoden wie Dokumentenanalysen und gemeinschaftliche Diskussionen wurden daraufhin die Ziele des ASB in Bezug auf Digitalisierung und der Aufgaben des Referats für Digitalisierung festgelegt. Die Dokumentenanalyse und die iterativen Diskussionen hatten zum Ziel, partizipativ die Ziele und Strategien des Referats festzulegen.

Dokumentenanalyse

Als Erstes wurde eine Dokumentenanalyse der Ergebnisse der Verbandsentwicklung beim ASB NRW e. V. von 2015 bis 2017 durchgeführt. Dabei kamen unterschiedliche Dokumententypen zum Einsatz. Es wurden die Broschüren, die die Ergebnisse von Workshops zu unterschiedlichen Themen der Verbandsentwicklung (z. B. Jugendarbeit, Ehrenamt etc.) aufzeigen, auf ihre Bedeutung für Digitalisierung bzw. Ideen zum Thema Digitalisierung beleuchtet. Es wurden Protokolle der „Steuerungsgruppe zum Verbandsentwicklungsprozess“, schriftliche Zusammenfassungen von Themensammlungen von Mitarbeiter_innen im Rahmen des Verbandsentwicklungsprozesses, Abstimmungspapiere zur Verbandsentwicklungsstrategie für die Geschäftsführungen, Dokumente, die die Verbandsentwicklungsstrategie erläutern, und verschiedene Berichte gesichtet und auf ihre Bedeutung für Digitalisierung analysiert.

Diskussionen

Es wurden mehrere Diskussionsrunden und eine Denkfabrik im ASB NRW e. V. zum Thema Digitalisierung durchgeführt. Diese sahen einen Input zu dem Thema Digitalisierung (Was ist Digitalisierung, was ist Wohlfahrt 4.0, bisherige Forschung zum Thema Wohlfahrt 4.0, Verbreitung von Digitalisierung im Sozialwesen, warum sollte die Wohlfahrt sich mit Digitalisierung beschäftigen, Chancen und Risiken) und einen Input zu einer möglichen Strategie zur Digitalisierung für den ASB NRW e. V. vor und jeweils eine daran anschließende Diskussion. Der Input und die Strategie wurden nach jeder Runde angepasst und somit iterativ auf die Bedürfnisse des ASB NRW e. V. zugeschnitten.

Der Input sowie die Literatur zu einer Strategie wurden nach wissenschaftlichen Standards durch intensive Literaturrecherchen erarbeitet. Der Vorschlag zu einer Strategie wurde aus der Literatur erarbeitet und verschiedene Ansätze wurden dafür miteinander kombiniert.

Zwischen Februar und Oktober 2018 fanden vier Diskussionsrunden und eine Denkfabrik statt. Das Besondere daran war, dass Mitarbeiter_innen über alle ASB-Hierarchiestufen erreicht wurden, sowohl Haupt- als auch Ehrenamtliche.

Ergebnisse

In der Dokumentenanalyse und den Diskussionen wurde deutlich, dass es für die Mitarbeiter_innen/ Engagierten des ASB in NRW von besonderer Bedeutung ist, die ethischen und sozialen Werte des ASB (siehe „Leitbild des ASB Deutschland“ und „Ethik-Kodex des ASB Deutschland“ www.asbnrw.de/ueber-uns/werte-haltung) ins digitale Zeitalter zu übertragen, aber dennoch am Puls der Zeit zu bleiben. Es wurde viel diskutiert, wie die Werte beibehalten und ausgebaut werden können (Teilhabe durch Digitalisierung). Sichtlich war die Sorge um

eine Entmenschlichung der Interaktionsarbeit und eine soziale Spaltung (wer kann sich soziale Dienste leisten). Auf der anderen Seite wurde jedoch auch betont, dass gerade in der Pflege Technik durch die Übernahme von Aufgaben, die zum Beispiel bei Klient_innen mit Scham besetzt sind, die Lebensqualität und Selbstbestimmtheit dieser verbessern kann. Konsens war, dass Digitalisierung sowohl positiv als auch negativ eingesetzt werden kann und einzelfallorientiert entschieden werden muss, ob ein Einsatz den Werten des ASB entspricht oder nicht.

Formulierte Ziele des ASB NRW e. V.

Aus der Dokumentenanalyse und den Diskussionen wurde folgendes Ziel extrahiert:

Ziel des ASB ist es einerseits, durch die Digitalisierung und den weiteren technischen und medizinischen Fortschritt seine Dienste weiterzuentwickeln und innovative Leistungsbereiche zu etablieren. Andererseits ist es ebenfalls das Ziel, Werte wie Humanität, Solidarität und Respekt als tragende Säulen unserer Gesellschaft – bei der sich immer weiter beschleunigenden technologischen Entwicklung – zu erhalten und weiter auszubauen.

Strategien zur Zielerreichung

Auf Grundlage dieser formulierten Ziele hat das Referat für Digitalisierung Strategien zur Zielerreichung ausgearbeitet und die dazu gehörigen Arbeitspakete definiert. In iterativen, unterschiedlich besetzten Diskussionsrunden mit Mitgliedern der Landesgeschäftsstelle (Geschäftsführung, Referat für Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, Referat für Verbandsentwicklung & Flüchtlingshilfe, Referat für Katastrophenschutz, Landesjugendbüro) wurden diese adaptiert und verfeinert.

Zur Zielerreichung sieht das Referat folgende Strategien vor:

1. Einbringen der eigenen Expertise in die gesamtgesellschaftliche Debatte zum Thema Digitalisierung, um die Sicht der Wohlfahrtsverbände und die ethischen Werte zu stärken.
2. Menschzentrierte Untersuchung der ethischen und sozialen Implikationen des Einsatzes von digitalen Technologien.
3. Perspektivische Entwicklung einer umfassenden, sozialverträglichen Digitalisierungsstrategie für den ASB in Nordrhein-Westfalen.

Im Folgenden wird die Extrahierung der Strategien aus der Dokumentenanalyse und den Diskussionen und einzeln dargestellt und ihre Arbeitspakete werden erläutert.

Einbringen der eigenen Expertise in die gesamtgesellschaftliche Debatte zum Thema Digitalisierung

So wie es in den strategischen Zielen des ASB NRW e. V. in Bezug auf die gesellschaftliche Dimension des Selbstverständnisses des ASB NRW e. V. formuliert ist, ist es das Ziel des ASB, ein „aktiver und sichtbarer Teil der politischen und gesellschaftlichen Landschaft in NRW [zu sein]. Er [der ASB] gestaltet Gesellschaft im Sinne der Werte des ASB mit und steht für diese ein. Als Wohlfahrts- und Hilfsorganisation nimmt er seinen gesellschaftlichen Auftrag zur Stabilisierung und Entwicklung sozialer Werte und einem gelebten solidarischen und respektvollen Miteinander wahr. Er ist dabei sowohl treibende Kraft als auch Verteidiger von Rechten derjenigen, die keine Fürsprecher haben“ (Strategische Ziele der VE, S. 3).

Diese Ziele finden sich auch in den strategischen Zielen des ASB-Bundesverbands wieder. In den im ASB NRW e. V. geführten Diskussionen wurde ebenfalls der Wunsch deutlich, die gesamtgesellschaftliche Debatte zum Thema Digitalisierung durch die ASB-eigenen Werte zu prägen. Dass dies nicht nur der Wunsch, sondern auch ein gesellschaftlicher Auftrag der Wohlfahrtsverbände ist, findet sich in der gemeinsamen Absichtserklärung der Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege (BAGFW) und des Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) vom 7.9.2017 (www.bagfw.de/uploads/media/07092017_strateg_Partnerschaft_Digitalisierung_BAGFW_BMFSFJ.pdf) wieder.

Da soziale, personenbezogene Dienstleistungsunternehmen immer auch der Gesellschaft verpflichtet sind, ist die Aufgabe des „Einbringens der eigenen Expertise in die gesamtgesellschaftliche Debatte“ nur folgerichtig. Um die eigene Expertise in Debatten tragen zu können und sich selbst als fachlich kompetenter Partner aufzustellen und einen systematischen Überblick über die gesamtgesellschaftliche Entwicklung zu haben, ist es unerlässlich, bundesweite Diskussion, Neuerungen und Vorhaben zum Thema Wohlfahrt, Arbeit 4.0 und Digitalisierung zu verfolgen. Zur Bearbeitung dieser Aufgabe wurden die Arbeitspakete „Generierung einer aktuellen Übersicht“ und „Teilnahme an Tagungen und Konferenzen zur Übersicht über die Debatte“ beschlossen. Das dritte Arbeitspaket zielt darauf ab, die Sicht und Werte des ASB NRW e. V. in diese Debatte hinein zu tragen und sieht die aktive Teilnahme an Diskussionen, das Halten von Vorträgen und Workshops sowie Vernetzung auf Landes- und Bundesebene vor.

Menschzentrierte Weiterentwicklung der sozialen Dienste des ASB NRW e. V. durch Digitalisierung

Um das Ziel der *Weiterentwicklung der sozialen Dienste beim ASB NRW durch Digitalisierung* zu erreichen, ist es nötig, einen Innovationsprozess in der Organisation durchzuführen. Es muss der Bereich identifiziert werden, in dem als erstes prototypisch der Innovationsprozess ausprobiert werden soll. Für diesen Bereich muss das Innovationspotential analysiert, Ideen zur Umsetzung möglicher innovativer Technologien generiert und dann umgesetzt und begleitet werden.

Innovationsprozesse benötigen einen Impuls (Guldin, 2004). Ein solcher Impuls zum Innovationsprozess kann von neuen technologischen

Entwicklungen auf dem Markt ausgehen, etwa durch Technologien, die z. B. Wettbewerber_innen einsetzen, und die sich eine Organisation nun auch aneignen möchte. Auch können Veränderungen der Bedürfnisse von Klient_innen einen Innovationsimpuls geben.

Digitalisierung ist ein fortwährender Impulsgeber. Durch diese Impulse wird nun der Innovationsprozess angestoßen. Jedoch gibt es für das Sozialwesen bisher keine Modelle zur Initiierung, Gestaltung und Umsetzung von sozialen Innovationsprozessen (Parpan-Blaser, 2018, S.262; Schöttler, 2018; S.157). Dazu kommt, dass Literatur über die soziale Gestaltung von Innovationen im Sozialwesen rar ist (Eurich et al., 2018, S.1). Gängige Innovation und Organisationsentwicklungsprozesse können aufgrund der Spezifika der Arbeit der Wohlfahrtspflege nicht angewandt werden (Eurich et al., 2018, S.3; Parpan-Blaser, 2018, S.262). Die Spezifika liegen in der Interaktionsarbeit mit vulnerablen Gruppen und/oder Individuen, die moralische und rechtliche Komponenten impliziert (Klatetzki, 2010, S. 10). Hinzu kommt, dass digitale Technologien beim Einsatz in der Interaktionsarbeit auch immer die Interaktionsarbeit an sich und somit direkt das Arbeitsergebnis beeinflussen.

Auch wenn keine spezifischen Innovationsmodelle für das Sozialwesen existieren, so können erprobte innovative Methoden wie die „menschzentrierten Gestaltung“ oder das „Design Thinking“ ein sinnvoller Ausgangspunkt für Organisationen des Sozialwesens sein (Hartmann, 2018, S. 144).

Das Referat für Digitalisierung hat deshalb 2018 einen Prozess zur ethischen und menschzentrierten Einführung von innovativen Technologien entwickelt, der den Ansatz zur menschzentrierten

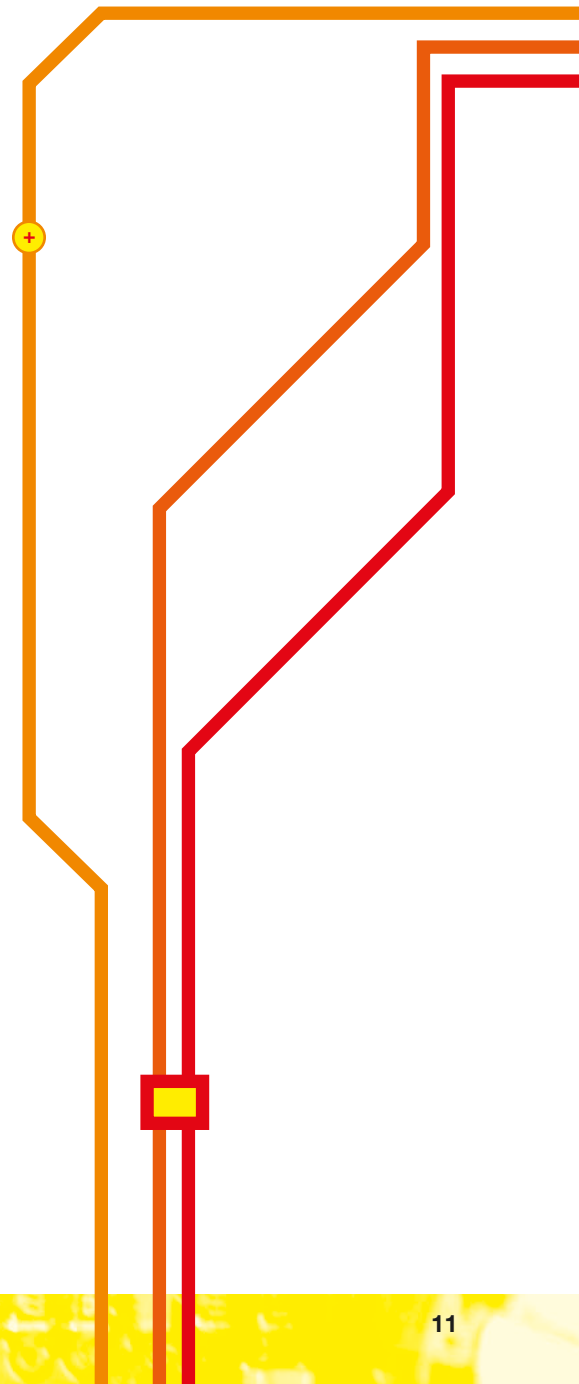
Gestaltung (DIN EN ISO 9241-210:2010-01), auf die Bedürfnisse des ASB NRW e.V. anpasst und dazu die ethischen und sozialen Aspekte für Klient_innen und Mitarbeiter_innen integriert. Dieser Prozess wurde ebenfalls iterativ in den Expert_innen-Diskussionsrunden mit Mitarbeiter_innen der Landesgeschäftsstelle (siehe oben) vorgestellt, diskutiert und adaptiert. Zusätzlich wurde der Prozess der Fachöffentlichkeit auf dem „Bundeskongress Soziale Arbeit 2018“ vorgestellt.

Die „menschzentrierte Gestaltung“ stellt den Menschen bei der Gestaltung interaktiver Systeme in den Mittelpunkt (DIN EN ISO 9241-210:2010-01, S.6). Es konnte gezeigt werden, dass partizipative Umsetzungen das Wohlbefinden und den Gesundheitsstatus der Mitarbeitenden erhöhen können (Sim, Curatola & Banerjee, 2015 S. 79). Um interaktive Systeme partizipativ und menschzentriert zu entwickeln, kommen sowohl Methoden der empirischen Sozialforschung – wie Interviews und ethnographische Beobachtungen –, als auch Innovations- und Kreativitätsforschung zum Einsatz, wie z. B. Personas.

Für Wohlfahrtsverbände ist es aufgrund der Spezifika der Interaktionsarbeit von Relevanz, die ethischen Aspekte mitzudenken. Hier bietet sich eine Integration des Modells zur ethischen Evaluation sozio-technischer Arrangements (kurz: MEE-STAR) (Manzeschke et al., 2013) an.

Aus den Diskussionen wurde deutlich, dass für Wohlfahrtsverbände im Allgemeinen und für das Gelingen der Interaktionsarbeit besonders unter dem Einfluss von digitalen Technologien vor allem die Mitarbeiter_innenseite wichtig ist, damit die Technologie akzeptiert und verwendet wird. Deshalb sieht der Prozess die Integration einer Mitarbeiter_innenbefragung vor, die die Mitarbei-

ter_innen sensibilisiert, aber vor allem auch ihre (gesundheitliche und emotionale) Beeinflussung durch Digitalisierung untersucht und im weiteren Prozess berücksichtigt. Damit wird ein weiteres Mal die ethische und soziale Dimension berücksichtigt.



Skizze des kombinierten Prozesses:

Erste Phase: Der gesamte Prozess wird umfassend geplant. Detailliert werden dazu die Methoden für jeden Schritt festgehalten, die auch die ethische Reflektion beinhalten.

Zweite Phase: Nun werden der Nutzungskontext und die Nutzungsgruppen, Ziele und Arbeitsaufgaben identifiziert. Methoden dafür sind wissenschaftliche Beobachtung mit kontextuellen Interviews, damit die Arbeitsaufgaben systematisch erfasst werden können (DIN EN ISO 9241-210:2010-01). Um der besonderen Relevanz der Mitarbeiter_innen in Wohlfahrtsverbänden gerecht zu werden, wird eine Mitarbeiter_innenbefragung Sorgen und Ängste bezüglich Digitalisierung erfassen, die im weiteren Projektverlauf adressiert werden können. Regelmäßige Diskurs- und Informationsveranstaltungen schaffen Transparenz und werden dem Mitspracherecht der Mitarbeiter_innen gerecht.

Dritte Phase: Mithilfe von qualitativen Inhaltsanalysen der wissenschaftlichen Beobachtungen und kontextuellen Interviews werden die Ergebnisse aus den vorhergegangenen Erhebungen extrahiert und daraus prototypische, fiktive Nutzer_innen (Personas) erstellt (Plattner et al., 2009, S.118). Personas unterstützen die Festlegung der Nutzungsanforderungen vor dem Hintergrund des Nutzungskontextes und erlauben es, Anforderungen an das Produkt abzuleiten (DIN EN ISO 9241-210:2010-01, S.5ff). Durch Workshops in einem multidisziplinären Team

werden dann die wichtigsten Punkte der Ergebnisse herausgearbeitet und zu Point of View Statements (PoVs) extrahiert (Lewrick et al., 2017, S. 17). PoVs spiegeln den Bedarf einer Person wider und beinhalten die Begründung für diesen Bedarf. In die Gestaltung der PoVs fließen auch die ethischen Aspekte ein, die u.a. durch die Mitarbeiter_innenbefragung extrahiert wurden.

Vierte Phase: Anders als im Prozess der menschenzentrierten Gestaltung werden in dieser Phase nicht Gestaltlösungen zur Bedienung der Bedarfe entwickelt, sondern mithilfe einer Marktanalyse soll nach Gestaltlösungen, die bereits auf dem Markt vorhanden sind und die Nutzungsanforderungen erfüllen, gesucht werden.

Fünfte Phase: Die klassische Nutzer_innen-Evaluation bzw. eine inspektionsbasierte Expert_innen-Evaluation soll die ausgewählte Gestaltungslösung möglichst realistisch im Nutzungskontext evaluieren. Besondere Relevanz bekommt hier die zusätzliche Evaluation der Anwendung der Gestaltungslösung nach ethischen Kriterien; dies kann über die Anwendung eines MEESTAR-Workshops (Manzeschke et al., 2013) erfolgen. Durch die Evaluation kann sich dann informiert für die Technologie entschieden werden oder sie wird durch eine Technologie ersetzt, die besser auf die herausgearbeiteten Dimensionen passt.

Dieses Vorgehen sollte es ermöglichen, eine Technologie /Anwendung auszuwählen und einzuführen, die die Bedarfe effektiv, effizient und zufriedenstellend deckt, und dabei sowohl die ethische Bedeutung der Interaktionsarbeit, als auch die Sicht der Klient_innen und Mitarbeiter_innen in den Blick nimmt. Dadurch soll es ermöglicht werden, nicht beabsichtigte Folgen möglichst gering zu halten und die positiven Folgen zu nutzen, um Technologien sozial und ethisch einzuführen. Gleichzeitig muss der Einsatz einer Technologie auch langfristig kontrolliert werden, da dieser trotz sorgfältiger Abwägung nicht-intendierte Folgen mit sich bringen kann.

Perspektivische Entwicklung einer umfassenden, sozialverträglichen Digitalisierungsstrategie für den ASB in NRW

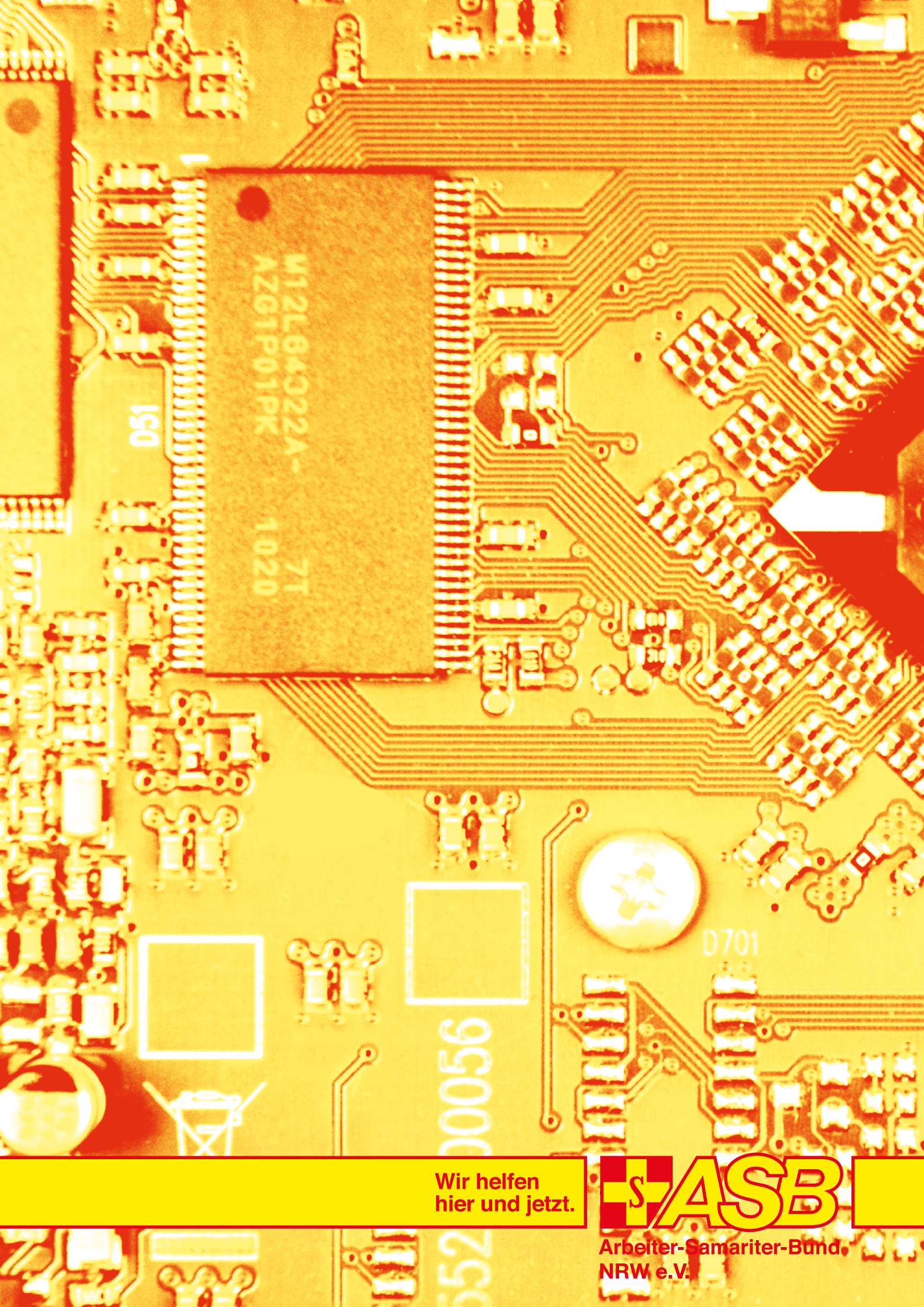
Perspektivisch wird der ASB NRW e. V. eine umfassende, sozialverträgliche Digitalisierungsstrategie entwerfen. Dazu ist die Sensibilisierung der Mitarbeiter_innen in der Organisation ein wichtiger Schritt. Darüber hinaus muss Digitalisierung partizipativ diskutiert und umgesetzt werden, um die Akzeptanz zu erhöhen und Sorgen zu begegnen (Brandt et al., 2016). Die Mitarbeiter_innen wiederum müssen dazu die entsprechenden zeitlichen Ressourcen freigestellt bekommen (ebd.). Dafür wurden und werden die Mitarbeiter_innen und Ehrenamtliche in die Diskussionsprozesse um die Ziele und Strategien des Referats für Digitalisierung mit einbezogen. Zusätzlich ist ein Newsletter für Interessierte über aktuelle Themen der Digitalisierung in Planung und innovative Lehrmethoden wie e-Learning-Konzepte sollen umgesetzt werden.

Schlusswort

Der ASB NRW e. V. betrachtet es als Chance und gleichzeitig als Herausforderung, die weitreichenden Auswirkungen der digitalen Entwicklungen mitzugestalten. Er orientiert sich dabei an den Bedürfnissen der Menschen und an seinen Werten als Hilfs- und Wohlfahrtsorganisation. Dafür müssen die ethischen und sozialen Implikationen von Digitalisierung ganzheitlich beleuchtet werden, um über den Einsatz von Technologien informiert entscheiden zu können.

Der von uns gewählte Ansatz erlaubt es uns, uns bewusst gegen digitale Technologien zu entscheiden, wenn sie nicht substanziell die Ziele und Werte des ASB NRW e. V. vorantreiben. Dadurch können wir uns informiert für digitale Technologien entscheiden, die im Einklang mit unseren Werten und Zielen stehen, um somit auch die nächsten 130 Jahre Menschen verantwortlich und innovativ „hier und jetzt“ zu helfen. Eine langfristige Kontrolle hilft uns dabei, nicht-intendierte Folgen möglichst gering zu halten. Die Entwicklung des Digitalisierungsprozesses befindet sich selbst noch im Prozess und wird fortlaufend adaptiert und mit konkreten Maßnahmen gefüllt.

Wir sind davon überzeugt, dass nur digitale Technologien, die Aspekte wie Humanität, Autonomie und Selbstbestimmung fördern, nachhaltig erfolgreich sind „Demokratie und Solidarität zu leben und zu bewahren“ (ASB-Resolution vom 20.10.2018) und den gesellschaftlichen Zusammenhalt zu fördern.



M12L6A022A-
AZG1P01PK 71
1020

051

D701

95000

Wir helfen
hier und jetzt.



Arbeiter-Samariter-Bund
NRW e.V.