

## Digitalisierung – wer, wie, was? Wieso, weshalb, warum?

Die Digitalisierung ist in aller Munde und breitet sich in unserem privaten und beruflichen Alltag aus. Die Zeichen dieses Wandels sind unübersehbar und stellen uns vor neue Herausforderungen, wenn z.B. eine ganze Generation von Menschen den Videokanal YouTube mittlerweile dem klassischen Fernsehen vorzieht. Dort alleine erreichen Einzelne mehr Menschen als die Tagesschau.

Dabei bleibt die Frage nach einer professionellen Begleitung dieses Prozesses meist unbeantwortet. Auch für unsere Arbeit als Arbeiterwohlfahrt ist der Wandel bereits spürbar und stellt eine besondere Herausforderung dar, die einen ordnenden Rahmen erforderlich macht. Dafür skizzieren wir anhand von vier Kriterien, wo, wann und wie wir die Digitalisierung in der Sozialen Arbeit aktiv gestalten wollen – und müssen.

Wenn wir zu den von uns begleiteten **Menschen** blicken, müssen wir wissen, welche Anforderungen und Kompetenzen sie mitbringen, um erfolgreich mit ihnen arbeiten zu können. Das jeweilige Nutzer\*innenverhalten spielt dabei eine große Rolle und dafür müssen wir in unseren Einrichtungen entsprechende technische Möglichkeiten schaffen. Selbstverständlich nehmen auch die Anforderungen an die Verarbeitung der Daten dieser Menschen zu – nicht nur intern, sondern auch im Kontext zum jeweiligen Geldgeber. Beide Anforderungen sind miteinander zu verknüpfen, um erfolgreiche Soziale Arbeit zu gewährleisten.

**Mitarbeiter\*innen** spielen in der Erbringung Sozialer Arbeit traditionell eine große Rolle. Sie sind durch den Wandel mehrfach angesprochen und stehen vor neuen Herausforderungen. Die Anforderungen an den Umgang mit technischen Neuerungen wachsen stetig und auch zunehmend schneller. Das erforderliche KnowHow ist vorzuhalten. In der **Organisation** spielen die richtigen Prozesse eine wichtige Rolle. Digitalisierung meint hier nicht bestehende Prozesse einfach nur digital nachzubauen. Stattdessen müssen wir

mit neuen, digitalen Möglichkeiten bessere Wege zu gehen. Dies betrifft die Abläufe innerhalb einer Organisation, aber auch die Ermöglichung neuer Prozesse durch Digitalisierung. Auch in unseren **Angeboten** müssen wir diesen Entwicklungen mit innovativen Antworten begegnen. Denn digitale Lösungen müssen wir nicht nur erarbeiten, sie werden auch von den uns anvertrauten

Menschen erwartet. Längst Alltag sind zum Beispiel Online Beratung, niederschwellige Kontaktaufnahmen und digitale Informationsbeschaffung.

Digitalisierung erfordert die Bereitschaft und den Willen sich mit neuen Technologien auseinanderzusetzen und Veränderungen offen gegenüberzutreten. Es

braucht auch Mut sich darauf einzulassen. Einen vorgefertigten Weg gibt es nicht – vielmehr muss dieser neu beschritten werden. Dazu braucht es Menschen, die die Schnittstelle zwischen den Themen der Organisation und Digitalisierung denken können und vor allem wollen. Es braucht weiterhin den Mut, um zu investieren. Dabei ist zuerst an die Organisation zu denken und dann erst an die Technik. Digitalisierung ist jedoch kein einzelnes Projekt. Sie ist ein fortlaufender und dauerhafter Prozess, der sich auf alle Aktivitäten genauso auswirkt wie auf die Strategie selbst.



### Die AWO Niederrhein will...

- ... passgenaue digitale Angebote in den jeweiligen Feldern der Sozialen Arbeit platzieren.
- ..., dass unsere Mitarbeiter\*innen mit der Digitalisierung umgehen können.
- ...für unsere betrieblichen Prozesse neue und bessere digitale Lösungen finden.
- ...digitale Formen der Leistungserbringung in der Sozialen Arbeit ermöglichen.