



HOCHSCHULE OSNABRÜCK
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

ARBEITSERLEICHTERUNG UND QUALITÄTSENTWICKLUNG IM ASD DURCH DIGITALISIERUNG?

PROF. DR. THOMAS LEY

7. FACHGESPRÄCH KINDERSCHUTZ



AGENDA

1. **Paradoxien der Digitalisierung** – „Es könnte so einfach sein“
2. **Funktionen von IT im Kinderschutz** – „Digitalisierung kann alles und nichts!“
3. **IT-Nutzung im Jugendamt** – „Back to earth!“
4. **KI im Kinderschutz** – „Der insoweit erfahrene Algorithmus?“

10 PARADOXIEN DER DIGITALISIERUNG

Zeitparadox

Raumparadox

Kompetenz-
paradox

Produktivitäts-
paradox

Beschäftigungs-
paradox

Polarisierungs-
paradox

Datenschutz-
paradox

Regierbarkeits-
paradox

Entscheidungs-
paradox

Preisparadox

Bosch, Gerhard (1998): Jobless Growth? Die Auswirkung der neuen Informations- und Kommunikationstechnologien auf die Beschäftigung. In: Arbeit: Zeitschrift für Arbeitsforschung, Arbeitsgestaltung und Arbeitspolitik 7 (4), S. 299-315.

RATIONALISIERUNGSMYTHEN DER DIGITALISIERUNG

KI im Landratsamt Augsburg: bis zu 91 Prozent Zeitersparnis

„Während des Hackathons kamen acht bis zehn IBM-Mitarbeiter zusammen, um eine maßgeschneiderte Webanwendung mit IBM Watsonx Assistant als Chatbot zu erstellen. Der Chatbot nutzt von IBM Watson Discovery analysierte Dokumente als Wissensbasis und verwendet IBM watsonx.ai, um eine Antwort zu generieren. Benutzertests zeigten eine Verbesserung von bis zu 91 Prozent bei der Zeit, die benötigt wird, um Fallinformationen zusammenzustellen. Vor dem Pilotprojekt dauerte es bis zu einer Stunde, um alle verschiedenen Datenpunkte zu sammeln. Im Vergleich dazu benötigte der Prototyp nur fünf Minuten.

Darüber hinaus stellte das Team des Jugendamtes fest, dass sich die Qualität und Genauigkeit der neu erstellten Zusammenfassungen deutlich verbessert hatte. Die Begeisterung nach dem Pilotprojekt war unübersehbar. Das Team ist bestrebt, die Effizienz und Leistung durch den Einsatz von gen AI weiter zu steigern.“

https://de.newsroom.ibm.com/KI_offentlicher-Dienst (14.03.2024)

FUNKTIONEN VON IT IM KINDERSCHUTZ

	Steuerung von Hilfesystemen	Vernetzung von Akteuren	Unterstützung von Fallarbeit	Einbindung von Adressat* innen
Anwendungs-kontexte				

FUNKTIONEN VON IT IM KINDERSCHUTZ

	Steuerung von Hilfesystemen	Vernetzung von Akteuren	Unterstützung von Fallarbeit	Einbindung von Adressat*innen
Anwendungs-Kontexte	Kommunale Sozialplanung	Programme und Institutionen	Falleingangssysteme	Informations- und Hilfeportale
	Programmmonitoring	Experten-netzwerke	Diagnose und Prognosestellungen	Antragstellungen
	Populationsbezogenes Risikomanagement	Fallkooperationen	Hilfeplanverfahren	Koproduktion in Dienstleistungen

IT-NUTZUNG IM JUGENDAMT – „BACK TO EARTH!“

- *7 unterschiedliche Softwareanbieter* (Prosoz als Marktführer)
- **Softwarenutzung für administrative Zwecke:** 45% der Jugendämter geben, Software für die Steuerung von Haushaltsmitteln zu nutzen, 31% für die Kontrolle von Aufgabenerledigung und 23% für die Zuweisung von Aufgaben an Mitarbeiter:innen.
- **Softwarenutzung für organisationale Prozesse:** 67% der Jugendämter geben an, dass die Datenbestände der Software regelmäßig genutzt werden, um die Auslastung der Fachkräfte zu steuern, 28% um systematisiert auszuwerten, welche Hilfen besonders erfolgreich sind und 19% um vergleichbare Fälle, Fallverläufe oder Maßnahmen aggregiert zu analysieren.
- **Softwarenutzung für Falldokumentation:** 92% der Befragten (N = 260) geben an, die Software für die Dokumentation der Hilfeverläufe, 77% für die Dokumentation der Diagnostik und Anamnese und 53% für die Dokumentation der kollegialen Beratung zu nutzen.

(Studie Profil- und Profilentwicklung im ASD - Merchel u.a. 2023: 96ff)

IT-NUTZUNG IM JUGENDAMT – „BACK TO EARTH!“

Digitalisierungsgrad der Falldokumentation zwischen „gar nicht“ (6) u. „vollständig“ (1)
(vgl. Merchel et al. 2023: S. 97, eigene Darstellung)

Grad	6	5	4	3	2	1
Fachkräfte	11,4%	18,8%	20,5%	28,6%	13,8%	6,8%
Leitung	11,2%	14,6%	28,1%	32,2%	12%	10,9%

- **Doppelte Buchführung** in der Dokumentation
- Steuerungsrelevante digitale Akte vs. Handlungsrelevante Handakte (Ley 2021)
- Medienbrüche innerhalb und über Organisationsgrenzen hinweg
- **Stand und Perspektiven bei der Arbeit mit Kinderschutzbögen?**



KOMMUNIKATION MIT ADRESSAT*INNEN

Vergleich der Kontaktaufnahmemodi vor und während der Lockdown-Phasen in der Corona-Pandemie differenziert nach Leitungs- und Fachkräften. (Angaben in Prozent, Mehrfachnennungen waren möglich, Darstellung, siehe Meyer et al 2022: S 231)



KOMMUNIKATION MIT KOOPERATIONS- PARTNERN

Kommunikationsmittel mit Kooperationspartnern (siehe Merchel u.a. 2023, S. 101)

IT-NUTZUNG IM JUGENDDAMT – „BACK TO EARTH!“

„Die E-Mail gehört 50 Jahre nach ihrer Erfindung zum festen Repertoire vieler ASD, der papierene Brief allerdings nach wie vor auch.“

(Merchel u.a. 2023: 99)



WIE WAR DAS NOCHMAL MIT DER ARBEITSERLEICHTERUNG?

- Dokumentation als ‚andere‘ Arbeit“ (Büchner 2015: 243)
- Arbeit an und in Data Doubles
- **Data Work** bezeichnet „mehr als die unmittelbare Eingabe von Daten“ (Büchner/Gall 2023, S. 352):
auch Aufwände, um Daten zu erzeugen, Überblick über Daten zu gewinnen, Daten zu aktualisieren/selektieren sowie in ein bestimmtes Format zu übertragen

IT-NUTZUNG IM JUGENDAMT – „BACK TO EARTH!“

- Einsatz von IT in der Regel auf **Steuerungs- und Vernetzungsfunktionen** beschränkt
- Einfache, häufig **unidirektionale Nutzungsformen** von IT
- **Potentiale digitaler Koproduktion** nicht ausgeschöpft (Standardisierter Datenaustausch, Fallarbeit)
- Neue Formen der Kommunikation mit Adressat*innen (Wo bleibt die Onlineberatung? Der Chatbot...)
- Projekte der **nachholenden Informatisierung** (eher 2.0 denn 4.0)?!
- **Es braucht eine digitale Infrastrukturpolitik in der Jugendhilfe!**

IT-NUTZUNG IM JUGENDAMT – „BACK TO EARTH!“

„Die Digitalisierungsmöglichkeiten werden aktuell in den ASD mehrheitlich nicht ausgeschöpft. Die ASD nutzen Digitalisierungsoptionen lediglich in Ansätzen. Digitalisierung im ASD verläuft mehrdimensional, aber in vielen Fällen punktuell, nicht in Form einer Gesamtstrategie unter Einbeziehung fachlicher Erwägungen. Gleichzeitig wird die Corona-Pandemie in diesem Kontext von den Führungskräften als Motor für Fortschritte bewertet, die Vorteile einer weiteren Digitalisierungsentwicklung erkennbar werden lassen: hier insbesondere eine Reduktion von Mehrarbeit, mehr „reflexive Ruhe“ im Rahmen von Home-Office, erweiterte Kommunikationswege mit und zu Adressat/innen sowie zu Kooperationspartnern, Möglichkeiten der Online-Beratung.“

(Merchel u.a. 2023, S. 202).

KI IM KINDERSCHUTZ – DER INSOWEIT ERFAHRENE ALGORITHMUS?

1. Predictive Risk Modelling (PRM) im Kinderschutz

- Risikodiagnostik durch Big Data Analytics (Bastian/Schrödter 2020)

2. Large Language Models (LLM) im sozialen/medizinischen Sektor

- KI Sprachassistenten für die digitale Dokumentation ([Voize](#), [NursIT](#))
- Erstellung von Arztbriefen im UKE ([ARGO](#), Datengrundlage: 7 Mio. Fälle)
- KI gestützte Assistenz in der Onlineberatung ([KIA](#); in Entwicklung)
- Chatbots als erste Anlaufstelle für Bürger*innen (Hilfe Ja – Lösung nein!)



ENTWICKLUNGSSZENARIOEN DIGITALER ARBEIT (Hirsch-Kreinsen 2019)

1. Automatisierung
2. Polarisierung
3. Entgrenzung / Flexibilisierung
4. Upgrading

ZUKUNFTSZENARIEN DES INFORMATISIERTEN KINDERSCHUTZES

1. Automation

- Automation von Falleingangsphasen (Screening, Chatbots)
- Big Data in der Sozialverwaltung? Algorithmisierung von Entscheidungsprozessen...
- Robotik in der Pflege („Hilfsmaschinen“ vs. Humanoide Roboter)

2. Polarisierung

- hochqualifizierte (spezialisierte) Experten vs. abgewertete (ausführende) Fachkräfte
- Chimäre des Bürokratieabbaus (Dokumentationsoverload)
- Schreibender Kern und aktive Außenposten im Jugendamt (Büchner 2018)

3. Flexibilisierung/Entgrenzung

- Zusatzdienste aus der Cloud (Videodolmetscher*innen)
- Plattformisierung“ und Ent-institutionalisierung in der Sozialen Arbeit (betreut.de)
- Tele-Sozialarbeit im ländlichen Raum (Videoberatung)

ZUKUNFTSZENARIEN DES INFORMATISIERTEN KINDERSCHUTZES

4. Upgrading (Aufwertung von Jobs)

- Zunächst Folge von Automatisierung und Informatisierung (Jobenrichment / Jobenlargement)
- Erweiterung der Wissensbasis
 - Probalistisch vs. kasuistisch
 - Performance Support System vs. Komplementäre Assistenzssysteme
- Simulationsverfahren in der Diagnosestellung
- Prozessbegleitende (!) Dokumentation
- Begleitung von Hilfeprozessen (Erklärvideos, Realtime Monitoring)
- Hybride Beratungsformen (digitale Anlaufstellen, Self-Guiding Beratungsprogramme)
- Vernetztes professionelles (fallbezogenes) Arbeiten

ZUKUNFTSZENARIEN DES INFORMATISIERTEN KINDERSCHUTZES

„Upgrading“ als professionelle und fachwissenschaftliche Herausforderung:

**Wie müsste ein echtes digitales Upgrade des
Kinderschutzes aussehen?**



VIELEN DANK FÜR IHRE AUFMERKSAMKEIT

PROF. DR. THOMAS LEY
PROFESSUR FÜR SOZIALE ARBEIT MIT DEM SCHWERPUNKT
MEDIATISIERTE LEBENSWELTEN UND ARBEITSFORMEN

T.LEY@HS-OSNABRUECK.DE

LITERATUR

- Büchner, S. (2018): Der organisierte Fall. Zur Strukturierung von Fallbearbeitung durch Organisation. Wiesbaden: Springer VS
- Büchner, S./ Gall, K. (2023): Digitalisierung in der Sozialverwaltung - Soziotechnische Konstellationen der Fallbearbeitung am Beispiel von Jugendämtern. In: WSI-Mitteilungen 76(5), S. 346–354. DOI: 10.5771/0342-300X-2023-5-346
- Ley, T. (2021): Zur Informatisierung Sozialer Arbeit. Eine qualitative Analyse sozialpädagogischen Handelns im Jugendamt unter dem Einfluss von Dokumentationssystemen. Weinheim: Beltz Juventa.
- Ley, T./ Seelmeyer, U. (2017): Informationstechnologien im Kontext vorbeugender Sozialpolitik in NRW: Bestandsaufnahme, Funktionen und Perspektiven. Mannheim, Düsseldorf: <https://www.ssoar.info/ssoar/handle/document/67685>
- Merchel, J./Berghaus, M./Khalaf, A. (2023): Profil und Profilentwicklung im Allgemeinen Sozialen Dienst (ASD). München: Ernst Reinhardt Verlag (Soziale Arbeit).
- Schrödter, M./ Bastian, P./ Taylor, B. (2020): Risikodiagnostik und Big Data Analytics in der Sozialen Arbeit. In: Nadia Kutscher, Thomas Ley, Udo Seelmeyer, Friederike Siller, Angela Tillmann und Isabel Zorn (Hg.): Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung. Weinheim, Basel: Beltz Juventa, S. 255–264.