

3. Sozial braucht Digital

Wir leben in wahrhaft aufregenden Zeiten. Soziale Medien, Onlinehandelsplattformen und jüngst auch Privatpersonen; Künstliche Intelligenz und Algorithmen durchdringen immer mehr unser Leben. Längst hat beinahe jeder einen kleinen Computer in der Tasche, der das in den Schatten stellt, was Science-Fiction-Autoren sich vor 50 Jahren nur für die ferne, ferne Zukunft auszumalen trauten. Und dieser Computer ist drahtlos mit dem Wissen der gesamten Menschheit verbunden. Wer hätte gedacht, dass der "Stein der Weisen" als kleiner Glasbaustein daherkommt. Die Möglichkeiten scheinen grenzenlos... Und hier fangen die Probleme an, denn was mit dieser Technologie möglich ist, das vermag ein einzelner Mensch kaum zu erfassen.

Jüngst wurde vom Institut für Kinder und Jugendhilfe (IKJ) das Projekt "Bedarfsgerechte KI für die Kinder- und Jugendhilfe" vorgestellt. Ziel des Projekts scheint es zu sein, mögliche Nutzungsfelder von KI in der Jugendhilfe zu erkunden und Anwendungen zu entwickeln. Allein die Existenz dieses Projekts zeigt, dass scheinbar bisher weder Fachleute für KI, noch die Jugendhilfe selbst eine Idee haben, wie KI hier sinnvoll eingesetzt werden könnte.

Bei welchen Aufgaben also könnte KI im sozialen Sektor helfen oder entlasten? Welche Aufgaben würden wir gerne an die Maschinen abgeben? Und welche wollen wir lieber behalten? An welchen Stellen können und wollen unsere KlientInnen KI annehmen?

Die Vereinfachung von Bürokratie, Simultanübersetzer; Unterstützung bei der Dokumentation und dem Schreiben von Anträgen wären sicher Bereiche, in denen ein wenig KI-Unterstützung sehr willkommen wäre. KI, die direkt mit KlientInnen kommuniziert und Beratungen vornimmt, erscheint dagegen noch sehr bizarr und löst Widerstand aus. Im Kundenservice vieler Unternehmen haben Chatbots längst einen festen Platz und schon das löst gemischte Gefühle bei denen aus, die sich damit konfrontiert sehen. Ob die menschliche Komponente in Beratungsprozessen nicht doch irgendwann ersetzbar wird, und ob dies von KlientInnen dann akzeptiert wird, lässt sich nicht vorhersehen; aber zumindest im Augenblick scheint dies nicht gewünscht.

Auch das Thema Datenschutz hat einen festen Platz am Tisch, wenn über Digitalisierung gesprochen wird. Der gläserne Mensch ist längst Wirklichkeit, und eine bessere Vernetzung von Sozial- und Gesundheitsdiensten wird diesen ein ganzes Stück durchsichtiger machen.

Vermutlich muss man sich ohnehin, zumindest in sozialen Berufen, wenig Sorgen machen, ganz plötzlich vom KI-Tsunami fortgerissen zu werden. Denn moderne Technologie kostet Geld, Geld, das überall fehlt. Der gesamte soziale Sektor ist aktuell mit zum Teil drastischen Kürzungen konfrontiert, dies hemmt auch die Digitalisierung. Lange, bevor man sich Gedanken darüber macht, was KI für uns tun könnte, fragt man sich, was nicht schon alles anders wäre, wenn die Software- und Hardware, mit der aktuell gearbeitet wird, moderner wäre? Wie sieht es aus, wenn wir mehr Präsenz in den sozialen Medien hätten? Oder wenn wir seltener das Faxgerät nutzen müssten? Hier ist der Sozialsektor sicher in guter Gesellschaft mit den meisten anderen öffentlichen Bereichen, aber das Hinterherhinken bei der Digitalisierung in Deutschland ist auch hier deutlich spürbar.

Natürlich ist eine der großen Chancen der Digitalisierung, ebendiesen Knoten aufzulösen und Mitarbeitende so zu unterstützen und zu entlasten, dass sie am Ende ihre Zeit perfekt nutzen und somit mit weniger mehr erreichen können. Diese Aufgabe ist aber alles andere als klein und braucht nicht nur gute Ideen, sondern auch den Willen, diese dann praktisch umzusetzen. Wir dürfen uns wohl auch weiter auf wahrhaft aufregende Zeiten freuen.