

Responsive Digitalisierungspolitik. Oder: Wie und warum sich der Caritasverband von den Ideen der Stiftung Digitale Chancen gerne anstiften lässt. 10 Thesen in 10 Minuten -

von Eva M. Welskop-Deffaa, Vorstand Sozial- und Fachpolitik des Deutschen Caritasverbandes, beim Kongress „Gesellschaftlicher Dialog Ethik & Digitalisierung – Vertrauen in unsere vernetzte Welt“ am 17. April 2018 im Humboldt-Forum, Berlin

Als die Vorstandsvorsitzende der Stiftung digitale Chancen, Jutta Croll, der Sozialpolitischen Kommission des Deutschen Caritasverbandes im November letzten Jahres die aktuellen Studienergebnisse der Stiftung präsentierte, gab es ein großes Einvernehmen: Das Tempo, mit dem die Nutzung digitaler Tools die Alltagsvollzüge prägt und das Tempo, mit dem die Generation 70plus digitale Kompetenzen erwirbt, passen nicht zueinander. Es werden Exklusionsgefahren sichtbar, die uns nicht gleichgültig lassen.

Ich habe daher die Einladung gerne angenommen, im Rahmen des von der Stiftung initiierten Workshops mitzuwirken und – mit 10 Thesen in 10 Minuten - auf die politischen Forderungen zu antworten, die Professor Herbert Kubicek zur Frage „Digitalisierung und demographischer Wandel: Bleiben 10 Millionen Menschen außen vor?“ mit dem Masterplan der Stiftung zur responsiven Digitalisierungspolitik (www.digitale-chancen.de) präsentiert hat.

1. Responsive Digitalisierungspolitik

Am 7. September 2017 stellten die Spitzen der Wohlfahrtsverbände und Bundesfamilienministerin Katarina Barley eine gemeinsame Absichtserklärung vor: „Digitale Transformation und gesellschaftlicher Zusammenhalt“ (bagfw.de). In knappen Formulierungen machten wir deutlich, vor welchen Herausforderungen sich Caritas, Diakonie, AWO... sehen. „Durch ihre alltägliche Präsenz“, so schrieben wir, prägen die digitalen Technologien zunehmend **alle** Lebensbereiche, die Art der Kommunikation und die Gestaltung sozialer Beziehungen, das Lernen und Arbeiten ebenso wie das Konsum- und Freizeitverhalten.“ Sie prägen alle Lebensbereiche für alle Menschen, aber nicht alle können dies gleichermaßen als Bereicherung erfahren.

Nicht alle können die Chancen nutzen. Manch einer erfährt die digitale Transformation als Einbruch fremder Mächte in geübte Lebensvollzüge – das kann für die Buchhalterin genauso gelten, die plötzlich im Jahresrhythmus mit immer neuen Buchhaltungsprogrammen zurechtkommen muss, wie für den Pfarrer, der sich mit der Erwartung konfrontiert sieht, in seiner Gemeinde einen Internetauftritt mit Gottesdienstzeiten und Öffnungszeiten der KÖB vorzuhalten - aktuell, attraktiv und interaktiv. Für andere ist die Transformation eine schleichend sich vollziehende Erweiterung des eigenen Sozialraums in die digitale Welt. Die Lust, mit dem Smartphone den von google oder Amazon vorgezeichneten Pfaden zu Veranstaltungs- und Beratungsangeboten zu folgen, ist groß. Die Gefahren, die mit den Datenspuren verbunden sind, die man hinterlässt, werden negiert, sind nicht bekannt; die digitalen Kompetenzen, die erforderlich wären, um sich wirklich sicher in den hybriden Sozialräumen zu bewegen, wachsen nicht automatisch und von alleine mit.

Responsive Digitalisierungspolitik. Oder: Wie und warum sich der Caritasverband von den Ideen der Stiftung Digitale Chancen gerne anstiften lässt.

In der Absichtserklärung vom September 2017 heißt es daher: „Den großen – ungleich verteilten – Chancen der Digitalisierung stehen Risiken sozialer Spaltung gegenüber, die frühzeitig erkannt und begrenzt werden müssen. Digitale Teilhabe wird elementare Voraussetzung gesellschaftlicher Teilhabe. Die digitale Transformation kann nur gelingen, wenn die Richtung der Entwicklungsdynamik als gestaltbar erlebt wird und unterschiedliche Geschwindigkeiten nicht zu uneinholbaren Vorsprüngen kleiner digitaler Eliten führen.“

Im Folgenden führt die Erklärung Handlungsfelder und Handlungsaufträge auf, die von der Freien Wohlfahrtspflege und ihren Einrichtungen und Diensten zu gestalten sind, damit das beschriebene Ziel erreicht werden kann: „Die Freie Wohlfahrtspflege hat sich als das gemeinwohlorientierte Gerüst der sozialen Infrastruktur in Deutschland bewährt. Sie stellt ihre Leistungsfähigkeit und Bedeutung gerade auch dann unter Beweis, wenn größere gesellschaftliche Transformationen anstehen und die Regeln und Gewichtungen des gesellschaftlichen Miteinanders neu ausgehandelt werden müssen.“ Diese Programmsätze gilt es nun einzulösen – z.B. indem wir unsere Angebote, die von uns vorgehaltene soziale Infrastruktur, gezielt um Angebote digitaler Teilhabe erweitern. Das kann und muss unser Beitrag zu „responsiver Digitalisierungspolitik“ sein.

Den Begriff findet man in der Absichtserklärung nicht, weil er uns im September letzten Jahres noch nicht begegnet war. Tatsächlich trifft er aber sehr genau, worum es uns geht: Digitalpolitik darf sich nicht auf Industrie 4.0 beschränken. Es geht um gesellschaftliche Teilhabe unter den Vorzeichen der digitalen Transformation – für alle.

2. Responsivität als Anforderung an öffentliche und private Wohlfahrtspflege

Der in Deutschland noch nicht so weit verbreitete Begriff der Responsivität kommt aus einem Diskurskontext, den die Vereinten Nationen in Bezug auf gute öffentliche Verwaltung bereits vor 10/15 Jahren angestoßen haben. Responsivität ergänzt in diesem Kontext Anforderungen wie Transparenz und Effizienz, Partizipation und Rechenschaftspflicht. Sie steht für die Erwartung an die handelnden Akteure, sich aktiv (!) in die Perspektive derer zu versetzen, um die es in ihrem (Verwaltungs-)Handeln geht (vgl. dazu z.B. Stephan Rixen und Eva M. Welskop-Deffaa, Zukunft der Selbstverwaltung – Responsivität und Reformbedarf, Wiesbaden 2015).

Responsive Digitalisierungspolitik muss entsprechend darauf zielen, die digitale Transformation so auszugestalten, dass auch die profitieren, für die der Zugang im ersten Schritt schwieriger sein könnte: alte Menschen, Menschen mit weniger guten Bildungsvoraussetzungen. Responsive Digitalisierungspolitik fordert uns auf, die digitalen Angebote zu entwickeln, indem wir von den Bedürfnissen und Möglichkeiten derer her denken, für die die Angebote passen sollen.

3. Zugangstore öffnen

Die Stiftung Digitale Chancen hat dazu einen konkreten Vorschlag vorgelegt: Mit Senioreneinrichtungen ans Netz. Senioren und Seniorinnen werden Lust auf Spaziergänge im worldwideweb entwickeln, wenn Zugänge ins Netz dort eröffnet werden, wo die offliner sind, wo sie gerne und gut unterstützt ihre Tage verbringen: in Seniorencafes, in Angeboten der Mehrgenerationenhäuser, in Einrichtungen der Altenhilfe.

Responsive Digitalisierungspolitik. Oder: Wie und warum sich der Caritasverband von den Ideen der Stiftung Digitale Chancen gerne anstiften lässt.

Sie werden das Tablet als Zugangstor in die Welt nutzen, wenn es dort zugänglich ist, wo der Umgang niedrigschwellig geübt werden kann. Dieses Fazit der aktuellen Studien der Stiftung Digitale Chancen können wir im Caritasverband aus unserer eigenen Erfahrung teilen.

4. Unterschiede respektieren

Dort, wo ich in Vorbereitung auf die heutige Veranstaltung im Verband nachgehört habe, gab es eine häufig gehörte Mahnung: Respektiert die Unterschiede! Die einen Senioren und Seniorinnen wollen mit ihren Kindern chatten, die anderen lassen sich faszinieren von der Möglichkeit, in den großen Datenschätzen des Netzes nach Fotos der alten Heimat zu suchen. Unter den digitalen Optionen wählen die Senioren und Seniorinnen mit gleicher lebenslaufgeprägter Unterschiedlichkeit aus wie unter den Brettspielen, den spirituellen Angeboten und den Wurstsorten. Wer sich beharrlich weigert, via FaceTime mit den Enkeln zu plaudern, muss noch kein offliner in Permanenz sein. Typunterschiede werden im Umgang mit digitalen Tools neu sichtbar. Mein Mann z.B. hat sich eigens für die Videoschaltungen mit unseren Enkeln eine Handpuppe gekauft, so dass das digitale Dialogformat um einen dritten Mitspieler ergänzt ist. Der Spaß, den er und die Kleinen dabei haben, ist riesig. Um ehrlich zu sein – ich würde mir mit so einer Handpuppe vor dem Bildschirm ziemlich albern vorkommen. Das heißt aber in keiner Weise, dass ich auf die smarten Technologien verzichten könnte im Kontakt mit der über Deutschland verstreuten Familie.

5. Digitale Kompetenzen spielerisch erwerben

Gaming – da ich nur 10 Minuten habe, belasse ich es bei diesem 5. Punkt auf meiner Liste bei der Überschrift. Ich bin aber sehr sicher, dass wir die Chancen einer responsiv ausgerichteten Stärkung der digitalen Teilhabemöglichkeiten von Senioren und Seniorinnen (auch) spielerisch gestalten müssen. Mit all den Chancen, die das Spielerische generell in der Seniorenarbeit entfaltet.

6. Risiken im worldwideweb

Als Anbieter von Seniorenbegegnungen, als Träger von Einrichtungen der Altenhilfe - und damit bin ich schon bei TOP 6 - als Wohlfahrtsverband, der Orte schafft, wo neue Zugänge zum Netz für Senior/innen perspektivisch eröffnet werden können und sollen, müssen wir uns in der Caritas auch der Risiken bewusst sein, die die digitalen Zeiten mit sich bringen: Der Risiken, über dem Laptop nur scheinbar mit der Welt verbunden und in seinen Sphären noch exzessiver einsam zu sein. Des Spielsuchtrisikos. Der Missbrauchsmöglichkeiten: Wo Senioren und Seniorinnen Datenspuren hinterlassen, wo sie die Tür zu ihrer Wohnung via Alexa öffnen, machen sie es u.U. denen neu leicht, die die Arg- und Wehrlosigkeit älterer Menschen schon heute gerne ausnutzen. Es wird beutelschneiderische Vertragsangebote geben, neue Täter-Opfer-Risiken. Diese müssen wir bei allem, was wir entwickeln, um auch die älteren offliner in die Gemeinschaft der digitalen Nomaden zu integrieren, sehen und minimieren! Indem wir nicht nur digitale Tools zur Verfügung stellen und den Umgang mit digitalen Instrumenten technisch ermöglichen, sondern indem tatsächlich umfassend digitale Kompetenzen vermittelt werden.

Responsive Digitalisierungspolitik. Oder: Wie und warum sich der Caritasverband von den Ideen der Stiftung Digitale Chancen gerne anstiften lässt.

7. Train the trainer

Dazu gilt: Responsive Digitalisierungspolitik muss die haupt- und ehrenamtlichen Begleitpersonen der offliner erreichen. Keineswegs automatisch sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unserer Senioreneinrichtungen, unserer Mehrgenerationenhäuser und Stadtteilzentren digital affin. Auch für die Mitarbeiterin des ambulanten Pflegedienstes kann die Dokumentation via Tablet noch ungewohnt und lästig sein... Ein erfolgreiches Programm „Senioreneinrichtungen ans Netz“ muss daher die Ängste und Widerstände, die Fragen und Belastungen der dort Beschäftigten ebenso responsiv berücksichtigen wie die Fragen und Bedürfnisse der Senioren und Seniorinnen. Ohne eine unterstützende train-the-trainer-Strategie wird es nicht gehen.

8. Digitale Assistenz

Der Masterplan der Stiftung Digitale Chancen macht einen wichtigen Unterschied: Neben attraktiven Angeboten digitaler Türöffnung, die sich an Senioren und Seniorinnen richten, die mit 70 oder 75 noch gute Chancen haben, ausreichende Alltagskompetenzen für die Teilhabe in der digitalen Welt zu erwerben, brauchen wir digitale Assistenz-Angebote für die Senioren und Seniorinnen, die - heute schon 80plus - weit entfernt sind von Erfahrungen der Selbstwirksamkeit am Laptop. Sie werden für die Bewältigung ihres Alltags in einer immer stärker vernetzten Lebenswelt auf digitale Assistenzangebote angewiesen sein, auf digitale Kümmerer, die mit ihnen gemeinsam nachschauen, ob z.B. im Messenger-Account neue Nachrichten der Kinder eingegangen sind. Leistungen von Sozialstationen werden zukünftig nicht mehr nur Hilfe beim Anziehen der Stützstrümpfe und Medikamentengabe sein können. Wir müssen über Wege nachdenken, wie darüber hinaus regelmäßig, verlässlich und vertrauenswürdig Unterstützung bei der Nutzung digitaler Tools gewährleistet werden kann.

Angebote der digitalen Alphabetisierung in Seniorenzentren und Seniorencafes werden nicht reichen, um die älteren Menschen – gerade in ländlichen Räumen – für die disruptiv sich ändernden Anforderungen im Umgang mit Bankautomaten, Fahrkartenschaltern und ähnlichem verlässlich fit zu machen. In schnellem Tempo verschwinden die Sparkassenfilialen, können Fahrkarten nur noch online bestellt werden. Um in dieser dynamischen Alltagsumgebung zurecht zu kommen, ist das Konzept digitaler Assistenz unbedingt zu erproben. Ob hier ein neuer Beruf entsteht oder ob wir auf ehrenamtliche Nachbarschaftshilfe setzen können und wenn ja, unter welchen Bedingungen, das soll und muss vergleichend in Pilotprojekten getestet werden. Heute und nicht erst übermorgen. Dabei sind online-Beratungsangebote zu schaffen, die niedrigschwellig, gemeinwohlorientiert verlässlich erreichbar sind.

9. Haupt- und Ehrenamt

Haupt- und Ehrenamt gehören im Unterstützungsportfolio einer responsiven Digitalisierungspolitik zusammen. Beide – haupt- und ehrenamtliche Mitarbeitende unserer Einrichtungen und Dienste - müssen für die digitalen Herausforderungen sensibilisiert, motiviert, ausgebildet und weitergebildet werden. Wir werden über Ausbildungsordnungen und Weiterbildungsformate sprechen müssen.

Responsive Digitalisierungspolitik. Oder: Wie und warum sich der Caritasverband von den Ideen der Stiftung Digitale Chancen gerne anstiften lässt.

Und wir werden dabei, so hoffe ich, Ehrenamt neu entdecken, neues Ehrenamt gestalten. Sowohl der „Digitale Spaziergang für Senioren“, der im Mehrgenerationenhaus von Schülern und Studierenden angeboten wird als auch das Peer-to-Peer-Angebot der 65-jährigen digitalen Nomaden für ihre gleichaltrigen digital-aversen Nachbarn, wird sich „anders anfühlen“ als manches, was wir traditionell in unseren Strukturen als Ehrenamt kennen. Die ersten Erfahrungen, die wir – noch sehr punktuell – an einzelnen Standorten sammeln, deuten darauf hin, dass das Engagement ehrenamtlicher Kümmerer nicht nur den gesellschaftlichen Zusammenhalt in hybriden Sozialräumen stärkt, sondern umfassend gesellschaftliche Selbstwirksamkeit und Teilhabebereitschaft auf Seiten der Ehrenamtlichen und derer, denen sie sich zuwenden, stärken kann. Digitales Empowerment für eine Bürgergesellschaft 4.0!

10. Digitale Agenda – Herausforderungen für den Caritasverband in hybriden Lebenswelten

Der Vorstand des Deutschen Caritasverbandes hat im Herbst 2017 den Startschuss für eine Digitale Agenda des Verbandes gegeben. Wir spüren: die Dynamik der digitalen Transformation erfordert eine koordinierende Wahrnehmung dessen, was sich im Verband an vielen Stellen bereits vollzieht – in Beantwortung der digitalen Herausforderungen. Es entwickelt sich, das empfinde ich zur Zeit besonders stark, ein neues Zusammenspiel von on- und offline-Angeboten, von virtuellen und analogen Formaten.

Und: Auch wenn aktuell noch viel Energie darauf verwandt wird, sicherzustellen, dass die „Standards der analogen Angebote auch für die online-Angebote“ gelten sollen, so bin ich doch zunehmend sicher, dass sich im Zuge ihrer Hybridisierung beide ändern werden – die Standards für die digitalen und die Qualitätsanforderungen für die analogen Angebote. Wir werden für die digitalen Leistungsangebote des Caritasverbandes (z.B. unsere online-Beratung) eigene Standards entwerfen (und sind schon dabei!) und wir werden feststellen, dass die Existenz der digitalen Angebote/Standards die analogen Angebote und ihre Qualitätsanforderungen herausfordern und verändern. Face-to-Face-Beratung in Zeiten von online-Beratung ist eine andere als jene, die nicht auf dieses Komplementär-Angebot verweisen konnte.

Mit diesen Hinweisen sprengte ich den Rahmen des Impuls-Formats der heutigen Veranstaltung und das Zeitlimit.

Ich komme also zum Fazit: Ich freue mich auf die Entwicklungsdynamiken, die uns herausfordern und darüber, dass im Caritasverband und in der Stiftung digitale Chancen so viele Menschen unterwegs sind, die ernst machen wollen mit den Anforderungen einer responsiven Digitalisierungsstrategie, Kollegen und Kolleginnen, die ihre Kreativität darauf richten, Spaltungen und Exklusionstendenzen in der digitalen Welt durch konkrete Hilfen aktiv entgegen zu wirken. Glück auf.