



Helmut Kreidenweis [Hrsg.]

# Digitaler Wandel in der Sozialwirtschaft

Grundlagen – Strategien – Praxis



Nomos



Helmut Kreidenweis [Hrsg.]

# Digitaler Wandel in der Sozialwirtschaft

Grundlagen – Strategien – Praxis



**Nomos**

© Titelbild: fotolia.com

**Die Deutsche Nationalbibliothek** verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

ISBN 978-3-8487-4252-3 (Print)

ISBN 978-3-8452-8501-6 (ePDF)

1. Auflage 2018

© Nomos Verlagsgesellschaft, Baden-Baden 2018. Gedruckt in Deutschland. Alle Rechte, auch die des Nachdrucks von Auszügen, der fotomechanischen Wiedergabe und der Übersetzung, vorbehalten. Gedruckt auf alterungsbeständigem Papier.

---

## Vorwort

Kaum ein Thema hat die Sozialwirtschaft in den letzten Jahren so vehement erfasst wie der digitale Wandel. Von der Kindertagesstätte über die Sozialberatung bis hin zur Altenpflege wird er in allen Hilfefeldern diskutiert. Vorstände, Geschäftsführer oder Einrichtungsleitungen beginnen zu begreifen, dass es hier um weit mehr geht, als um die (ungeliebte) Computertechnik, die man bislang mehr wohl als übel an den IT-Verantwortlichen weiterdelegiert hat. Plötzlich sind das eigene Selbstverständnis, die sozialen Dienstleistungen und das gesamte Geschäftsmodell im Kern berührt oder stehen gar zur Disposition. Der „wind of change“ liegt in der Luft und ist doch noch nicht so recht zu greifen. Worum geht es bei der Digitalisierung eigentlich? Können wir uns wegducken oder müssen wir handeln? Und wenn Handeln angesagt ist: Was sollen wir tun und mit welcher Zielrichtung und welchem Nachdruck?

Die Leserschaft, die dieses Buch gerade in den Händen hält, wird bereits ahnen: der aktuelle Hype in der Branche wird zwar wieder abebben, doch die Herausforderungen werden bleiben - und an Intensität gewinnen. Denn der digitale Wandel ist ein sehr dynamisches Phänomen, dessen künftige Ausprägungen sich nur sehr schwer prognostizieren lassen. Wer hätte etwa noch vor zehn Jahren gehaut, dass heute fast jeder ein (ursprünglich Telefon genanntes) Gerät in der Tasche hat, das gleichzeitig Foto- und Video-Kamera, Fernseher, Plattenspieler, Tageszeitung, Buch, Fotoalbum, Suchmaschine, Terminkalender, E-Mailer, Navigationsgerät, Bankschalter, Fitnesstracker, Einkaufsmeile und Freundschaftspfleger ist?

Dieser Band will deshalb auch kein perfektes Kompendium zur Digitalisierung der Sozialwirtschaft sein und kann keine fertigen Rezepte liefern. Die noch recht junge und stark im Fluss befindliche Diskussion zu diesem Thema mit seinen vielen Facetten macht dies auch gar nicht möglich. Dennoch fasst er in 17 Beiträgen einschlägiger Branchenkenner den aktuellen Stand der Diskussion zusammen und versucht, ermutigende Orientierungsschneisen in den Dschungel der Begriffe, Konzepte und Technologien zu schlagen. Brüche, Widersprüche und Ungleichzeitigkeiten sind dabei unvermeidlich. Doch genau darin liegt der Wesenskern des digitalen Wandels: er vollzieht sich nicht linear, logisch nachvollziehbar und widerspruchsfrei. Nein: er folgt eigenen Gesetzen von Versuch und Irrtum, von Tempo vor Perfektion, von Kreativität vor Sicherheit.

Leider ist dieser Band nicht dazu in der Lage, alle Aspekte des digitalen Wandels zu beleuchten. So ist etwa kein Beitrag zum Thema Robotik enthalten. Der dafür vorgesehene Autor hat kurz nach Redaktionsschluss abgesagt und Ersatz war kurzfristig nicht zu bekommen. Ähnlich verhält es sich mit dem Thema Künstliche Intelligenz: hier war aktuell kein Autor verfügbar, der entsprechende Technikkompetenz und gleichzeitig profundes sozialwirtschaftliches Wissen besitzt. Auch das wichtige Thema „Digital Leadership“, also der Führung in diesen Zeiten des Wandels, ist zwar in mehreren Beiträgen berührt, aber ebenfalls nicht mit einem eigenen Beitrag vertreten. Genügend

Luft also für eine Version 2.0 – in analogen Zeiten hätte man dazu noch 2. Auflage gesagt.

Ein herzlicher Dank des Herausgebers gilt den Autorinnen und Autoren, die allesamt als profunde Kenner der Materie in dieser Ära des digitalen Aufbruchs bestens beschäftigt sind und sich dennoch die Zeit genommen haben, einen Beitrag für diesen Band zu schreiben.

Ebenso herzlich zu danken ist Herrn Thomas Wuttke, Sozialarbeiter B.A., Soziologe M.A. und wissenschaftlicher Mitarbeiter der Arbeitsstelle für Sozialinformatik an der Katholischen Universität Eichstätt-Ingolstadt, für die gründliche Durchsicht der Beiträge und Finalisierung dieses Bandes.

Augsburg/Eichstätt im November 2017

Prof. Helmut Kreidenweis

Aus Gründen der Übersichtlichkeit und um einen besseren Lesefluss zu ermöglichen, wird in diesem Buch weitgehend auf die gleichzeitige Verwendung der weiblichen und der männlichen Form verzichtet. Wenn sinnvoll und möglich, wurden geschlechtsneutrale Formulierungen genutzt, ansonsten ist mit der männlichen Form immer auch die weibliche mit gemeint.

---

# Inhaltsverzeichnis

## Grundlagen

|                                                                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Sozialwirtschaft im digitalen Wandel .....                                                                            | 11 |
| <i>Helmut Kreidenweis</i>                                                                                             |    |
| Algorithm is a dancer: Herausforderungen der Digitalisierung für<br>Wohlfahrtsverbände und Aufgaben der Politik ..... | 27 |
| <i>Joachim Rock</i>                                                                                                   |    |
| Was kann die Sozialbranche aus der Wirtschaft lernen – was besser nicht? .....                                        | 45 |
| <i>Dietmar Wolff</i>                                                                                                  |    |
| Digitale Teilhabe: Aufgaben der Verbände und Einrichtungen der<br>Wohlfahrtspflege .....                              | 57 |
| <i>Bastian Pelka</i>                                                                                                  |    |

## Strategien

|                                                                                                          |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Zwischen Tradition und Digitalisierung – Unternehmenskulturen sozialer<br>Organisationen im Wandel ..... | 81  |
| <i>Hartmut Kopf/Raimund Schmolze-Krahn</i>                                                               |     |
| Digitalisierungsstrategien für Verbände und Komplexträger entwickeln .....                               | 103 |
| <i>Peter Faiß</i>                                                                                        |     |
| Digitale Geschäftsmodelle gestalten .....                                                                | 119 |
| <i>Thomas Eisenreich/Uwe Ufer</i>                                                                        |     |
| Digitale Dienstleistungen entwickeln –<br>Innovationskultur mit neuen Methoden fördern .....             | 133 |
| <i>Christian Hartmann</i>                                                                                |     |
| Zwischen Euphorie und Widerstand: Digitale Innovationen erfolgreich<br>realisieren .....                 | 145 |
| <i>Roland Schöttler</i>                                                                                  |     |

**Technologien**

Technische Assistenzsysteme in der Sozialwirtschaft –  
aus der Forschung in die digitale Praxis? ..... 163  
*Christophe Kunze*

Internet der Dinge: Sendung ohne Mouse ..... 179  
*Bernd Halfar*

Offen für alles? – Neue Anforderungen an Branchensoftware für die  
Sozialwirtschaft ..... 195  
*Helmut Kreidenweis*

Soziale Medien: Brücke in die digitale Welt von Stakeholdern und Klienten? .... 205  
*Daniel Wagner*

Big Data: Chancen für die Sozialwirtschaft ..... 215  
*Thomas Mack*

**Rahmenbedingungen**

Datenschutz und IT-Sicherheit in Zeiten der Digitalisierung ..... 225  
*Thomas Althammer*

Flexibilisierung und Veränderung von Tätigkeiten –  
Folgen der Digitalisierung für die Arbeit in der Sozialwirtschaft ..... 241  
*Brigitte Reiser*

Kompetenzen für eine digitalisierte Arbeitswelt –  
Anforderungen an Aus- und Weiterbildung ..... 259  
*Silke Degenhardt*

Herausgeber, Autorinnen und Autoren ..... 273