

Stand, neuere Entwicklungen und Zukunft der Digitalisierung in der Sozialwirtschaft

*Helmut Kreidenweis**

Zusammenfassung

Der Beitrag beschreibt, auf welchem Stand sich die Digitalisierung und IT-Nutzung in den sozialwirtschaftlichen Arbeitsfeldern befindet. Dabei zeigt sich ein gemischtes Bild: während die Nutzung klassischer IT für organisationsinterne Prozesse in den letzten Jahren forciert wurde, sind adressatenorientierte Digitaltechnologien bislang noch wenig verbreitet. Neuere Entwicklungen im Bereich der Gesetzgebung, aber auch innovative Produkte von Startups, bringen zusätzliche Digitalisierungsimpulse in die Branche. Ein großes Hemmnis ist, dass es dafür noch keine gesetzlich normierte Regelfinanzierung gibt. Die Zukunft wird durch einen stetigen Ausbau der IT-Durchdringung, aber vor allem durch eine verstärkte Nutzung Künstlicher Intelligenz geprägt sein. Deren Ausformung ist aktuell noch schwer vorhersagbar.

Abstract: Status, Recent Developments and Future of Digitalization in the Social Economy

The article describes the current state of digitalization and IT use in social economy. The situation presents a mixed picture. While the use of classical IT for internal organizational processes has been accelerated in the last years, recipient-oriented digital technologies are still not widely adopted. Recent developments in legislation, as well as innovative products from startups, are bringing additional impetus for digitalization to the sector. A major obstacle is the lack of legally standardized regular financing for this purpose. The future will be characterized by further expansion of IT penetration, but above all, by an

* *Kreidenweis*, Prof. Helmut, Professor für Sozialinformatik an der Katholischen Universität Eichstätt-Ingolstadt, Gründer und Vorstand des Fachverbands Informationstechnologie in Sozialwirtschaft und Sozialverwaltung FINSOZ e.V., Inhaber von KI Consult, IT-Beratung für soziale Organisationen, Zugspitzstr. 50, 86163 Augsburg, helmut.kreidenweis@ku.de.

increased utilization of Artificial Intelligence. The extent of its manifestation is currently difficult to predict.

JEL-Klassifizierung: D6, I3, O3

1. Sozialwirtschaft und Digitalisierung – Eine begriffliche Annäherung

Sozialwirtschaft wird in diesem Beitrag im Sinne von *Wendt* (2013, S. 965) verstanden als „Organisationen, Dienste und Einrichtungen und andere Unternehmungen, die in Erfüllung sozial gestellter Aufgaben das Ziel haben, das Wohlergehen von Menschen einzeln und gemeinsam zu fördern und zu ermöglichen.“ Aus institutioneller Perspektive zählen dazu frei-gemeinnützige, kommunal-staatliche und privatwirtschaftliche Träger. Fachlich-inhaltlich grenzt sich die Sozialwirtschaft gegenüber dem staatlich organisierten Bildungswesen und der Gesundheitswirtschaft ab (*Wendt* 2013). Zu ihren Kernarbeitsfeldern zählen die Kinder-, Jugend- und Familienhilfe, Altenhilfe, Eingliederungshilfe und berufliche Rehabilitation, Suchtkranken-, Gefährdeten- und Migrantenhilfe in ihren jeweiligen stationären, teilstationären und ambulanten Ausprägungen. Überschneidungen mit der Gesundheitswirtschaft gibt es insofern, als frei-gemeinnützige Träger teils auch Betreiber von Kliniken sind. Jedoch soll dieser Bereich hier außen vor bleiben, da er eher einen Randbereich der Branche darstellt und die Digitalisierung im medizinischen Sektor eigenen Dynamiken folgt, die den Rahmen dieses Beitrages sprengen würden.

Der Begriff Digitalisierung wird heute in sehr unterschiedlichen Bedeutungen verwendet. Daher ist zunächst eine Klärung von Nöten, was in diesem Text darunter verstanden wird. Im ursprünglich technischen Sinne bedeutet Digitalisierung die Umwandlung analoger Informationsobjekte wie Schriftstücke, Musik, Fotos, Filme oder Messwerte in das von Computern verarbeitbare binäre Format. Viele ursprünglich analoge Formen der Interaktion (Telefonie, Zeitung, Fernsehen) oder Büroarbeit (Schreiben, Ablegen, Suchen) werden heute mit Hilfe digitaler Technologien bewerkstelligt. Lange Zeit wurde diese Entwicklung nur als Austausch der analogen gegen digitale Werkzeuge interpretiert, der diese Vorgänge lediglich schneller oder komfortabler macht, darüber hinaus jedoch keine nennenswerten (Neben-)Wirkungen zeitigt. Tatsächlich war das im klassischen Computerzeitalter der letzten dreißig bis vierzig Jahre auch auf weite Strecken der Fall: Daten wurden manuell in die Rechner eingegeben, fest programmierte Algorithmen verarbeiteten sie in der vordefinierten Weise und gaben sie auf dem Bildschirm oder Drucker wieder aus. Das Ergebnis war das Gleiche, der jeweilige Vorgang geschah nur schneller und effizienter. Damit ist die betriebliche oder betriebswirtschaftliche Dimension des Begriffes umschrieben: Die Unterstützung oder (Teil-)Automatisierung von Arbeitsprozessen etwa im Finanz- oder Personalwesen von Unternehmen.

Etwa seit der Jahrtausendwende wurde mehr und mehr deutlich, dass schon der intensive Einsatz herkömmlicher IT und vor allem verschiedener internet-basierter Technologien die Organisationen und ihre Umwelt verändern. Die interne Kommunikation per E-Mail begann hierarchisch organisierte Interaktionspfade zunehmend in Frage zu stellen, Kunden verlangten nach einer schnelleren Reaktion, das Internet bot neue Möglichkeiten für den Vertrieb und immer mächtigere Unternehmenssoftware ermöglichte neue Formen der Prozessorganisation und Arbeitsteilung. Parallel begann im privaten Bereich das Zeitalter des Web 2.0, das die Konsumenten mit Hilfe sozialer Medien wie Facebook, Twitter oder YouTube oder in jüngerer Zeit mit Instagram, Twitch, TikTok oder Snapchat zu „Prosumenten“ also gleichzeitigen Produzenten und Konsumenten machte. Der kometenhafte Aufstieg dieser Sozialen Netzwerke, verbunden mit ihrer omnipräsenten Nutzbarkeit auf Smartphones und Tablets, läutete ein neues Internet-Zeitalter ein und begann, das Kommunikations- und Informationsverhalten vieler Menschen tiefgreifend zu verändern (vgl. *Kreidenweis* 2018).

Die Technologien, welche die Digitalisierung vorantreiben sind vielfältig. Neben den oben benannten Mobiltechnologien auf Basis der Internet-Infrastruktur sind hier vor allem zu nennen das maschinelle Lernen (Künstliche Intelligenz, KI), die häufig darauf basierenden Systeme zur Verarbeitung natürlicher Sprache sowie die Robotik. Dazu zu rechnen ist auch das Internet der Dinge, also die Durchdringung vieler Alltagsgegenstände mit digitalen Sensoren oder Aktoren, die über das Internet wiederum mit zentralen Systemen verbunden sind und deren Daten ebenfalls oft KI-basiert ausgewertet werden. Unterstützende Technologien sind etwa das Cloud-Computing, das Rechen- und Speicherkapazitäten oder Software beliebig skalierbar und ortsunabhängig bereitstellt und Unternehmen flexible und wirtschaftliche Formen der IT-Nutzung ermöglicht. In diese Kategorie gehören auch verschiedene Formen der Auswertung unstrukturierter Massendaten, die unter Begriffen wie Advanced Analytics oder Big Data subsumiert werden.

Der Übergang von der klassischen IT zu den heute unter dem gesellschaftspolitischen Begriff der Digitalisierung diskutierten Phänomenen ist fließend. Am deutlichsten ist er wohl festzumachen an der Ausbreitung neuer, disruptiver Geschäftsmodelle in der gewerblichen Wirtschaft. War es bislang häufig das Ziel neuer Marktteilnehmer, Produkte oder Dienstleistungen einen Tick besser, attraktiver oder günstiger zu machen als die der Wettbewerber, so stellten mehrere um das Jahr 2010 gegründete Firmen wie Uber oder Airbnb plötzlich die Regeln ganzer Branchen wie des Taxi- oder des Unterbringungsgewerbes auf den Kopf. Fast alle dieser Newcomer waren Quereinsteiger in die jeweiligen Geschäftsfelder. Etablierte Unternehmen schafften dagegen nur selten den Paradigmenwechsel von ihren angestammten zu völlig neuen Geschäftsmodellen. Beispielhaft dafür stehen Firmen wie Quelle, Kodak oder Nokia, die zunächst

davor zurückschrecken, ihr bisheriges Kerngeschäft durch andere Geschäftsmodelle zu untergraben und bald nicht mehr dazu in der Lage waren, den neu entstandenen Wettbewerbern die Stirn zu bieten. Diese Beispiele zeigen auch, dass Digitalisierung immer wieder auch wörtlich zu nehmen ist als Entmaterialisierung einst analoger Produkte: Filme, Schallplatten, Bilder, Briefe, Bücher, Schlüssel oder Geld werden ersetzt durch Bits und Bytes. Sofern nicht durch technische Restriktionen beschränkt, sind diese nahezu kostenfrei transportierbar, kopierbar und elektronisch auswertbar und verändern so die Wertschöpfungsketten in vielen Bereichen des Wirtschaftens radikal.

Begnügten sich die Schöpfer vieler digitaler Geschäftsmodelle anfangs mit einer nur geringen Wertschöpfungstiefe, wie etwa der reinen Vermittlung von Produkten oder Dienstleistungen, so besetzen Sie nach und nach immer größere Teile der Wertschöpfungskette. Ein Beispiel dafür ist Amazon, das seine Aktivitäten neben dem Verkauf auch in die Produktion von Medieninhalten oder die Bereitstellung von Endgeräten und die Lieferlogistik ausgeweitet hat. Auch Google bietet mittlerweile über die reine Suchmaschinenfunktion hinaus höherwertigere Leistungen wie Produktvergleiche oder direkte Buchung von Leistungen an und dringt in völlig neue Märkte vor, wie selbstfahrende Autos oder die Medizin (vgl. *Kreidenweis* 2018).

„Telefonieren tu ich nur mit alten Leuten“ – dieses Statement eines 14-jährigen Jungen (Süddeutsche Zeitung 04./05.03.2017, S. 10) drückt plastisch aus, dass mit der immer schnelleren Adaption neuer technischer Geräte und Geschäftsmodelle auch tiefgreifende gesellschaftliche Veränderungen einhergehen. Sie betreffen nahezu das gesamte Privatleben und reichen bis in die intimsten Bereiche. So hat sich die Art zu kommunizieren und Sozialkontakte zu pflegen bei vielen Menschen radikal gewandelt. Medial-vernetzte Kommunikation, vor allem über Soziale Medien, ergänzt oder ersetzt vielfach analoge Kommunikation, mündliche Formen werden durch schriftliche Formen ersetzt, für die sich wiederum eigene Sprachstile herausbilden. Anders ausgedrückt: die gesellschaftliche Basiseinheit „Kommunikationszeit“ verschiebt sich immer stärker in den digitalen Raum und prägt das gesellschaftliche und wirtschaftliche Miteinander (vgl. *Kollmann/Schmidt* 2016).

2. Digitalisierungsdiskurse in der Sozialwirtschaft

In der Sozialwirtschaft wird Informationstechnologie bereits seit Anfang der 80er Jahre des vorigen Jahrhunderts eingesetzt. Zu dieser Zeit war meist von „EDV in der Sozialarbeit“ (etwa *Frommann* 1987) die Rede. Publikationen zum Einsatz von EDV bzw. Informationstechnologien (IT) in den unterschiedlichen Handlungsfeldern können bis Mitte der 80er Jahre zurückverfolgt werden, doch es handelte sich meist um Einzelbeiträge in Fachzeitschriften und Sammelbän-

den, die keinen systematischen Diskurs erkennen ließen. Ein solcher begann sich erstmals um die Jahrtausendwende zu formen und wurde zumeist unter dem disziplinären Begriff der Sozialinformatik geführt (etwa *Halfar* 1997; *Wendt* 2000; *Kreidenweis* 2012). Der Fokus lag dabei fast ausschließlich auf der organisationsinternen Nutzung von IT, etwa zur Klient:innenverwaltung oder Planung und Dokumentation von Hilfen.

Den Faden des gesellschaftspolitischen Digitalisierungsdiskurses nahm die Sozialwirtschaft ab Mitte der 10er Jahre dieses Jahrhunderts auf. Dabei wurde der Versuch unternommen, die Auswirkungen der gesellschaftlichen und technischen Veränderungen auf die Branche zu skizzieren (etwa *Eisenreich* 2016; *FINSOZ* 2017a; *Wolff* 2017; *Kopf/Schmolze-Krahn* 2018; *Gaydoul* 2021). Tenor all dieser Publikationen – und in der Folge zahlreicher Vorträge und Workshops – war, dass die Wohlfahrt ihre Denk- und Handlungsweise sowie ihre Geschäftsmodelle rasant und radikal verändern müsse, um nicht von den durch international agierende Konzerne getriebenen disruptiven Entwicklungen überrollt zu werden und den Zugang zu den eigenen Zielgruppen zu verlieren. Auch in der Verbändelandschaft und in den zuständigen Ministerien wurde begonnen, das Thema auf höchster Ebene zu verhandeln. Dabei wurden unter anderem verschiedene Positionspapiere entwickelt (etwa *Timm* 2017; Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend/Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege 2017). Mehrere Sammel- oder Kongressbände erschienen innerhalb weniger Jahre, die das Thema strategisch, praktisch und ethisch oder in Bezug auf einzelne Handlungsfelder oder Technologien ausdifferenzierten (etwa *Hagemann* 2017; *Kreidenweis* 2018; *Ückert et al.* 2020; *Vilain* 2020). Etwas zeitversetzt dazu erschienen auch eine Reihe von Bänden, die die Digitalisierung aus fachlicher Sicht der Sozialen Arbeit thematisierten und theoretisch einzuordnen versuchten (etwa *Kutscher et al.* 2020; *Wunder* 2021; *Beranek* 2021).

Im Zuge dieser Entwicklungen entstanden in Verbandszentralen und bei großen Trägern zahlreiche Aktivitäten, um den Herausforderungen der Digitalisierung zu begegnen. So wurden etwa Stellen für Digitalisierungsbeauftragte geschaffen, Arbeitskreise eingerichtet, Digitalisierungsstrategien entwickelt oder Forschungs- und Entwicklungsvorhaben aufgesetzt. Eines der ambitioniertesten Projekte war sicherlich die digitale Vermittlungsplattform „Mitunsleben“ bzw. „Mitpflegeleben“, die von einem Zusammenschluss von über 20 Komplexträgern und Verbänden mit hohem Kapitaleinsatz aufgesetzt wurde (vgl. *Röper* 2019).

Mit den fortschreitenden Diskussionen und Aktivitäten stellte sich zunehmend heraus, dass weder weite Teile der Sozialwirtschaft – darunter vor allem kleine und mittelgroße Träger –, noch ihre Kernzielgruppen oder die sie finanzierenden Leistungsträger die Radikalität und Geschwindigkeit des digitalen

Wandels in der oben beschriebenen Weise nachvollziehen konnten bzw. wollten. Vielfach wurde auch nicht die Notwendigkeit gesehen, das eigene Geschäftsmodell in Frage zu stellen oder die Handlungskonzepte grundlegend zu verändern. Disruptive Entwicklungen, wie sie von den oben genannten Akteuren vielfach beschrieben wurden, blieben in der Branche bislang weitgehend aus. So gelang es etwa auch der Plattform „Mitpflegeleben“ nicht, ausreichend viele Einrichtungen zu gewinnen, die sich dort den Zielgruppen mit kostenpflichtigen Einträgen präsentierten. In der Folge blieb der Plattform der Erfolg verwehrt und sie wurde schließlich veräußert (vgl. *Danz 2020*).

In dieser ersten Welle der Digitalisierungsdiskussion wurde vielfach übersehen, dass es weiten Teilen der Sozialwirtschaft nicht nur an Bewusstsein in Bezug auf die sozialwirtschaftlichen Implikationen des digitalen Wandels fehlte. Vielfach war auch die informationstechnologische Ausstattung und das entsprechende Knowhow so stark unterentwickelt, dass die Anschlussfähigkeit an moderne Digitaltechnologien wie Plattformen, technische Assistenzsysteme, Big Data oder gar Künstliche Intelligenz noch überhaupt nicht gegeben war. Dennoch – oder gerade deshalb – entstand bei vielen Führungskräften ein Bewusstsein für die strategische Bedeutung von Informationstechnologie für effizientes und effektives Handeln und die Erkenntnis, dass es hier vielfach erhebliche Nachholbedarfe gibt (vgl. *Kreidenweis/Wolff 2021*, S. 30 f.).

3. Stand der Digitalisierung in der Sozialwirtschaft

Bei der Analyse des derzeitigen Standes der Digitalisierung muss zwischen drei Aspekten unterschieden werden:

- der Digital Awareness, also einem Bewusstsein für die Herausforderungen der Digitalisierung in den Organisationen bzw. bei ihrem Führungspersonal,
- dem Stand der Ausstattung mit klassischer Informationstechnologie, den zugehörigen IT-Services und dem Wertbeitrag der IT-Nutzung für innerorganisationale Prozesse, und
- dem Einsatz moderner Digitaltechnologien im Außenkontakt, insbesondere mit den Adressaten der Organisationen, also Interessent:innen, Klient:innen oder An- und Zugehörige.

Empirische Daten zu diesen drei Aspekten sind grundsätzlich verfügbar, da immer wieder einschlägige Studien durchgeführt werden. Diese beziehen sich jedoch nur selten auf die gesamte Sozialwirtschaft (wie etwa *kopf.consulting 2016*; *Bank für Sozialwirtschaft (BFS) 2021*). Oft konzentrieren sie sich auf einen Ausschnitt der sozialwirtschaftlichen Arbeitsfelder, wobei die Pflege hier klar im Vordergrund steht (*Roland Berger GmbH et al. 2017*; *Initiative Neue Qualität der Arbeit 2018*; *DAA-Stiftung Bildung und Beruf 2022*; *Vincentz Net-*

work GmbH & Co. KG 2022). Andere Betätigungsfelder werden dagegen stark vernachlässigt. Bei den genannten Studien handelt es sich vielfach nur um Momentaufnahmen, die keine Entwicklungslinien erkennen lassen und meist nur ausgewählte Aspekte dieses breiten Themenfeldes behandeln. Als derzeit einzige Studie, die das Themenfeld IT und Digitalisierung für dieses Feld kontinuierlich analysiert, ist der IT-Report für die Sozialwirtschaft zu nennen. Er adressiert in einer jährlichen Befragung die oben genannten Aspekte mit zahlreichen Fragestellungen, die in einem dreijährigen Zyklus wechseln und so ein breites Bild liefern (*Kreidenweis/Halfar* 2007-2015; *Kreidenweis/Wolff* 2016-2022). Primäre Zielgruppe des Reports sind mittlere und große Einzel- und Komplextträger ab ca. 100 Mitarbeitenden; die zahlreichen kleinen Organisationen der Sozialwirtschaft werden hier also nur am Rande berücksichtigt. Neuere empirische Daten zu den kleinen Organisationen liegen nicht vor, jedoch zeigt die Praxiserfahrung, dass die Digitalisierung hier vielfach noch weit weniger vorangeschritten ist. Insofern liefert auch der IT-Report kein vollständiges Bild der Digitalisierung in der Branche.

Betrachtet man zunächst die Awareness für Digitalisierung in der Sozialwirtschaft, so zeigt sich, dass diese kontinuierlich gestiegen ist. Kopf.consulting ermittelte 2016, dass 68 Prozent der Führungskräfte das Thema als relevant betrachten, im IT-Report 2018 (*Kreidenweis/Wolff* 2018, S. 37) schätzten 94 Prozent der Befragten die strategische Bedeutung der Digitalisierung hoch oder sehr hoch ein und 2021 lag dieser Wert bereits bei 97 Prozent (*Kreidenweis/Wolff* 2021, S. 30). Die strategischen Risiken der Digitalisierung wurden dagegen 2018 noch von 60 Prozent als sehr hoch oder hoch angesehen, 2021 sank dieses Datum auf 55 Prozent. Dieser Befund kann als Hinweis darauf gedeutet werden, dass die Proband:innen nach der ersten Welle der Digitalisierungsdiskussion (s. o.) zu einer etwas nüchterneren Einschätzung der Thematik gelangt sind.

Ein weiterer Indikator für die Digital Awareness ist die organisatorische Verortung der Verantwortlichkeit für Digitalisierung. Während eine Ansiedelung des Themas bei Vorstand oder Geschäftsführung für eine strategische Perspektive spricht, lässt die Zuständigkeit in der IT-Abteilung eher darauf schließen, dass Digitalisierung noch als operatives Technikthema gesehen wird. Die Bank für Sozialwirtschaft (2021, S. 14) ermittelte eine Zuständigkeit bei der Geschäftsführung von 43 Prozent und der IT von 25,2 Prozent, im IT-Report 2021 (*Kreidenweis/Wolff* 2021, S. 35) lag dieser Wert bei 48 Prozent (Geschäftsführung) bzw. 19 Prozent (IT-Bereich). In der BFS-Studie gaben ferner 17,9 Prozent an, dafür eine eigene Stabstelle eingerichtet zu haben, im IT-Report lag dieser Wert bei 12 Prozent. Sicherlich spielt dabei auch die Größe der Organisationen eine Rolle, doch zeigen die Befunde beider Studien an, dass in der überwiegenden Zahl der jeweils befragten Organisationen eine eher strategische Sicht auf das Thema vorherrscht.

Doch persönliche Einstellungen – insbesondere, wenn sie durch standardisierte Befragungen erhoben werden – und das praktische Handeln sind nicht immer kongruent. Blickt man auf die Faktenlage so zeigt sich ein ambivalentes Bild.

Über eine schriftlich fixierte Entwicklungsplanung für die IT – oder IT-Strategie – verfügt nur ein gutes Drittel aller befragten Einrichtungen. Dabei ging der Anteil derer, die über einen solchen Plan verfügen, von 2015 auf 2018 um 7 Prozent und von 2018 auf 2021 um einen weiteren Prozentpunkt zurück (vgl. *Kreidenweis/Wolff* 2021, S. 26). Ein zentraler, auch in anderen Branchen häufig genutzter Indikator für Fortschritte in der Digitalisierung ist der Anteil der Aufwendungen für IT und Digitaltechnologien am Gesamtumsatz eines Unternehmens. Hier sehen wir in der Sozialwirtschaft eine langsame, aber doch relativ kontinuierliche Steigerung: Seit 2011 stieg dieser Anteil von durchschnittlich 1,0 auf 1,7 Prozent an (vgl. *Kreidenweis/Halfar* 2011, S. 13; *Kreidenweis/Wolff* 2022, S. 17). Die Spanne ist dabei zwischen den einzelnen Einrichtungen mit einem aktuellen Minimum von 0,36 und einem Maximum von 4,45 Prozent sehr groß. Erklärungen für diese Differenzen in Form von statistischen Zusammenhängen mit anderen Parametern wie der Größe der Organisationen, der Anzahl der Standorte oder Arbeitsfelder konnten die Autoren des IT-Reports über die Jahre nicht identifizieren (vgl. *Kreidenweis/Wolff* 2022, S. 18). Sie vermuten daher – und begründen dies mit ihrer langjährigen Beratungserfahrung – dass die Digitalaffinität der Führungsebene eine wesentliche Rolle dabei spielt, wie viel der frei verfügbaren Finanzmittel für Digitaltechnologien und entsprechende Personalkapazitäten, Trainings usw. für diesen Bereich aufgewendet werden. Der Vergleich mit anderen Branchen ist an dieser Stelle wenig sinnvoll, da sich die Geschäftsmodelle im produzierenden Gewerbe oder anderen Dienstleistungssektoren deutlich unterscheiden und meist keinen so hohen Anteil individuell-personenbezogener Leistungen aufweisen. Am ehesten ist noch der klinische Sektor vergleichbar; hier liegt die IT-Aufwandsquote aktuell bei 2,4 Prozent, also ein gutes Stück höher als in der Sozialwirtschaft (vgl. *Curacon* 2022, S. 13).

Weitere wichtige Indikatoren für den Stand der Digitalisierung sind die Reifegrade von Organisationen im Bereich der IT-Infrastruktur und des IT-Servicemanagements. Denn sie bilden das Rückgrat nahezu aller Digitalisierungsvorhaben. Nur wenn die IT-Systeme auf einem modernen Stand sind und den Mitarbeitenden ein qualitativ hochwertiger Service geboten wird, können Digitalisierungsprojekte erfolgreich umgesetzt werden. Im Bereich der Endgeräte zeigt sich neben der oben genannten Modernisierung durch Mobilgeräte, dass noch ein Viertel der PCs und Notebooks mit stark veralteten Betriebssystemen arbeiten (*Kreidenweis/Wolff* 2022, S. 23). Dies lässt den Schluss zu, dass auch die zugehörigen Geräte sehr alt sind und heutigen Anforderungen an Zuverlässig-

keit, Verarbeitungsgeschwindigkeit und vor allem IT-Sicherheit nicht mehr genügen. Ein ähnliches, wenn auch schwächer ausgeprägtes Bild zeigt sich im Bereich der Server-Betriebssysteme (Kreidenweis/Wolff 2022, S. 25). Ihre IT-Services haben mittlerweile rund drei Viertel der sozialwirtschaftlichen IT-Abteilungen standardisiert (Kreidenweis/Wolff 2022, S. 32), über klare Leistungskataloge, welche die Art und erwartbare Qualität der internen IT-Dienstleistungen beschreiben, verfügt allerdings nur jede fünfte Einrichtung (Kreidenweis/Wolff 2022, S. 34). In diesen Bereichen haben zumindest viele Einrichtungen und Träger demnach noch keinen technischen und organisatorischen Reifegrad in der IT erreicht, der eine Anschlussfähigkeit an umfassende Digitalisierungsvorhaben ermöglicht. Denn solche Projekte wie etwa der intensive Einsatz von Mobiltechnologien oder sensorbasierten Systemen setzen professionell gemaigte IT-Konfigurationen auf dem aktuellen Stand der Technik voraus.

Diskrepanz zwischen Bedeutung der IT und Erreichung von Zielen durch IT

(n=299)

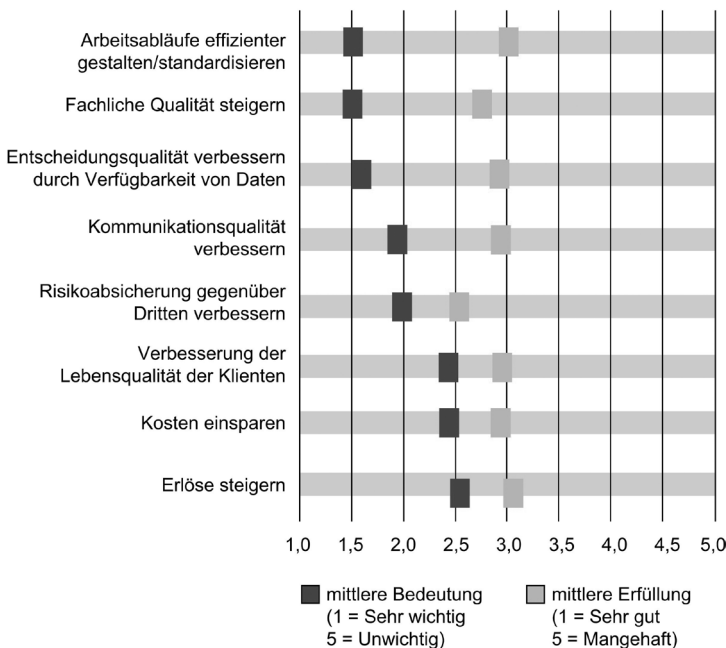


Abbildung: Diskrepanz zwischen der Bedeutung der IT und Erreichung von Zielen durch IT

Quelle: Kreidenweis/Wolff 2021, S. 15.

Den Wertbeitrag der IT misst der IT-Report für die Sozialwirtschaft dadurch, dass er die Proband:innen fragt, welche Ziele sie mit Hilfe von IT erreichen möchten und wie hoch sie den Grad der tatsächlichen Zielerreichung einschätzen. Auf der Wunschseite stehen die Ziele „Arbeitsabläufe effizienter gestalten und standardisieren“ sowie „fachliche Qualität steigern“ ganz oben. Sehr wichtig ist es den Proband:innen auch, die Entscheidungsqualität durch die Verfügbarkeit von Daten zu verbessern. Gleichzeitig ist allen drei dieser Dimensionen die Diskrepanz zwischen Wunsch und Wirklichkeit am höchsten (vgl. *Kreidenweis/Wolff* 2021, S. 15 f.). An diesem Befund hat sich seit 2010 praktisch nichts verändert (vgl. *Kreidenweis/Halfar* 2010, S. 14) und im Vergleich zu 2018 hat sich die Lücke in allen abgefragten Dimensionen sogar vergrößert (vgl. *Kreidenweis/Wolff* 2018, S. 20).

Den Einrichtungen gelingt es also in der Wahrnehmung des eigenen Leitungspersonals trotz hoher Digital Awareness und steigender IT-Investitionen bislang nicht, den Wertbeitrag von IT für das eigene Geschäft zu steigern.

Blickt man am Ende noch auf den dritten Aspekt, den Einsatz moderner Digitaltechnologien im Außenkontakt, vor allem mit den Adressaten der Hilfeleistungen, so ist das Bild ebenfalls ernüchternd. So antworten auf die Frage, ob Klient:innen oder Angehörige auf elektronischem Weg partizipativ an der Dokumentation mitwirken oder in diese Einsicht nehmen können, lediglich 10 Prozent (*Kreidenweis/Wolff* 2021, S. 38), dass dies – zumindest an einer einzigen Stelle in der Organisation – möglich ist. Technische Assistenzsysteme, also IT-gestützte Technik, die Menschen mit Einschränkungen oder im Alter dabei unterstützen, ihre Autonomie und Selbstwirksamkeit zu erhalten, setzen lediglich 29 Prozent ein (*Kreidenweis/Wolff* 2021, S. 40). Beispiele dafür sind Bewegungssensoren, Sturzdetektion, Vitalwerterfassung, Kommunikationshilfen oder intelligente Betten zur Dekubitus-Prävention, die heute bereits als Standardprodukte zur Verfügung stehen. Kompetente Beratung dazu können lediglich 21 Prozent der Organisationen bieten (a. a. O. S. 41). Laut Studie der BFS (2021, S. 22) schätzen auch nur 6 Prozent der Befragten die Investitionen in diesem Bereich als hoch ein. Im Bereich „Prozesse und IT“ – also der klassischen IT-Anwendung im binnenorganisatorischen Bereich – sind es dagegen 45,7 Prozent.

Zusammenfassend kann der Stand der Digitalisierung in der Sozialwirtschaft also so beschrieben werden, dass zwar die Awareness dafür hoch ist, es bei der konkreten Umsetzung aber noch erhebliche Lücken gibt. Insbesondere scheint der konkrete Nutzen für die Verbesserung der Prozesse und der fachlichen Qualität oder für die Steigerung der Lebensqualität der Adressanten und die Entlastung der Fachkräfte in weiten Bereichen noch stark ausbaufähig zu sein.

4. Neuere Entwicklungen

Die Gesetzgeber in Bund und Ländern hatten die Digitalisierung in der Sozialwirtschaft lange Zeit kaum im Blick. So nimmt etwa das SGB IX, welches 2016 verabschiedet wurde, praktisch keinen Bezug auf diesen Megatrend und definiert weder für Verwaltungsverfahren digitale Methoden, noch kennt es den Begriff der digitalen Teilhabe (vgl. FINSOZ 2017b). Ähnliches gilt für das SGB VIII, das trotz mehrerer Novellierungen (zuletzt durch das Kinder- und Jugendstärkungsgesetz 2021) ebenfalls keine entsprechenden Passagen zur Digitalisierung enthält. Im SGB V (§ 302) und SGB XI (§ 105) finden sich hingegen bereits seit 1996 Vorschriften zur digitalen Übermittlung von Abrechnungsdaten an die Leistungsträger, die jedoch von den Kranken- und Pflegekassen nur äußerst schleppend, mit technisch veralteten Verfahren und analogen Begleitpapieren umgesetzt wurden.

Für die Bereiche der ambulanten, teilstationären und stationären Langzeitpflege gewann die Digitalisierung im „Schlepptau“ des Gesundheitswesens jedoch in den letzten Jahren durch eine Reihe von Gesetzen (u. a. eHealth Gesetz 2015, Digitale-Versorgung-Gesetz 2019, Digitale-Versorgung-und-Pflege-Modernisierungs-Gesetz 2021) enorm an Dynamik. Im Kern regeln diese Gesetze die verpflichtende und umfassende Nutzung der Telematik-Infrastruktur (TI) für praktisch alle Interaktionen der Einrichtungen mit Akteuren des Gesundheitswesens wie Arztpraxen, Kliniken oder Leistungsträger. Ab 2024 ist auch eine Digitalisierung der Kontakte mit Pflegebedürftigen bzw. deren Angehörigen durch einen in die TI integrierten Messenger-Dienst geplant (vgl. gematik 2023). Damit diese umfassende Form der Digitalisierung möglich wird und ihre Potenziale entfaltet, müssen die Daten, Prozesse und Software-Anwendungen innerhalb der Einrichtungen vollständig digitalisiert und umfassend angepasst werden. Zwar ist die Digitalisierung in der Pflege im Vergleich zu anderen Arbeitsfeldern bereits relativ weit fortgeschritten, doch bedeutet das für viele Organisationen einen enormen Kraftakt.

Seitens des Gesetzgebers ist bislang jedoch keine Anbindung etwa der Behindertenhilfe, Suchtkranken- oder Kinder- und Jugendhilfe an die TI geplant, obgleich die Einrichtungen in diesen Arbeitsfeldern ebenfalls in intensivem Austausch mit Institutionen des Gesundheitswesens stehen. Seitens der Freien Wohlfahrtspflege, die diese Einrichtungen mehrheitlich betreibt, sind bislang kaum Initiativen erkennbar, eine solche Anbindung politisch voranzutreiben. An dieser Stelle besteht die Gefahr, dass es zu einer enormen Spreizung der Digitalisierungsfortschritte in der Sozialwirtschaft kommt und die digitalen Datenströme an wesentlichen Teilen der Branche vorbeifließen. Denn die TI ist deutlich mehr als „nur“ ein neuer und sicherer Kommunikationskanal: Sie forciert, wie am Beispiel der Pflege aktuell zu beobachten ist, massiv die Definition von einheitlichen syntaktischen und semantischen Standards etwa für Diagno-

sen oder Berichte, um diese nicht nur austauschen, sondern nahtlos in die weiterverarbeitenden Fachsysteme der beteiligten Organisationstypen integrieren zu können. Sind die entsprechenden Professionen nicht an solchen Definitionsprozessen beteiligt, werden ihre Belange auch nicht berücksichtigt.

Ein weiteres Gesetzesvorhaben mit teils erheblichen Auswirkungen auf viele Felder der Sozialwirtschaft ist das Onlinezugangsgesetz (OZG). Es verpflichtet Bund, Länder und Gemeinden, bis Ende 2022 ihre Leistungen elektronisch über Verwaltungsportale anzubieten. Dies gilt auch für alle finanziellen oder personenbezogenen Sozialleistungen (vgl. *Bürger* 2021). Bei der ursprünglich bis Ende 2022 geplanten Umsetzung kam es jedoch zu erheblichen Verzögerungen. Bislang lag der Fokus der öffentlichen Hand auf dem Zugang für Bürger zu entsprechenden Leistungsanträgen. Die in der Praxis vielfach in die Antragstellung stark involvierten Sozialdienstleister wurden bislang jedoch bei der Umsetzung des OZG kaum beteiligt. Dennoch dürfte die Digitalisierung des Zugangs zu personenbezogenen Diensten erheblichen Einfluss etwa auf die Auswahlentscheidung für einen Sozialdienstleister sowie auf die Prozesse der Ermittlung und Gewährung von Hilfebedarfen zeitigen. Auch hier ist die weitere Entwicklung noch ungewiss.

Neben den genannten, durch den Gesetzgeber getriebenen Entwicklungen nahm in den letzten Jahren die Zahl von Forschungs- und Entwicklungsprojekten rund um die Digitalisierung in den verschiedenen Arbeitsfeldern der Sozialwirtschaft enorm zu. Entsprechende Förderprogramme wurden und werden vom Bund, den Ländern, von Stiftungen und Lotterien aufgesetzt (Übersicht: der-paritaetische.de). Im Gegensatz zu früheren, stark ingenieurwissenschaftlich getriebenen Projekten, vielfach im Bereich der Robotik, steht mittlerweile eine stärkere Orientierung an den Bedarfen der Hilfebereiche und an praxistauglichen Lösungen im Vordergrund. So wurden etwa das „Cluster Zukunft der Pflege“ (cluster-zukunft-der-pflege.de) mit verschiedenen Pflegepraxiszentren ins Leben gerufen, die die Entwicklung und Testung von technischen Innovationen auf Praxisreife und Praxistauglichkeit vorantreiben sollen. Projekte wie TruDi (Truck der Digitalisierung) (Pulsnetz, o. J.) oder das Folgeprojekt MuTiG (Mensch und Technik im Gemeinwesen (Pulsnetz MuTiG, o. J.) haben es sich zum Ziel gesetzt, moderne, marktreife Digitaltechnologien praktisch erlebbar zu machen und Berührungspunkte abzubauen.

Teils eingebunden in Forschungs- und Entwicklungsprojekte, teils aus reiner Eigeninitiative entstand in den vergangenen Jahren auch eine rege Startup-Szene, die digitale Produkte aller Art entwickelt und – mit unterschiedlichem Erfolg – auf dem sozialen Markt zu platzieren versucht (vgl. etwa Care for Innovation e.V.). Fachmessen wie die Altenpflege oder die ConSozial haben für diese Startups eigene Foren gegründet, in denen die Produktinnovationen vorgestellt werden können. Das Angebot ist denkbar vielfältig und vor allem auf

den pflegerischen Sektor ausgerichtet. Dazu gehören Mobilapps für pflegende Angehörige oder Pflegebedürftige, Plattformen für ehrenamtliches Helfen oder die Vermittlung von Pflegeplätzen, technische Assistenzsysteme, Anwendungen aus dem Bereich der Virtual und Augmented Reality zur Weiterbildung von Fachkräften oder zum Gehirntraining für Senioren, Transportroboter und vieles mehr. Im Gegensatz dazu hat die wohlfahrtsverbandlich organisierte Sozialwirtschaft bislang kaum eigene Initiativen für die Entwicklung digitaler Produkte gestartet, obwohl doch die Förderung von Autonomie und die Sicherung von Lebensqualität zu ihren vorrangigen Zielen zählen und viele technische Produkte hierbei maßgeblich unterstützen könnten.

Wie oben belegt, läuft die Einführung solcher Technologien in der Sozialwirtschaft bislang nur sehr zögerlich. Neben teils mangelnder Praxisreife der Produkte und Akzeptanzhürden bei Betroffenen und Fachkräften ist ein wesentlicher Grund dafür, dass es bis heute für keines der sozialwirtschaftlichen Handlungsfelder gesetzliche Grundlagen für eine Regelfinanzierung von Digitalinvestitionen der Träger gibt. Während etwa der Klinikbereich durch das Krankenhauszukunftsgesetz im Jahr 2022 rund 4,3 Milliarden Euro für Digitalisierungsvorhaben bekam, wurden Pflegeeinrichtungen über das Gesetz zur digitalen Modernisierung von Versorgung und Pflege lediglich mit einmalig maximal 12.000 Euro pro Organisation abgespeist. Für alle anderen Handlungsfelder sind bis heute nicht einmal solche Einmalzahlungen vorgesehen. Entsprechend werden die Digitalisierungsvorhaben zu knapp 90 Prozent aus Eigenmitteln der Einrichtungen finanziert (vgl. Bank für Sozialwirtschaft 2021, S. 23).

Eine gesetzliche Grundlage für die Finanzierung digitaler Werkzeuge für Pflegebedürftige und pflegende Angehörige wurde durch das Digitale-Versorgung-und-Pflege-Modernisierungs-Gesetz 2021 erstmals für den Bereich der Pflege geschaffen: Sogenannte „Digitale Pflegeanwendungen“ (DiPAs) können auf mobilen Endgeräten oder als browserbasierte Webanwendung genutzt werden, um den eigenen Gesundheitszustand zu stabilisieren oder zu verbessern (z. B. Sturzrisikoprävention, personalisierte Gedächtnisspiele für Menschen mit Demenz) und die Kommunikation mit Angehörigen und Pflegefachkräften verbessern (vgl. Bundesgesundheitsministerium o. J.). Für andere Arbeitsfelder gibt es solche Regelungen bislang nicht. In der Behindertenhilfe müssen digitale Tools wie tabletbasierte Kommunikationshilfen (Talker) bei den Kostenträgern individuell beantragt werden – ein unmittelbarer Rechtsanspruch besteht nicht.

5. Zukunft der Digitalisierung

Extrapoliert man die bisherige Digitalisierungsdynamik der Sozialwirtschaft auf die Zukunft, so sind auf absehbare Zeit keine Quantensprünge zu erwarten. Die Prozessdigitalisierung wird insbesondere in den administrativen Bereichen

weiter voranschreiten, aber auch fachliche Aufgaben wie Dienst- und Einsatzplanung oder Fall- bzw. Verlaufsdocumentation werden insbesondere durch die stark angestiegenen Möglichkeiten der mobilen IT-Nutzung zunehmend digitalisiert. Treiber dafür dürfte vor allem der eklatante Fachkräftemangel sein, der nicht nur die eigentlichen Sozialdienstleistungen, sondern zunehmend auch den Verwaltungssektor tangiert.

Wie sich die Nutzung klient:innenorientierter Digitaltechniken weiter entwickeln wird, ist schwer vorherzusehen. Vermutlich wird auch hier der Fachkräftemangel die Nutzungsdynamik verstärken, denn viele dieser Systeme steigern nicht nur die Lebensqualität der Adressaten, sondern entlasten vielfach auch die Helfenden.

Parallel dazu wird sich auch die Arbeit der IT-Abteilungen der Sozialunternehmen weiter professionalisieren, um in den zunehmend komplexer werdenden Techniklandschaften eine hohe Verfügbarkeit, Performance und Sicherheit gewährleisten zu können.

Das absehbar größte Zukunftsthema für die Sozialwirtschaft dürfte die Auseinandersetzung mit den Möglichkeiten, ethischen und praktischen Grenzen sowie konkreten Nutzungsszenarien der Künstlichen Intelligenz werden. Die Veröffentlichung von Chat-GPT im November 2022 hat auch in der Sozialwirtschaft eine enorme Welle der Beschäftigung mit KI ausgelöst (etwa *Danz 2023*; *Baumann 2023*). Binnen fünf Tagen verzeichnete das KI-basierte Sprachmodell bereits eine Million Nutzende. Bei Facebook dauerte dies zehn Monate und bei Netflix dreieinhalb Jahre (vgl. *statista.com* o. J.). Waren KI-Anwendungen bis dato auf eng definierte Domänen wie die Mustererkennung in medizinischem Bildmaterial begrenzt, wurde nun – viel früher als von fast allen Expert:innen vorausgesagt – das Stadium allgemeiner oder starker KI erreicht. Damit wird kognitive Automatisierung in einer Vielzahl von Anwendungsfeldern wie etwa dem Bewerbermanagement, der Protokollierung von Meetings oder gar bei der Beratung von Klient:innen möglich.

Als Schlüsseltechnologie der Zukunft wird die KI auch in Bereichen wie der Robotik, in Assistenztechnologien oder klassischer Branchensoftware ihre Dynamik entfalten: „Die rasante Entwicklung von KI in den letzten Jahren hat das Potenzial, die Bereiche Gesundheit, Sozialsektor und Pflege grundlegend zu revolutionieren“ (*Assadollahi 2023*, S. 5).

Die meisten KI-Einsatzszenarien werden derzeit vor allem im pflegerischen Sektor durch unterstützende Robotik für Körperpflege oder Nahrungsaufnahme und intelligente Assistenzsysteme etwa zur Überwachung von Vitalfunktionen diskutiert (vgl. *Assadollahi 2023*). Weiterhin werden sie in Themenfeldern wie einer optimierten Dienst- und Einsatzplanung (*Renner/Kuzzias 2022*) oder repetitiven Aufgaben wie der Medikamentenverwaltung gesehen. In Deutschland bzw. EU-weit wurden eine Reihe von Projekten gestartet, die KI-Anwen-

dung in verschiedenen Arbeitsfeldern wie der Assistenz für Menschen mit schweren Behinderungen (KI.ASSIST) oder in der Kinder- und Jugendhilfe zur Textanalyse von Falldokumentationen (SensAssist2Sens, ki-mv.de/wirtschaftsinformatik-3) erproben. Für KI-Unterstützung auf institutioneller Ebene der Wohlfahrt ist etwa das Projekt MAEWIN zu nennen, das das Ziel verfolgt, „die Chancen und Risiken automatisierter Text- und Datenanalyse für evidenz-gestützte Handlungsempfehlungen im Feld Sozialer Dienste zu prüfen und prototypisch in einer Form nutzbar“ zu machen (MAEWIN).

Auch auf Seiten der Leistungsträger gibt es bereits Überlegungen, wie etwa das Schwerbehindertenfeststellungsverfahren oder die Gewährung von Leistungen der Eingliederungshilfe mit KI unterstützt werden können (vgl. Nationales E-Government Kompetenzzentrum e.V. 2020). Eine bereits kommerziell angebotene Anwendung gibt es im Bereich der Sprachsteuerung und Spracheingabe in der Pflegedokumentation, welche u. a. speziell darauf trainiert ist, auch Sprache mit starken ausländischen Akzenten zu verstehen (vgl. Konsortium Sprint-Doku 2022).

Einig sind sich nahezu alle oben genannten Autor:innen und Projektbeschreibungen darin, dass die Möglichkeiten der KI für die Sozialwirtschaft ausgelotet und genutzt werden müssen, wenn die Branche „nicht an der Seitenlinie stehen“ (Baumann 2023, S. 26) will. Ebenso herrscht ein breiter Konsens, dass der KI-Einsatz unter dem Primat der Menschlichkeit geschehen muss, um Diskriminierung, Exklusion, Manipulation und andere nicht erwünschte Effekte zu vermeiden.

Ob die KI die in sie gesetzten Erwartungen auf absehbare Zeit erfüllen kann und ob die Professionellen wie die Adressaten diese Technologien in ihrem unmittelbaren Umfeld akzeptieren, bleibt abzuwarten. Eines scheint jedoch sicher: ein Allheilmittel gegen den Fachkräftemangel oder gar den Pflegenotstand werden KI und Robotik nicht werden. Dennoch gilt es, die Forschung unter der Prämisse der Partizipation der Betroffenen und einer begleitenden diskursethischen Reflexion (vgl. Kreidenweis 2021) voranzutreiben. Parallel dazu sollte aber nicht aus dem Auge verloren werden, dass auch mit klassischer Informationstechnologie in Verbindung mit organisatorischen Maßnahmen noch zahlreiche Potenziale zur Effizienzsteigerung und Entlastung von Fachkräften zu heben sind.

Literatur

- Assadollahi, R. (2023): Das Leben leichter machen, in: Diakonie Unternehmen, 1: S. 5 – 8.
- Bank für Sozialwirtschaft (BFS) (2021): Erfolgsfaktor Digitalisierung. Auf dem Weg zur Sozialwirtschaft 4.0; Köln.

- Baumann, R.* (2023): Nicht an der Seitenlinie stehen! in: *Diakonie Unternehmen*, 1: S. 26 – 27.
- Beranek, A.* (2021): *Soziale Arbeit im Digitalzeitalter. Eine Profession und ihre Theorien im Kontext digitaler Transformation*, Weinheim/Basel.
- Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege/Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (2017): *Digitale Transformation und gesellschaftlicher Zusammenhalt – Organisationsentwicklung der Freien Wohlfahrtspflege unter den Vorzeichen der Digitalisierung*. www.bagfw.de/veroeffentlichungen/stellungnahmen/positionen/detail/digitale-transformation-und-gesellschaftlicher-zusammenhalt-organisationsentwicklung-der-freien-wohlfahrtspflege-unter-den-vorzeichen-der-digitalisierung [07.06.2023].
- Bundesgesundheitsministerium: www.bundesgesundheitsministerium.de/service/gesetz-und-verordnungen/guv-19-lp/dvpmg.html [12.06.2023].
- Bürger, E.* (2021): Mit dem Onlinezugangsgesetz in die digitale Zukunft, in: *Archiv für Wissenschaft und Praxis der Sozialen Arbeit* 4: S. 14 – 19.
- Care for Innovation – Innovation pflegen e.V.: careforinnovation.com [10.06.2023].
- Cluster Zukunft der Pflege: cluster-zukunft-der-pflege.de [10.06.2023].
- Curacon GmbH (2022): *Studie Benchmark Krankenhaus IT*, Berlin u. a.
- DAA-Stiftung Bildung und Beruf (2022): *Die Digitalisierung der Pflege in Deutschland. Status quo, digitale Transformation und Auswirkungen auf Arbeit, Beschäftigte und Qualifizierung*, Stuttgart.
- Danz, S.* (2020): Viel Hülle, wenig Inhalt, in: *Wohlfahrt Intern*, 11: S. 15 – 17.
- Danz, S.* (2023): Das digitale Multitalent, in: *Wohlfahrt Intern*, 6: S. 33.
- Der Paritätische: *Förderprogramme zur Digitalisierung*. www.der-paritaetische.de/themen/bereichsuebergreifende-themen/gleichimnetz/foerderprogramme [10.06.2023].
- Eisenreich, T.* (2016): *Digitale Geschäftsmodelle – Konzepte entwickeln, Prozesse planen*, in: *Sozialwirtschaft*, 1: S. 16 – 18.
- FINSOZ e.V. (2017a): *Positionspapier Digitalisierung der Sozialwirtschaft (2. Auflage)*. Berlin.
- FINSOZ e.V. (2017b): *Positionspapier Bundesteilhabegesetz. BTHG novellieren – Chancen der Digitalisierung nutzen*, Berlin.
- Frommann, M.* (1987): *Dezentrale Elektronische Datenverarbeitung in der sozialen Arbeit*, Frankfurt am Main.
- Gaydoul, T.* (2021): *Digitalisierung. Alternativlos*, in: *Sozialwirtschaft* 4: S. 28 – 29.
- Gematik (o.J.): *Roadmap TI-Messenger*. fachportal.gematik.de/anwendungen/ti-messenger [08.06.2023].
- Hagemann, T.* (Hrsg.) (2017): *Gestaltung des Sozial- und Gesundheitswesens im Zeitalter von Digitalisierung und technischer Assistenz*, Baden-Baden.
- Initiative Neue Qualität der Arbeit (2018): *Digitalisierung in der Pflege. Wie intelligente Technologien die Arbeit professionell Pflegenden verändern*, Berlin.

KI.ASSIST: ki-assist.de [10.06.2023].

Kollmann, T./Schmidt, H. (2016): Deutschland 4.0. Wie die Digitale Transformation gelingt, Wiesbaden.

Konsortium Sprint-Doku (2022): Im Dialog mit dem Projekt Sprint-Doku: Ergebnisse, Erfahrungen und Ausblick, Essen.

Kopf, H./Schmolze-Krahn, R. (2018): Zwischen Tradition und Digitalisierung – Unternehmenskultur sozialer Organisationen im Wandel, in: Kreidenweis, H. (Hrsg.): Digitaler Wandel in der Sozialwirtschaft. Grundlagen – Strategien – Praxis, Baden-Baden, S. 81 – 102.

kopf.consulting (2016): Digitale Transformation von Non-Profits – wie „digital fit“ ist der Dritte Sektor? kopf.consulting/app/download/10412371/kopf.consulting+Studie+2016.pdf [08.06.2023].

Kreidenweis, H. (2012): Lehrbuch Sozialinformatik, Baden-Baden.

Kreidenweis, H. (Hrsg.) (2018): Digitaler Wandel in der Sozialwirtschaft. Grundlagen – Strategien – Praxis, Baden-Baden.

Kreidenweis, H. (2021): Haltung entwickeln! – Ethische Reflexionen zur Digitalisierung sozialer Organisationen, in: Evangelische Jugendhilfe, 1: S. 4 – 7.

Kreidenweis, H./Halfar, B. (2007-2015): IT-Report für die Sozialwirtschaft. Eichstätt. (erschien jährlich)

Kreidenweis, H./Wolff, D. (2016-2022): IT-Report für die Sozialwirtschaft, Eichstätt.

Kutscher, N./Ley, T./Seelmeyer, U./Siller, F./Tillmann, A./Zorn, I. (Hrsg.) (2020): Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung, Weinheim/Basel.

MAEWIN (o. J.): sc.cit-ec.uni-bielefeld.de/de/projekte/maewin [10.06.2023].

Nationales E-Government Kompetenzzentrum e.V. (2020): Potenziale Künstlicher Intelligenz zur Unterstützung von Sachbearbeitungsprozessen im Sozialwesen, Berlin.

Pulsnetz.de (o. J.): gesund.pulsnetz.de/ki-projekt/trudi [10.06.2023].

Pulsnetz MuTiG (o. J.) mutig.pulsnetz.de [10.06.2023].

Renner, N./Kuzzias, D. (2022): Künstliche Intelligenz: Schritt für Schritt, in: Sozialwirtschaft 5: S. 13 – 15.

Roland Berger GmbH/Deutsches Institut für angewandte Pflegeforschung e.V./Philosophisch-Theologische Hochschule Vallendar (2017): ePflege – Informations- und Kommunikationstechnologie für die Pflege, Berlin/Köln/Vallendar.

Röper, C. (2019): Mitpflegeleben – Ein Praxisbeispiel für digitale Plattformen in der Sozialwirtschaft, in: Kongress der Sozialwirtschaft e.V. (Hrsg.): Führung gestaltet. Generationenwechsel – Digitalisierung – Kulturwandel, Baden-Baden, S. 191 – 192.

SensAssist2Sens, ki-mv.de/wirtschaftsinformatik-3 [10.06.2023].

Statista: de.statista.com/infografik/29195/zeitraum-den-online-dienste-gebraucht-haben-um-eine-million-nutzer-zu-erreichen [10.06.2023].

Süddeutsche Zeitung (2017) 4. – 5.3.: S. 10.

Sozialer Fortschritt 72(2023)11

DOI <https://doi.org/10.3790/sfo.72.11.811>

Generated at 87.147.88.183 on 2023-11-08 10:59:38

FOR PRIVATE USE ONLY | AUSSCHLIESSLICH ZUM PRIVATEN GEBRAUCH

- Timm, G.* (2017): smart welfare – Chancen und Herausforderungen für die Wohlfahrts-
pflege. bagfw.de/fileadmin/user_upload/2017_SozialraumDigital/Doku/Timm_Vor-
trag.pdf [07.06.2023].
- Ückert, S./Sürgit, H./Diesel, G.* (Hrsg.) (2020): Digitalisierung als Erfolgsfaktor für das
Sozial- und Wohlfahrtswesen, Baden-Baden.
- Vilain, M.* (Hrsg.) (2020): Wege in die digitale Zukunft. Was bedeuten Smart Living, Big
Data, Robotik & Co. für die Sozialwirtschaft? Baden-Baden.
- Vincenz Network GmbH & Co. KG: (2022): Der digitale Reifegrad der deutschen Pfl-
gebranche. Status quo und Ausblick, Hannover.
- Wendt, W. R.* (Hrsg.) (2000): Sozialinformatik, Baden-Baden.
- Wendt, W. R.* (2013): Sozialwirtschaft. in: Grunwald, K./Horcher, G./Maelicke, B.: Lexi-
kon der Sozialwirtschaft, Baden-Baden.
- Wolff, D.* (2017): Digitalisierung – Transformation oder Eruption der Sozialwirtschaft?
Chance zur Zukunftsbewältigung oder Ende der Menschlichkeit? in: Kongress der
Sozialwirtschaft e.V. (Hrsg.): Der Zukunftskongress der Sozialwirtschaft. Die vernetz-
te Gesellschaft sozial gestalten, Baden-Baden, S. 67 – 76.
- Wunder, M.* (Hrsg.) (2021): Digitalisierung und Soziale Arbeit. Transformationen und
Herausforderungen, Bad Heilbrunn.