

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	9
Vorwort	11
1. Einleitung	13
2. Begriffsklärung: Digitalisierung – was ist das überhaupt?	15
2.1 Begriffe	15
2.1.1 Digitalisierung	15
2.1.2 Information und Daten	16
2.1.3 Sozialwirtschaft/Soziale Unternehmen	17
2.1.4 Soziale Arbeit/Sozialarbeit/Sozialpädagogik	17
2.2 Relevanz	18
2.3 Bezugsrahmen	19
2.3.1 Kundinnen und Kunden	21
2.3.2 Produkte und Leistungen	23
2.3.3 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	24
2.3.4 Organisation und Prozesse	25
2.3.5 Einbindung des Sozialen Unternehmens	26
2.4 Meilensteine der Digitalisierung	29
2.5 Digitalisierung als (R)Evolution	32
2.6 Merkmale von Digitalisierung	35
2.6.1 Kundenorientierung	36
2.6.2 Skalierungseffekte	38
2.6.3 Gemeinsam individuell	40
2.6.4 Das neue Verständnis von „smart“	41
2.6.5 Ausgestaltung von Produkten und Sprache	43

2.6.6	Verplattformung	44
2.6.7	Daten sind das Gold des 21. Jahrhunderts	46
2.6.8	Intelligenz kann künstlich sein	49
2.6.9	Netzwerkgebilde	52
2.6.10	Alles nur ein Spiel	53
2.6.11	Die Furcht vor dem Unbekannten	55
2.7	Schichten der digitalen Anwendungen	56
2.7.1	Einfache Datenverarbeitung: Daten sammeln und verarbeiten	57
2.7.2	Kommunikation und Vernetzung	59
2.7.3	Angereicherte Wirklichkeit	59
2.7.4	Virtual Reality	60
2.7.5	Lernende Datenverarbeitung	60
2.7.6	Intelligente cyberphysische Systeme	61
3.	Beobachtungen in Gesellschaft und Wirtschaft	63
3.1	Unterschiedliche digitale Zugänge in der Gesellschaft	63
3.1.1	Der digitale Alltag	63
3.1.2	Digitale Nutzung und Einstellungen in der Bevölkerung	64
3.1.3	Digitale Kluft in der Bevölkerung	66
3.1.4	Digitale Kluft der Generationen	67
3.2	Klassische Medien – Soziale Medien – Blasen und Fake News	68
3.3	Wirtschaft	70
3.3.1	Industrie 4.0	70
3.3.2	Volkswirtschaft in Veränderung	70

3.3.3	VUCA-Welt	71
3.4	Arbeitswelt	72
3.4.1	Jobs gehen verloren und entstehen neu	73
3.4.2	Qualifikationsbedarf	75
3.4.3	Neue Formen von Arbeit und Beschäftigungsverhältnissen	77
3.5	Der digitale Staat	78
3.5.1	Digitale Behördeninfrastruktur	78
3.5.2	Überwachung und Ressourcenzuteilung	82
3.6	Kooperation statt Konkurrenz und Kontrolle	87
4.	Entwicklungen in der Sozialwirtschaft und im Sozialmanagement	91
4.1	Digitalisierung und Soziale Unternehmen	92
4.2	Digitalisierung und Sozialmanagement	93
4.3	Digitaler Reifegrad	96
4.4	Prozessmanagement	99
4.5	Agiles Arbeiten	100
4.6	Das 3-D-Problem: Risikomanagement	104
4.7	Wissensmanagement	106
5.	Entwicklungen in der Sozialen Arbeit	109
5.1	Die Soziale Arbeit reagiert mit Verzögerung	109
5.2	Die digitalen Welten unserer Klienten und Kunden	110
5.3	Herausforderungen für die Praktikerinnen	112
5.4	Veränderungen im Alltag der Sozialen Arbeit	113
5.5	Kritische Überlegungen zur Fachlichkeit	117

6.	Folgerungen für Sozialmanagement und Soziale Arbeit	119
6.1	Welches Führungsverhalten wird gefragt sein?	119
6.2	Arbeitnehmerinnen und/oder Auftragnehmerinnen von morgen	121
6.3	Welche Kompetenzen werden notwendig sein?	122
6.4	Technik für die Basis	125
6.5	Entwicklung und Innovation von Dienstleistungen	128
6.6	Neue Soziale Arbeit	129
6.7	Ethische Aspekte für die digitale Sozialwirtschaft	133
6.8	Integrierte digitale Sozialunternehmen	137
7.	Unsere Tipps für den eigenen Weg in einer digitalisierten Welt	141
	Literatur-/Quellenverzeichnis	145
	Das Autorenteam	155
	Stichwortverzeichnis	157