



Prof. H. Kreidenweis  
KI Consult  
Zugspitzstr. 50  
86163 Augsburg

Tel. 0821 / 2620336  
Fax 0821 / 2620337

[www.ki-consult.de](http://www.ki-consult.de)  
[hk@ki-consult.de](mailto:hk@ki-consult.de)

*„Ich glaube an das Pferd.  
Das Automobil ist eine  
vorübergehende Erscheinung“  
(Kaiser Wilhelm II)*



**Den digitalen Wandel gestalten!**



Fachtag  
Den digitalen Wandel gestalten - Grundlagen,  
Methoden, Handlungsansätze  
DiCV Köln, 27. April 2018

**caritas**campus

# Referent



- Helmut Kreidenweis
- Professor für Sozialinformatik
  - Katholische Universität Eichstätt-Ingolstadt
  - Leiter der Arbeitsstelle für Sozialinformatik
  - Leiter des Masterstudiengangs Sozialinformatik
- Gründer und Vorstand des Fachverbandes für Informationstechnologie in der Sozialwirtschaft e.V.
- Inhaber der Firma KI Consult
  - IT-Beratung für soziale Organisationen
- Mitbegründer und Mitglied der Programmkommission und des Strategiekreises der ConSozial



# Agenda

- Digitalisierung – was ist das?
- Wirkungen in Wirtschaft und Gesellschaft
- Wirkungen auf die Caritas
- Konsequenzen für Träger und Einrichtungen
- Dimensionen und Handlungsansätze
- Entwicklung einer Digitalisierungsstrategie

# „Digitalisierung“ – Was ist das?

## Eine Definition

- Wandel aller gesellschaftlicher Bereiche: Arbeitswelt, sozialen Beziehungen, Wohnen, Freizeit, Einkauf ...
- Radikale Veränderung des Kommunikation-, Informations- und Konsumverhaltens
- Getrieben durch technische Innovationen, rasante Technik-Durchdringung und Vernetzung von Allem mit Allem
- Ersatz oder Ergänzung menschlicher Denk- und Kommunikationsleistungen sowie komplexer Handlungen und Entscheidungen durch Computer und Roboter

**Bis zum Erreichen von  
50 Mio. Nutzern brauchte...**

... das Telefon: 70 Jahre

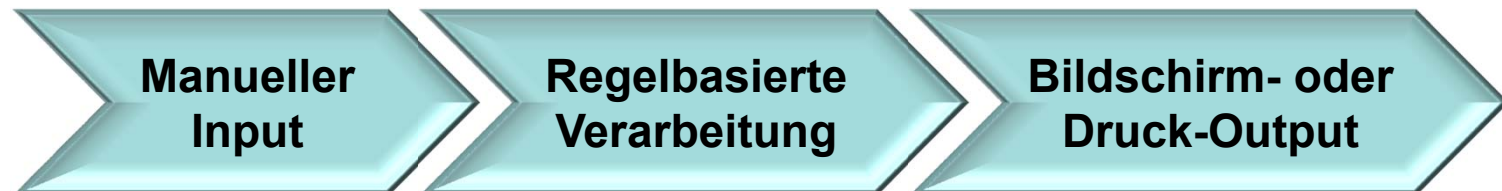
... das Radio 38 Jahre

... das Internet: 4 Jahre

... Pokémon Go: 10 Tage

# Qualitäten neuer Technologien

- Klassische IT: PC, Laptop, Office- und Fachsoftware ...



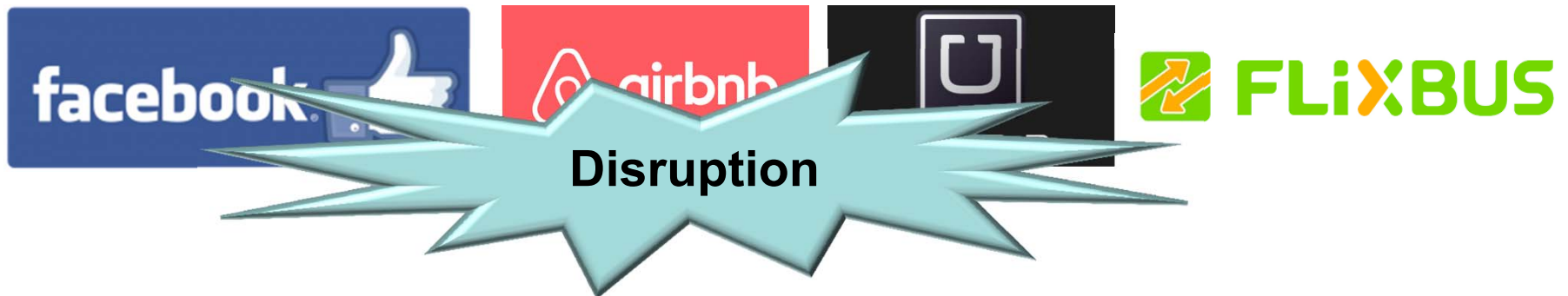
- Neue IT: Künstliche Intelligenz, Robotik, Internet der Dinge



# Wirkungen in der gewerblichen Wirtschaft

## Einige Beispiele ...

- Das größte Medienunternehmen der Welt produziert keine eigenen Inhalte
- Der weltweit größte Anbieter von Unterkünften besitzt keine eigene einzige Immobilie
- Das größte Taxiunternehmen der Welt hat keine eigenen Fahrzeuge
- Europas Fernbus-Marktführer besitzt nur einen eigenen Bus




# Wirkungen in der gewerblichen Wirtschaft

## Konsequenzen

- **Digitalisierung ist radikal, rasant und rigoros\***
- Jahrzehntelang unangefochtene Geschäftsmodelle verlieren an Gültigkeit
- Nicht mehr der Besitz von Beton oder Blech definieren Marktmacht, sondern der Besitz und die intelligente Nutzung von Daten und Informationen

# Wirkungen in der Gesellschaft



*„Telefonieren  
tu ich nur mit  
alten Leuten“  
(Semin M., 14 J.)*

- Es ändern sich die Art...
- ...zu kommunizieren und Sozialkontakte zu pflegen
  - Medial-vernetzte Kommunikation ergänzt/ersetzt analoge Kommunikation
- ... sich zu informieren und Meinungen zu bilden
  - Internet und Soziale Medien sind zentrale Informationsquellen – Filterblasen entstehen
- ... sich beruflich und ehrenamtlich zu orientieren
  - Jobportale, Geschäftsnetzwerke, Ehrenamts-Apps ersetzen zunehmend bisherige Formen
- ... Produkte und Dienstleistungen zu kaufen
  - Internet ist zentrale Einkaufsquelle, das Smartphone ist Schaufenster und Geldbörse



# Wirkungen in der Sozialwirtschaft

## Überblick



- Plattform-Ökonomie



- Digitale Produkte und Dienstleistungen



- Robotik
- Künstliche Intelligenz

# Wirkungen in der Sozialwirtschaft

## Plattform-Ökonomie

- Die Plattform-Ökonomie wächst in allen Branchen massiv
- Plattformen sind das zentrale Geschäftsmodell der digitalen Ökonomie.
- Sie schieben sich zwischen Anbietern und Kunden
  - Sie sammeln wertvolle Kundendaten und schneiden die Lieferanten/Dienstleister vom direkten Interessentenkontakt ab
- Beispiel: [care.com](https://www.care.com) / [betreut.de](https://www.betreut.de)
  - Weltweit größte Onlinemarktplatz für Betreuung
  - 27 Millionen Mitglieder in über 20 Ländern, darunter die USA, Kanada und große Teile Europas

# Wirkungen in der Sozialwirtschaft Plattform-basierter Kundenzugang

## Gewerblich Plattformanbieter



In 86163 Augsburg und Umgebung sind aktuell 124  
Seniorenbetreuer verfügbar.

Sehen Sie hier eine Auswahl von Alltagshelfern in Ihrer Region:

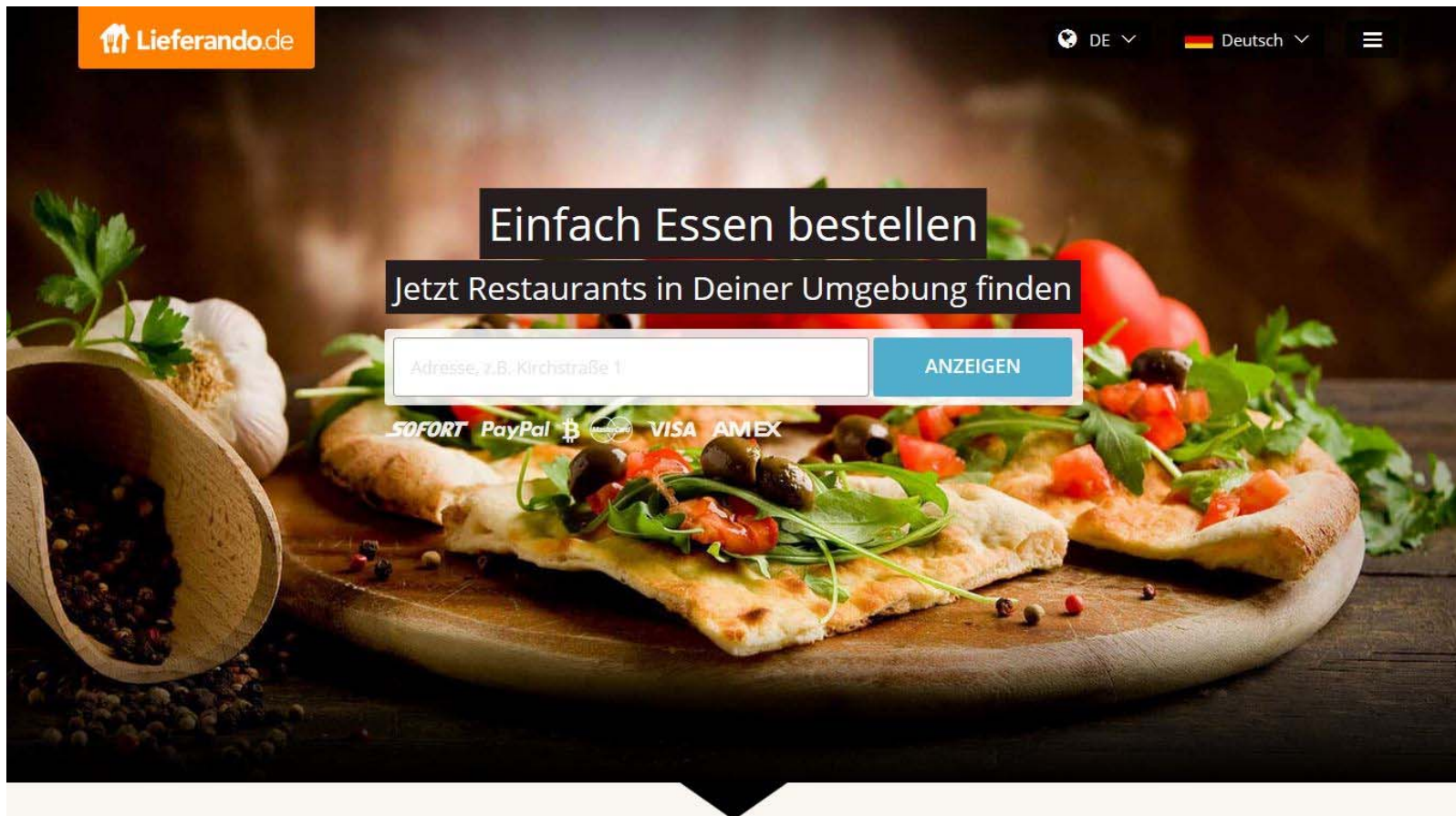
|  |   |  |
|--|---|--|
| <br><b>Susanne T. (54)</b><br>86399 Bobingen<br>Lohn: 11€-12€/h<br>Erfahrung: 2 Jahre | <br><b>Fernanda R. (49)</b><br>86199 Augsburg Göggingen<br>★★★★★ (1)<br>Lohn: 9€-12€/h<br>Erfahrung: 5 Jahre | <br><b>Alexandra S.</b><br>86356 Neusaß<br>Lohn: 9€-20€/h<br>Erfahrung: 5 Jahre |
|--|---|--|





# Wirkungen in der Sozialwirtschaft Plattform-basierter Kundenzugang

Noch ein Beispiel gefällig?



# Und die Caritas?

Folie Nr. 14

Wir sind da, wenn Sie uns brauchen!

### Essen auf Rädern

Die tägliche warme Mahlzeit ist kein Luxus auf den Sie verzichten müssen. Ganz im Gegenteil eine regelmäßige ausgewogene Ernährung ist von entscheidender Bedeutung für Ihre Gesundheit. Außerdem ist sichergestellt, dass Sie täglich einen kurzen Besuch bekommen wenn Sie es wünschen. Jedes Jahr werden von uns mehr als 30 000 Warme Mittagessen zu Menschen nach Hause gebracht. Täglich frisch gekocht wird für Sie im Krankenhaus Friedberg.

**Sie haben täglich die Wahl zwischen drei Menüs:**

- Vollkost
- Schonkost, für Diabetiker geeignet
- Vegetarische Kost
- zzgl. Nachspeise



 **Essen auf Rädern jetzt bestellen**

Die Lieferung erfolgt täglich zwischen 11 Uhr und 13.15 Uhr.  
Sie binden sich nicht an ein Abonnement, sondern wählen frei je nach Bedarf.

Friedberg: 0821/26891-0 Aichach: 08251/89648-0 info@caritas-aichach-friedberg.de

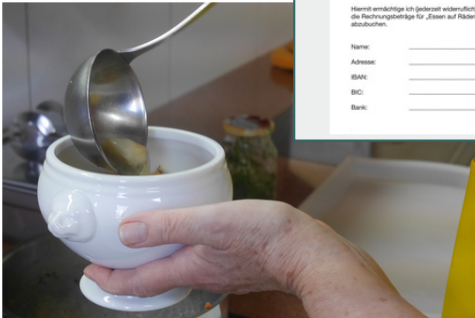
**Caritasverband Aichach-Friedberg** ICH SUCHE HILFE ICH WILL HELFEN AKTUELLES STE

## ESSEN AUF RÄDERN

### UNSER ANGEBOT

Wir beliefern Sie im nördlichen Landkreis Aichach-Friedberg mit einem warmen Mittagessen.  
Dabei können Sie aus einer Vielzahl von Menüs auswählen, die auch bestimmten Anforderungen (z.B. Diabetikerkost) genügen.

Nähere Informationen erhalten Sie unter  
Telefon: 08251 / 8734 – 25



Impressum Datenschutz Speisepläne Kontakt Anfahrt

Zentrale Verwaltung » Tel. 08803-6333-0

## Ökumenische Sozialstation

Oberland gemeinnützige GmbH

Pflege ▾ Beratung ▾ Familienunterstützender Dienst ▾ Betreuung ▾ Fahrservice ▾ Essen auf Rädern ▾ Über uns ▾

### Häusliche Pflege

- > Pflegeberatungsbesuch
- > Pflegegrade
- > Grundpflege
- > Behandlungspflege
- > Verhinderungspflege
- > Demenzerkrankung
- > Entlastungsleistungen §45
- > Pflegegrade & Rechtliches

### Unsere Standorte

- > Zentrale Peißenberg
- > Pflegebereich Murnau
- > Pflegebereich Schongau
- > Pflegebereich Weilheim

### Über uns

## Essen auf Rädern

**Gesundes Essen – fördert das Wohlbefinden!**

Gerade im höheren Alter, bei Behinderung oder Krankheit ist eine ausgewogene Ernährung wichtig, um lange selbständig in den eigenen vier Wänden bleiben zu können. Denn gibt es etwas Besseres als in vertrauter Umgebung zu essen?

Genau hier unterstützt Sie unser Angebot „Essen auf Rädern“ und hilft Ihnen dabei zu Hause gesund zu essen, und dass alles ohne mühevolleres Einkaufen und Kochen.

**Folgende Versorgungsformen stehe Ihnen derzeit zur Verfügung:**

- täglich heiß
- wöchentlich tiefkühlfrisch

Die tägliche Heißbelieferung ist vom Wohnort abhängig, um vorgegebene Qualitätsstandards einhalten zu können.

**Ansprechpartner**

Gudrun Leopold  
gudrun.leopold@caritas-aichach-friedberg.de

# Wirkungen in der Sozialwirtschaft

## Digitale Produkte und Dienstleistungen

- Neue digitale Produkte sind „smart“ – und damit gleichermaßen für Menschen mit und ohne Einschränkungen geeignet
  - Vorlesefunktion und Spracheingabe als Standard
  - Bedienbarkeit auch mit motorischen Einschränkungen
- Neuen digitalen Produkten und Dienstleistungen haftet kein Makel von Hilfsbedürftigkeit an
- „Normale“ Technik ermöglicht Autonomie und verändert die Definition von Behinderung

# Wirkungen in der Sozialwirtschaft

## Künstliche Intelligenz und Robotik

- Die Technologien entwickeln sich nicht mehr linear, sondern exponentiell
- Immer intelligentere Spracherkennungs- und Dialogsysteme entstehen
  - Einsatz in Roboter, Smartphone etc.
- Roboter-Einsatzgebiete im Sozialen
  - Serviceroboter
  - Therapie- und Konversationsroboter



**Hi, I'm Woebot!**

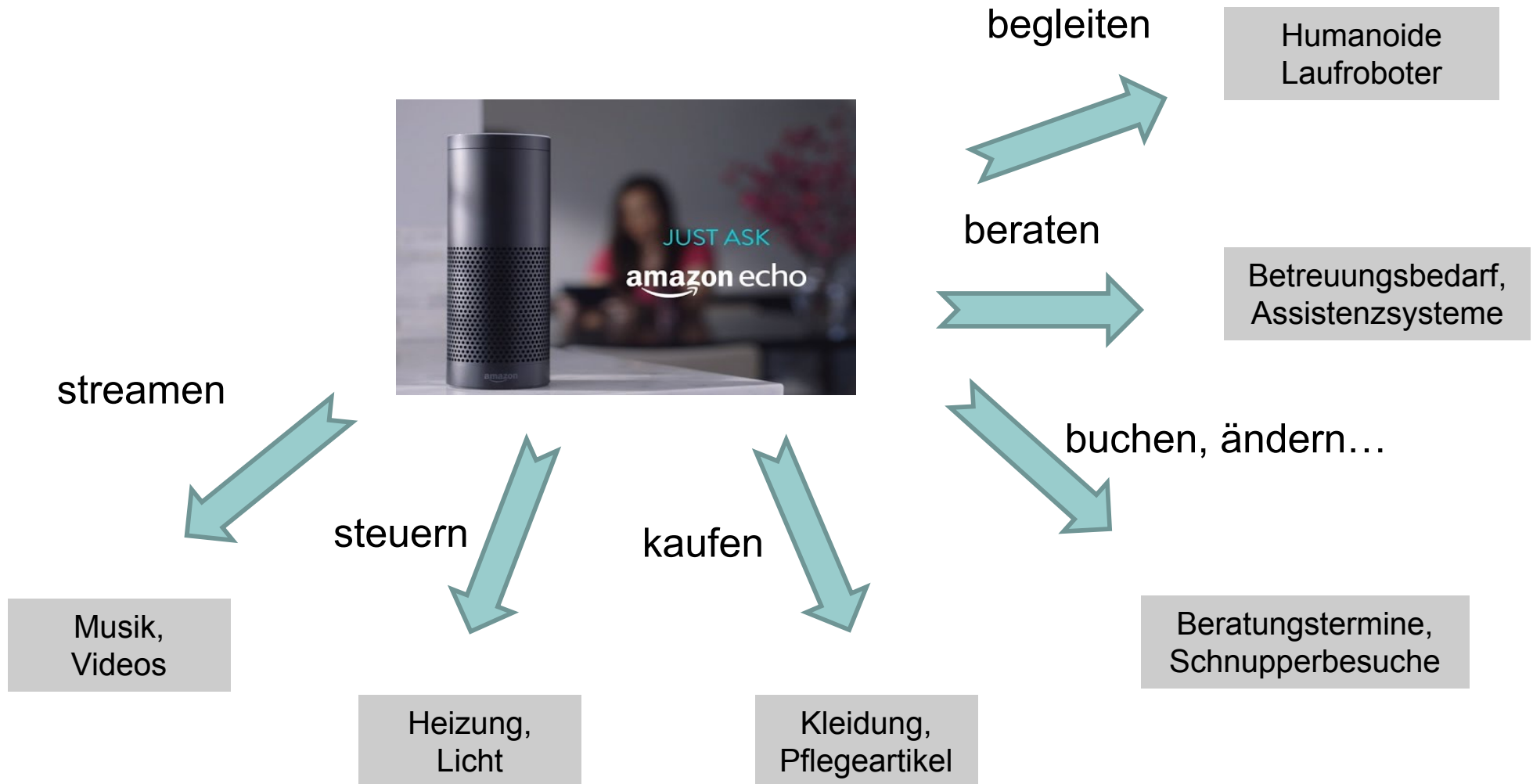
I'm ready to listen, 24/7. No couches, no meds, no childhood stuff. Just strategies to improve your mood. And the occasional dorky joke.

[START FREE TRIAL](#)

Quellen:  
[www.youtube.com/watch?v=nJj8wJg6jNM](https://www.youtube.com/watch?v=nJj8wJg6jNM)  
[www.gea.de/fastmedia/38/Roboter\\_Robbe.jpg](http://www.gea.de/fastmedia/38/Roboter_Robbe.jpg)  
<http://interimintelligence.nl/blog-ii/article/10329/welke-en-hoeveel-robots-zijn-er-en-waarom-gaan-ze-onze-banen-inpikken>



# Kombination Plattform – Digitales Produkt – Künstliche Intelligenz Ein reales Szenario



## Zwischenfazit

- **Digitalisierung lässt sich nicht weghoffen!**
- Kundenbedürfnisse ändern sich
- Neue Geschäftsmodelle werden möglich
- Neue, auch internationale Marktteilnehmer kommen ins Spiel
- Der direkte Kundenzugang wird (teils) abgeschnürt
  
- **Wir können uns nicht darauf verlassen, dass die Strukturen der Wohlfahrt so bleiben, wie sie sind**
- **„Nah bei den Menschen“ sein bedeutet auch, sich in ihren digitalen Welten zu bewegen**

## Und dennoch...

- **Wir digitalisieren nicht um der Digitalisierung willen**
- **Sie soll dabei unterstützen ...**



- unsere Zielgruppen besser zu erreichen



- adressatengerechte Dienste zu konfigurieren



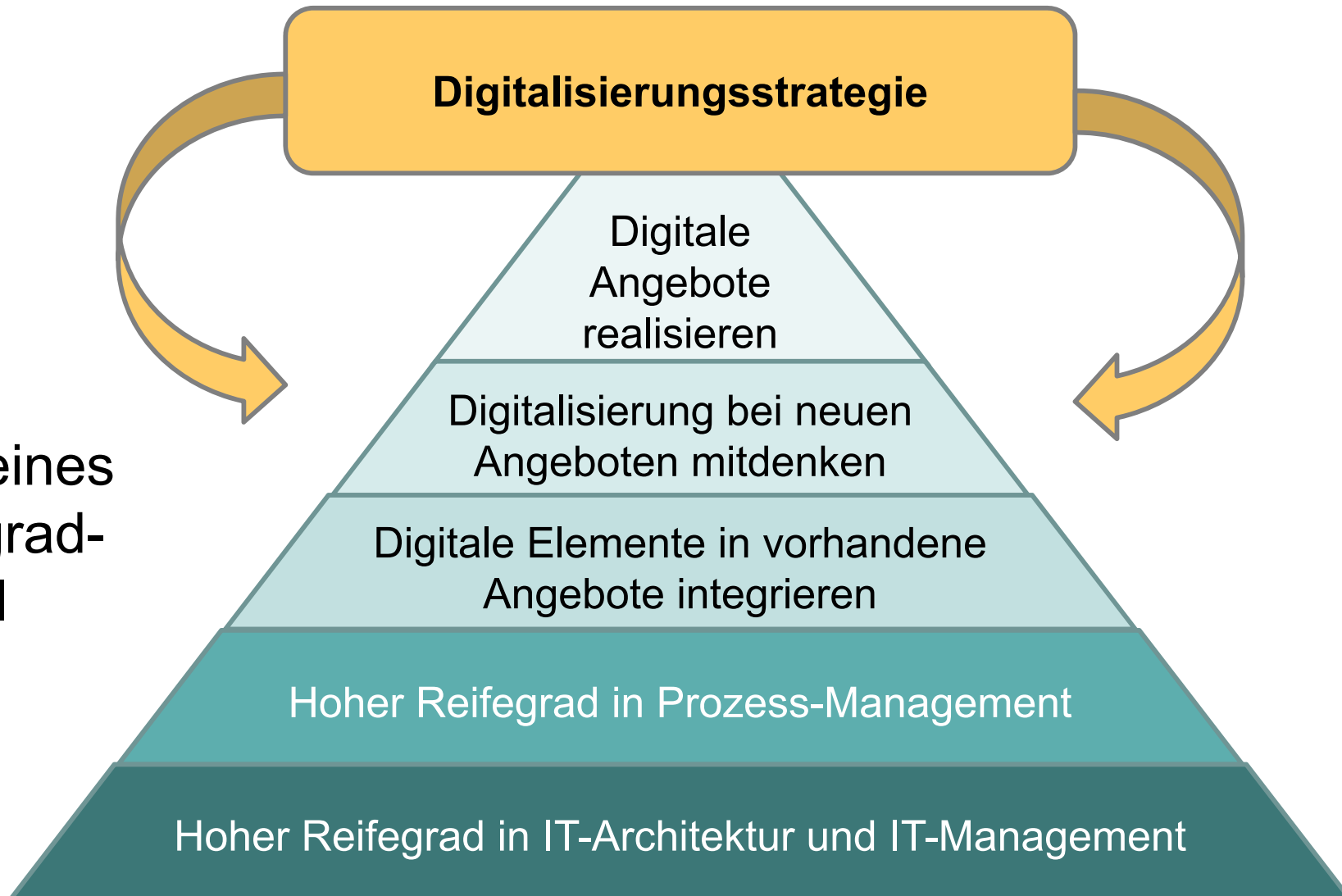
- die eigene Organisation effizienter zu gestalten

# Ein kleiner Digi-Check für Ihre Organisation ...

- ☑ Passt sich Ihre Website automatisch mobilen Endgeräten an?
- ☑ Ist Ihre Organisation regelmäßig auf Facebook aktiv?
- ☑ Können Interessenten direkt über Ihre Website freie Gesprächs- oder Informationstermine buchen?
- ☑ Wer hat eine durchgängig elektronische Planung und Dokumentation der Leistungen?
- ☑ Kommen Ihre Mitarbeiter beim Urlaubsantrag komplett ohne Papier aus?

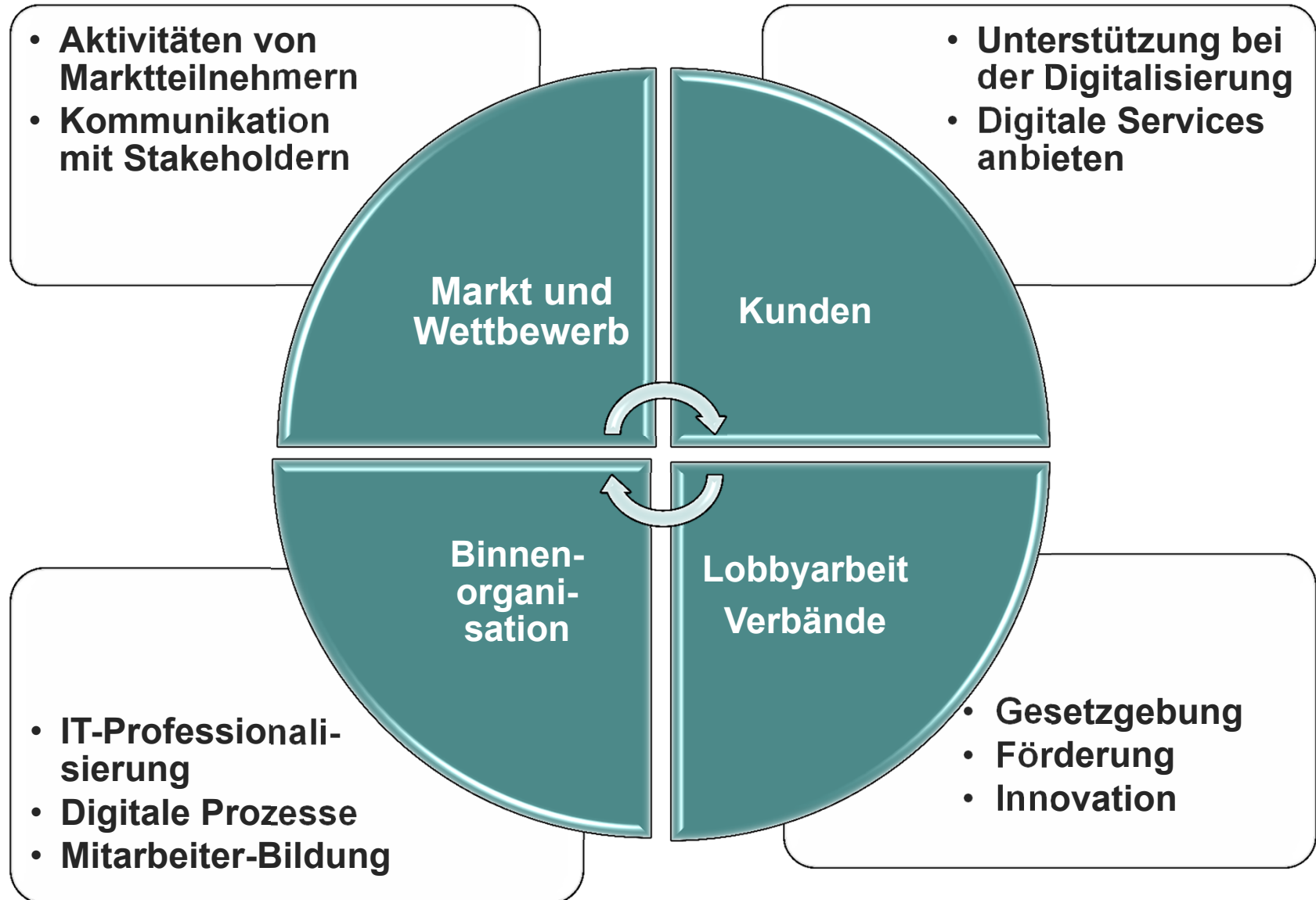
# Digitalisierung fällt nicht vom Himmel...

Ein kleines Reifegradmodell



# Dimensionen der Digitalisierung

Folie Nr. 22



# Zukunftsvision

## Markt und Wettbewerb

- ☑ Die Web-Präsenzen der Caritas sind radikal kundenorientiert, interaktiv und mobilfähig gestaltet
- ☑ Es wird systematisch beobachtet, wie sich andere Marktteilnehmer digitalisieren und welche neuen Wettbewerber auftauchen
- ☑ Mit unserem Umfeld kommunizieren wir regelmäßig über Social Media Kanäle
- ☑ Unsere Scouts suchen gezielt im Web, in App-Stores und auf Messen gezielt nach sinnvollen digitalen Innovationen für Mitgliedsorganisationen und deren Adressaten

# Zukunftsvision

## Adressaten und Angehörige

- ☑ Die Adressaten können mit unseren Einrichtungen digital und datengeschützt kommunizieren und ihren Hilfeprozess aktiv mit gestalten
- ☑ Adressaten werden von den Einrichtungen aktiv über geeignete digitale Hilfsmittel informiert und sie können sie bei uns testen oder buchen
- ☑ Angehörige haben auf Wunsch per Smartphone Zugriff auf wichtige Verlaufsinformationen von Hilfen
- ☑ Die Einrichtungen bieten den Adressaten Unterstützung zur digitalen Teilhabe (Kurse, Webinare, W-LAN ...)



# Zukunftsvision Mitarbeitende

- ☑ Mitarbeitende und Freiwillige werden konsequent über digitale Kanäle gewonnen
- ☑ Mitarbeitenden stehen Weiterbildungsangebote zur Nutzung digitaler Technologien zur Verfügung und sie werden zur Teilnahme motiviert
- ☑ Es gibt Freiräume, in denen Mitarbeitende (digitale) Innovationen erfinden, erforschen und erproben können

# Zukunftsvision Organisation

- ☑ Unsere Organisation kennt ihre Prozesse sowie Methoden, um sie wirtschaftlich und kundenorientiert zu optimieren
- ☑ Wichtige Prozesse sind standardisiert und medienbruchfrei mit Software und Mobil-IT unterstützt
- ☑ Das IT-Management ist auf einem professionellen Stand und dazu in der Lage neue Digitaltechnologien, Geräte und Services schnell und datensicher zu integrieren
- ☑ Die IT-Leitung berät aktiv bei der Entwicklung neuer digital gestützter Geschäftsmodelle

# Intraorganisationale Strategie

## Wie anfangen?

*„Mist, wenn er digitalisiert  
wird, bleibt trotzdem Mist.  
Digitalisierter Mist“*

*(Christian Dopheide, Vorstand Ev. Stiftung Hephata)*



# Unternehmensstrategie checken

- Haben wir eine Unternehmensstrategie mit klaren Zielen und Zeithorizonten?
- Sind wir sicher, unternehmensstrategisch auf der richtigen Spur zu sein?
- Sind unsere Dienstleistungen klar am Kundenbedarf orientiert und „plattform-ready“?
  - Zentrale und lokale Beratungsangebote abends und am Wochenende
  - Ausbau flexibler ambulanter Dienstleistungen
  - Interne Vernetzung der Angebote

# Wie weitermachen?

*„Man darf natürlich nicht das Chaos automatisieren. Einfach ein IT-Tool auf die bestehende Organisation aufsetzen – das funktioniert nicht und wird teuer.“*

*(Markus Horneber, Vorstand agaplesion)*



# Schlüsselpotenzial Leitungskräfte

- Ist allen Leitungskräften die Reichweite und Dynamik des digitalen Wandels bewusst?
- Kennen die Leitungskräfte die Potenziale digitaler Technologien?
- Können sie Digitalisierung kundenfokussiert denken?
- Werden Methoden und Ansätze zur Entwicklung neuer Services genutzt?
- Wie wird Digitalisierung von der Führung vorgelebt?

*Digitalisierung  
beginnt nicht in der  
Steckdose, sondern  
in den Köpfen\**

\*vgl. Kopf/Schmolze in: Kreidenweis (2018): Digitaler Wandel in der Sozialwirtschaft, Baden-Baden

# Entwicklung einer Digitalisierungsstrategie

- Viele Ansatzpunkte sind möglich
- Nicht alles ist gleichzeitig machbar
- Setzung von Zielen und Schwerpunkten ist unternehmensstrategische Entscheidung
- ABER: Bei innovativen Ansätzen ist auch das Kreativitätspotenzial der Mitarbeiter ist gefragt
- **„Top-Down getriebene Bottom-Up-Strategie“**

# Entwicklung einer Digitalisierungsstrategie

Ziele und Schwerpunkte setzen

Innovative Mitarbeiter  
identifizieren

Kooperationspartner  
finden

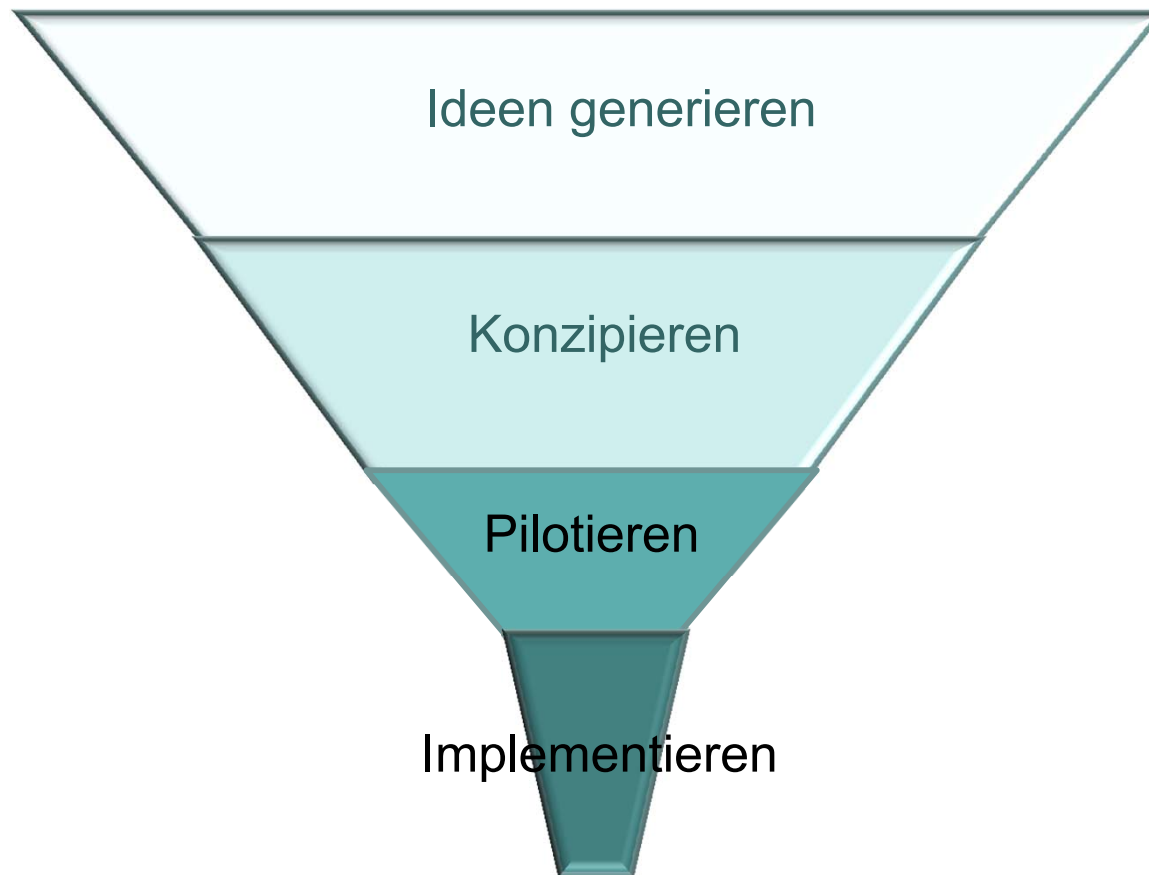
Ressourcen  
Zeit – Geld – Knowhow  
bereitstellen

Konzipieren, testen,  
implementieren





# Der Innovationstrichter Ein Praxisbeispiel\*



Von außen und  
innen, ohne  
Wertung

Filter 1: können wir  
damit Erfolg haben?

Filter 2: kann es  
technisch umgesetzt  
werden

Filter 3: können wir  
es sinnvoll  
implementieren

# Materialien zum Thema

Folie Nr. 34



Helmut Kreidenweis (Hrsg.)  
**Digitaler Wandel in der Sozialwirtschaft**  
**Grundlagen – Strategien – Praxis**  
274 Seiten, Mit 17 Beiträgen namhafter Autoren  
Nomos-Verlag, Baden Baden 2018, 54,- €



Peter Faiß / Helmut Kreidenweis  
**Geschäftsprozessmanagement in sozialen Organisationen**  
**Leitfaden für die Praxis**  
106 Seiten,  
Nomos-Verlag, Baden Baden 2016, 39,- €



Download: [www.finsoz.de](http://www.finsoz.de)

# Drei ultimative Tipps zum Abschluss

Fassen Sie sich an der eigenen  
Nase

Braten Sie nicht im eigenen Saft

Geben Sie Ihren Mitarbeitenden  
Freiräume und Spielgeld