



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

Tel. 0821 / 2620336
Fax 0821 / 2620337

www.ki-consult.de
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

caritascampus

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 ...



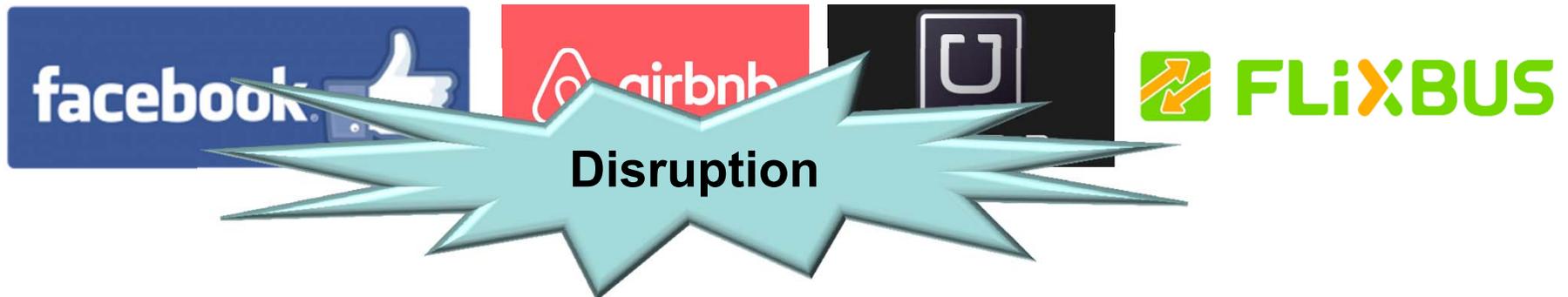
- Neue IT: Künstliche Intelligenz, Robotik, Internet der Dinge



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

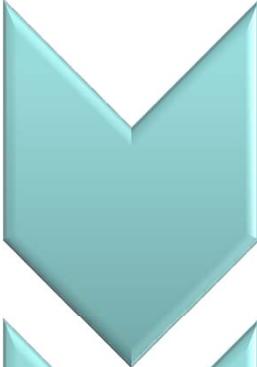


*„Telefonieren
tu ich nur mit
alten Leuten“
(Semin M., 14 J.)*

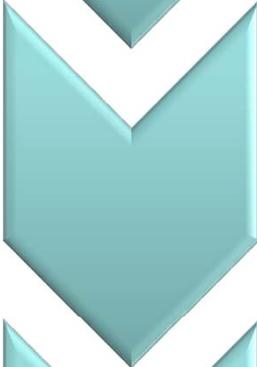
- Es ändern sich die Art...
- ...zu kommunizieren und Sozialkontakte zu pflegen
 - Medial-vernetzte Kommunikation ergänzt/ersetzt analoge Kommunikation
- ... sich zu informieren und Meinungen zu bilden
 - Internet und Soziale Medien sind zentrale Informationsquellen – Filterblasen entstehen
- ... sich 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

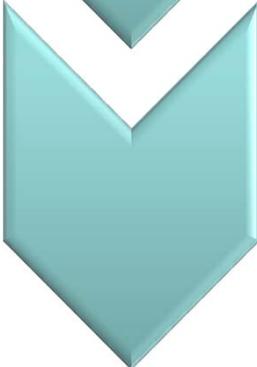
Überblick



- 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

Folie Nr. 11

Gewerblich Plattformanbieter



In 86163 Augsburg und Umgebung sind aktuell 124
 Seniorenbetreuer verfügbar.

Sehen Sie hier eine Auswahl von Alltagshelfern in Ihrer Region:

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

Und die Caritas?

Folie Nr. 12

Das Bild zeigt den Desktop-View der Caritas-Website. Oben sind Navigationslinks wie 'Startseite', 'Aktuelles', 'Dienstleistungen' zu sehen. Ein roter Stern markiert den Bereich 'Caritasverband für die Erzdiözese Eichstätt e.V.'. Darunter sind verschiedene Sozialstationen aufgelistet, darunter die 'Caritas-Sozialstation Feucht/Schwarzenbruck'. Rechts sind Kontaktdaten für diese Station angegeben.

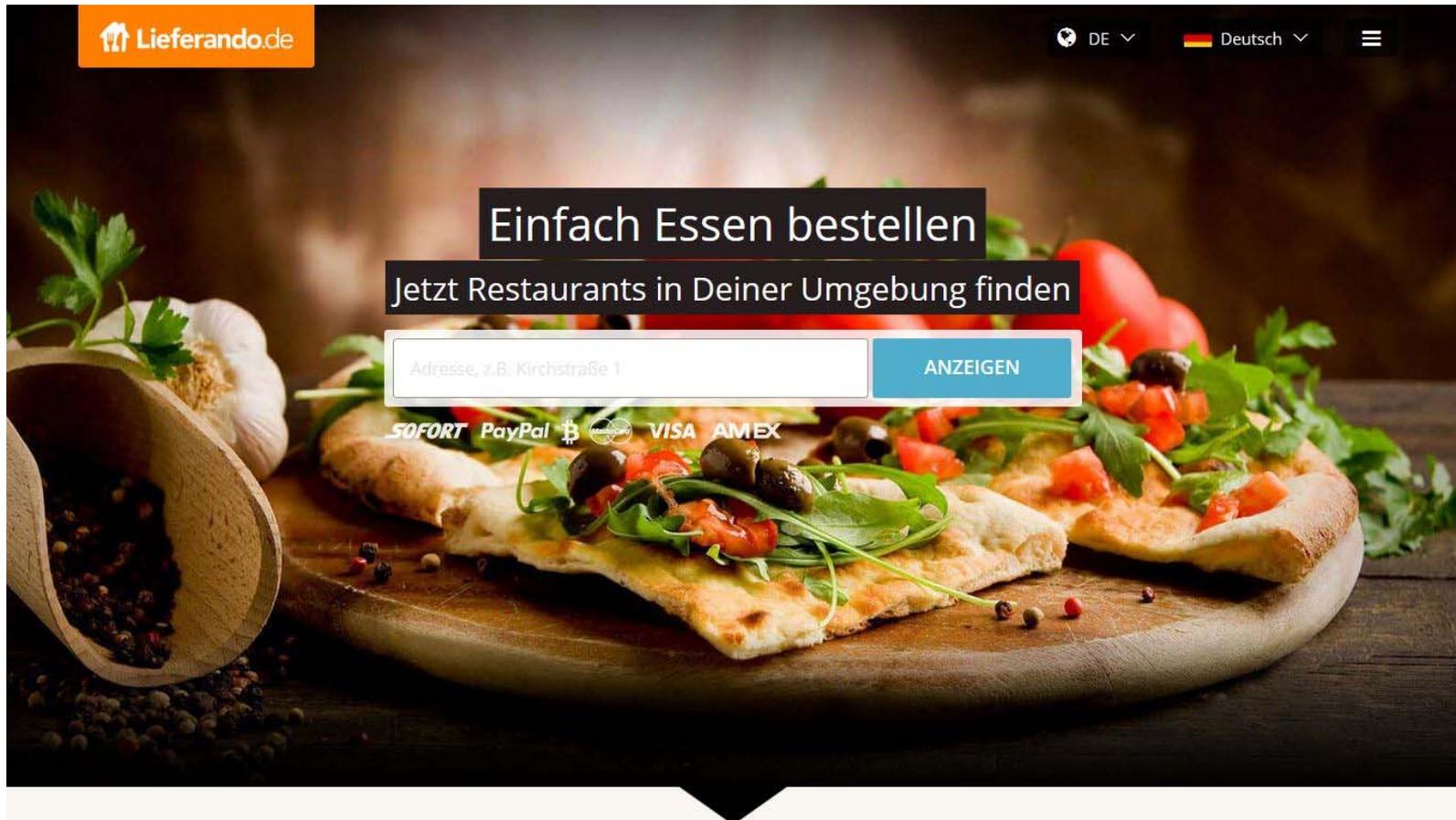
Das Bild zeigt den Desktop-View der Caritas-Website mit dem Titel 'Caritas-Kampagne 2017'. Ein roter Stern markiert den Artikel 'Auszeichnung für nachhaltigen Umgang mit Regenwasser'. Ein weiterer Stern markiert den Artikel 'Ein Kasper für das Kinderdorf'. Rechts ist ein Bild für 'Hungersnot Ostafrika' zu sehen. Unten rechts ist ein Smartphone-Symbol platziert, das auf die mobile Version der Website hinweist.

Das Bild zeigt den Desktop-View der Caritas-Website für die Regionalstelle Görlitz. Der Haupttitel lautet 'Helfen hat einen Namen Caritas Görlitz'. Ein roter Stern markiert die 'Regionalstelle Görlitz' mit der Adresse 'Wilhelmsplatz 2, 02826 Görlitz'. Ein weiterer Stern markiert die 'Bürozeiten': Montag - Freitag 9.00 bis 12.00 Uhr, Montag - Donnerstag 13.00 bis 16.00 Uhr, Freitag 13.00 bis 15.00 Uhr.

Das Bild zeigt die mobile Version der Caritas-Website auf einem Samsung-Smartphone. Ein roter Stern markiert den Artikel 'Caritas trauert um Weihbischof Werner Radspieler'. Ein weiterer Stern markiert den Artikel 'Maria Wiehle ist eine immense Leistung für Menschen mit Behinderung erbracht'. Ein dritter Stern markiert den Artikel 'Zurückkommen in Deutschland'.

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

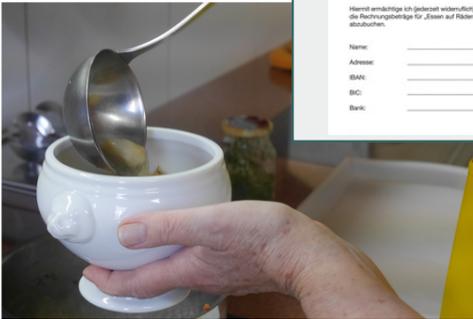
Caritasverband Aichach-Friedberg ICH SUCHE HILFE ICH WILL HELFEN AKTUELLES STE

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 ▾

Bei Erstbestellung für Essen auf Rädern für die Einzugs ermächtigung vollständig an

Einzugs ermächtigung

Hiermit ermächtige ich (jederzeit widerruflich) die Sozialstation Augsburg Hochzoll Friedberg die Rechnungsbeträge für „Essen auf Rädern“ monatlich gemäß separater Aufstellung von abzubuchen.

Name: _____
 Adresse: _____
 IBAN: _____
 BIC: _____
 Bank: _____

Häusliche Pflege

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

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.

Unsere Standorte

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

Über uns

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



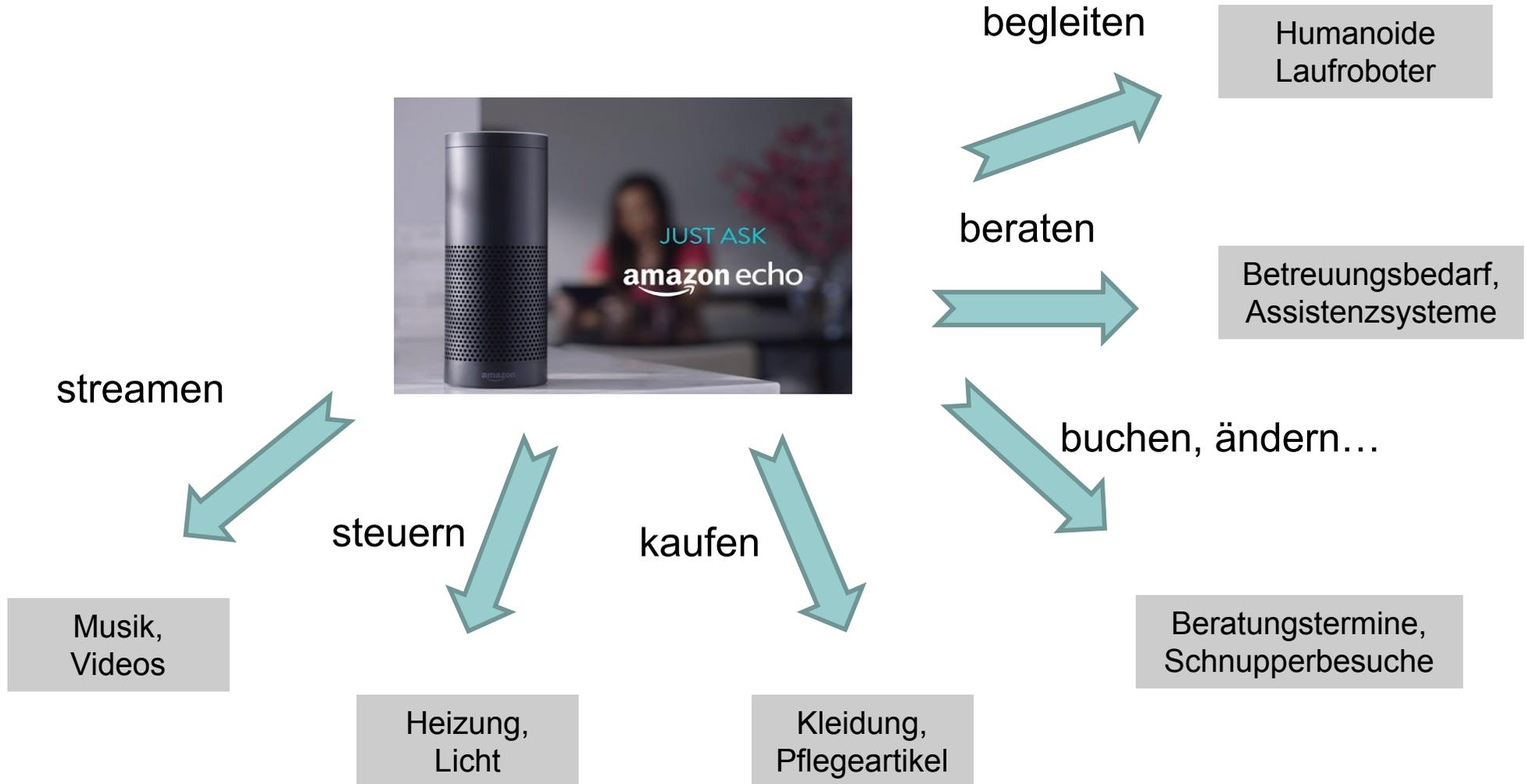
Hi, I'm Woebot!

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
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



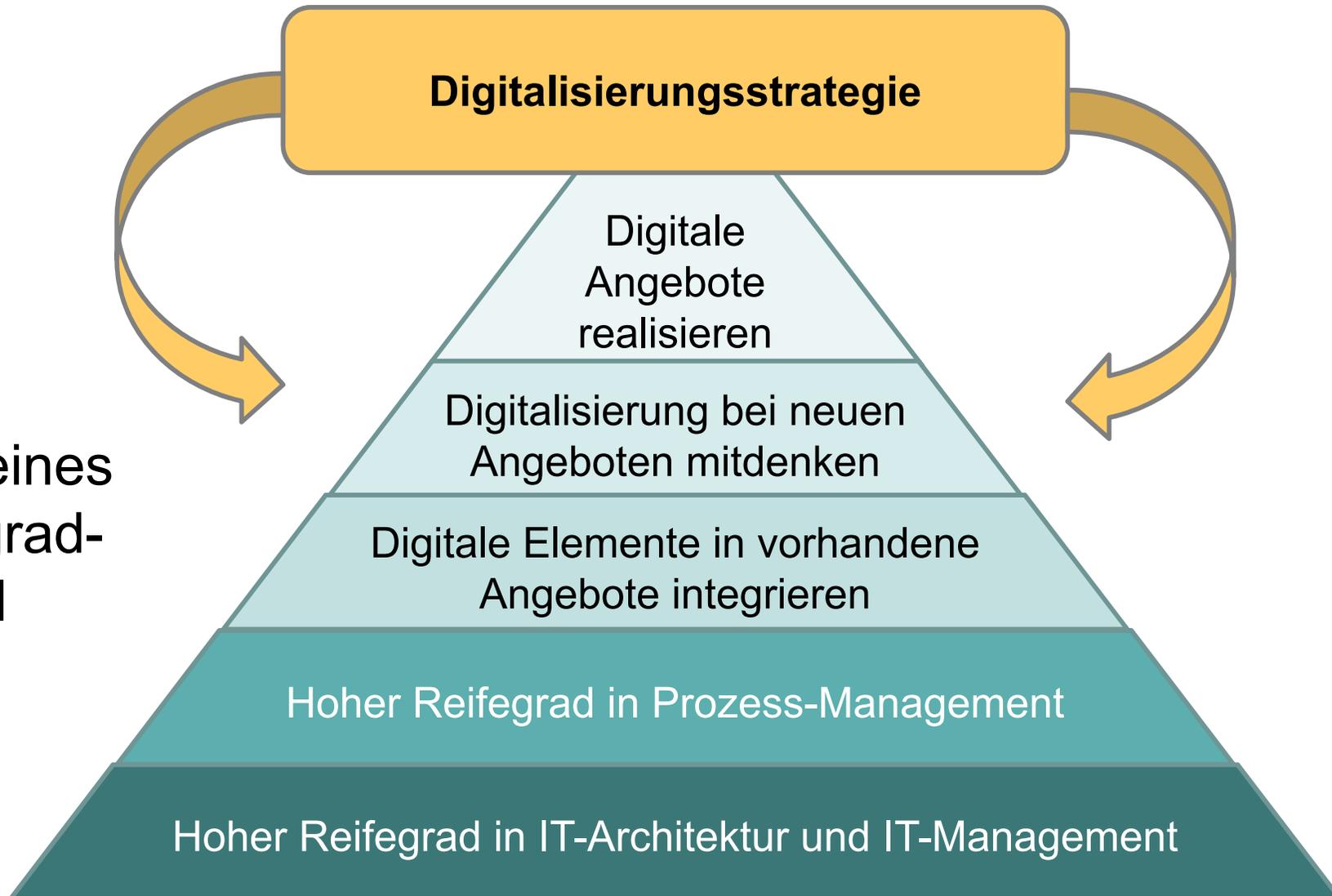
- die eigene Organisation effizienter zu gestalten

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?

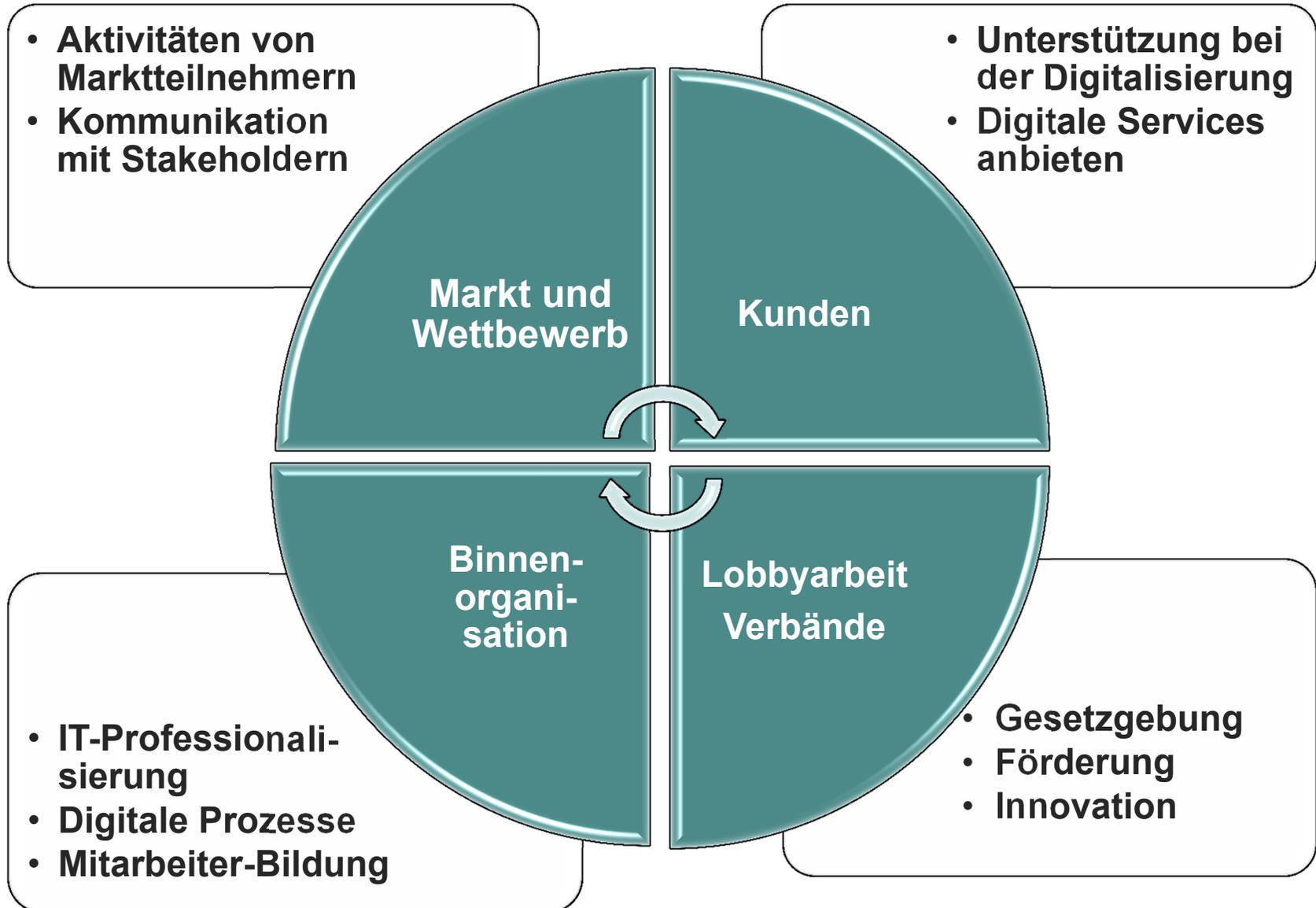
Digitalisierung fällt nicht vom Himmel...

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

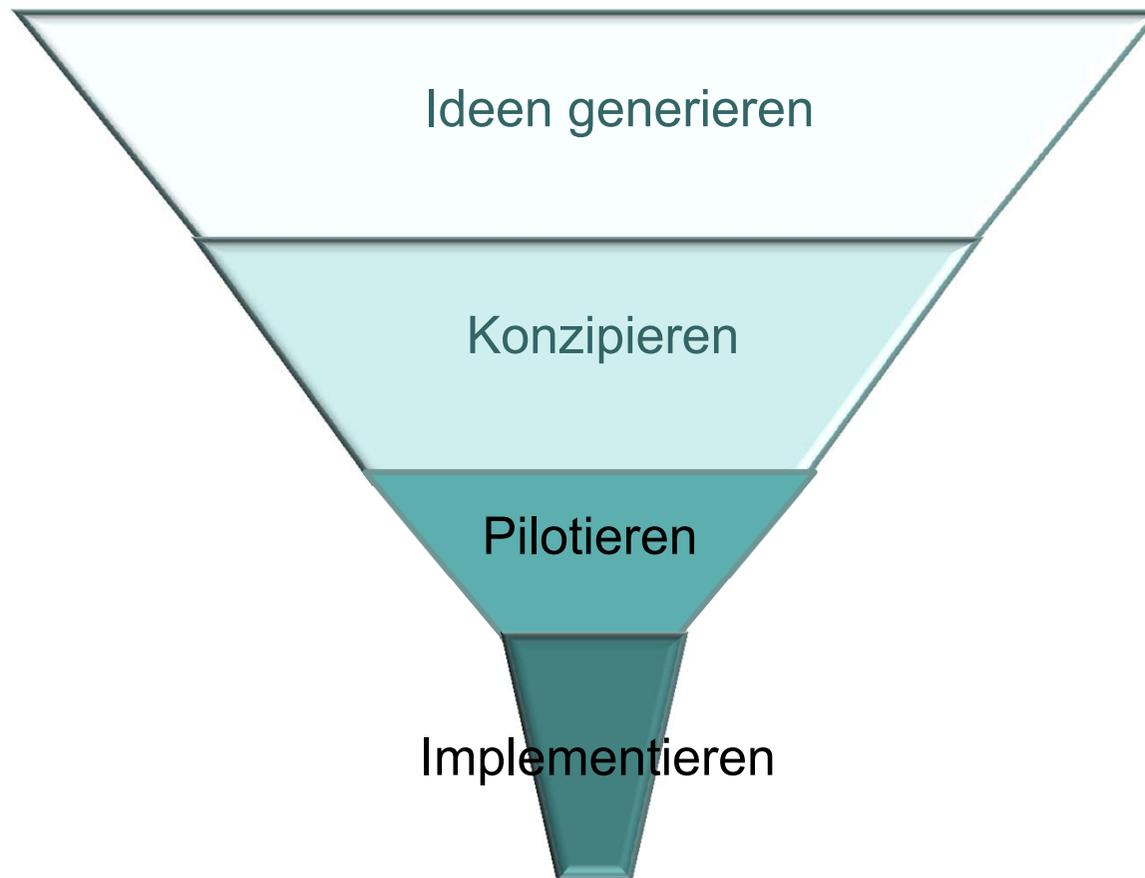
Kooperationspartner
finden

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

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