



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)*

Digitalisierung ändert nichts – außer alles

Stand und Herausforderungen in der Sozialwirtschaft

Social Talk – 14. November 2017

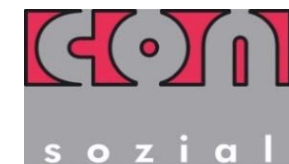
Evangelische Hochschule
Darmstadt
University of Applied Sciences
eh-darmstadt.de



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 in der Sozialwirtschaft
- Herausforderungen für Träger und Einrichtungen
- Dimensionen und Handlungsansätze
- Fazit

Digitalisierung – Was ist das?

Eine Definition

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

- Wandel aller gesellschaftlicher Bereiche: Arbeitswelt, sozialen Beziehungen, Wohnen, Freizeit, Einkauf ...
- Radikale Veränderung des Kommunikation-, Informations- und Konsumverhaltens und Spielregeln der Märkte
- Getrieben durch technische Innovationen, rasante Technik-Durchdringung und Vernetzung von Allem mit Allem

Wirkungen in der gewerblichen Wirtschaft

Einige Beispiele ...

- Das größte Medienunternehmen der Welt produziert keine eigenen Inhalte
- Das größte Hotelunternehmen der Welt besitzt keine eigenen Hotels
- Das größte Transportunternehmen der Welt keine eigenen Fahrzeuge
- Europas Fernbus-Marktführer besitzt nur einen eigenen Bus

Disruption



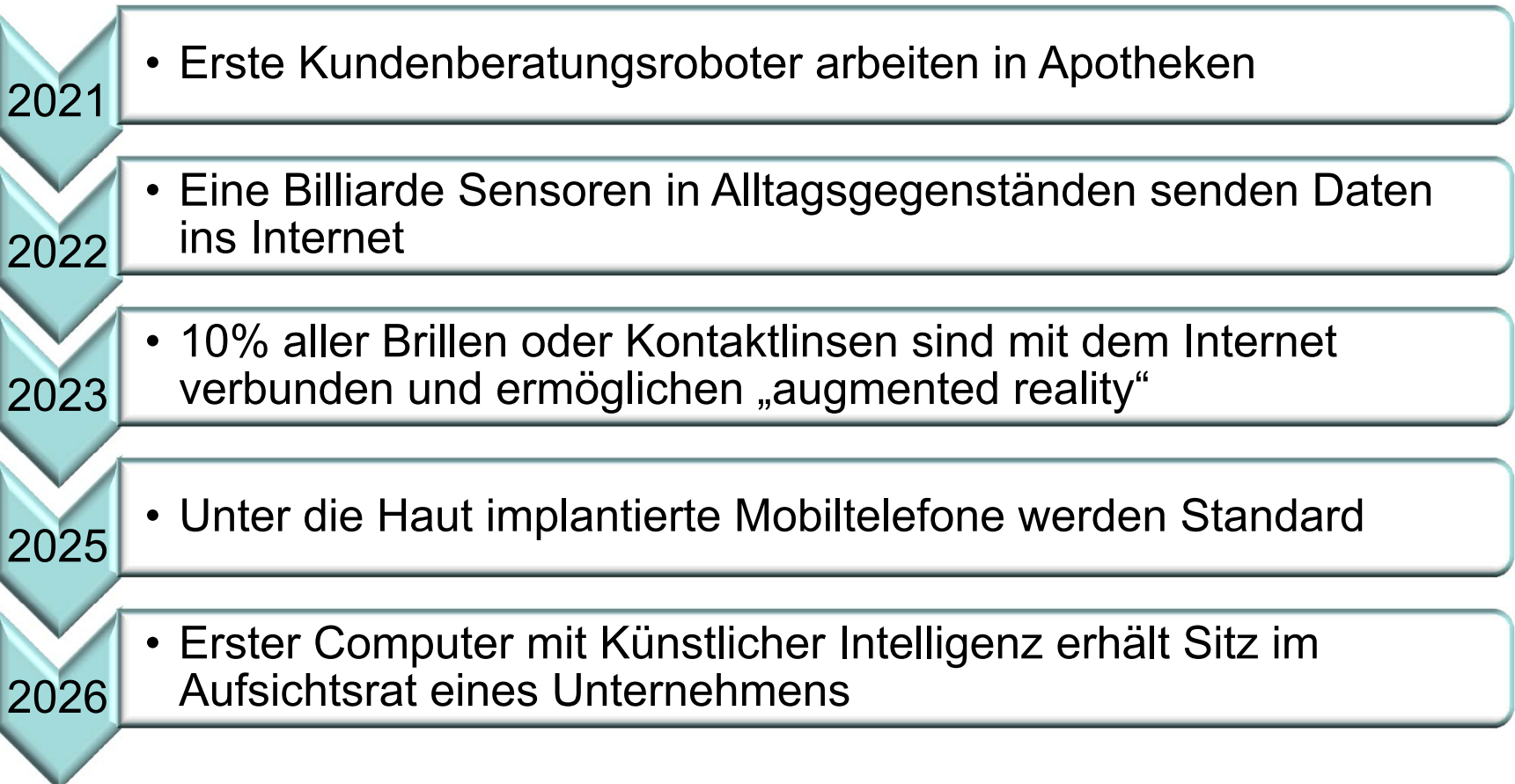
Wirkungen in der gewerblichen Wirtschaft

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

Und das ist erst der Anfang. Einige Prognosen ...

- Basis: Befragung des Weltwirtschaftsforums von 800 Technologie-Experten weltweit



Wirkungen in der Sozialwirtschaft

Überblick

- 
- Plattformbasierter Kundenzugang

- 
- Digitale Produkte und Dienstleistungen

- 
- Robotik
 - Künstliche Intelligenz

Wirkungen in der Sozialwirtschaft

Plattform-basierter Kundenzugang

- Webbasierte Plattformen haben sich als Online-Marktplätze in vielen Branchen etabliert. Sie..
 - sparen den Käufern Suchkosten
 - nehmen den Verkäufern Marketingaufwände ab
 - sammeln wertvolle Kundendaten und schneiden die Lieferanten/Dienstleister vom direkten Interessentenkontakt ab
- Beispiele: check24.de, idealo.de, fluege.de, hotel.de ...
- Beispiel Soziale Dienste: care.com / betreut.de
 - Weltweit größte Onlinemarktplatz für Betreuung
 - 25 Millionen Mitglieder in über 20 Ländern, darunter die USA, Kanada und große Teile Europas

Wirkungen in der Sozialwirtschaft Plattform-basierter Kundenzugang

Gewerbliche 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 Wohlfahrtspflege?

Folie Nr. 11

Caritasverband für die Diözese Eichstätt e.V.

Caritas-Sozialstation Feucht/Schwarzenbruck

Wir bieten:

- Verhinderungspflege (wenn die private Pflegeversicherung nicht ausreicht)
- Unterstützung

Adresse und Ansprechpartnerinnen:

Caritas-Sozialstation Feucht/Schwarzenbruck e.V.
 Pfingstingstraße 17
 90537 Feucht
 Telefon 0 91 26 / 24 51

Diakonie Augsburg

Soziale Not

Sie befinden sich in einer Notlage? Die Sozialarbeit (KASA) hilft Wege finden. Besondere soziale Beratung und Hilfe. Wir unterstützen auch Kirchengemeinden vor Ort. Die Diakonie Augsburg unterstützt auch Kirchengemeinden vor Ort. Die Diakonie Augsburg unterstützt auch Kirchengemeinden vor Ort.

Unsere Beratung ist kostenlos, vertraulich und steht jedem Ratsuchenden, unabhängig von Alter, Nationalität und Religion offen. Die Einzelberatungen beziehen sich auf: Beratung zu sozialrechtlichen Fragen, Informationen zu gesetzlichen Ansprüchen, finanzielle und materielle Hilfen sowie zu stationären Einrichtungen und Selbsthilfegruppen. Wir unterstützen Sie beim Ausfüllen von Anträgen und Formularen und begleiten Sie beim Kontakt zu Behörden oder vermitteln Sie ggf. zu speziellen Beratungsstellen.

Unsere Angebote im Überblick:

- Soziale Beratung
- Soziale Beratung
- Soziale Beratung

AWO Kreisverband Schwabmünchen

"Mensch sein heißt helfen!"

Die AWO - ein Mitgliederverband

Die Arbeiterwohlfahrt (AWO) ist ein überparteilicher und überkonfessioneller Verband der freien Wohlfahrtspflege, der bundesweit tätig ist. Ziel der AWO ist es, Hilfe suchenden und benachteiligten Menschen anzuhelfen und ihre Lebenssituation zu verbessern. Die Grundwerte der AWO Solidarität, Toleranz, Freiheit, Gleichheit und Gerechtigkeit sind Ausgangspunkt und Orientierung unserer Arbeit. Wir setzen uns für einen gerechten und menschenwürdigen Lebensstandard für alle ein – konsequent und mit Erfolg.

Die AWO damals und heute

Die AWO ist unter den Verbänden der freien Wohlfahrtspflege auf Grund Ihrer Geschichte und ihres gesellschaftspolitischen Selbstverständnisses ein Wohlfahrtsverband mit besonderer Prägung. Sie wurde 1919 von der SPD-Reichtagsabgeordneten Maria Juchacz als Hauptausschuss für Arbeiterwohlfahrt innerhalb der Sozialdemokratischen Partei gegründet.

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
- Neue digitale Produkte und Dienstleistungen sind konsequent vom Makel der Hilfsbedürftigkeit befreit
- „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

Quellen:

www.youtube.com/watch?v=nJ8wJg6jNM
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 am 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



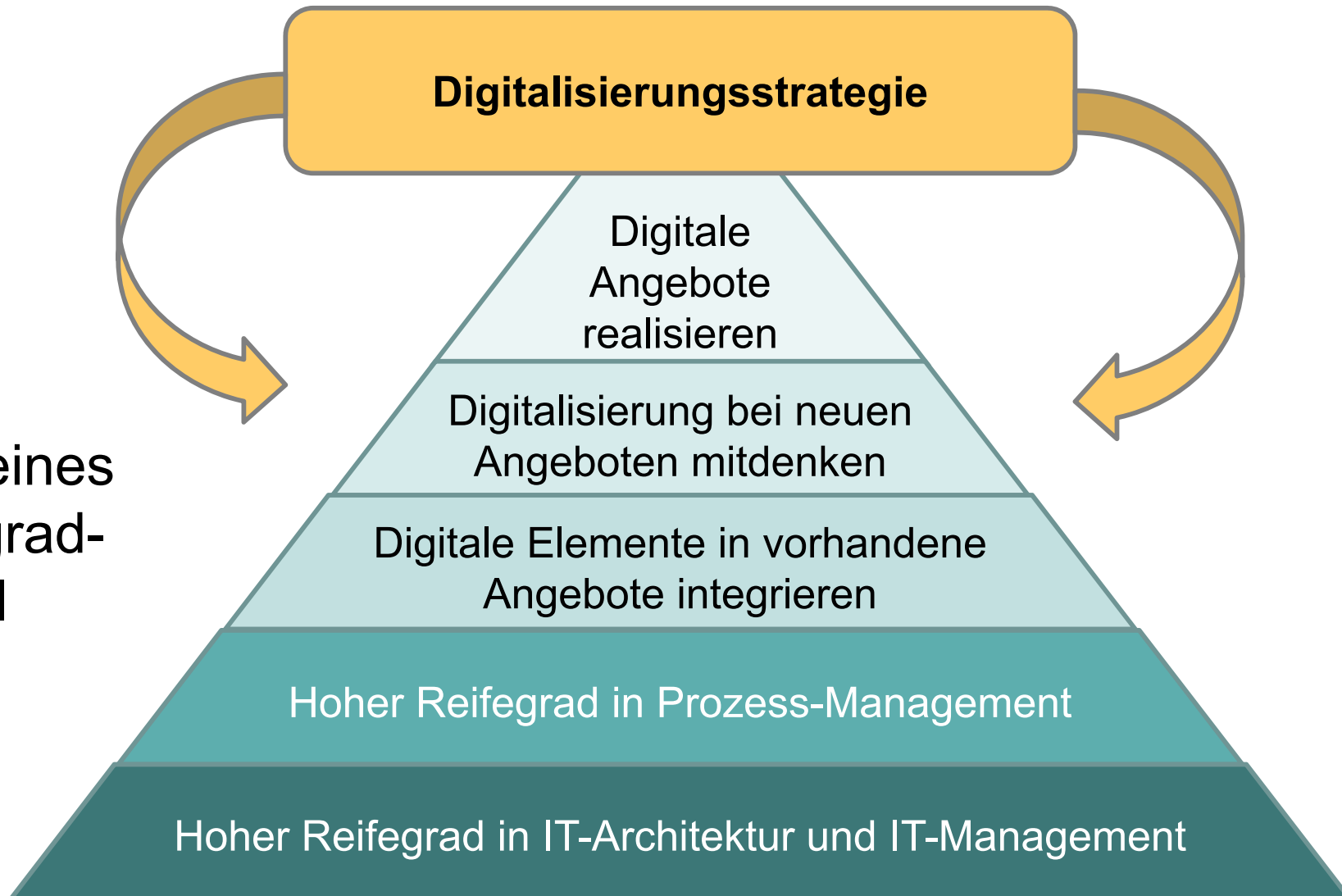
- die eigene Organisation effizienter zu gestalten

Ein kleiner Digi-Check für Ihre Organisation ...

- ☑ Passt sich Ihre Website automatisch mobilen Endgeräten an?
- ☑ Ist Ihre Organisation mindestens 1 x wöchentlich auf Facebook aktiv?
- ☑ Können Interessenten direkt über Ihre Website freie Gesprächs- oder Informationstermine buchen?
- ☑ Kommen Ihre Mitarbeiter beim Urlaubsantrag komplett ohne Papier aus?

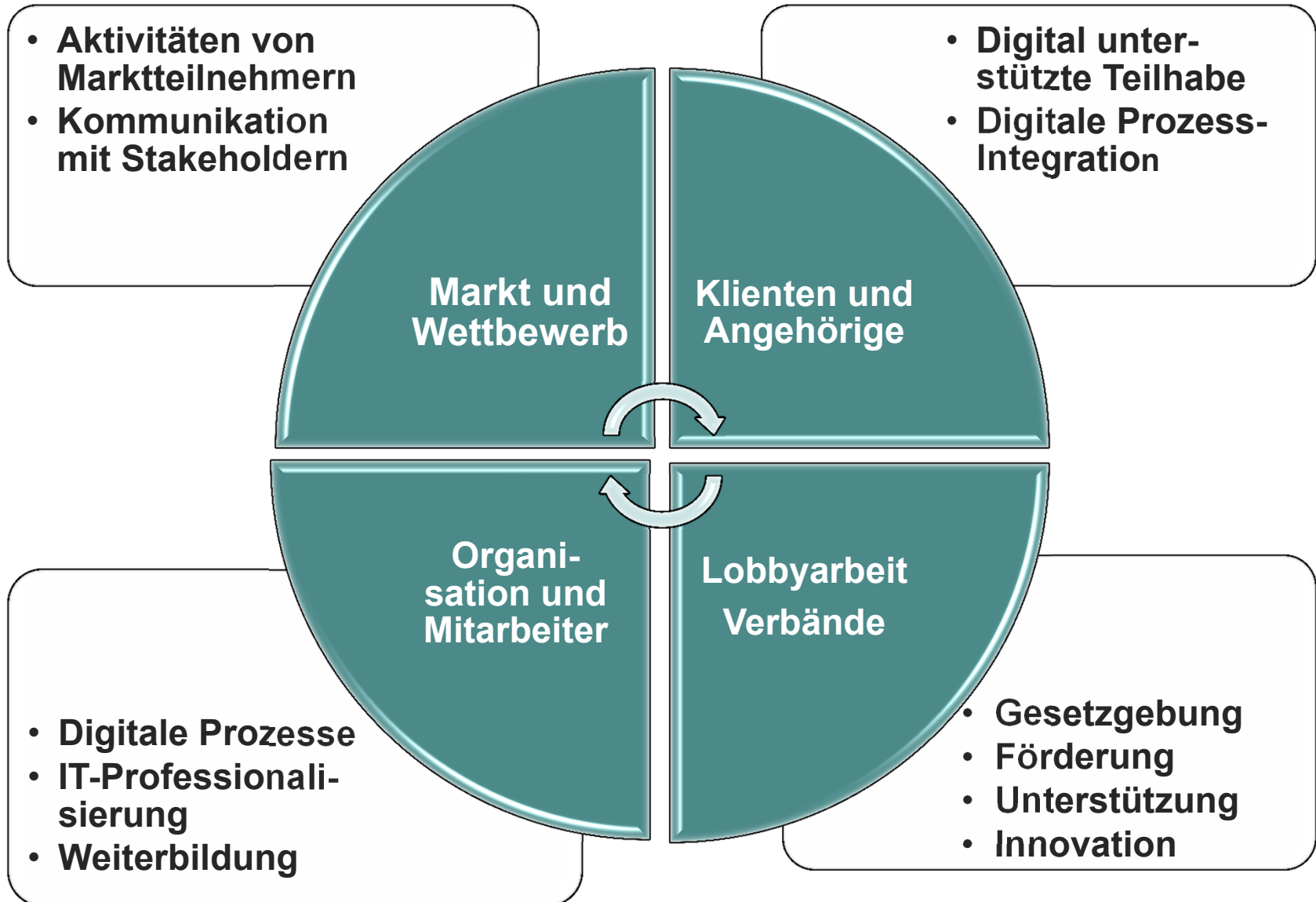
Digitalisierung fällt nicht vom Himmel...

Ein kleines Reifegradmodell



Dimensionen der Digitalisierung

Folie Nr. 19



Zukunftsvision

Markt und Wettbewerb

- ☑ Die eigene Web-Präsenz ist radikal kundenorientiert, interaktiv und mobilfähig gestaltet
- ☑ Es wird systematisch beobachtet, wie sich andere Marktteilnehmer digitalisieren und welche neuen Wettbewerber eintreten
- ☑ Mit unserem Umfeld kommunizieren wir regelmäßig über Social Media Kanäle
- ☑ Unsere Scouts suchen gezielt im Web, in Appstores oder auf Messen gezielt nach sinnvollen digitalen Innovationen
- ☑ Wir kooperieren mit Startups, Hochschulen usw

Zukunftsvision Klienten und Angehörige

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

Zukunftsvision Organisation und Mitarbeiter

- ☑ Unsere Organisation kennt ihre Prozesse sowie Methoden, um sie wirtschaftlich und kundenorientiert zu optimieren
- ☑ Alle wichtigen Prozesse sind standardisiert und medienbruchfrei mit Software und Mobil-IT unterstützt
- ☑ Die IT ist technisch auf aktuellem Stand und die IT-Leitung entwickelt neue digital gestützte Geschäftsmodelle aktiv mit
- ☑ Die Mitarbeiter bekommen Bildungsangebote und haben Freiräume, um digitale Innovationen zu entwickeln, zu testen und in die Arbeitsabläufe zu integrieren

Zukunftsvision

Lobbyarbeit und Verbände

- ☑ Wir fordern von der Politik die gleiche Unterstützung ein, wie sie die Wirtschaft beim Thema Industrie 4.0 bekommt
- ☑ Digitale Teilhabe wird in Leistungsvereinbarungen und Qualitätsrichtlinien aufgenommen
- ☑ Bei neuen Gesetzen und Richtlinien fordern wir eine schlanke, digitale Abbildung der Transaktionsprozesse
- ☑ Die Verbände unterstützen die Einrichtungen vor Ort bei der Digitalisierung durch
 - ☑ Information, Beratung und Erfahrungsaustausch
 - ☑ Akquise von Fördermitteln
 - ☑ Vermittlung von Kooperationspartnern
 - ☑ Angebot moderner IT-Services

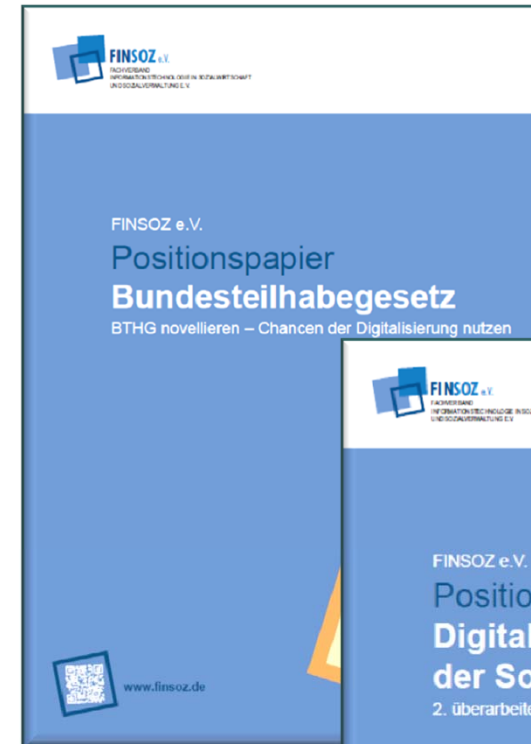
Neuerscheinungen zum Thema

Folie Nr. 24



Helmut Kreidenweis (Hrsg.)
Digitaler Wandel in der Sozialwirtschaft
Grundlagen – Strategien – Praxis

Nomos-Verlag, Baden Baden
Erscheinungstermin: Ende 2017



Download: www.finsoz.de

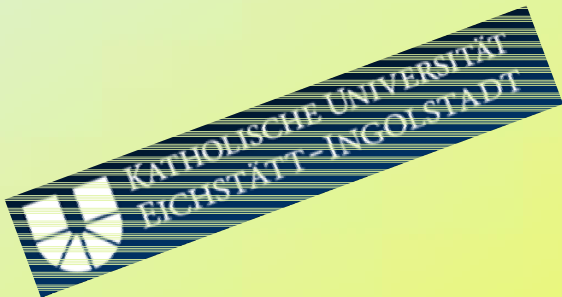
Was tun? – Angebote von FINSOZ und der Katholischen Universität Eichstätt

❖ **Strategie-Workshop für große Einrichtungen und Verbände**

- ❖ Den digitalen Wandel aktiv gestalten
Informationen – Analysen – Ziele – Maßnahmen
 - ❖ Fundierte Basis-Informationen
 - ❖ Online-Digitalisierungs-Check
 - ❖ Definition strategischer Ziele und Handlungsansätze
 - ❖ Info: www.finsoz.de

❖ **Digi-Check für kleine und mittlere Träger**

- ❖ Vorab-Check der IT: Organisation, Technik, Sicherheit
- ❖ Interviews vor Ort
- ❖ Stärken-Schwächen-Analyse + Handlungsempfehlung
 - ❖ Schriftliche Ausarbeitung
 - ❖ Präsentation und Diskussion vor Ort
- ❖ Info: www.sozialinformatik.de



Fazit

Folie Nr. 26



„Wir werden den Regiestuhl verlieren und uns in Netzwerkstrukturen wiederfinden, in denen uns der Kunde sagt, was für ihn gut ist. – Wir werden aber vor allem erleben, dass unsere Klienten vieles davon freudiger begrüßen, als wir das tun.“

(Christian Dopheide, Vorstand der Evangelischen Stiftung Hephata)