



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)*



# Digitalisierung der Sozialwirtschaft Chancen und Herausforderungen



Diakonie



Liga der Freien Wohlfahrtspflege Sachsen-Anhalt e.V.  
1. Dezember 2017

# 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 Diakonie
- Konsequenzen für Träger und Einrichtungen
- Dimensionen und Handlungsansätze
- Fazit

# „Digitalisierung“ – Was ist das? Eine Definition

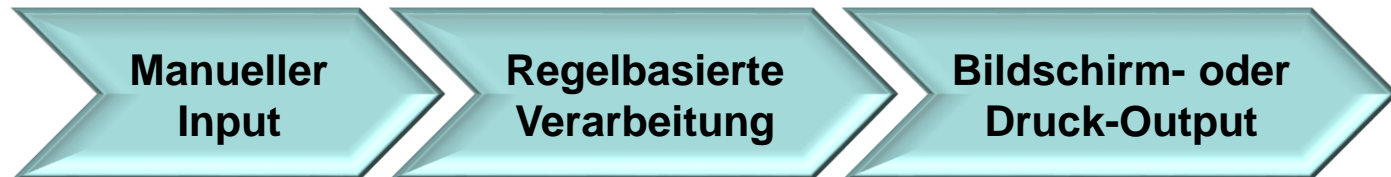
*„Telefonieren  
tu ich nur mit  
alten Leuten“  
(Semin M., 14 J.)*

- Wandel aller gesellschaftlicher Bereiche: Arbeitswelt, sozialen Beziehungen, Wohnen, Freizeit, Einkauf ...
- Radikale Veränderung des Kommunikation-, Informations- und Konsumverhaltens
- 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

# Qualitäten neuer Technologien

Folie Nr. 5

- 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

**Disruption**



# Wirkungen in der gewerblichen Wirtschaft

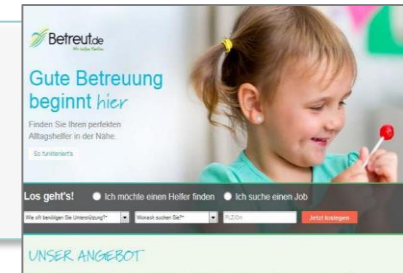
## Konsequenzen

- **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

# 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](http://check24.de), [idealo.de](http://idealo.de), [fluege.de](http://fluege.de), [hotel.de](http://hotel.de) ...
- Beispiel Soziale Dienste: [care.com](http://care.com) / [betreut.de](http://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

## Gewerblich Plattformanbieter

**Betreut.de**  
Wir helfen Familien

### Gute Betreuung beginnt hier

Finden Sie Ihren perfekten Alltagshelfer in der Nähe.

So funktioniert's

**Los geht's!**  Ich möchte einen Helfer finden  Ich suche einen Job

Wie oft benötigen Sie Unterstützung?\* | Wovon suchen Sie?\* | PLZ/ÖH | **Jetzt loslegen**

### UNSER ANGEBOT

Kinderbetreuung	Seniorenbetreuung	Tierbetreuung	Haus & Garten



In 86163 Augsburg und Umgebung sind aktuell 124 Seniorenbetreuer verfügbar.

Sehen Sie hier eine Auswahl von Alltagshelfern in Ihrer Region:

<b>Susanne T. (54)</b> 86399 Eobringen Lohn: 11€-12€/h Erfahrung: 2 Jahre	<b>Fernanda R. (49)</b> 86199 Augsburg Göggingen ★★★★★ (1) Lohn: 8€-12€/h Erfahrung: 6 Jahre	<b>Alexandra S.</b> 86356 Neusäß Lohn: 8€-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

**Kirchliche Allgemeine Sozialarbeit (KASA)**

Die Kirchl. Allg. Sozialarbeit (KASA) ist ein offenes Beratungsangebot für alle Bürgerinnen und Bürger. Unabhängig von Alter, Geschlecht, Religion oder Nationalität erhalten Sie Unterstützung auf unkompliziertem Wege.

Die Beratungen finden nur nach Vereinbarung statt - persönlich, telefonisch oder per E-Mail.

**Kirchliche Allgemeine Sozialarbeit (KASA)**  
 Stanigplatz 10  
 80933 München  
 Telefon 0176 131 401 09  
 kasa@diakonie-hasenbergl.de

Beratungzeiten:  
 Di. 08.00 - 16.00 Uhr  
 Beratung nach Vereinbarung!  
 Tel. 0176 131 401 09

**AWO Kreisverband**  
 Sitz Wiesel

**"Mensch sein heißt helfen!"**

Die AWO - ein Mitgliederverband

Die Arbeiterwohlfahrt (AWO) ist ein überparteilicher und überkonfessioneller Verband der freien Wohlfahrtspflege. Bundesweit tätig ist. Ziel der AWO ist es, Hilfe suchenden und benachteiligten Menschen Lebenssituation zu verbessern. Die Grundwerte der AWO Solidarität, Toleranz, Freiheit, Gleichheit und Gerechtigkeit sind Ausgangspunkt und Orientierung unserer Arbeit. Dafür setzen sich die Mitarbeiter/innen seit vielen Jahrzehnten 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

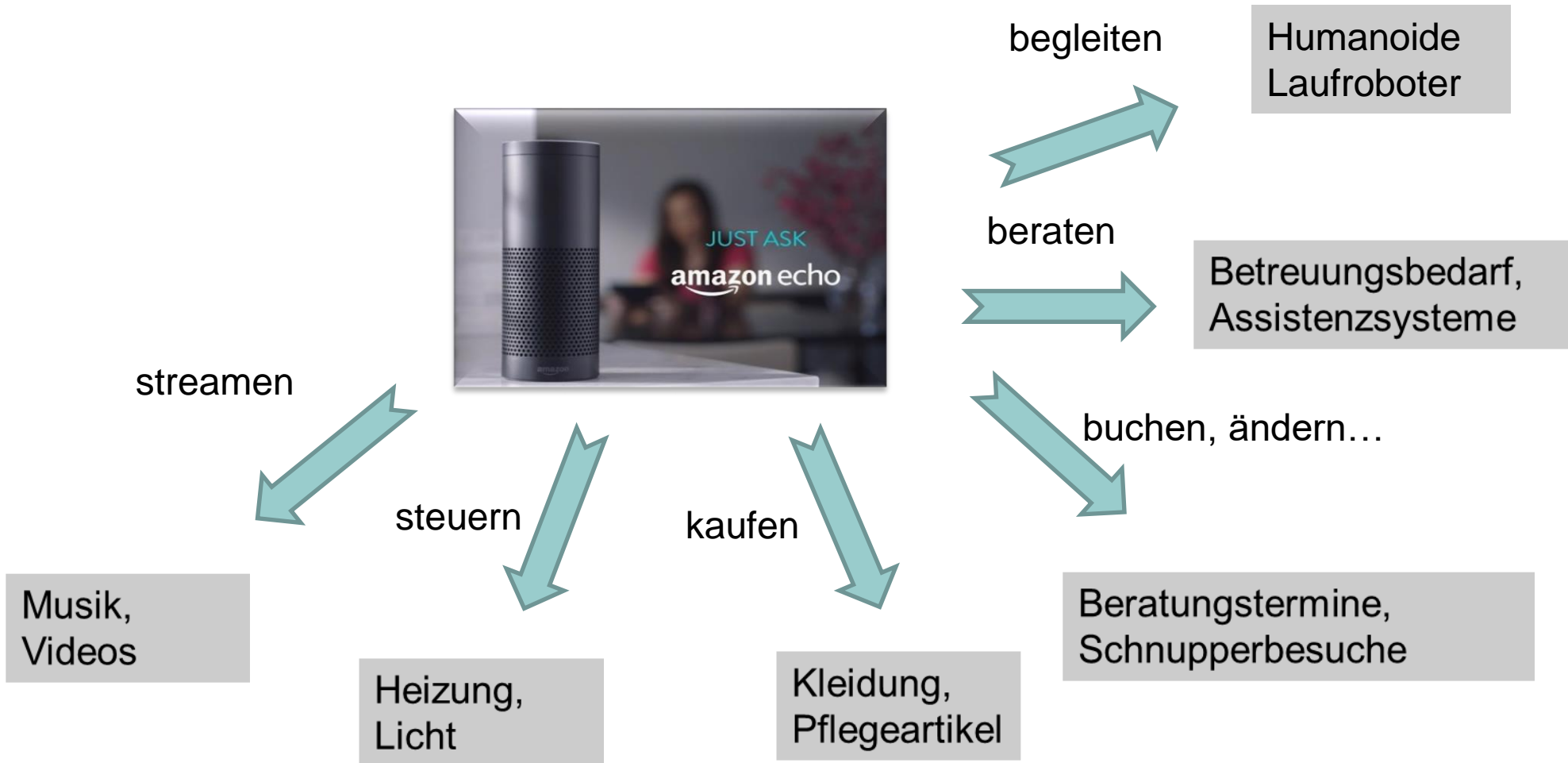
- Neue digitale Produkte sind „smart“ – und damit gleichermaßen für Menschen mit und ohne Einschränkungen geeignet
  - Vorlesefunktion und Spracheingabe als Standard
  - Bedienbarkeit auch mit motorischen Einschränkungen
- Neue digitale Produkte und Dienstleistungen sind konsequent vom Makel der Hilfsbedürftigkeit 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

# 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
  
- **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...

Folie Nr. 16

- **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





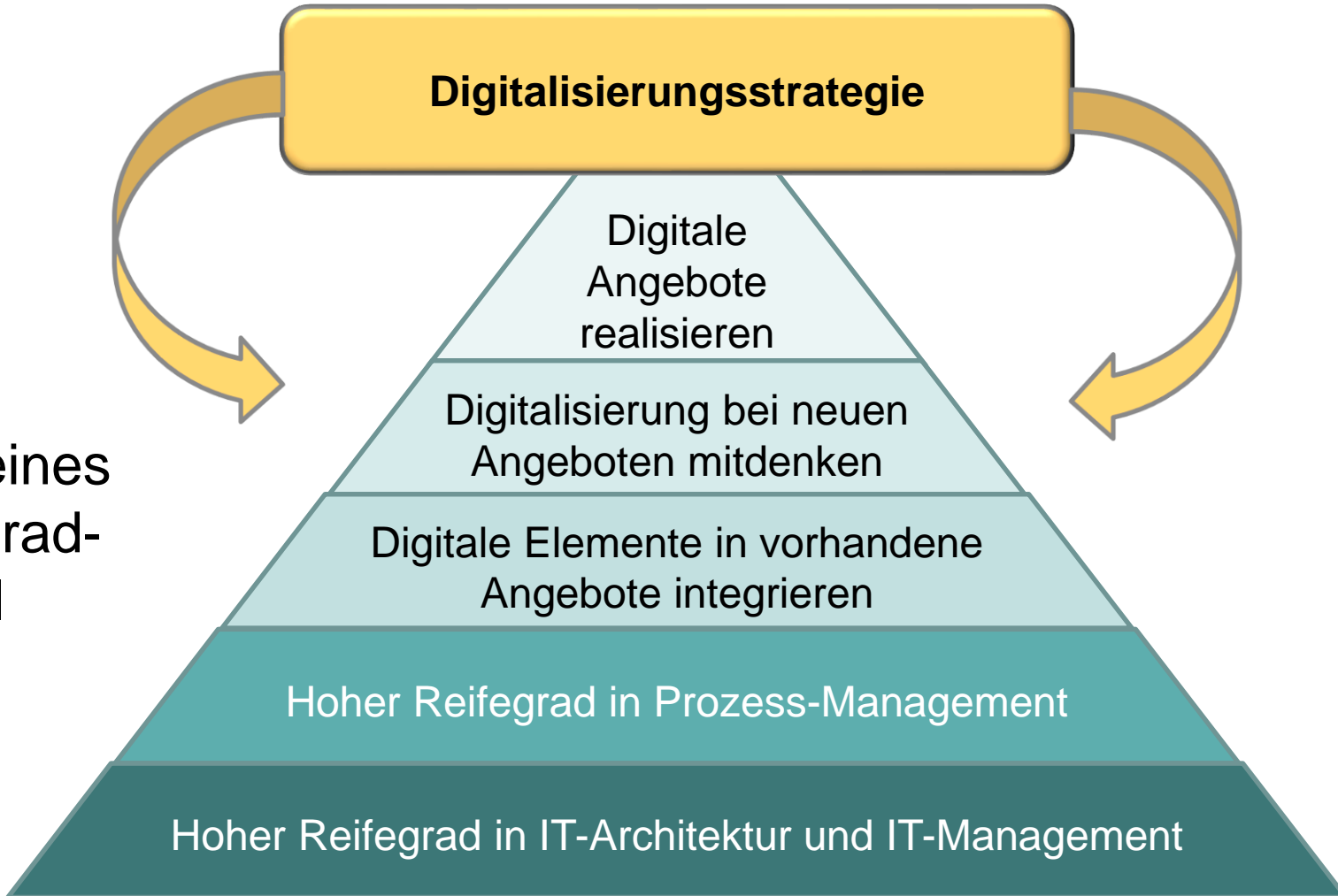
# Ein kleiner Digi-Check für Ihre Organisation ...

- ☑ Passt sich Ihre Website automatisch mobilen Endgeräten an?
- ☑ Ist Ihre Organisation mindestens 1x 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...

Folie Nr. 18

Ein kleines  
Reifegrad-  
modell

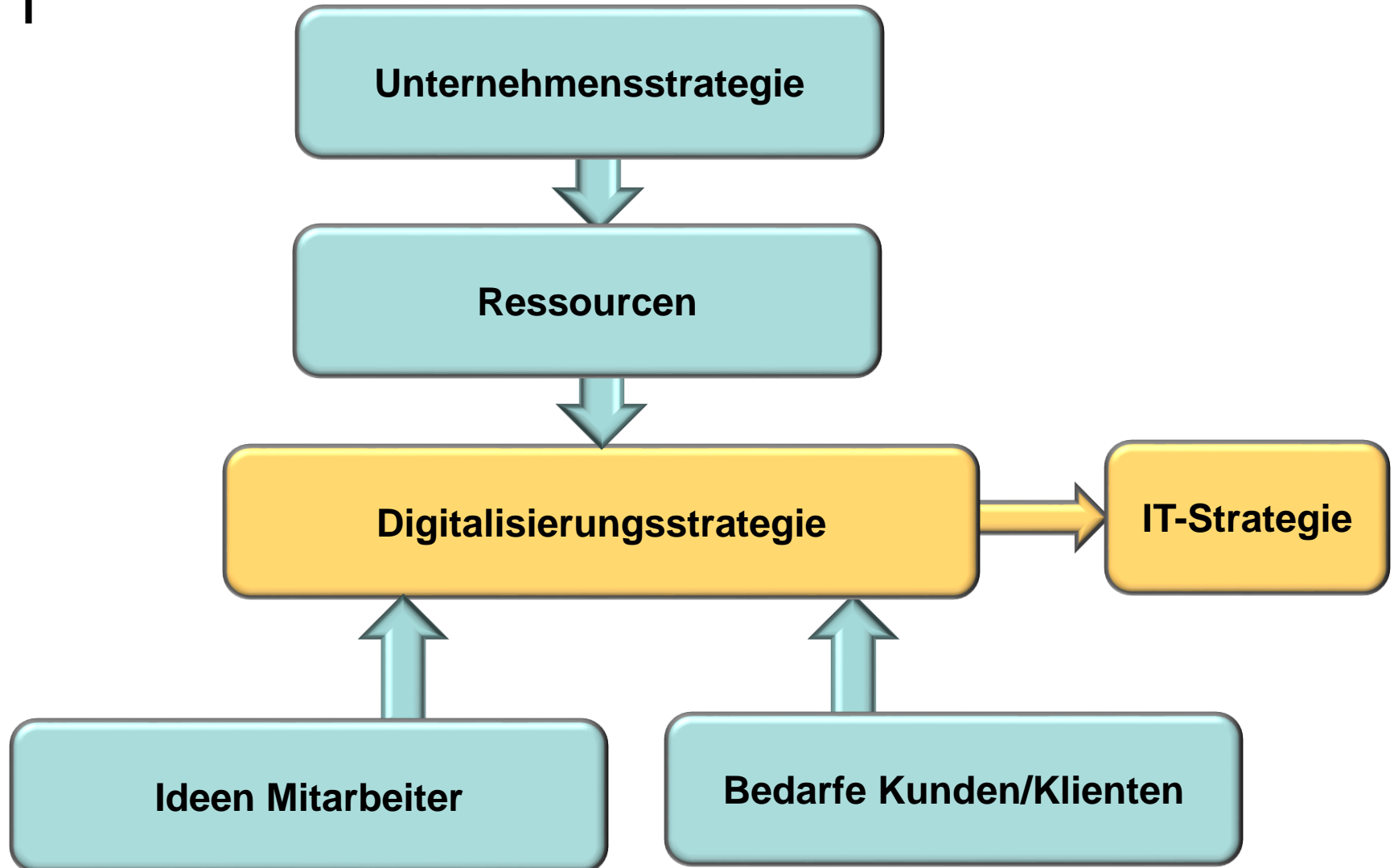


# Wie anfangen?

- *„Mist, wenn er digitalisiert wird, bleibt trotzdem Mist. Digitalisierter Mist“  
(Christian Dopheide, Vorstand Ev. Stiftung Hephata)*
- *„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)*

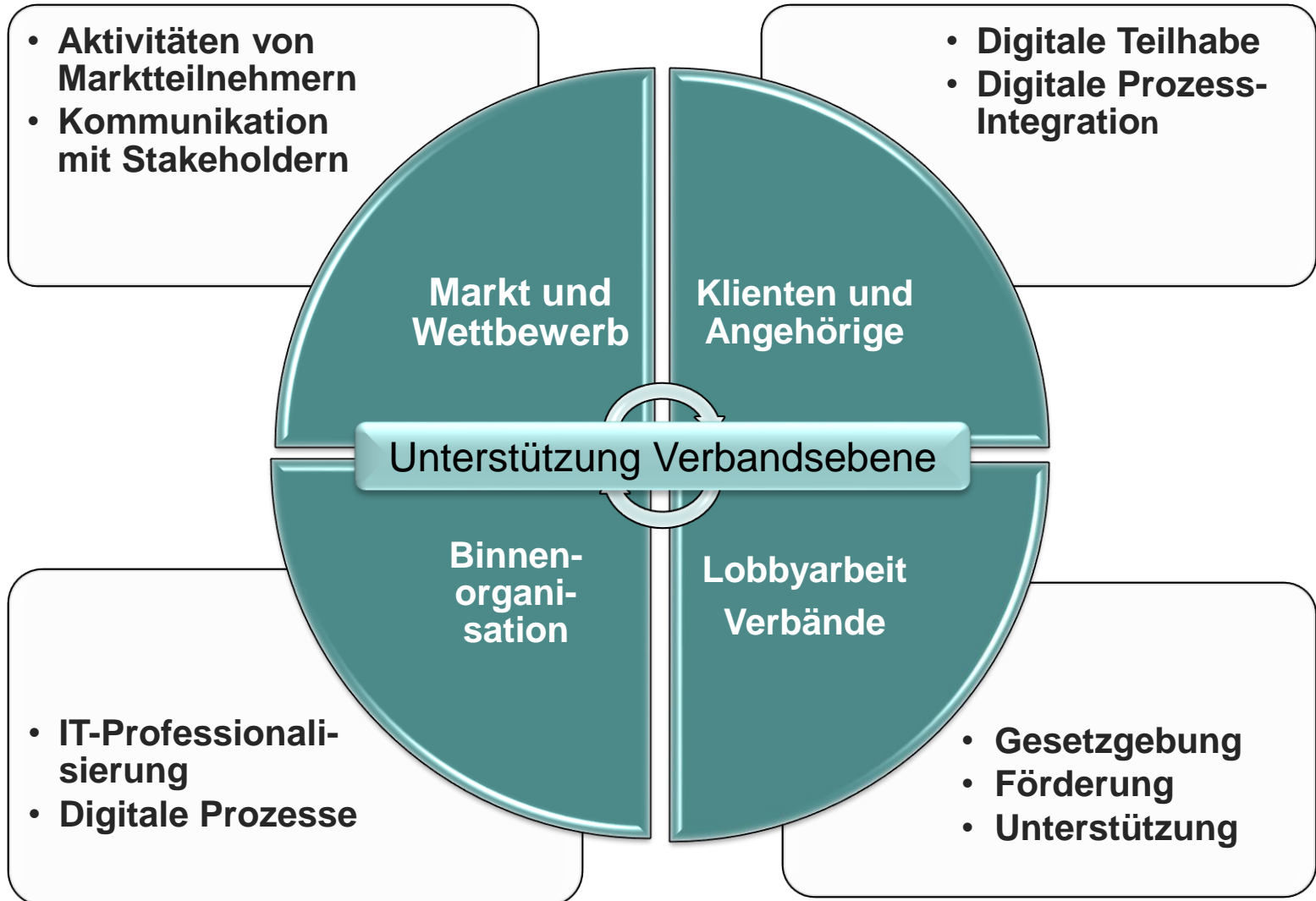


# Wie anfangen?



# Dimensionen der Digitalisierung

Folie Nr. 21



# 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

# Zukunftsvision Klienten und Angehörige

- ☑ Klienten können mit uns digital und datengeschützt kommunizieren und ihren Hilfeprozess aktiv mit gestalten
- ☑ 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

- ☑ 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-Leitung berät aktiv bei der Entwicklung neuer digital gestützter Geschäftsmodelle
- ☑ Das IT-Management ist dazu in der Lage neue Digitaltechnologien, Geräte und Services schnell und datensicher 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

# Beispiel: Projekt Caritas DIGITAL 21



Diözesanverband Würzburg, Start April 2017

*„Der DiCV wird künftig seine Mitglieder verstärkt dabei unterstützen, Informationstechnologie sinnvoll, wirksam, rechtskonform und wirtschaftlich für ihre Arbeit zu nutzen.“*

- ☑ Definition eines IT-Warenkorbs für alle Gliederungen
  - ☑ Standard- und Branchensoftware, Hardware, Netzwerk, Service
- ☑ Auswahl eines leistungsfähigen IT-Dienstleisters
  - ☑ Komplettservice Cloud, Software, Hardware, Mobiltelefonie
- ☑ Aufbau von Beratungs- und Steuerungsknowhow im Diözesanverband
  - ☑ Verursachungsgerechtes, transparentes Verrechnungsmodell

# Neuerscheinungen zum Thema

Folie Nr. 27



Helmut Kreidenweis (Hrsg.)

## **Digitaler Wandel in der Sozialwirtschaft**

### **Grundlagen – Strategien – Praxis**

Nomos-Verlag, Baden Baden  
Erscheinungstermin: Ende 2017



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

# Was tun? – Angebote des FINSOZ e.V.



- ❖ **Strategie-Workshop für Träger und Verbände**
  - ❖ Den digitalen Wandel aktiv gestalten  
Informationen – Analysen – Ziele – Maßnahmen
    - ❖ Fundierte Basis-Informationen
    - ❖ Online-Digitalisierungs-Check
    - ❖ Definition strategischer Ziele und Handlungsansätze
    - ❖ Weitere Info: [www.finsoz.de](http://www.finsoz.de)



*„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)*