

Viel Sensibilität – wenig Handfestes

VON HELMUT KREIDENWEIS
UND DIETMAR WOLFF



Prof. Helmut Kreidenweis ist Professor für Sozialinformatik an der Katholischen Universität Eichstätt-Ingolstadt, Vorstand des Fachverbandes für IT in Sozialwirtschaft und Sozialverwaltung FINSOZ e. V. und Inhaber von KI Consult, IT-Beratung für soziale Organisationen. www.ku.de



Prof. Dr.-Ing. Dietmar Wolff ist Professor für Informations- und Kommunikationssysteme für betriebliche Aufgaben und Vizepräsident Lehre an der Hochschule Hof. Er ist Mitbegründer und ehrenamtlicher Vorstand für Forschung und Beratung des Fachverbandes Informationstechnologie in Sozialwirtschaft und Sozialverwaltung FINSOZ e. V. sowie Gesellschafter der ConsultSocial GbR. www.hof-university.de

Der neue IT-Report untersucht erstmals den Digitalisierungsgrad der Sozialwirtschaft. Die Ergebnisse sollten viele Verantwortliche alarmieren.

Müsste man die Wasserstandsmeldung der Sozialwirtschaft zum digitalen Wandel in vier Worte fassen, sie hießen: Viel Sensibilität – wenig Handfestes. Die Realität ist natürlich komplexer.

Der von der Arbeitsstelle für Sozialinformatik an der Katholischen Universität Eichstätt-Ingolstadt herausgegebene IT-Report für die Sozialwirtschaft untersucht seit 2007 mit zyklisch wechselnden Fragestellungen die Nutzung von Informationstechnologie im Bereich sozialer Dienstleistungen und den Anbietermarkt für Branchensoftware.

Im Jahre 2018 wurden den sozialen Organisationen erstmals ein eigenständi-

schätzten diese sehr hoch ein und weitere 53 % hoch.

Differenziert man nach Organisationsgrößen, so wird ein deutliches Gefälle sichtbar: Leitungskräfte kleinerer Organisationen schätzen die Bedeutung des digitalen Wandels weitaus niedriger ein als die Führungsebenen größerer Träger. Gleicher zeigt sich spiegelbildlich bei der Frage nach den Risiken der Digitalisierung: Während bei großen Trägern mit mehr als 1.500 Mitarbeitenden 70 % der Befragten die Risiken hoch oder sehr hoch einschätzen, sind es bei Trägern mit unter 100 Mitarbeitenden lediglich 45 %.

»Gut die Hälfte der befragten Führungskräfte kann sich den Einsatz von Robotern in ihrer Einrichtung vorstellen«

ger Fragenkomplex zum digitalen Wandel vorgelegt (vgl. Kreidenweis/Wolff, 2018). Geantwortet haben insgesamt 279 Personen – Geschäftsführende, IT-Verantwortliche und Bereichsleitungen – aus 199 sozialen Organisationen mit durchschnittlich 620 Mitarbeitenden.

Wandel in den Köpfen

»Der digitaler Wandel beginnt bei den Menschen, nicht in der Steckdose.« (Kopf/Schmolze-Krahn, 2018, S. 89)

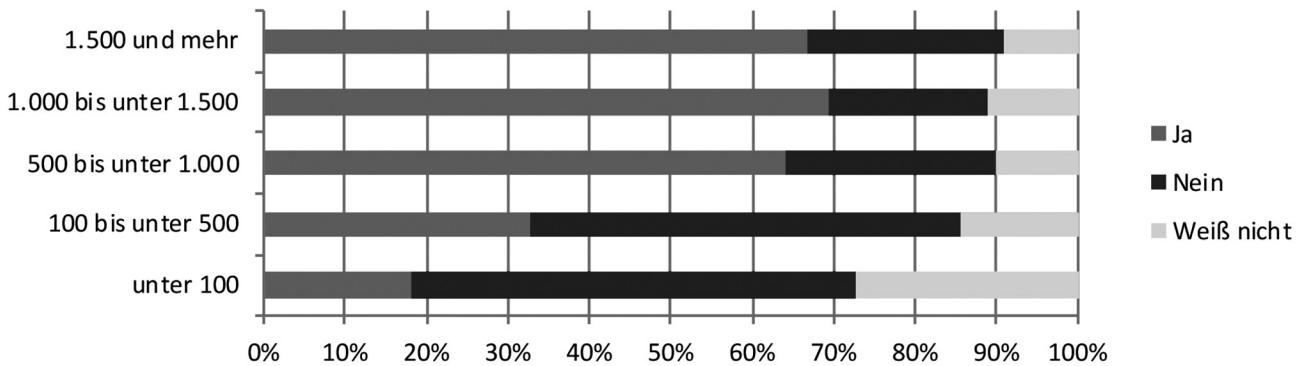
Im ersten Teil der Befragung ging es daher um Bewusstsein und persönliche Einstellungen: Welche strategische Bedeutung wird der Digitalisierung für die eigene Organisation zugebilligt? 41 %

Noch näher auf den digitalen Zahn gefühlt wurde den Probanden mit der Frage, ob sie sich persönlich den Einsatz von Robotern in ihrer Einrichtung vorstellen können. Gut die Hälfte bejahte dies, 36 % meinten: nein. 12 % hatten dazu keine Meinung. Hier fallen die Unterschiede zwischen »groß« und »klein« noch deutlicher aus: In Einrichtungen über 1.000 Mitarbeitenden antworteten 68 % der Leitungskräfte mit ja, unter 100 Mitarbeitenden waren es lediglich 18 % (vgl. Grafik).

Wandel in der Praxis

Über die Einstellungen hinaus fragte der Report auch ausgewählte Fakten ab, die

Können Sie sich persönlich den Einsatz von Robotern in Ihrer Organisation grundsätzlich vorstellen?
 (nach Mitarbeiterzahl, n=246)



als Indikatoren dafür dienen, in wie weit die digitale Transformation in den Organisationen tatsächlich schon greifbar ist oder ob es sich hier noch um »heiße Luft« handelt.

Zum kleinen Einmaleins der Digitalisierung gehört zweifellos eine moderne, interaktive und mobilfähige Webpräsenz. Hier herrscht in der Branche ein Mix aus Schatten und Licht: Eine direkte Online-Terminvereinbarung, bei der Klienten oder Angehörige ohne Medienbruch über die Website (also nicht per Mail oder Anruf) einen freien Erst- oder Beratungstermin buchen können, gibt es bislang nur bei jeder zehnten Einrichtung.

Interaktive Elemente, wie etwa einen Blog, einen Chat, eine Bewertungs- oder Kommentierungsfunktion haben ledig-

lich 18 % der Träger. Mobilfähig sind immerhin schon zwei Drittel der Websites, sie werden also auch auf Smartphones oder Tablets mit unterschiedlichen Bildschirmgrößen sinnvoll les- und be-

Generation, die privat nahezu ausschließlich per Smartphone im Internet surfen.

Deutlich tiefer an der digitalen Durchdringung der Organisationen rührte die Frage, ob Klienten oder Angehörige auf

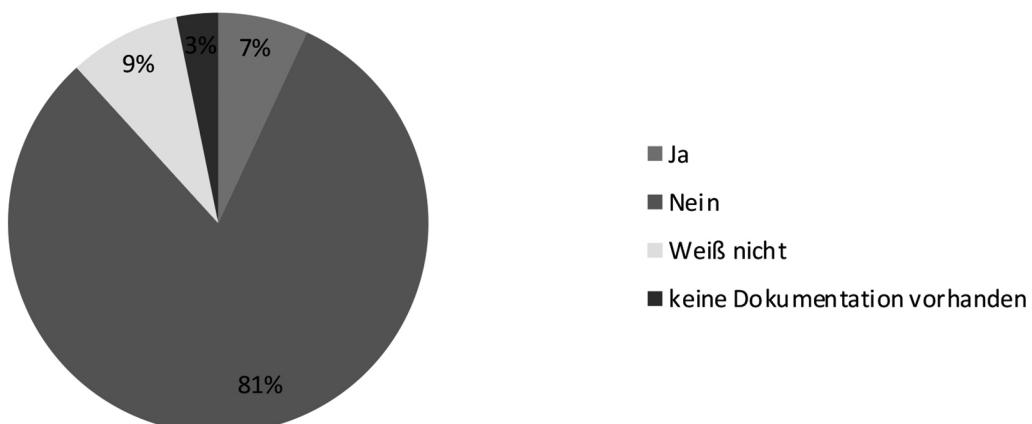
»Leitungskräfte kleinerer Organisationen schätzen die Bedeutung des digitalen Wandels weitaus niedriger ein als die Führungsebenen größerer Träger«

dienbar dargestellt. Das restliche Drittel bewegt sich fast komplett außerhalb der Wahrnehmung vor allem der jüngeren

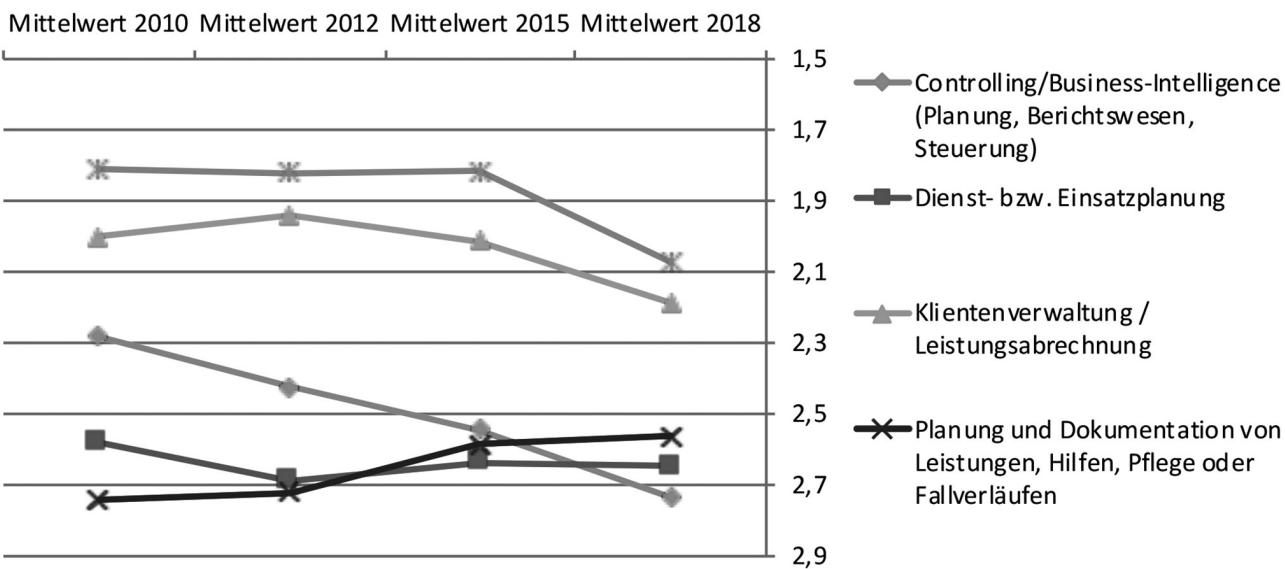
elektronischem Weg partizipativ an der Dokumentation mitwirken oder in diese Einsicht nehmen können. Aktuell ist dies

Können Klienten oder Angehörige auf elektronischem Weg partizipativ an der Dokumentation mitwirken oder in diese Einsicht nehmen?

(n=187)



Potenzialausschöpfung der IT



in Zeiten der Inklusion nur bei 7 % der befragten Organisationen möglich, 81 % bieten solche Interaktionsformen noch nicht an und 9 % wissen schlicht nicht, ob es derartiges in der eigenen Einrichtung gibt – auch dies ein interessanter Befund (vgl. Grafik).

Zur Digitalisierung in sozialen Organisationen gehört unabdingbar auch die Nutzung technischer Assistenzsysteme für Menschen mit Einschränkungen oder im Alter. Daher erkundigte sich der IT-Report danach, ob solche Systeme überhaupt schon von der eigenen Organisation genutzt werden.

Bei 27 % der Träger, für die Assistenzsysteme aufgrund ihrer Zielgruppen grundsätzlich in Frage kommen, ist

immerhin 39 % Nutzern klare Vorreiter. Und je kleiner die Organisationen werden, desto geringer ist der Nutzungsgrad: Zwischen 100 und 500 Mitarbeitenden liegt der Anteil der Nutzer nur noch bei 15 %.

Zusätzlich erkundigte sich der Report nach der Kompetenz zur Beratung von Klienten und Angehörigen im Hinblick auf den Einsatz solcher Systeme: Aktuell nur 21 % der betreffenden Einrichtungen gezielt beraten, 51 % verneinen dies und interessanterweise können 28 % gar nicht sagen, ob es so etwas bei ihnen gibt.

Deutlich mehr hellte sich das Bild bei der Förderung der digitalen Teilhabe von Klienten auf. Die Frage zielte darauf ab,

Die Förderung bezieht sich zumeist auf die Bereitstellung von Internet-Zugängen und das Angebot pädagogischer Begleitung oder Bildung. Flächendeckende Angebote sind dabei jedoch noch nicht überall die Regel.

Weitere Fragenkomplexe beschäftigten sich unter anderem mit der Verantwortlichkeit für digitale Themen, der digitalen Mitarbeitergewinnung, der Mitarbeiter- und Marktkommunikation sowie dem Fundraising.

Die Basis: Wertbeitrag der IT

Digitalisierung im hier thematisierten Sinne geht über die klassischen Formen der IT-Nutzung hinaus und richtet sich vor allem auf die Kernprozesse der Klientenkommunikation und Klientenarbeit sowie die Kommunikation mit Stakeholdern und Mitarbeitenden.

Die Herausforderung dabei: Den Aktivitäten dieser Art liegt bei vielen Organisationen eine klassische IT als Unterstützungsprozess zugrunde. Nur ein hoher Reifegrad der IT und ihrer Serviceprozesse ermöglicht einen nachhaltigen Einstieg in höherwertige digitale Dienste. Der IT-Report erkundigt sich daher seit 2010 nach der Sicht der Verantwortlichen, welchen Wertbeitrag die IT innerhalb der Organisationen leisten sollte und welchen sie tatsächlich leistet.

Die wichtigsten Ziele sind für die Befragten seit Jahren konstant: eine effizi-

»Nur in sieben Prozent aller Einrichtungen können Klienten und Angehörige auf elektronischem Weg an der Dokumentation mitwirken oder in diese Einsicht nehmen«

dies der Fall, 60 % setzen sie nicht ein und 13 % können dazu keine Aussage treffen. Geglidert nach Organisationsgröße zeigt sich das bekannte Bild: Die großen Flaggschiffe der Branche mit über 1.500 Mitarbeitenden sind mit

ob physische wie kognitiv-mentale Zugänge zur digitalen Welt geboten werden. Fast drei Viertel der Organisationen in unserer Stichprobe fördern die digitale Teilhabe, 20 % haben dies nicht auf dem Schirm und 6 % wissen es nicht zu sagen.

ente Gestaltung und Standardisierung von Arbeitsabläufen und die Steigerung der fachlichen Qualität. Gleichzeitig ist bei diesen beiden Zielen die Diskrepanz zwischen Wunsch und Wirklichkeit am größten – dieser Abstand bleibt seit neun Jahren praktisch identisch. Und es kommt noch dicker: Eine weitere, ebenfalls seit neun Jahren gestellte Frage zielt darauf ab, wie gut die Potenziale der IT ausgeschöpft werden. Diese noch nie sonderlich hohen Werte befinden sich teils sogar im Sinkflug (vgl. Grafik).

Was bedeuten diese Ergebnisse? Es ist so banal wie dramatisch: Den Sozialträgern gelingt es nach eigener Wahrnehmung fast über ein Jahrzehnt nicht, mehr aus ihrer IT herauszuholen. Und

auf massive Bewusstseinsdefizite und/oder Unterstützungsbedarfe hin. Hier sind Gesetzgeber, Leistungsträger und Einrichtungen ebenso gefragt wie die Anbieter von Branchensoftware. Letztere müssen endlich damit aufhören, sich über den Verkauf von Software zu definieren, deren Funktionalität nur zu einem Bruchteil ausgeschöpft wird. Hier sind neue Geschäftsmodelle gefragt, die sich auf die Befähigung der Organisationen und die konsequente Digitalisierung von Prozessen konzentrieren.

2. Wenn es so ist, dass der digitale Wandel unsere Gesellschaft und mit ihr den Sozialmarkt tiefgreifend verändert, so werden die Giganten der

große Träger oft noch zu lange, bis sie digitale Innovationen in den sozialen Dienstleistungsalltag integrieren.

4. Als politisch und vertragstechnisch teilregulierter Markt mit begrenzten Möglichkeiten der Kapitalbeschaffung wird die Sozialwirtschaft den digitalen Wandel nicht alleine stemmen können. Hier sind Politik und Kosten träger gefragt. Doch es geht nicht um das hundertste, technikverliebte und kundenferne Modellprojekt im Bereich Assistenztechnologien. Vielmehr braucht es eine solide Basisfinanzierung einer professionellen IT-Landschaft durch entsprechende Berücksichtigung in den Leistungsverträgen und finanzielle Spielräume für innovative Ideen – Scheitern inbegriffen. ■

»Trotz steigender Kosten gelingt es Sozialunternehmen nicht, mehr aus ihrer IT herauszuholen«

dies – so ein anderer Befund des IT-Reports (vgl. Kreidenweis/ Wolff 2016, S. 18) – obwohl sie immer mehr Geld in die Technik stecken. Fortschritt sieht anders aus, vor allem wenn einem der Wind der Digitalisierung um die Ohren weht.

Fazit: Vier Konsequenzen für die Sozialwirtschaft

Berücksichtigt man, dass an der Befragung zum IT-Report mit hoher Wahrscheinlichkeit vor allem Sozialunternehmen teilnehmen, die den Themen IT und Digitalisierung bereits einen gewissen Stellenwert zubilligen, dann verdunkelt sich das nicht gerade leuchtende Bild der Branche in Sachen Digitalisierung noch weiter. Diese Befunde sollten die Verantwortlichen in den Verbänden der freien Wohlfahrtspflege ebenso wie die Sozialpolitik in mehrfacher Hinsicht alarmieren:

1. Grundlage einer jeden Digitalisierungsaktivität ist es, dass die Organisationen ihre vorhandenen IT-Lösungen kompetent nutzen, Prozesse konsequent mit IT unterstützen und ihre Mitarbeitenden dadurch entlasten. Die Tatsache, dass dies über fast ein Jahrzehnt keinen Deut besser gelingt, weist

Branche weiter kräftig wachsen und viele der kleinen und mittelgroßen Träger vom Markt verschwinden. Dies, weil sie keinen adäquaten digitalen Zugang zu potenziellen Kunden oder Klienten mehr finden, weil sich leistungsbereite, digital affine Fachkräfte mit Schaudern abwenden oder erst gar nicht bewerben und die Attraktivität ihres digital abstinenten Angebotes für die Zielgruppen sinkt. Manches davon wird noch von der staatlichen Reglementierung sozialer Dienstleistungen abgedeckt werden. Doch diese wirkt bestenfalls noch als zeitlich begrenzter Puffer, der mit fortschreitender Deregulierung des sozialen Sektors schwinden wird.

3. Auch bei den größeren Trägern gibt es Handlungsbedarf. Dort ist die Kunde vom digitalen Wandel zwar meist schon auf den Führungsetagen angekommen und das Bewusstsein dafür geschärft. Analysiert man jedoch die konkreten Aktivitäten, so ist noch wenig in der praktischen Umsetzung zu sehen. Das zeigt auch, dass Agilität und ein »digitales Mindset« noch nicht zu den Stärken vieler dieser Träger gehören, ihr hierarchischer Aufbau und eine wenig ausgeprägte Fehlerkultur dem oft sogar im Wege stehen. Als Folge brauchen auch

Literatur



Kopf, Hartmut/Schmolze-Krahn, Raimund: Zwischen Tradition und Digitalisierung. Unternehmenskulturen sozialer Organisationen im Wandel. In: Kreidenweis, Helmut: Digitaler Wandel in der Sozialwirtschaft. Grundlagen – Strategien – Praxis. Baden-Baden 2018, S 81-102.

Kreidenweis, Helmut/Wolff Dietmar: IT-Report für die Sozialwirtschaft 2016. Eichstätt 2016.

Kreidenweis, Helmut/Wolff Dietmar: IT-Report für die Sozialwirtschaft 2018. Eichstätt 2018.

Kreidenweis, Helmut: Digitaler Wandel in der Sozialwirtschaft. Grundlagen – Strategien – Praxis. Baden-Baden 2018.

Der IT-Report für die Sozialwirtschaft kann zum Preis von 72,- Euro bei der Katholischen Universität Eichstätt-Ingolstadt bestellt werden: christine.vetter@ku.de. Teilnehmer an der Befragung erhalten den IT-Report kostenfrei. Interessenten an einer Teilnahme können sich ebenfalls an die genannte Mail-Adresse wenden.