

Digital Readiness für die Wohlfahrt

Ansätze zur Angebotsgestaltung

Katharina Thier

Leitung BMFSFJ-Projekt der Diakonie Deutschland

Amanda Lindner

Referentin Digitalisierung der Diakonie Deutschland

Willkommen

Die digitale Transformation bringt viele Aufgaben hervor...



Wie erschließen wir uns die Inhalte, die wir benötigen, um diese Aufgaben zu bewältigen?

Die Situation

Alle Wohlfahrtsverbände begeben sich auf den Weg der digitalen Transformation.

Dadurch ergibt sich Handlungsbedarf in Hinsicht auf unsere

- Angebote
- Kommunikation
intern sowie extern
- Prozesse & Strukturen
- Technologien
- Anschlussfähigkeit an Anforderungen Dritter (OZG, Telematik usw.)
- Rahmenbedingungen
 - Kulturwandel
 - Wandel der Arbeitswelt
 - Rechtliche und steuerliche Rahmen
 - Datenschutz



Die besonderen Herausforderungen der Wohlfahrtsverbände


Unterschiedliche Rahmenbedingungen der Träger und Einrichtungen

- Finanzielle Förderung
- Technische Infrastruktur
- Kulturelle Verbundenheit und Unterstützung
- Datenschutz

AMBIDEXTRIE: Die Gleichzeitigkeit ...

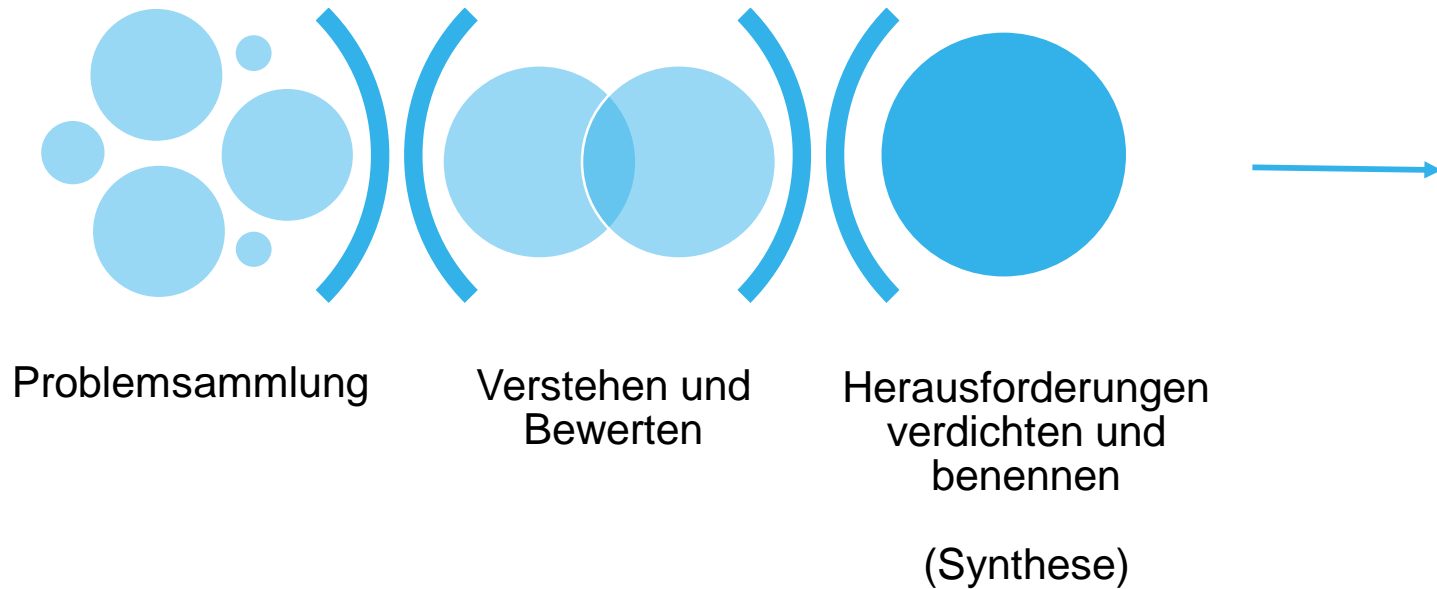
Der Transformation von bestehenden Strukturen und Angeboten sowie der Kreation neuer, digitaler Angebote




Gefördert vom
 Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen
und Jugend

Ansatz Nr. 1: Design Thinking

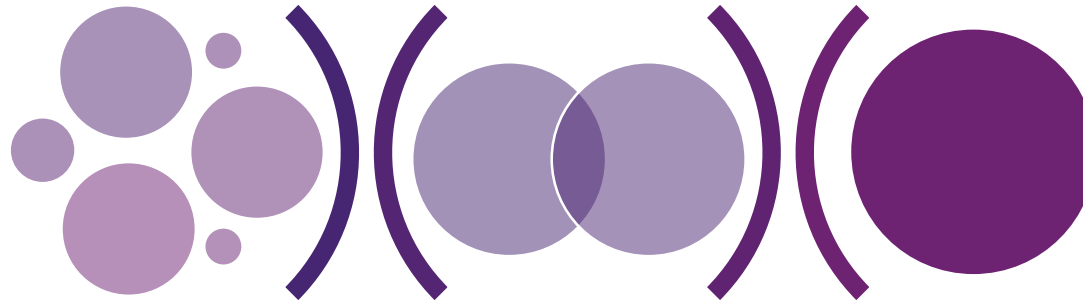
Vom Problemraum zum Lösungsraum



Gefördert vom
 Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen
und Jugend

Ansatz Nr. 1: Design Thinking


Vom Problemraum zum Lösungsraum



Agil Ideen sammeln,
um
Herausforderungen
zu adressieren/
Dinge zu lösen

Shortlist der
Fortbildungsbedarfe
(Prototypisieren)

Programm
(Testen)

Gefördert vom
 Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen
und Jugend

Ansatz Nr. 1: Design Thinking

PRO

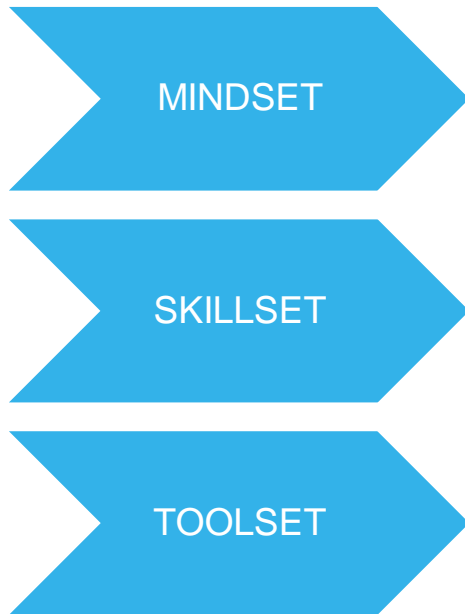
- Beliebig viele Problemräume sind möglich
- Sehr gut geeignet für einrichtungsspezifische Situationen
- Sehr gut geeignet, um Mitarbeiter zu hören und zu beteiligen

CONTRA


- Keine oder wenig Übung mit dem Format führt zu Unsicherheit
- Unwägbarkeit 1: Erkennen die Beteiligten die wesentlichen Herausforderungen?
- Unwägbarkeit 2: Wie stellt man Effizienz für das Unternehmen sicher?

Ansatz Nr. 2: Kultur der Digitalisier*innen

Definition der Fortbildungsbedarfe nach drei Clustern

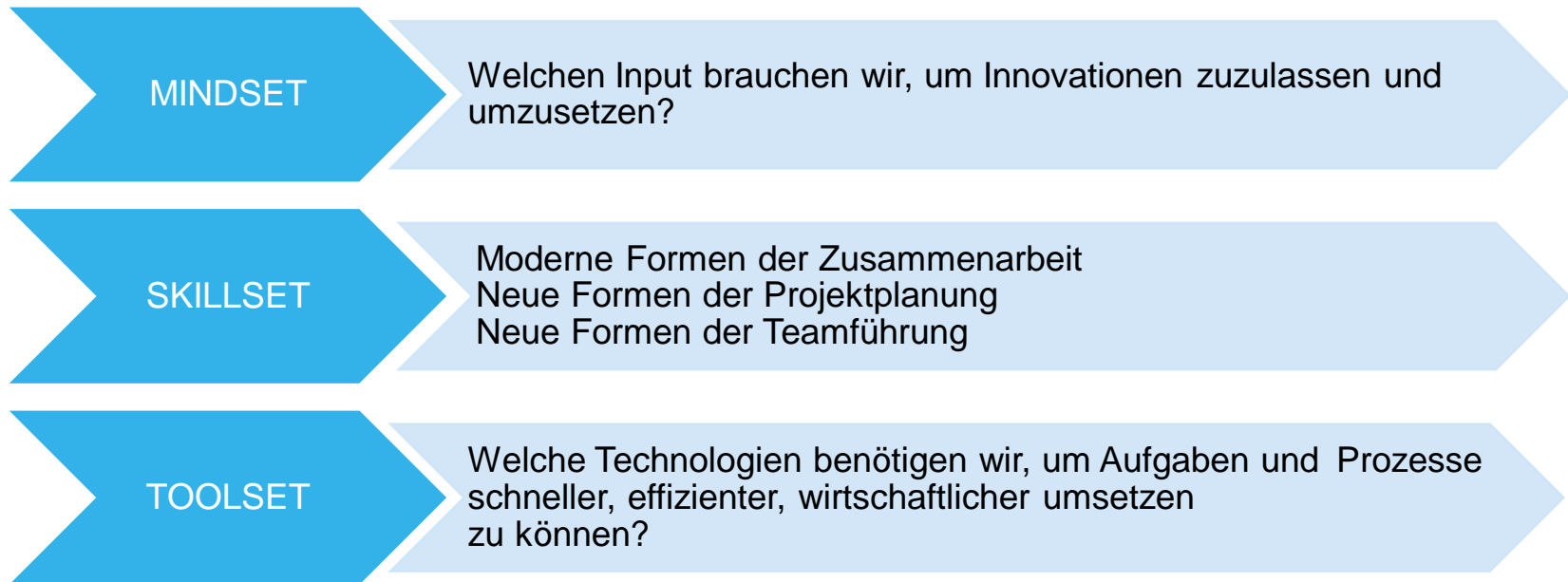



Diesen drei Clustern sind bereits bestimmte Inhalte zugewiesen worden.

Gefördert vom
 Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen
und Jugend

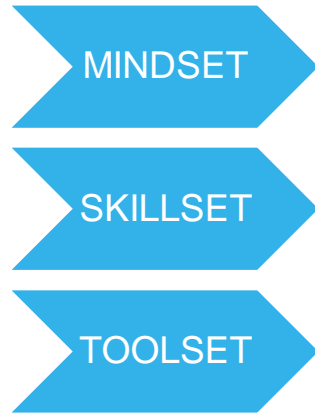
Ansatz Nr. 2: Kultur der Digitalisier*innen

Definition der Fortbildungsbedarfe nach drei Clustern



Gefördert vom
 Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen
und Jugend

Ansatz Nr. 2: Kultur der Digitalisier*innen



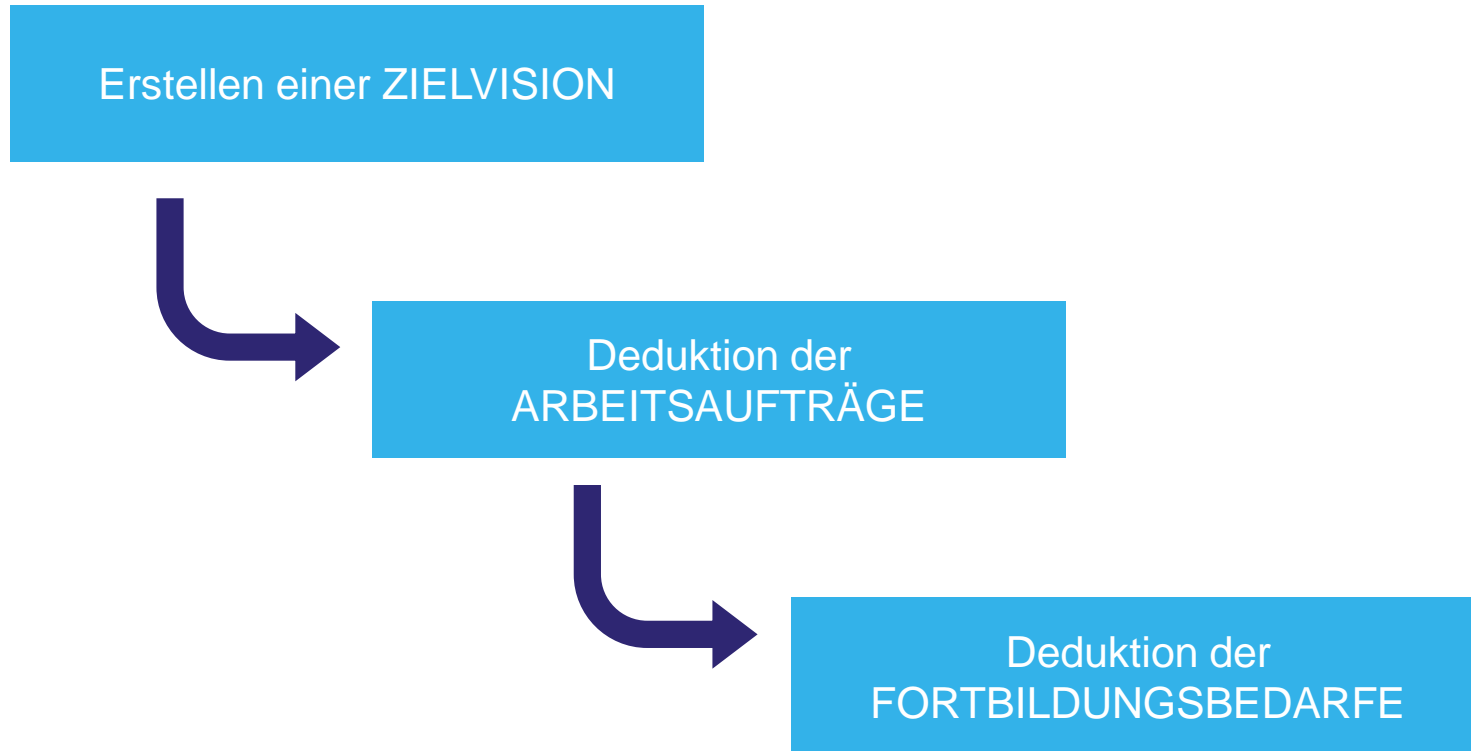
PRO

- Ein Grundgerüst an Fortbildungsinhalten und -Literatur steht bereit.

CONTRA

- Noch kein Zuschnitt auf einrichtungsspezifische Situationen;
- Es fehlt die Berücksichtigung von Rahmenbedingungen allgemein und wohlfahrtsspezifischen Rahmenbedingungen im Besonderen.

Ansatz Nr. 3: Deduktion



Deduktion

Schritt 1: Kreation der Zielvision

(1) Der Mensch steht im Mittelpunkt unseres digitalen Handelns.

Wir fördern neue, digitale Produkte und Prozesse, die den Menschen und unseren Mitarbeitenden helfen, ihren Alltag besser zu bewältigen.

Der Schutz der Menschen im digitalen Raum und bei der Nutzung digitaler Angebote ist uns wichtig. Wir thematisieren und achten darauf, die Würde des Menschen im Rahmen der Digitalisierung zu erhalten.

Deduktion

Schritt 2: Ableitung der Arbeitsaufträge*

Daraus resultierende Arbeitsaufträge

1. Den Nutzer ins Zentrum unserer Maßnahmen stellen.
2. Organisation der Bedarfserhebung
3. Prototypisierung eines Produkt-Entwicklungsprozesses zur Umsetzung von Produkt- und Prozess-Ideen.

* Reduziert auf wenige Elemente zur besseren Veranschaulichung

Deduktion

Schritt 3 : Ableitung der Fortbildungsbedarfe*

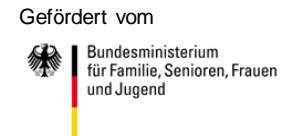
Abgeleitete Arbeitsaufträge

1. Den Nutzer ins Zentrum unserer Maßnahmen stellen.
2. Organisation der Bedarfserhebung
3. Prototypisierung eines Produkt-Entwicklungsprozesses zur Umsetzung von Produkt- und Prozess-Ideen.

Daraus abgeleitete Fortbildungsbedarfe

1. Nutzer-Zentrierung –
Wie geht das?
Was bedeutet UX?
2. Neue Methoden
Z.B. Design Thinking
3. Wie gestaltet und organisiert man Innovationsprozesse

* Reduziert auf wenige Elemente zur besseren Veranschaulichung



Deduktion

Schritt 1: Kreation der Zielvision

(3) Wir wollen die Menschen in ihrer Lebenswelt erreichen.

Mit unseren sozialen Angeboten erreichen wir die Menschen in ihrer Lebenswelt.

Diese Lebenswelt gestaltet sich heute zu einem großen Teil digital. Daher ist es erforderlich, dass wir für die Menschen online und mobil sichtbar und erreichbar sind.

Die Mediennutzungsgewohnheiten und Kommunikationskanäle der Menschen ändern sich ständig: Wir passen uns den veränderten Bedürfnissen der Menschen in der digitalen Kommunikation und in Hinsicht auf unsere Erreichbarkeit an.

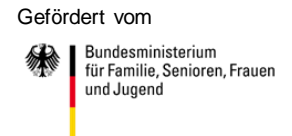
Deduktion

Schritt 2: Ableitung der Arbeitsaufträge*

Daraus resultierende Arbeitsaufträge

1. Markenführung im digitalen Raum
Sichtbarkeit sicherstellen
Content- und Reichweitenstrategie
für unsere Zielgruppen
2. Regelmäßige Überprüfung der
Usability und Performance unserer
digitalen Angebote
3. Auf digitale Nutzungsgewohnheiten
der Menschen reagieren
Neue Kanäle beachten
Service-Erwartung verstehen

* Reduziert auf wenige Elemente zur besseren Veranschaulichung



Deduktion

Schritt 3: Ableitung der Fortbildungsbedarfe*

Daraus resultierende Arbeitsaufträge

1. Markenführung im digitalen Raum
Sichtbarkeit sicherstellen
Content- und Reichweitenstrategie
für unsere Zielgruppen
2. Regelmäßige Überprüfung der
Usability und Performance unserer
digitalen Angebote
3. Auf digitale Nutzungsgewohnheiten
der Menschen reagieren
Neue Kanäle beachten

Daraus abgeleitete Fortbildungsbedarfe

1. Wie erreichen wir mehr Sichtbarkeit in
digitalen Kanälen?
Suchmaschine
Kampagnenstrategien
2. Wie überprüft man den Erfolg von
digitalen Angeboten?
Usability Tracking
Iteration
3. Welche MaFo-Angebote nutzt man, um
Nutzerverhalten zu beobachten?

* Reduziert auf wenige Elemente zur besseren Veranschaulichung

ÜBUNG

Schritt 2: Ableitung der Arbeitsaufträge*

(4) Wir transformieren unsere Hilfeangebote in das digitale Zeitalter.

Wir wollen die Vielfalt unserer Hilfeangebote durch Digitalisierung erhalten, modernisieren und ausbauen.

Wir wollen die Wirtschaftlichkeit unserer Dienstleistungen durch digitale Produkte und Prozesse erhalten und verbessern. Wir nutzen digitale Lösungen, um neue, soziale Angebote zu initiieren, aber auch, um die Wirksamkeit unserer Angebote zu überprüfen.

Gefördert vom



Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen
und Jugend

ÜBUNG

Schritt 3: Ableitung der Fortbildungsbedarfe*

(4) Wir transformieren unsere Hilfeangebote in das digitale Zeitalter.


Wir wollen die Vielfalt unserer Hilfeangebote durch Digitalisierung erhalten, modernisieren und ausbauen.

Wir wollen die Wirtschaftlichkeit unserer Dienstleistungen durch digitale Produkte und Prozesse erhalten und verbessern. Wir nutzen digitale Lösungen, um neue, soziale Angebote zu initiieren, aber auch, um die Wirksamkeit unserer Angebote zu überprüfen.

Gemeinsame Diskussion

1. Wie sammeln Sie **Fortbildungsbedarfe zur digitalen Transformation** in Ihren Organisationen?
2. Welche **Akteure** sind an der Umsetzung der Fortbildungsbedarfe beteiligt?
3. **Was benötigen Sie**, um Inhalte bei Ihren Trägern/ in Ihren Einrichtungen zu etablieren?



Gefördert vom
 Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen
und Jugend

**Herzlichen Dank für Ihre
Teilnahme und Ihre
Beteiligung!**

**Wir wünschen Ihnen gutes
Gelingen in Hinsicht auf die
digitale Transformation
Ihrer Organisation.**

(8) Wir fördern die Digitalisierung innerhalb des Verbandes und seiner Mitglieder.

Wir kreieren digitale Räume und agile Prozesse, um einrichtungsübergreifend und hierarchieübergreifend neue Formate des Wissensaustauschens und der Zusammenarbeit zu entwickeln.

Wir schaffen die Rahmenbedingungen, um digitale Produkte und Prozesse zeitnah, effizient und wirtschaftlich umsetzen zu können.

Wir schaffen die finanziellen Rahmenbedingungen, um agiler auf Bedarfe reagieren zu können und um gezielt ausgewählte Projekte zu fördern. Wir nutzen alternative Finanzierungsformen, um initiativ und agil digitale Innovationen zu unterstützen.

Wir öffnen uns für digitale Lösungen außerhalb der Wohlfahrtspflege. Wir fördern das Know-how in Bezug auf digitale Kanäle, Technologien und Methoden.

Wir sehen es als unseren Auftrag an, den Wissensaustausch und Technologieeinkauf innerhalb der Verbandslandschaft transparent zu gestalten und Effizienz zu erzielen.

Deduktion der Arbeitsaufträge

1. Wir schaffen themenbezogenen Austausch in der Verbandslandschaft und stellen dafür digitale Hilfsmittel bereit. So tragen wir auch zur Transparenz und Wissenstransfer bei.
2. Wir bieten Formate an, die es den Verbandmitgliedern ermöglichen, auf kreativem Weg digitale Lösungen zu generieren.
3. Wir schaffen Rahmenbedingungen, um neue Produkte umsetzen zu können: rechtliche, steuerliche Klärung von Lösungen sowie zu alternative Finanzierungsformen beraten.
4. Agile, digitale Lösungen erfordern alternative Finanzierungsformen: Wir betreiben einen Innovationsfonds und akquirieren aktiv Mittel.
5. Wir etablieren Online-Fundraising mit Hilfe von Newsletter-Marketing, der Website und Online-Kampagnen.
6. Technologie-Auswahl und –Beschaffung wird transparenter, um rechtzeitig Synergien zu erkennen und durch gemeinsamen Einkauf Effizienz zu erzielen.
7. Wir setzen uns aktiv dafür ein, dass Gelder aus den Ministerien für den digitalen Wandel der Wohlfahrt bereit gestellt werden.