

Resultate zur Bestandsaufnahme «digitale Transformation im Sozialbereich»

Präsentation an der Mitgliederversammlung von Sozialinfo
16. Mai 2019, Bern

Sarah Bestgen

Inhalte

1. Informationen zur Datengrundlage
2. Einleitende Gedanken zu «Digitalisierung»
3. Thesen aus der Studie

Informationen zur Datengrundlage

Erster Teil der Studie

- N=100
- Erhebungsphase November 2018 – Januar 2019
- Telefonische Gespräche von ca. 60 Minuten
- Kernthema: Bestandsaufnahme in Sozialen Organisationen entlang der neun Bereiche der digitalen Transformation

Zweiter Teil der Studie

- N=10
- Erhebungsphase Ende April – Mitte Mai 2019
- Vertiefende Interviews mit ausgewählten Organisationen von ca. 60 Minuten
- Kernthema: Identifizieren der zentralen Treiber der digitalen Transformation

Digitalisierung – Was ist das?

„Digitalisierung ist nicht einfach ein Prozess den man macht, sondern es kommen immer wieder neue Herausforderungen.“

„Unser Verständnis von Digitalisierung ist, dass sie stattfindet und wir uns dem nicht verschliessen können“.

„Die Qualität und schnelle Erreichbarkeit von unseren Klienten möglich zu machen und die Vereinfachung von unserer Arbeit. Mir fällt da vor allem ein, hmmm, Erinnerungstütze und die Möglichkeit zu haben mich auf andere Arbeiten zu konzentrieren.“

Digitalisierung – Was verstehen wir darunter?

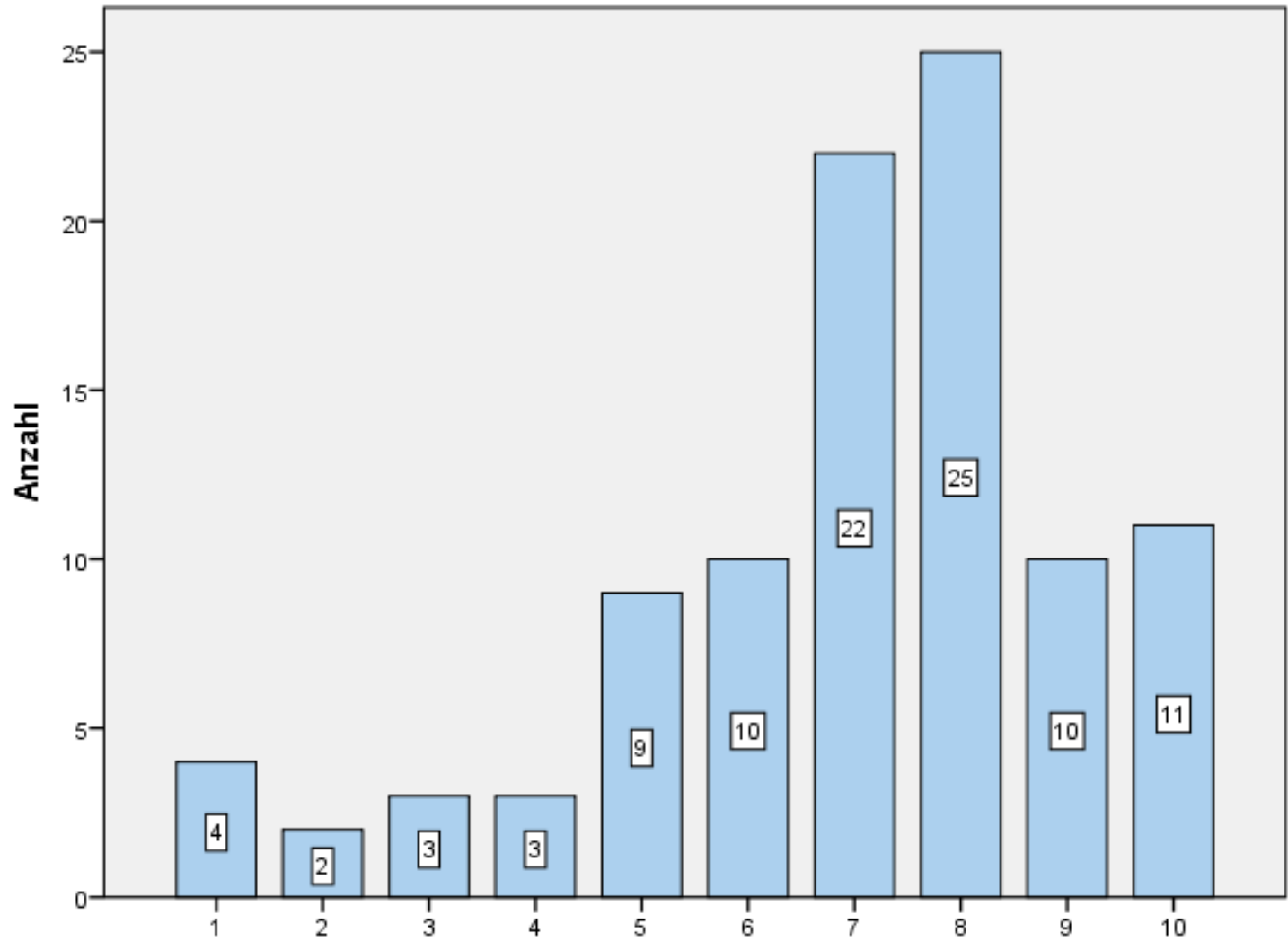
„(...) dass Digitalisierung immer wieder auch wörtlich zu nehmen ist als Entmaterialisierung einst analoger Produkte: Filme, Schallplatten, Bilder, Briefe, Bücher, Schlüssel oder sogar Geld werden ersetzt durch Bits und Bytes. Sofern nicht durch technische Restriktionen beschränkt, sind diese nahezu kostenfrei transportierbar, kopierbar und elektronisch auswertbar und verändern so die Wertschöpfungsketten in vielen Bereichen des Wirtschaftens radikal.“ (Kreidenweis 2018, 12-13)

„Unter digitaler Transformation werden Veränderungen in verschiedenen Bereichen wie Technologie, Produkten, Dienstleistungen, Customer Experience, Unternehmensprozessen oder Geschäftsmodellen durch digitale Technologien zusammengefasst. Die rapide Entwicklung von digitalen Technologien und daraus resultierende Innovationen haben Unternehmen und ganze Branchen disruptiv verändert.“ (Berghaus & Back 2016, 99)

These 1

Unter Digitalisierung im engeren Sinne werden je nach befragter Organisation unterschiedliche Dinge verstanden. Das Verständnis, wie sich Digitalisierung in einer Organisation manifestiert, ist oftmals eng gefasst.

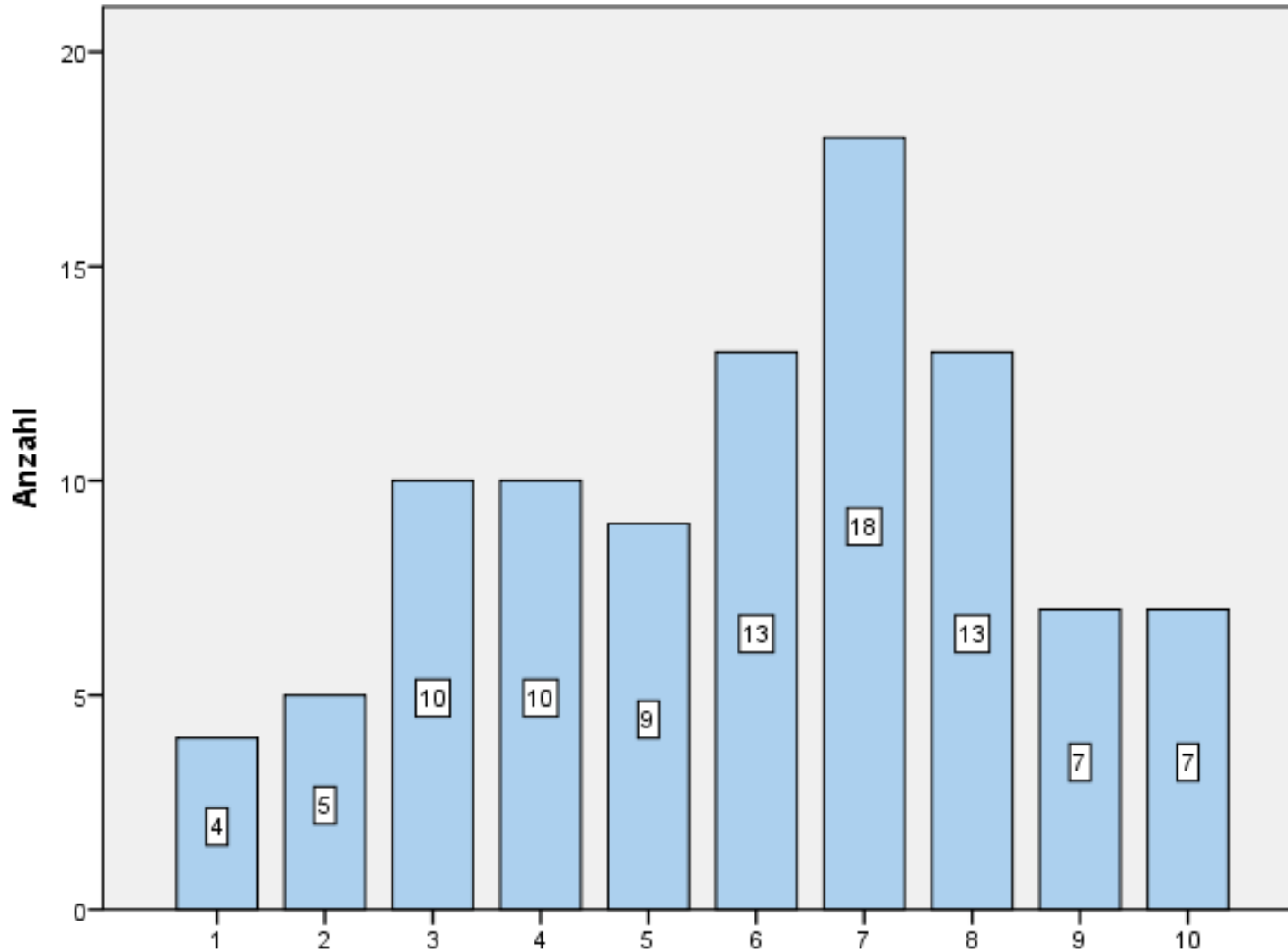
Prozesse – Nutzung von digitalen Technologien



Mittelwert: 6.95

Wir nutzen digitale Technologien, um die Effizienz oder Qualität unserer internen Abläufe zu steigern. (Skala 1-10)

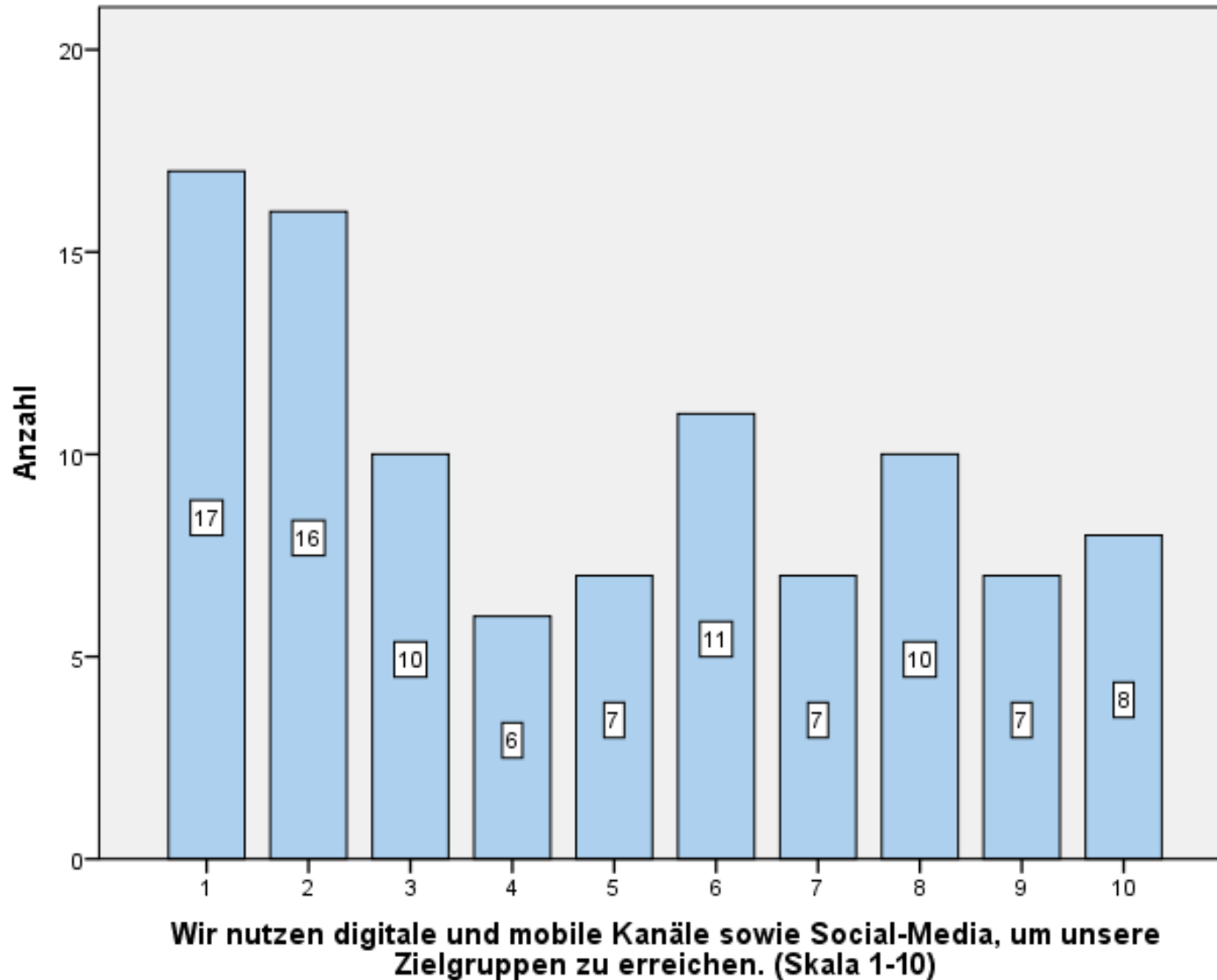
Prozesse – Nutzung von digitalen Technologien



Mittelwert: 5.94

Wir nutzen digitale Technologien, um Abläufe zu automatisieren. (Skala 1-10)

Prozesse – Nutzung von digitalen Technologien



Mittelwert: 4.81

Impressionen aus den Interviews

„Wir verzichten bewusst auf Social Media. Die Jugendlichen wollen nicht mit einer Beratungsstelle befreundet sein auf Facebook. Sie finden auch keinen guten Umgang damit.“

„Das Problem ist mit vernünftigen Menschen kann man digital arbeiten, mit unvernünftigen geht das nicht.“

„Wir haben Probleme bei der Kommunikation mit Migranten. Digitalisierung wird uns in Zukunft helfen wenn wir per Knopfdruck die Briefe übersetzen lassen können.“

Feststellungen aus den Interviews

- **Die Gespräche um Digitalisierung sind sehr stark von der Gegenwart geprägt (z.B. Social Media, papierloses Arbeiten, Software-Implementierung oder digitale Beratungsangebote).**

„Für mich gibt's keinen Unterschied von der Digitalisierung im Sozialbereich oder im anderen Bereich der kantonalen Verwaltung. Wichtig ist für mich papierlos, dass Prozesse digital abgewickelt werden.“

- **Die (erfolgreichen) Digitalisierungsvorhaben werden von der Leitung dominiert.**
- **Die Entwicklungen sind bodenständig, innovative Produkte/Projekte bilden die Ausnahme.**

These 2

Es bestehen ungleiche Voraussetzungen für die Digitalisierung im Sozialbereich, abhängig von unterschiedlichen Faktoren.

Feststellungen aus dem Datensatz

- **Es bestehen hochsignifikante Zusammenhänge zwischen dem Benchmark und**
 - der Unterstützung der digitalen Transformation durch die Leitung. Je eher die Leitung unterstützend wirkt, umso höher fällt die Einschätzung des Benchmarks aus.
 - der Einschätzung der Finanzierungssicherheit der digitalen Transformation. Demnach fällt der Benchmark umso höher aus, je sicherer die Finanzierung eingeschätzt wird.
 - Der Zusammenhang bei der Finanzierung ist leicht stärker als bei der Unterstützung durch die Leitung.
- **Öffentlich-rechtliche Einrichtungen unterscheiden sich in mehrfacher Hinsicht im Vergleich zu privaten Organisationen (z.B. geringere Benchmark-Einschätzung, geringere Unterstützung durch die Leitung, geringere Einschätzung ihrer Flexibilität, stärkere Partnernetzwerke).**
 - Fehlender Konkurrenzdruck
 - Andere Anreizsysteme

Impressionen aus den Interviews

„Wir haben ein grosses Interesse daran, unseren Partnern unsere Innovation zur Verfügung zu stellen, im Gegensatz zu privaten Anbietern die im Wettbewerb stehen. Wären sie eine Konkurrenz würde ich sagen, nein, wir haben einen Wettbewerbsvorteil, dann würde auch meine Bereitschaft zur Zusammenarbeit sinken. Und weil wir vernetzt sind, sind wir auf diese Partner angewiesen. Dann teile ich auch unser Wissen, Leitfäden, Lessons learned um ihnen Fehler zu ersparen.“

„Bei der Innovation wären wir gerne im Moment weiter als wir sind. Das ist einfach hier auch von der Verwaltung her nicht so schnell, wir sind abhängig von den Mitteln die uns vom Kanton her zur Verfügung stehen.“

„Wichtig wäre nicht Mitläufer zu sein sondern aktiv mitzugestalten. Auch für das Professionsverständnis. Auch wir im Sozialbereich müssen uns dem öffnen.“