

Digi-Dienstag am 18. Juli 2023

Digitalisierungsdebatte: Digitaler Wandel im Betrieb



Referent: Joël Dunand | SODISYS

*Digitaler Wandel in der eigenen Organisation heißt: mit der Zeit zu gehen, Prozesse digital neu zu gestalten und dabei gleich zu optimieren. Das greift zwangsläufig tief in gewohnte Strukturen und die Organisationskultur ein. Welche Rahmenbedingungen, welche Vorgehensweisen können zum Gelingen eines solchen Organisationswandels beitragen? Joël Dunand, Geschäftsführer der [Paritätischen Mitgliedsorganisation STIBB](#) und freiberuflicher Organisationsberater, gibt uns Einblick in seine Erfahrungen. Wir freuen uns auf einen offenen Austausch unter Kolleg*innen!*

Die Digitalisierung ist längst keine Zukunftsvision mehr, sondern eine Realität, die unsere Arbeitswelt nachhaltig verändert. Auch in der Sozialwirtschaft sind die Auswirkungen spürbar. Seit der Corona-Pandemie scheint der Weg für den digitalen Wandel geebnet zu sein. Viele von den teilnehmenden Organisationen haben den ersten Schritt in Richtung einer verbesserten Kommunikation in der eigenen Organisation bereits gemacht. Doch wie geht es weiter?

Welche Bedürfnisse und Ziele haben soziale Organisationen für die digitale Transformation?

Dies ist die Kernfrage, die sich jede Organisation im Laufe ihres digitalen Wandels immer wieder stellen und evaluieren sollte. Digitalisierung ist kein Selbstzweck, sondern soll und kann echte Arbeitersparnis bzw. Mehrwert bieten. An welcher Stelle und mit welchen Mitteln damit begonnen werden sollte, ist von Organisation zu Organisation verschieden. In der Beratungspraxis hat sich aber u.a. gezeigt: Ein gesicherter Zugang für die Ablage und den Austausch von Daten von Mitarbeitenden und Klient*innen ist essentiell.

Welche Softwarelösungen braucht meine digitale Organisation?

Die Fragestellung geht weit über die (pandemie-erzwungenen) Kommunikationslösungen hinaus und kann letztlich alle Organisationsbereiche betreffen. Dunand teilt der einfacheren Darstellung halber auf zwei Adressat*innenbereich auf:

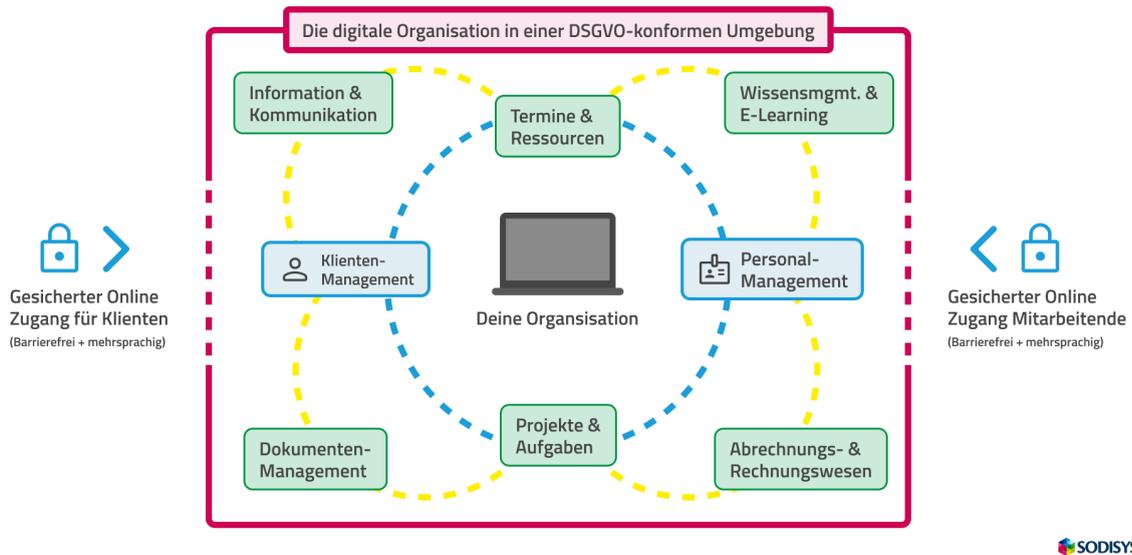
A) für die Organisation von Klient*innendaten

- Klient*innenmanagement: Dokumentenmanagement (statistische und diagnostische Daten), Information & Kommunikation, Zeiterfassung (Beratungsstunden, Anwesenheitszeit im stationären Bereich usw.)

B) für die Organisation von Mitarbeitenden und deren Arbeit

- Personalmanagement: Termine & Ressourcen, Projekte & Aufgaben, Abrechnungs- & Rechnungswesen und alles papierfrei

Welche Softwarelösungen braucht eine digitale Organisation?



Ganzheitliche Betrachtung des digitalen Wandels der Organisation: Als erstes bewusst machen, wo wir aktuell mit unserer Organisation stehen, was wir bereits erreicht haben und wo wir hinwollen.

- z.B. Sind schon digitale Angebote für die Arbeitszeiterfassung, Abwesenheiten und Lohnabrechnung vorhanden?
- z.B. Brauchen wir zukünftig Tools für die Wissensvermittlung, Onboarding oder einen vereinfachten Einstieg für neue Mitarbeitende?
- Wie kommen wir von unseren papierbasierten Prozessen weg? Wie können wir Projekte und Aufgaben digitalisieren?

Bei jeder Phase, die ihr durchlauft, sind folgende Fragen zu klären:

1. **Was müsst ihr an Daten verarbeiten?** (Beispielsweise für die Rechnungslegung oder die Stundenaufstellung der Mitarbeitenden im Kostenträger)
2. **Wo kommen diese Daten her und wie verarbeite ich sie?**

Jeden vorhandenen Prozess hinterfragen und anhand der zukünftigen Bedarfen weiterdenken: Wenn wir über Digitalisierung nachdenken, müssen wir uns bewusst sein, dass ein schlechter Prozess durch die Digitalisierung nicht zwangsläufig besser wird. Daher müssen wir grundlegend überlegen, was wir benötigen, um den aktuellen Zustand zu verbessern und unsere Datenverarbeitung zukunftsfähig zu gestalten.

- Wenn ich heute beispielsweise Microsoft Teams für die interne Kommunikation nutze, habe ich auch daran gedacht, es nach außen zu erweitern?
- Kann ich mit meinen Klient*innen heute oder in naher Zukunft in den Austausch treten und kommunizieren, wenn ich mich im Homeoffice befinde?
- Brauche ich digitale Services für meine Klient*innen?

Digitale Zeiterfassung

- Kann ich meine Zeiten erfassen, sei es Beratungsstunden, Anwesenheitszeit im stationären Bereich oder von Mitarbeitenden?

Kommunikation

- Welche Angebote benötige ich, um mit unseren Klient*innen in den Austausch zu treten? (Möglicherweise anstelle von WhatsApp, um sicherere und datenschutzkonforme Alternativen zu nutzen, die auch hochsensible oder brisante Themen beinhalten können.)

Dokumentenmanagement

- Ein integriertes Dokumentenmanagementsystem ermöglicht einen reibungslosen Austausch, die digitale Signatur und die Freigabe von Dokumenten.
- 1. Frage: Was genau sind unsere Daten? - etwa Rechnungen, Abrechnungssysteme, Buchhaltung oder eher kundenrelevante Themen wie Verträge, Betreuungsverträge und Datenschutzerklärungen? Oder handelt es sich um relevante Daten zu Mitarbeitenden wie Arbeitsverträge, Qualifikationsnachweise und Zeugnisse?
- Je nach Zuordnung müssen sie an entsprechender Stelle verwaltet werden. Das Dokumentenmanagement ist somit ein vernetztes System, das in jedem Bereich Anwendung findet.
- Dokumentenmanagementsteuerung stellt sicher, dass die Daten dort vorliegen, wo wir sie erwarten - zum Beispiel, indem alle relevanten Dokumente für einen Mitarbeiter wie Datenschutzerklärungen, Schweigepflichtvereinbarungen usw. beim entsprechenden Mitarbeiter hinterlegt sind.
- Abrechnung und Datenzugriff sind für eure Kostenträger und Mitarbeitenden in der Organisation entscheidend. Es ist wichtig, sicherzustellen, dass alle benötigten Daten im System vorhanden und leicht zugänglich sind, um sie korrekt aufzubereiten.

Zwischendurch immer wieder die Frage stellen: Wenn ich heute Lösung XY habe, kann ich diese auch zukünftig für den Fall YZ nutzen?

- Bsp.: Wenn ich heute Microsoft Teams für die interne Kommunikation nutze, kann ich das auch zukünftig verwenden, um mit meinen Klient*innen nach außen in den Austausch zu treten?

Startet eure Digitalisierung am besten dort, wo es für euch relevant ist, beispielsweise in der Abrechnung oder Rechnungslegung. Vermeidet Brüche und Schnittstellen zwischen den Prozessen, indem ihr eine durchgängige Datenverarbeitung ermöglicht.

Personalmanagement und Verwaltung

Im Personalmanagement geht es etwa um Qualifikationen, Nachweise und ähnliche Regelungen.

Wissensmanagement und E-Learning

- es ist entscheidend, Lernprozesse und Wissensvermittlung so flexibel zu gestalten, dass Mitarbeitende und Klienten die Möglichkeit haben, dann zu lernen, wenn es für sie am besten passt, und nicht gezwungen sind, an starren Zeitplänen festzuhalten.
- E-Learning ermöglicht es, Wissen schnell zu vermitteln und neue Mitarbeitende effizient in die Organisation zu integrieren.

Diskussion

- Bitte die **Barrierefreiheit von Softwarelösungen** mitbedenken! Bei kompetenten Vereinen im Paritätischen erfragen, was sich eignet.

Wie E-Learning einsetzen?

- Umsetzung von E-Learning oder anderen digitalen Lösungen erfordert eine sorgfältige Auswahl geeigneter Plattformen und Tools.
- Zunächst prüfen, ob ihr den Kurs selber bauen könnt? Wichtig: Wie sichert ihr, dass MA den Kurs abgeschlossen habt?
- es kommt nicht nur auf die Software an. Es muss eine Person beteiligt sein, die sich fachgerecht um Didaktik kümmert
- Digi-Dienstag zum E-Learning-System Moodle:
<https://www.der-paritaetische.de/themen/bereichsuebergreifende-themen/gleichimnetz/digi-dienstag/#c13631>

Wie nimmt man weniger digital-affine Menschen mit?

-Bei der Digitalisierung sollten wir uns nicht nur auf die technische Seite konzentrieren, sondern auch die Menschen mitnehmen, die vielleicht weniger technikaffin sind. Die Mitarbeitenden in Organisationen müssen für die digitale Transformation sensibilisiert und geschult werden, damit sie die neuen Tools und Prozesse sinnvoll nutzen können.

Eine wichtige Frage dabei ist, wie man die Erfahrungen und das Wissen der weniger technik-affinen Menschen einbinden kann und sie dazu ermutigt, sich mit den neuen digitalen Möglichkeiten auseinanderzusetzen.

- Zunächst fragen: Womit sind Personen beschäftigt? z.B. viel Papierdokumentation, was nervt? Was kostet viel Zeit?
- Respektvoller Umgang ist wichtig: Das eine (analog) ist nicht weniger wert als das andere (digital). Viel über den Prozess sprechen, über Ängste, über das Wie statt über das Was.
- Bericht aus der Teilnehmerschaft: 1,5 Jahre Prozess, zusammen mit Sodisys, für Leistungserfassung, Zeiterfassung etc., bis auf Kalender und Rechnungswesen, alle Tools drin.

“Anfangs haben wir uns auf eine einzige Sache konzentriert, nämlich die Datenerfassung für die Klienten, und haben alle Mitarbeiter behutsam eingeführt. Es war wichtig, zu betonen, dass die bisherige Arbeitsweise nicht weniger wert ist als die neue Technologie. Es wurden Nachhilfestunden angeboten und die Geschäftsführung hat dafür Zeit eingeplant, was sich

letztendlich als äußerst lohnend erwies. Nach und nach haben wir weitere digitale Anwendungen eingeführt, wie die Zeiterfassung, und haben uns dabei auf die Bedürfnisse und Sorgen der Mitarbeiter konzentriert.”

Joël: Insgesamt ist es wichtig, die Digitalisierung als einen schrittweisen Prozess zu betrachten, bei dem die Bedürfnisse der Mitarbeitenden und Klient*innen im Vordergrund stehen. Indem man auf die spezifischen Bedürfnisse und Herausforderungen seiner Organisation eingeht und die Mitarbeitenden aktiv in den Veränderungsprozess einbezieht, kann die digitale Transformation erfolgreich gestaltet werden. Es ist auch empfehlenswert, Berater*innen oder Expert*innen hinzuzuziehen, die bei der Umsetzung der Digitalisierung unterstützen können.

Überblick, welche Softwarelösungen für Vereine/ Verbände auf dem Markt sind

Im aktuellen "Fundraising Magazin" gibt es oft Checklisten, die dabei unterstützen.:

<https://web.fundraiser-magazin.de/category/fundraising-praxis>

Warum dauern Schritte in der Sozialwirtschaft länger?

Soziale Organisationen sind in ihrer Arbeit sehr unterschiedlich, sehr komplex. Diese Prozesse umzuwandeln ins Digitale ist anspruchsvoll.

Austausch und Transfer von Daten mit Extern: z.B. mit Behörden - Wie kann man das vorbereiten?

- Es ist wichtig, sich von dem Gedanken an physische Dokumente zu lösen und stattdessen datenbankgestützte Lösungen zu entwickeln. Die Daten sollten strukturiert und über Schnittstellen ausgetauscht werden, um den Anforderungen an moderne Abrechnungs- und Verwaltungsprozesse gerecht zu werden.
- Kostenträger müssen sich dem Anspruch des Zugangs der Datenübertragung anpassen

Digitales Personalmanagement wird in den nächsten zwei Jahren Pflicht

- Empfehlung: Konzentration darauf, ist auch leicht umzusetzen

Digitale Unterschrift - Braucht es Stempel, Unterschrift etc.

- Unterscheidung interne Unterschrift und nach außen
- Eine Kopie der physischen Unterschrift sieht nur aus wie eine Unterschrift, ist aber nicht rechtswirksam
- Anregung: In Kontakt mit Kostenträgern treten, ob Unterschriften unbedingt notwendig sind

Software as a Service nutzen, anstatt selbst zu verwalten, denn hier gibt es viele Risiken. Organisationen sind meist zu klein, um Software umfassend zu pflegen.

- Abomodelle können besser abgerechnet werden

Welche Rollen haben Betriebsrat und Datenschutzbeauftragte bei solchen Planungsprozessen?

- Bei der Einführung neuer Software und Prozesse sollten der Betriebsrat und der Datenschutzbeauftragte einbezogen werden, um eine erfolgreiche Umsetzung sicherzustellen.
- Es ist wichtig, sich nicht zu lange an eine bestimmte Software zu binden und auf aktuelle Entwicklungen zu achten.
- Sauberer Vertrag mit Softwareanbietern

Weiterführende Links

Artikel „Worauf kommt es an beim Digitalen Wandel?“ im Verbandsmagazin 3/22 (Schwerpunkt Digitalisierung):

<https://www.der-paritaetische.de/magazin/ausgabe-03-2022-digitalisierung-und-wohlfahrt/worauf-kommt-es-an-beim-digitalen-wandel/>

Thema Digitalstrategie bei verschiedenen Veranstaltungen beim Digi-Dienstag:

Träger der Kinder-, Jugend- und Familienhilfe berichtet über die digitale Transformation betriebsinterner Prozesse:

<https://www.der-paritaetische.de/themen/bereichsuebergreifende-themen/gleichimnetz/digi-dienstag/#c12165>

Träger verschiedener Suchthilfeeinrichtungen in Rheinland-Pfalz, berichtet von ihrem Weg im Digitalisierungs-Wirrwarr:

<https://www.der-paritaetische.de/themen/bereichsuebergreifende-themen/gleichimnetz/digi-dienstag/#c12715>

Verband für Behinderten- und Rehabilitationssport Mecklenburg-Vorpommern e.V. (VBRS MV) über Teilnahme am Programm 100x Digital:

<https://www.der-paritaetische.de/themen/bereichsuebergreifende-themen/gleichimnetz/digi-dienstag/#c14609> und

Fragen und kollegialer Austausch auch zwischen den Veranstaltungen möglich in unserer Paritätischen Facebook-Gruppe: <https://www.facebook.com/groups/WirSindParitaet>

Viele spannenden Tools und Debatten gibt es jeden Monat beim Digi-Dienstag. Anmeldung hier:

<https://www.der-paritaetische.de/digi-dienstag/>

Infos zu Digitalisierungs-Fördermitteln:

<https://www.der-paritaetische.de/themen/bereichsuebergreifende-themen/gleichimnetz/foerderprogramme/>

https://www.der-paritaetische.de/fileadmin/user_upload/Schwerpunkte/Digitalisierung/doc/digi-dienstag/230321_Protokoll_Digitalisierungsdebatte_Foerderprogramme.pdf

<https://www.wir-sind-paritaet.de/wir-berichten/blog/vier-learning-zu-digitalisierungs-foerderprogrammen>

Hinweise aus der Teilnehmerschaft:

Angebote des Paritätischen Bildungswerks Brandenburg:

<https://www.pbw-brandenburg.de/digitalisierung/>

Agenturlösung für die Erstellung von Lernvideos:

<https://www.techsmith.de/mitarbeiter-training.html>

Von Teilnehmendem empfohlene Software für Bildschirm-Video-Mitschnitte:

<https://www.techsmith.de/snagit.html>

Ergänzender Hinweis aus dem Chat: Videoanleitungen gehen auch gut und einfach per MS Teams
Besprechung -> Aufzeichnung