

Digital mit Wohnungslos?

Teilhabechancen und digitale Angebote in der Praxis

IT-Report für die Sozialwirtschaft

Erster Report: 2008

Untersucht wird, wie sich die Informationstechnologie (IT) als Grundlage vieler Digitalisierungsaktivitäten in sozialen Organisationen entwickelt.

Im Jahr 2020 wurden 156 soziale Organisationen befragt.



Prof. Helmut Kraidenweis
Prof. Dr. Dietmar Wolff
Katholische Universität Eichstätt-Ingolstadt
Institute für Sozialökonomik
KATHOLISCHE UNIVERSITÄT
EICHSTÄTT-INGOLSTADT

Mit freundlicher Unterstützung von:
ic-Sys MEDIFOR VRG MICOS

Relevante Eckpunkte IT-Report 2020

Zukünftige Entwicklung wird durch zwei Aspekte bestimmt: die zukünftigen IT-Budgets und der Fachkräftemangel bei IT-Mitarbeiter*innen.

Durchschnittlicher Anteil der IT-Aufwendungen am Gesamtumsatz hat sich gegenüber 2016 um 12 Prozent erhöht (2019 um 3,7 %).

Mangelnde Bereitschaft IT bestmöglich aufzustellen trotz Bewusstsein hinsichtlich der anstehenden (teils disruptiven) Veränderungen. Jedoch ein leicht gesteigertes Bewusstsein für die Bedeutung.

Klassische IT-Infrastruktur-Kennzahlen

	Kennzahlentyp	2019
1. Infrastruktur-Kennzahlen		
Durchschnittliche IT-Anwenderquote (Anteil der IT-Anwender an der Gesamt-Mitarbeitendenzahl)	Durchschnitt	84 %
Durchschnittliche IT-Durchdringungsquote I (durchschnittliche Anzahl der Computerarbeitsplätze pro Mitarbeitenden)	Median	0,44
Durchschnittliche IT-Durchdringungsquote II (durchschnittliche Anzahl der Computerarbeitsplätze pro Account)	Median	0,74
Durchschnittliche IT-Ausstattungsquote (durchschnittliche Anzahl der Computerarbeitsplätze pro IT-Anwender)	Median	0,73
Durchschnittlicher Anteil der IT-Arbeitsplätze, die vorwiegend oder ausschließlich von Klienten genutzt werden	Median	5 %

Quelle: Helmut Kreidenweis/Dietmar Wolff, IT-Report für die Sozialwirtschaft (2019)

Klassische IT-Infrastruktur-Kennzahlen

Abdeckung: Es stehen nicht für alle Mitarbeiter*innen Geräte und Accounts zur Verfügung. Der Anteil an Klient*innen-Plätzen ist kaum erwähnenswert.

Endgeräte: 57 % Desktop PC, 23 % Thin Clients, 20 % Notebooks, Tablets spielen immer noch kaum eine Rolle

Betriebssysteme: ca. 25 % verwenden das aktuelle Betriebssystem, teilweise Versionen bis ins Jahr 2007 zurück reichend (innerhalb der Einrichtung unterschiedliche Versionen)

Digitalisierung, Mobilisierung und Vernetzung?

Ernüchterndes Ergebnis: Der weltweite Siegeszug von Smartphone und Tablet schlägt sich nach wie vor nicht äquivalent in den entsprechenden Zahlen bei der Endgerätenutzung durch, wenn auch die Anzahl der Smartphones und Tablets 2020 gestiegen sind.

Anzahl der Tablets +3 % seit 2019

Anzahl der Smartphones +21 % seit 2019 (klingt mehr als es ist)

Klassische IT-Infrastruktur-Kennzahlen

Zitat aus der Befragung: „Leider ist das Budget für IT-Personal in einer sozialen Einrichtung fast gleich Null, IT-Aufgaben werden in der Regel von Angestellten so „nebenbei“ erledigt. Das ist sehr schade.“

Zitat aus der Befragung: „Die Kostenstrukturen sehen keine Notwendigkeit vor, sich mit IT-Themen stärker befassen zu dürfen. Digitalisierungsbestrebungen und somit mögliche Kostenreduktionen in Sozialdiensten finden keine Möglichkeit der Finanzierung.“

IT-Sicherheit und Datenschutz

Veraltete Software und Hardware bedeutet gleichzeitig auch ein großes Sicherheitsrisiko! Fehlendes Bewusstsein dafür in sozialen Organisationen.

Sicherheitskonzept: 66 % der sozialen Organisationen haben ein Sicherheitskonzept = ca. ein Drittel hat KEIN Sicherheitskonzept

Schulungen IT-Sicherheit und Datenschutz: 50 % einmal Jährlich, 10 % einmal bei Einstellung und 10 % überhaupt nie

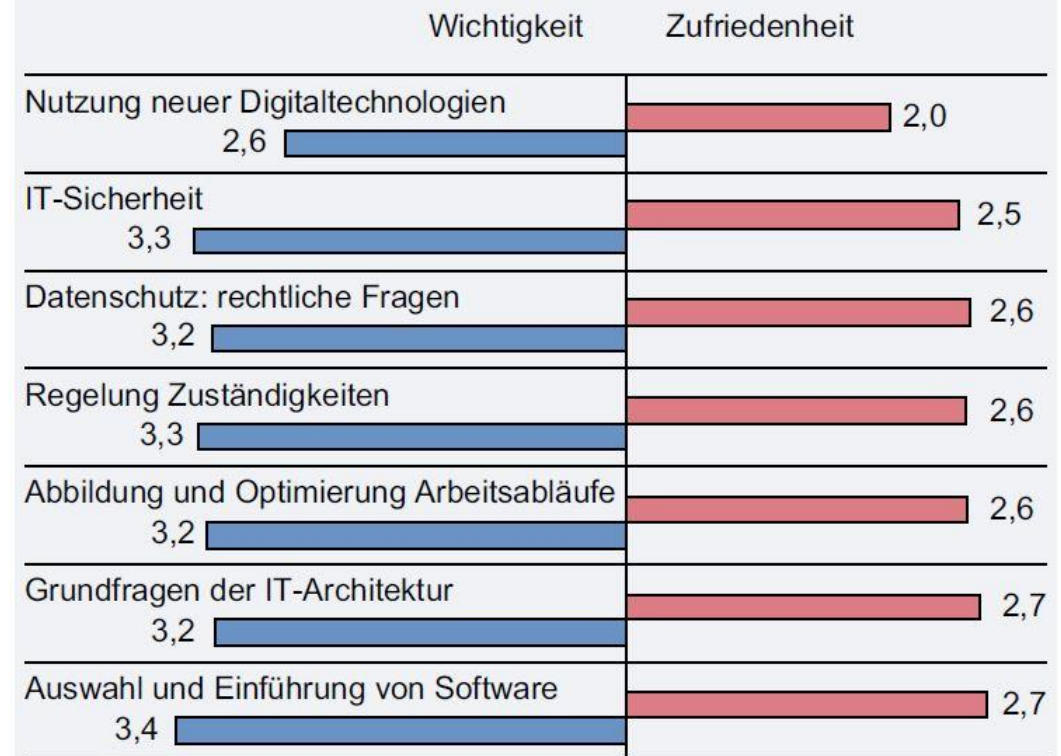
Wichtigkeit von IT-bezogenen Kompetenzen

Das Wissen zur Nutzung neuer Digitaltechnologien ist weit abgeschlagen am unteren Ende der Skala.

Interessant: Den Geschäftsführungen und Vorständen ist das Wissen um neue Digitaltechnologien wichtiger als der 2. Führungsebene.

Zufriedenheit und Wichtigkeit IT-Kenntnisse

(von 1 = negative Antwort bis 5 = positive Antwort)



Quelle: Helmut Kreidenweis/Dietmar Wolff, IT-Report für die Sozialwirtschaft (2020)

Soziale Arbeit muss mit der Zeit gehen

IT-Technologie und Digitalisierung sollen unterstützen!

- Zielgruppe besser erreichen
- Klient*innengerechte Dienstleistungen konfigurieren
- Eigene soziale Einrichtung effizienter gestalten

Arbeitsprozesse unter die Lupe nehmen

Digitalisierungs-Strategie entwickeln: Soziale Organisation, Klient*innen, Markt/Konkurrenz, Mitarbeiter*innen

Klient*innen der Obdach- und Wohnungslosenhilfe

Die Zahl derer, die ein eigenes Mobiltelefon besitzen steigt (je nach Studie ca. 60 - 70 % Durchdringung).

Unterschiede in der Verfügbarkeit und Nutzung der digitalen Kommunikation → geringere wirtschaftliche Ressourcen und schwierige Schlafsituationen erschweren den Zugang zu digitaler Kommunikation.

Klient*innen der Obdach- und Wohnungslosenhilfe

Relevanz:

- Überleben und Sicherheit – Notdienste, soziale Einrichtungen, medizinische Hilfe kontaktieren sowie Unterkunft suchen.
- Kontakt mit Familie und Freunden.
- Besserer physischer und psychischer Gesundheitszustand (informelle soziale Netzwerke).
- Zugang zum Selbststudium (z. B. Sprache).
- Jugendliche: Musik hören, Social Media (90 % haben einen Account, 50 % nutzen regelmäßig)

Klient*innen der Obdach- und Wohnungslosenhilfe

Funktion und Bedeutung digitaler Medien:

Soziale Barrieren durch konstruktive Kommunikation abbauen, gemeinsame Diskussionsbasis finden sowie Stereotype beseitigen →
Beispiel: Projekt Homeless Nation in Kanada

Überwindung der „digitalen Kluft“ → Einrichtungen können entsprechende Kurse anbieten. Sehr gutes Beispiel: Internetcafé
Zwischenschritt

Klient*innen der Obdach- und Wohnungslosenhilfe

Digitale Kluft und Barrieren:

- Digitale Kompetenz hat einen erheblichen Einfluss auf die Teilhabemöglichkeit einer Person.
- Einsatz von Technologie besitzt einen inklusiven und partizipativen Charakter.
- Digitale Kluft innerhalb der Obdachlosengemeinschaft.
- Programm Lifeline in den USA: Mobiltelefone für Obdachlose mit kostenlosen monatlichen Minuten bzw. Datenvolumen.
- Fehlender Zugang zu Computer und Internet (Bibliothek).
- Neue Herausforderungen: Trend zur bargeldlosen Bezahlung (Projekte wie „Greater Change“ und „StreetChange-App“ befassen sich mit der Problematik)

Klient*innen der Obdach- und Wohnungslosenhilfe

Beispielhafte Projekte:

- Internetcafé Zwischenschritt (Österreich)
- MOKLI-App für obdachlose Jugendliche (Deutschland)
- UNDENFOR: Streetwork-IT-Projekte mit Obdachlosen (Dänemark)
- StreetChange-App (USA)

Aktuelle Praxisbeispiele

Beispiel einer Einrichtung aus dem Wohnungslosenbereich – Sozial betreutes Wohnen

Beispiele aus der Praxis der Workshop-Teilnehmer*innen?

Literaturempfehlung

Digitaler Wandel in der Sozialwirtschaft. Grundlagen – Strategien – Praxis Hrsg. Helmut Kreidenweis, Nomos Verlagsgesellschaft (Baden-Baden) 2018

Sozialinformatik. Digitaler Wandel und IT-Einsatz in sozialen Organisationen Helmut Kreidenweis, Nomos Verlagsgesellschaft (Baden-Baden) 2020

Geschäftsprozessmanagement in sozialen Organisationen. Leitfaden für die Praxis Peter Faiß, Helmut Kreidenweis, Nomos Verlagsgesellschaft (Baden-Baden) 2016)

Digitalisierung in der Obdachlosenhilfe. Susanne Studeny. In Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung, Beltz Juventa, 2020

Websites Empfehlung

Arbeitsstelle Sozialinformatik

<http://www.sozialinformatik.de>

Softwarelösungen für soziale Einrichtungen und Unternehmen in der Sozial- und Gesundheitswirtschaft

<https://social-software.de>

Podcast: Was kann Sozialinformatik

In diesem Podcast geht es um die “Sozialinformatik” und die Digitalisierung in der Sozialen Arbeit. Wie kann diese gelingen und was benötigt man hierfür.

<https://youtu.be/JssKHItGATg>