

# U DIGITALIZE

U-Digitalize Model

## Kapitel 4. Empfehlungen für eine erfolgreiche digitale Transformation

# Einführung

---

Die digitale Transformation ist eine der wichtigsten Herausforderungen, vor denen Organisationen heutzutage stehen, und einer der wichtigsten Aspekte dabei ist, dass der Zugang zur Technologie ein Problem darstellt (Saarikko, Westergren & Blomquist, 2020).

Bei der digitalen Transformation geht es um die Einführung disruptiver Technologien zur Steigerung der Produktivität und des sozialen Wohlstands (Ebert & Duarte, 2018). Auf dem Weg zur digitalen Transformation gibt es einige wichtige Schritte, die wir beachten müssen. In erster Linie muss auf die finanziellen Investitionen geachtet werden, denn alle notwendigen Veränderungen haben wirtschaftliche Kosten, die auch mit gut ausgestatteten und ergonomischen Arbeitsplätzen und dem Unternehmensnetzwerk zusammenhängen.

Genauso wichtig wie die finanziellen Investitionen sind die Humanressourcen. Es wird eine IT-Abteilung benötigt, die sich um die technische Unterstützung, das Wissen zur Digitalisierung aller Daten, die Schulung der Fachkräfte kümmert. Ein Großteil der Arbeit bei dieser digitalen Transformation wird in den Händen von IT-Abteilungen liegen.

Sobald der gesamte Prozess abgeschlossen ist oder kurz vor dem Abschluss steht, muss mit einer Kampagnenarbeit begonnen werden. Diese sollte sich auf die Vorteile der digitalen Transformation konzentrieren und das Bewusstsein für das Thema schärfen.

# Finanzielle Investition

---

Die Investition in einen grundlegenden Betriebsrahmen muss eine Voraussetzung für den Erfolg in der digitalen Wirtschaft sein (Sebastian et al., 2017). Wie die Autoren anmerken, fehlt es einem Unternehmen ohne eine solche Grundlage an den grundlegenden Fähigkeiten, die seine digitale Serviceplattform benötigt, um Transaktionen transparent zu machen und standardisierte Geschäftsprozesse zu unterstützen.

Der erste Schritt bei dieser Umstellung muss darin bestehen, finanzielle Mittel aus Zuschüssen und Projekten für Investitionen in eine hochwertige digitale Infrastruktur zu erhalten. Dazu muss das Bewusstsein der Fördergeber:innen für die finanziellen Ressourcen geschärft werden.

Eine Möglichkeit, diese Finanzierung aufrechtzuerhalten, besteht darin, gute Ergebnisse zu erzielen, damit das Unternehmen nachweisen kann, dass seine Mittel effektiv und effizient eingesetzt wurden (Gunawan & Serlyna, 2018).

# Techniker:innen der digitalen Transformation

---

Die Rolle der Digital Transformation Technicians (DTT) in Unternehmen hat sich im Laufe der Zeit von einer "Unterstützungsfunktion" zu einem "Treiber der Unternehmensinnovation" gewandelt (Nissen, Lezina & Saltan, 2018).

DTT-Führungskräfte können mit der Definition der Architektur für eine digitale Serviceplattform beginnen, indem sie sich auf eine kleine Gruppe digitaler Innovationen konzentrieren, die ihrer Meinung nach für den Geschäftserfolg entscheidend sein werden. Sobald die Organisation die Datenanforderungen für eine kleine Gruppe kritischer Geschäftskomponenten definiert und APIs für den Zugriff auf die erforderlichen Daten eingerichtet hat, kann die Infrastruktur aufgebaut werden, die für den Schutz, die Verbindung, die Analyse und die Unterstützung innovativer digitaler Dienste erforderlich ist (Sebastian et al., 2017). Die DTT-Abteilung muss in der Lage sein, permanenten technischen Support zu leisten und Schnittstellen zwischen Mitarbeiter:innen und technischem Support zu schaffen und dies sicherstellen. Wenn es nicht möglich ist, eine DTT-Abteilung einzurichten, besteht eine weitere Möglichkeit darin, externe Kooperationspartner zu beauftragen.

Eine weitere Aufgabe wird darin bestehen, technische Lösungen zu organisieren und über das Wissen zur Digitalisierung von Gesundheitsakten zu verfügen, abgesehen von der Entwicklung klarer und engagierter Strategien und Leitlinien zu den Verfahren, die bei der Bereitstellung digitaler Pflegedienste zu befolgen sind.

## Ergonomische Arbeitsplätze

---

Die Organisation muss neben einfachen Benutzer:innenoberflächen auch leicht zugängliche, benutzer:innenfreundliche und integrierte Werkzeuge bereitstellen. Die Einrichtung eines gut ausgestatteten Arbeitsplatzes mit einwandfreien Computern, Software und Mikrofonen, die die Fernkommunikation unterstützen, ist für eine hochwertige Arbeit unerlässlich. Ein weiterer wichtiger Punkt ist die Bereitstellung einer verlässlichen Internetverbindung. Intelligente Technologien

wie Smartboards, Smart-TVs, Tablets, VR-Brillen und andere werden die neuen Werkzeuge sein, mit denen die Fachkräfte umgehen lernen müssen.

Darüber hinaus dürfen wir die Bedeutung von Stühlen nicht vergessen. In einer Studie von Wojcikiewicz wurde festgestellt, dass ein guter Stuhl die Effektivität der Mitarbeiter:innen erhöhen und Ermüdung und Stress bei der Ausführung ihrer Aufgaben minimieren kann (Mas'udah Asmui, Saat, Mohamad, & Wahid, 2021).

## Unternehmensnetzwerk

---

Es muss ein einheitliches, leicht zugängliches und Anwendungsfreundliches Dokumentationssystem geschaffen werden.

Die IT-Abteilung ist für den Aufbau eines Unternehmensnetzes (z. B. einer gemeinsamen Cloud oder eines Servers) zuständig, in dem alle Fachkräfte alle erforderlichen Protokolle für jedes digitale Werkzeug sowie alle notwendigen Erklärungen zu ihrer Verwendung und zur Lösung von Problemen finden können, wenn diese auftreten.

Geeignet wäre auch die Bereitstellung einer Online-Bibliothek mit Lehr- und Lernmaterial für alle bestehenden digitalen Technologien, die als Wissensgrundlage für alle Fachkräfte des Sektors dient.

Ein weiteres interessantes Instrument könnte die Verwendung von VR-Brillen sein (kann für die Behandlung von Depressionen, Angstzuständen, Rehabilitation usw. verwendet werden), zusammen mit der Bereitstellung von Lernvideos und dem Zugang zu allen bestehenden Online-Tools, die verwendet werden.

# Schulungen von Fertigkeiten und Software

---

Viele Fachkräfte stehen den neuen Technologien noch immer misstrauisch gegenüber, so dass es notwendig sein wird, das gesamte Personal zu schulen und weiterzubilden. Die Schulung sollte auf einer gründlichen Analyse der Fähigkeiten und des Bedarfs beruhen und sowohl grundlegende digitale Fähigkeiten als auch fortgeschrittene Kenntnisse spezieller Software umfassen und die Kenntnisse über unterstützende Technologien verbessern. Der Begriff "unterstützende Technologie" bezieht sich auf jeden Gegenstand, jedes Gerät oder Produktsystem, das dazu dient, die funktionalen Fähigkeiten zu steigern, zu erhalten oder zu verbessern (Alper & Raharinirina, 2006). Assistive Produkte sind wichtige Hilfsmittel, da sie Menschen mit funktionalen Einschränkungen ein gesundes, produktives, unabhängiges und würdiges Leben ermöglichen (Weltgesundheitsorganisation, 2017).

Wie Alper & Raharinirina (2006) sagen, ist es wichtig, dass die Fachkräfte, die direkt mit diesen Menschen und ihren Familienmitgliedern arbeiten, entsprechend geschult sind, um Menschen mit Behinderungen die nötige Unterstützung und die notwendigen Vorkehrungen zu bieten, damit sie den vollen Nutzen aus der unterstützenden Technologie ziehen können. Und wie bereits in Kapitel 3 erläutert, dürfen wir nicht die digitale Barriere vergessen, die die Begünstigten möglicherweise haben.

# Kampagnen zu Nutzen und Risiken

---

Die digitale Transformation ist ein komplexer Prozess, der in einem ganzheitlichen Ansatz bewertet werden muss (Yucel, 2018). Derselbe Autor weist darauf hin, dass zur Messung des Nutzens die relevante Dynamik (einschließlich der Merkmale der digitalen Disruption im Unternehmen, der Ziele der digitalen Transformation, der erwarteten Vorteile und Risiken) ermittelt werden sollte.

Es könnte zum Beispiel sehr sinnvoll sein, die Ressourcen von Fachkräften und Dienstleiter:innen zu ermitteln und zu stärken, die den digitalen Wandel unterstützen. Ebenso ist die Vernetzung und der Austausch von Praktiken untereinander von großer Bedeutung.