

Digitalkompetenz

- das unbekannte Wesen. Gefunden und (lebend) auf die Bühne gebracht.

20. Stuttgarter Wissensmanagement Tage

• Jochen Schmidl
ProductOwner ^(AOK) Organisation und IT

• AOK Baden-Württemberg
19.-20.11.2024

Agenda

Digitalkompetenz – das unbekannte Wesen

Warum ist Digitalkompetenz ein wichtiges Thema für uns?

Wie sind wir vorgegangen?

Was haben wir erreicht?

Welche Erkenntnisse haben wir gesammelt?



...und ist das Glas halb leer oder halb voll?

AOK Baden-Württemberg

Zahlen, Daten und Fakten



Gesundheitskasse



22 Mrd. €
Haushaltsvolumen
14 Mrd. €
Leistungsausgaben



circa 11.000
Mitarbeiter*innen



14 Bezirksdirektionen



180 AOK KundenCenter



30 Jahre AOK
Baden-Württemberg



Körperschaft des
öffentlichen Rechts

Digitalkompetenz?

➤ Warum ist das ein Thema für uns?

GESUNDNAH

auch DIGITAL

„Digitale Nähe“

DigitalStrategie

Warum ist Digitalkompetenz ein Thema?

Ein Beispiel aus der Praxis: AOK Digitalberatung



EXTERNE UND INTERNE REAKTIONEN
Die Kund*innen sind begeistert

Eine Kundin wollte schnellstmöglich **zur AOK wechseln**, befand sich zu der Zeit jedoch im Urlaub auf **Gran Canaria**. Die Abwerbung wurde durch die virtuelle Einladung der Familie in die **AOK-DigitalBeratung** möglich gemacht - während die Familie am Strand saß.
„Die Familie war fasziniert von unserem Service!“

Lieber die Playlist sortieren als Unterlagen.



GESUNDNÄH
AOK Baden-Württemberg
Die Gesundheitskasse.

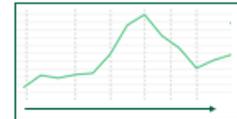
Ein Selbstläufer?
Technik funktioniert & Nutzen ist da > Wachstumskurve ist programmiert?



A



B



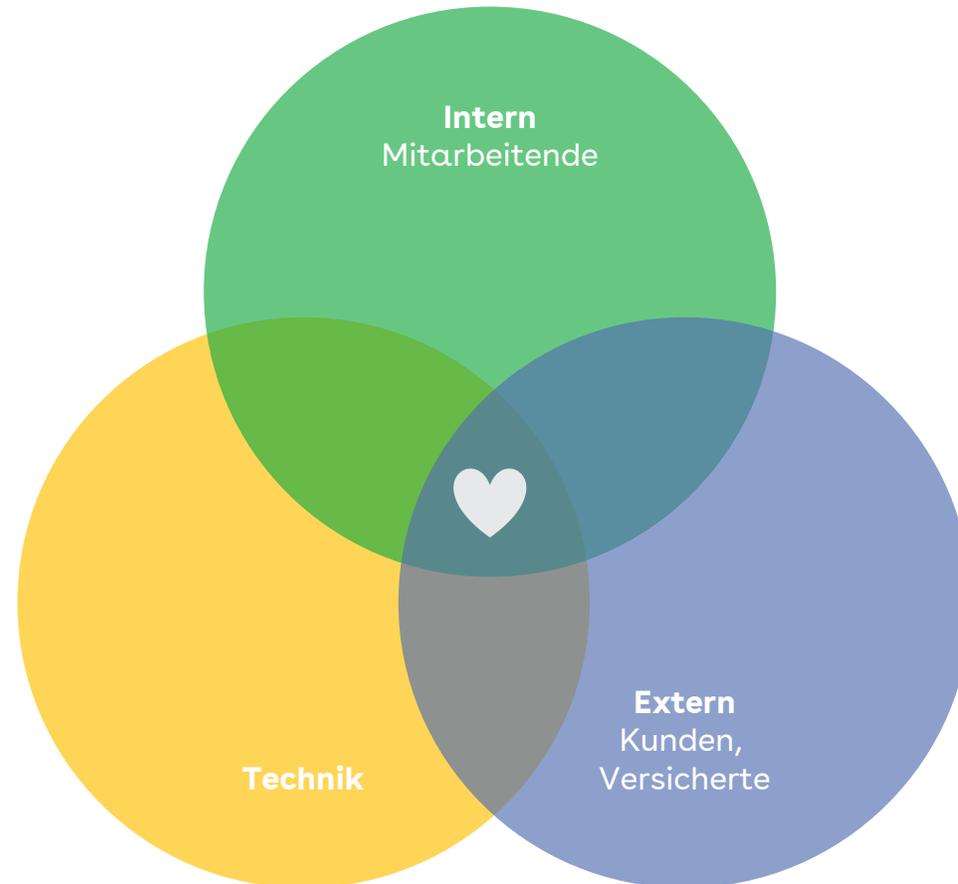
C

Welche Darstellung entspricht der Realität?

Nutzung der Digitalberatung über die Zeit

Warum ist Digitalkompetenz ein Thema?

Nur im Zusammenspiel werden die Ziele erreicht



Ist Digitalkompetenz also ein Thema?

Konsens



**ESSENTIELL
WICHTIG
!**

Auf zur Digitalkompetenz!

🎯 Wo geht es lang? Und wer kommt mit?

Auf zur Digitalkompetenz!

Herausforderung – wohin soll es gehen? Und wie kommen wir dahin?



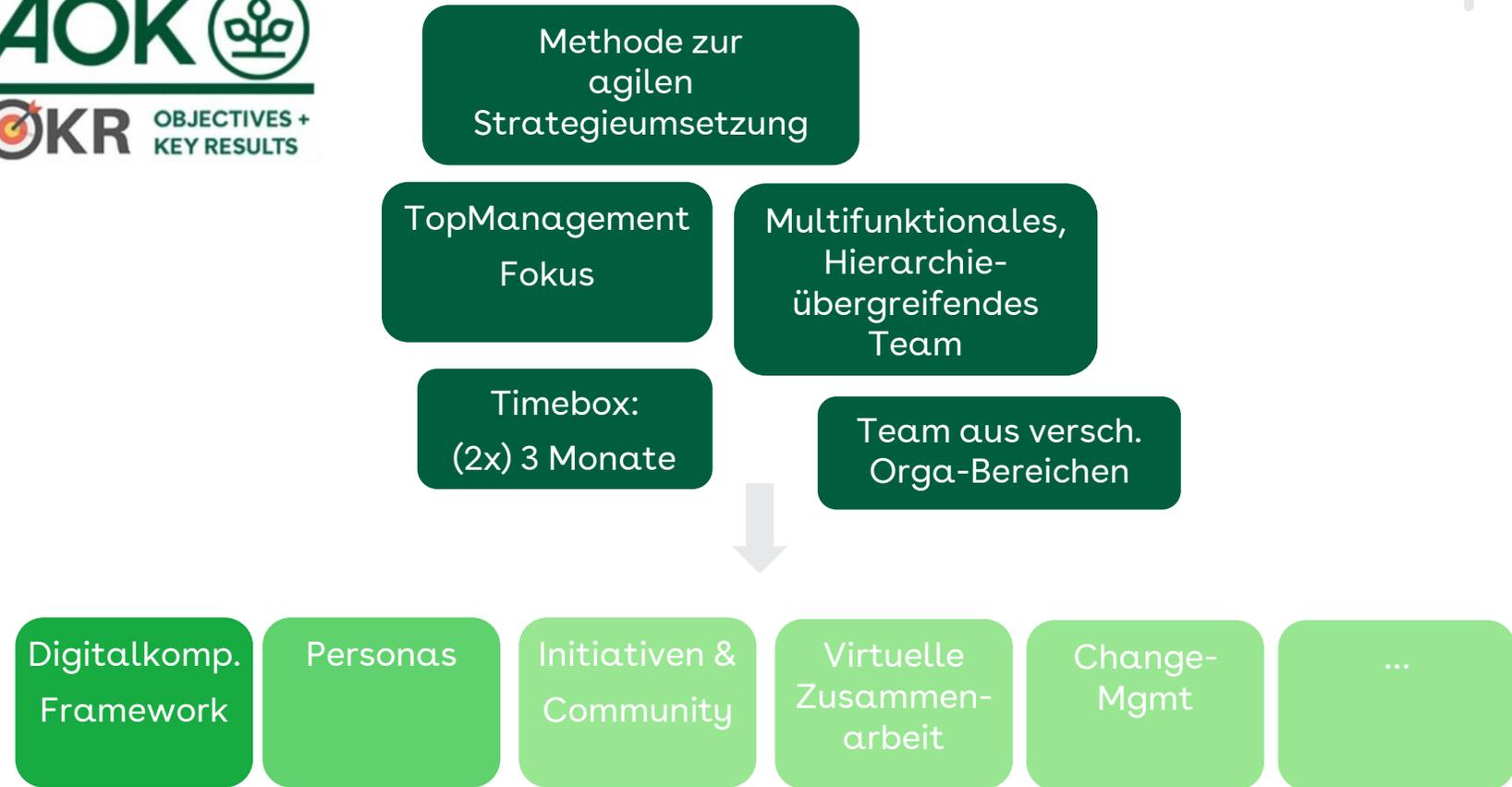
Auf zur Digitalkompetenz!

Herausforderung: Zuständigkeit und Mannschaftsaufstellung



Auf zur Digitalkompetenz!

Unser Weg: via OKR

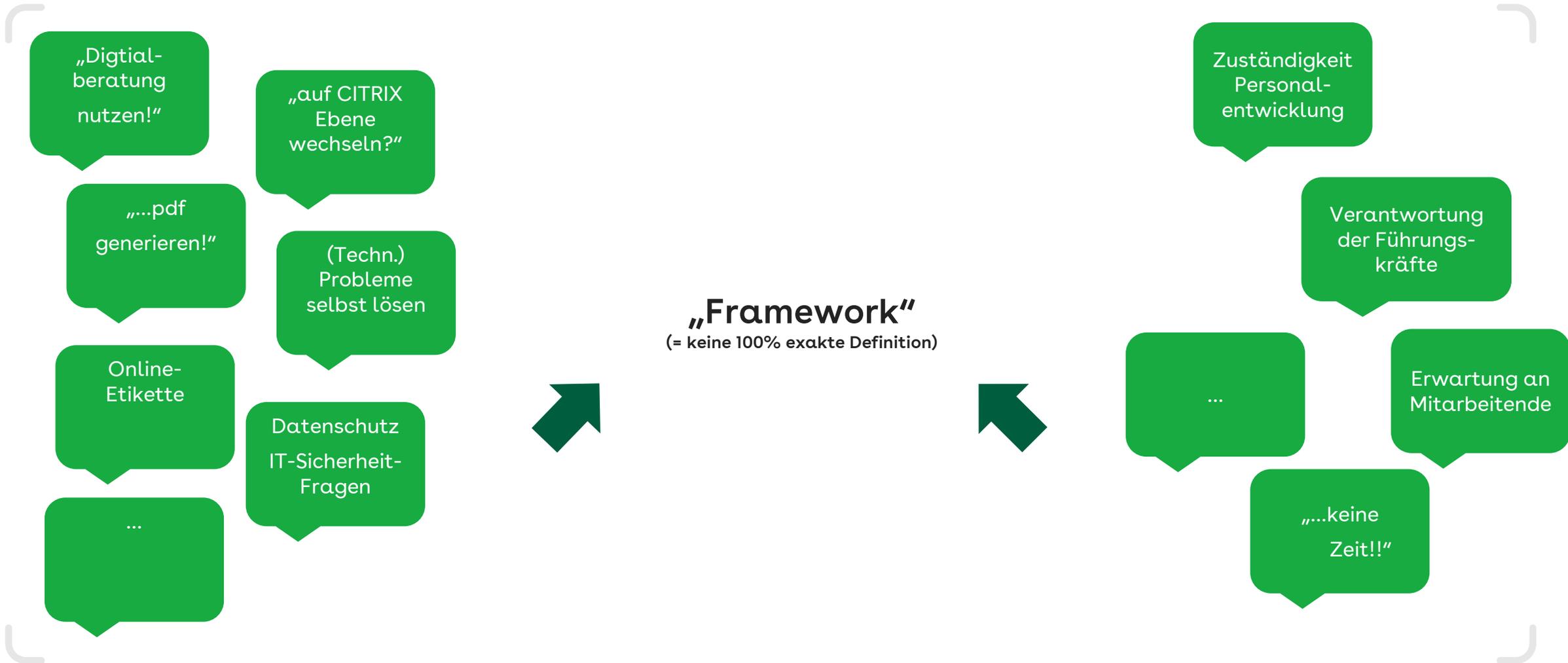


Digitalkompetenz = ?

🔗 Framework

Digitalkompetenz

Zielrichtung, Abgrenzung und Erwartungshaltung



Digitalkompetenz

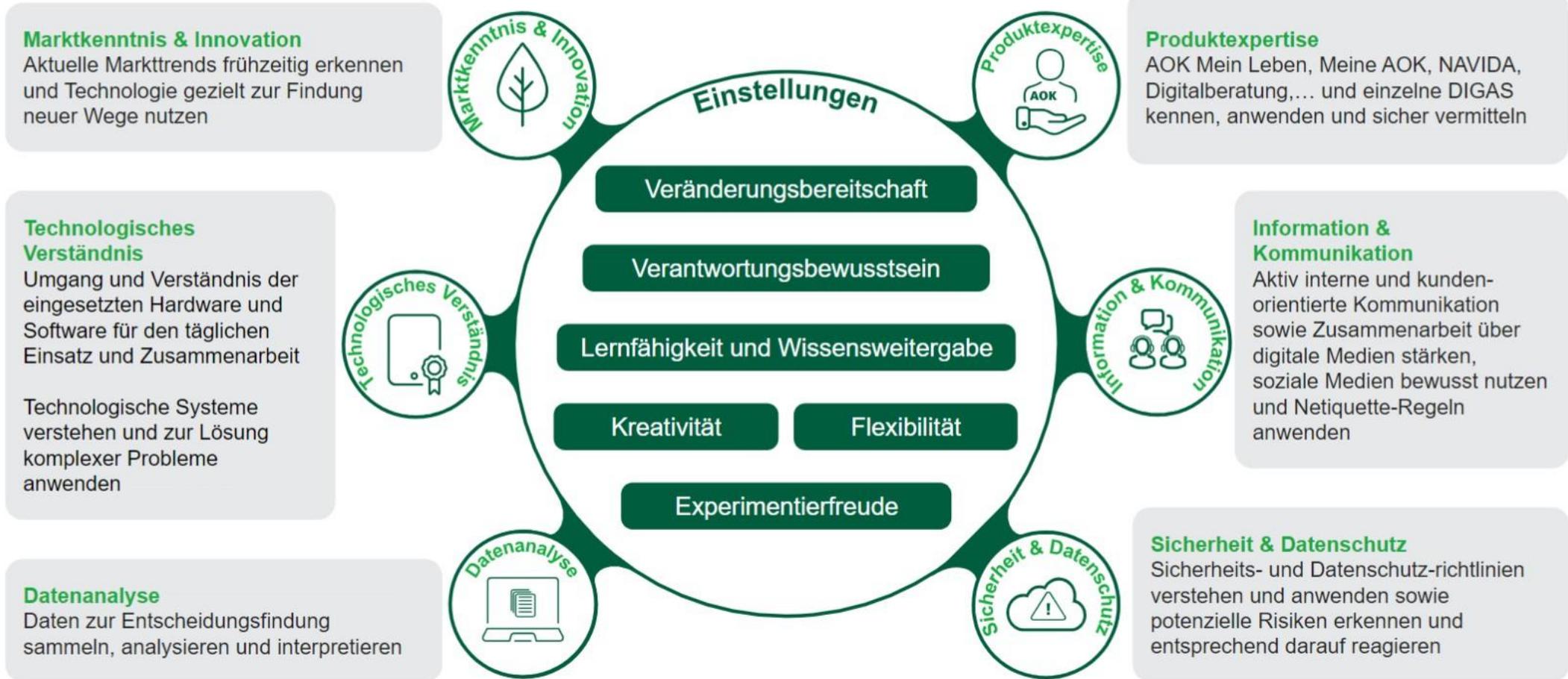
Framework für Mitarbeitende



Perspektive *Mitarbeitende*
Fähigkeiten *und* Einstellungen

Digitalkompetenz

Framework für Mitarbeitende



Erkenntnisse

➤ Zusammenfassung, Situation und Ausblick

Zentrale Erkenntnisse und Erfahrungen

Übersicht / Framework

- **Übersicht** (i.S. einer „Landkarte“) ist hilfreich!
- Perfektion und 100% Detail ist nicht notwendig.
=> wesentliche Gebiete - auf einer Seite.
- Darstellung der Gebiete sorgen in „zuständigen“ Organisationseinheiten für Wiedererkennung
- Unterscheidung „Fähigkeiten“ und „Einstellungen“ ist sinnvoll.
- **Ganzheitliche Sicht** und Notwendigkeit der **Vernetzung** wird deutlich

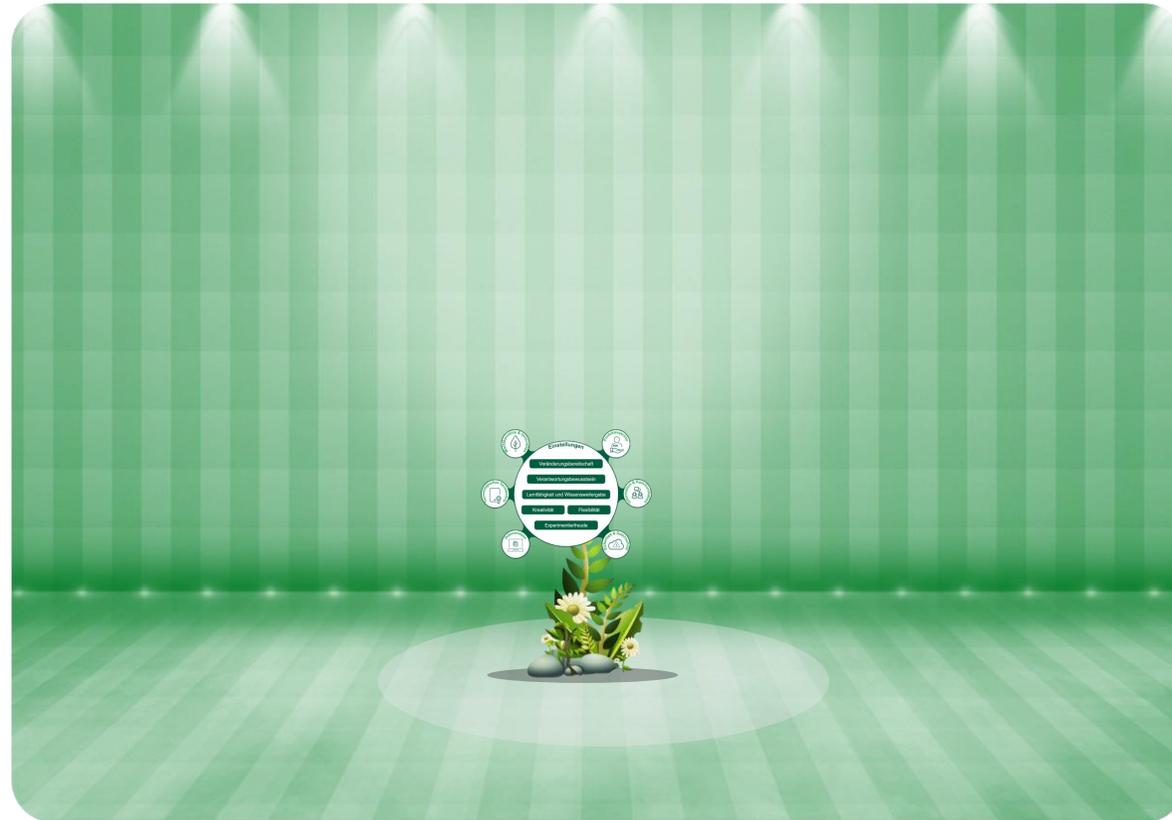


Team / Vorgehen

- **Multifunktionales und Hierarchie-übergreifendes Team** ist absolut sinnvoll
- Beteiligte einbeziehen
- idealerweise gleich via Team-Besetzung
- **(Top-)Management Support** sorgt für Rückenwind und Klarheit
- Ziel schärfen
- Timebox
- Achtung: gerade bei selbstorganisierten Teams: Best Practices und Fallstricke beachten.

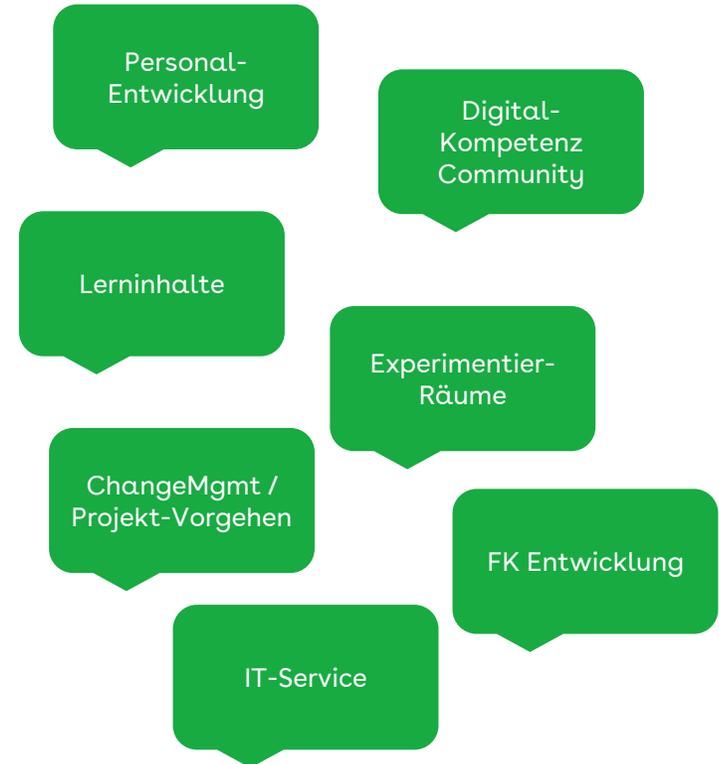
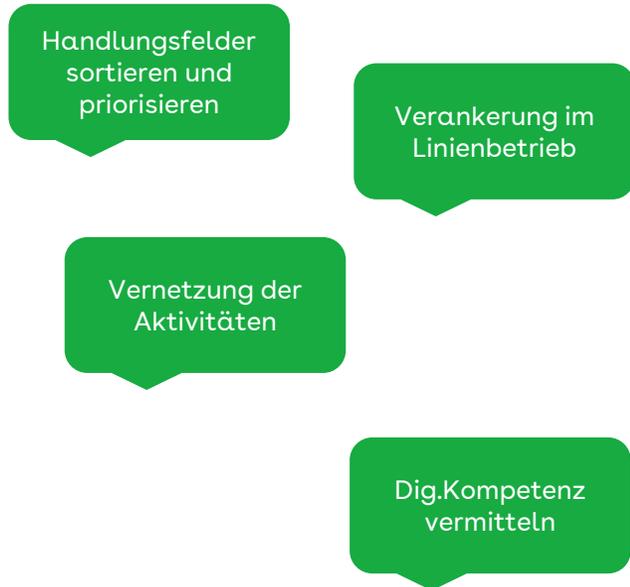
Situation „heute“

Digitalkompetenz steht auf der Bühne



Ausblick

Digitalkompetenz entwickelt sich weiter ... und braucht Pflege



...wir bleiben dran!

Danke



• Jochen Schmidl
ProductOwner ^(AOK) Organisation & IT
AOK Baden-Württemberg
Presselstraße 19
70191 Stuttgart

E-Mail: jochen.schmidl@bw.aok.de
Internet: www.aok.de/bw

