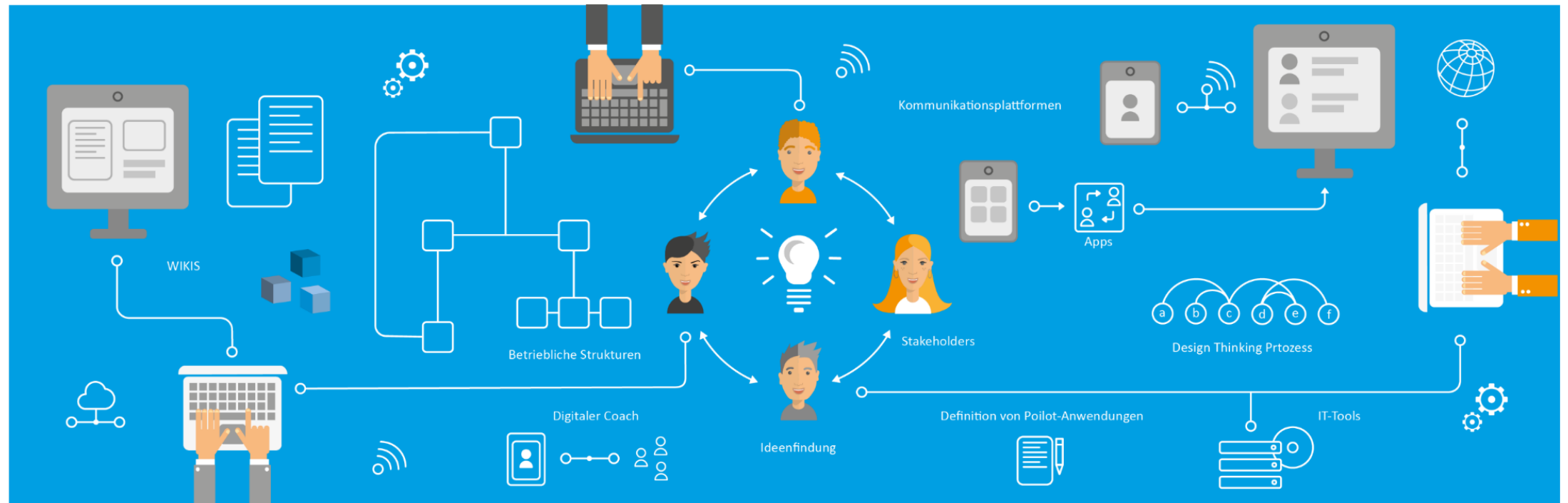


# WORKSHOP 7 – DIGITALE TOOLBOX

## 20. FEBRUAR 2024

INPUT Consulting gGmbH | Mario Daum & Claus Zanker

Fraunhofer IAO | Dr.-Ing. Mike Freitag



# AP 5: Öffentlichkeitsarbeit und Transfer der Projektergebnisse

Zielsetzungen der digitalen Toolbox »digitaler Wandel bei Non-Profit-Organisationen«

- Dokumentation der Ergebnisse und Erkenntnisse aus den Arbeitspaketen
- Verbreitung der Ergebnisse aus dem Verbundvorhaben
- Hilfestellung für Non-Profit-Organisationen bei der Gestaltung der digitalen Transformation
  - Hintergrundinformationen
  - Einblicke in Methoden: Vorgehensmodell & Design Thinking
  - 6 Praxisbeispiele der digitalen Transformation

# AP 5: Öffentlichkeitsarbeit und Transfer der Projektergebnisse

## Digitale Toolbox



The screenshot shows the website for 'DIGILAB NPO-DIGITALLABOR'. The header includes the logo and navigation links for 'Hintergrund', 'Methoden', 'Praxisbeispiele', and a search icon. The main content area features the title 'Digitale Toolbox' and the subtitle '»Digitaler Wandel bei NPOs«'. Below this is a paragraph explaining that digital transformation enables NPOs to use digital technologies to create new organizational models and expand their social reach. A second paragraph states the goal of disseminating research results and innovative digital application examples through the toolbox. A 'Weiter' button with a dropdown arrow is located at the bottom of the content area.

**DIGILAB**  
NPO-DIGITALLABOR

Hintergrund Methoden Praxisbeispiele 

## Digitale Toolbox

### »Digitaler Wandel bei NPOs«

Die digitale Transformation ermöglicht Non-Profit-Organisationen (NPOs) wie beispielsweise Vereinen, Stiftungen und Gewerkschaften den Einsatz digitaler Technologien. Durch digitale Anwendungen können NPOs neue, kooperative Organisationsmodelle erschaffen, das Ehrenamt attraktiver gestalten und unsere soziale Reichweite erhöhen.

Unser Ziel ist es, mithilfe der digitalen Toolbox die Ergebnisse aus unserem Forschungsprojekt und unsere innovativen Beispiele digitaler Anwendungen breit zu streuen.

Weiter 

# Vorgehensmodell

Methoden und Tools für die 5 Phasen im Vorgehensmodell



Freitag, Hämmerle 2022

[https://doi.org/10.1007/978-3-031-16407-1\\_39](https://doi.org/10.1007/978-3-031-16407-1_39)

# AP 5: Öffentlichkeitsarbeit und Transfer der Projektergebnisse

## Nutzung der digitalen Toolbox »digitaler Wandel bei Non-Profit-Organisationen« durch NPOs

### ■ Hintergrund

- Die Akteure von NPOs erhalten hier die zentralen Hintergrundinformationen zum Rahmen des Verbundprojekts.
- Zentral sind in diesem Kontext die Ergebnisse der ersten Projektphase, in der der Status quo bei den Anwendungspartner\*innen erhoben, analysiert und dokumentiert wurde.
- Die wesentlichen Ergebnisse wurden in der Publikation „Digitale Transformation von Non-Profit-Organisationen – Status quo und Handlungsbedarfe“ veröffentlicht.
- Hieraus können NPOs die zentralen Handlungsbedarfe in den Applikationsfeldern des „Digitalen Organisationshandeln“, „Virtuellen Ehrenamts“ und „Digitales Lernen“ am Beispiel unserer Anwendungspartner\*innen entnehmen.
- Zudem vermitteln wir auch potentielle methodische Ansätze, um den Status quo zu erheben und die Handlungsbedarfe im Bereich der NPOs zu identifizieren.



# AP 5: Öffentlichkeitsarbeit und Transfer der Projektergebnisse

## Nutzung der digitalen Toolbox »digitaler Wandel bei Non-Profit-Organisationen« durch NPOs

### ■ Methoden

- Die Akteure von NPOs erhalten hier die zentralen Hintergrundinformationen zum Rahmen des Verbundprojekts.
- Zentral sind in diesem Kontext die Ergebnisse der ersten Projektphase, in der der Status quo bei den Anwendungspartner\*innen erhoben, analysiert und dokumentiert wurde.
- Die wesentlichen Ergebnisse wurden in der Publikation „Digitale Transformation von Non-Profit-Organisationen – Status quo und Handlungsbedarfe“ veröffentlicht.
- Hieraus können NPOs die zentralen Handlungsbedarfe in den Applikationsfeldern des „Digitalen Organisationshandeln“, „Virtuellen Ehrenamts“ und „Digitales Lernen“ am Beispiel unserer Anwendungspartner\*innen entnehmen.
- Zudem vermitteln wir auch potentielle methodische Ansätze, um den Status quo zu erheben und die Handlungsbedarfe im Bereich der NPOs zu identifizieren.



# AP 5: Öffentlichkeitsarbeit und Transfer der Projektergebnisse

## Nutzung der digitalen Toolbox »digitaler Wandel bei Non-Profit-Organisationen« durch NPOs

- Methoden | Vorgehensmodell und Design-Thinking-Prozess
  - Zentrales Ziel und Anliegen im Rahmen unserer Transferarbeit ist es, den interessierten NPOs handlungsorientierte Methoden vorzustellen, um in ihren eigenen Organisationen die digitale Transformation gestalten zu können.
  - Das Vorgehensmodell ist ein integrativer Ansatz, um die digitale Transformation umfänglich in NPOs zu gestalten. In der digitalen Toolbox haben wir den Gesamtprozess und die zentralen Methoden dargestellt.
  - Der Design-Thinking-Prozess war methodisches Kernstück in unseren Arbeitspaketen, anhand dessen die Ideen für die Pilotanwendungen entwickelt, evaluiert und konzipiert wurden. Diesen Prozess haben wir anhand der sechs Phasen dargestellt.





# AP 5: Öffentlichkeitsarbeit und Transfer der Projektergebnisse

## Nutzung der digitalen Toolbox »digitaler Wandel bei Non-Profit-Organisationen« durch NPOs

- Praxisbeispiele | 6 Pilotanwendungen aus dem Verbundprojekt
  - Damit andere NPOs einen Eindruck über erfolgreiche Ideen und Pilotanwendungen der digitalen Transformation erhalten, haben wir diese in der digitalen Toolbox dargestellt.
  - Wir geben einen generellen Überblick über die Ausgangslage der jeweiligen NPO, zur Herangehensweise, zu den Prototypen und den gemachten Erfahrungen.
  - In eigens erstellten Produktvideos bzw. Präsentationen gewinnt man einen Eindruck über die Pilotanwendung,

### PRAXISBEISPIELE

#### Überblick über die Lösungen

Unser Projekt hat sich auf die Entwicklung von prototypischen Praxisbeispielen konzentriert. Diese wurden von den Anwendungspartnern entworfen und von den Mitgliedern getestet, während die Forschungspartner sie evaluierten.

Hier findet sich eine Sammlung der Praxisbeispiele: Jedes Beispiel beschreibt die Ausgangssituation des Anwendungspartners, die Herangehensweise, den Prototyp und die Schlussfolgerungen, die aus dem Prozess gezogen wurden.

### 02

#### ver.di b+b: Seminar ‚BR 1 online‘

Ver.di Bildung und Beratung gGmbH (ver.di b+b) konzipiert und organisiert als gewerkschaftlicher Bildungsträger Weiterbildungen für gesetzliche Interessenvertretungen, zu denen auch Betriebsräte gehören. Mit diesem Prototyp setzt ver.di b+b eines seiner erfolgreichsten Präsenzseminare in einem innovativen, digitalen Konzept um.

### 03

#### ver.di b+b: ‚Virtuelles Teamendenportal‘

In diesem Beispiel konzentriert sich der gewerkschaftliche Bildungsträger ver.di b+b auf seine haupt- und ehrenamtlichen Referenten und Referent\*innen: Mit dem Teamendenportal wurde eine zeitgemäße Lern- und Arbeitsplattform für Lehrende geschaffen.



# Vorgehensmodell

Methoden und Tools für die 5 Phasen im Vorgehensmodell



# Vorgehensmodell – Schritt I

Die NPO definiert ihre kurzfristigen und langfristigen Ziele für alle Stakeholder

## ■ SWOT-Analyse

- Die Analyse und Beurteilung der **Stärken, Schwächen, Möglichkeiten und Potenziale** von Non-Profit-Organisationen ist eine weitverbreitete Methode, um den IST-Zustand zu erfassen und darzustellen. Insbesondere sollten die Aspekte der **Strategie, der Kompetenzen** von Haupt- und Ehrenamtlichen sowie die **IT-Infrastruktur** miteinbezogen werden.

## ■ Stakeholder Map

- **Visualisierung** aller internen und externen Stakeholder einer Non-Profit-Organisationen und ihrer **Wünsche und Beziehungen** untereinander.

## ■ Pains & Gains Analyse

- Die Betrachtung von Pains & Gains dient der Sammlung und **visuellen Darstellung** von in Zusammenhang mit **Mitgliederaufgaben** stehenden Schwierigkeiten und Erwartungen der Haupt- und Ehrenamtlichen. Die Darstellung dient dem besseren Verständnis für die **Anforderungen der Zielgruppe** an eine Non-Profit-Organisation.



# Vorgehensmodell – Schritt II

Die NPO identifiziert ihre Digitalisierungspotenziale und priorisiert diese

## ■ Customer Journey Analyse

- Eine Customer Journey Analyse betrachtet alle Phasen, in denen Haupt- und Ehrenamtliche mit den Angeboten der Non-Profit-Organisation in Kontakt kommen. Im Mittelpunkt steht die Analyse der einzelnen **Touchpoints** und deren **Relevanz für die Gesamtzufriedenheit** der Mitglieder einer NPO.

## ■ Empathy Maps

- Um ein detailliertes **Profil der Haupt- und Ehrenamtlichen und deren Perspektive** zu erstellen, bieten sich Empathy-Maps an. Dafür werden beispielsweise die Gefühle und Wünsche der Zielgruppen festgehalten und können so in die Gestaltung der Dienstleistung einfließen.

## ■ Prozessanalyse

- In einem Prozessmodell werden die für die Leistungserbringung notwendigen **Aktivitäten bzw. Arbeitsschritte einer Non-Profit-Organisationen aufgeführt und in Abhängigkeit zueinander gestellt**. Die Darstellung der Prozesse schafft die Grundlage für Optimierungen.



# Vorgehensmodell – Schritt III

## Die Ehrenamtlichen generieren und sammeln Ideen für digitale Services

### ■ Design Thinking

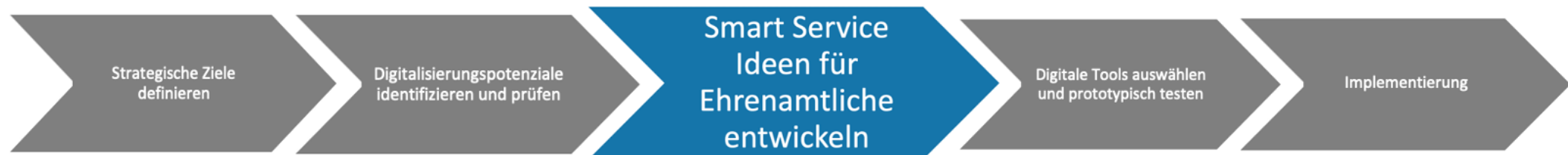
- Zentral ist hierbei das Verständnis für mögliche Problemstellungen der **Haupt- und Ehrenamtlichen**. Der Design Thinking Prozess ist **iterativ** und durchläuft dabei wiederholt verschiedene Phasen mit dem Ziel Lösungsalternativen für verschiedene Herausforderungen zu erarbeiten.

### ■ Social Business Modell Canvas

- Beim Social Business Model Canvas handelt es sich um eine übersichtliche Darstellung des **Organisationsmodell einer Non-Profit-Organisation**. Die Darstellung soll Non-Profit-Organisationen in der Konzeption und Reflexion ihres Nutzenversprechens unterstützen und als Diskussionsgrundlage dienen.

### ■ Service Blueprint

- Beim Service Blueprint handelt es sich um eine Form der **Dienstleistungsmodellierung**. Dabei werden einzelne Aktivitäten eines Dienstleistungsprozesses in ihrer **zeitlichen Reihenfolge** geordnet dargestellt. Die Dienstleistung wird dabei sowohl aus Sicht der Haupt- und Ehrenamtlichen, als auch aus Sicht der Non-Profit-Organisation entwickelt.



# Vorgehensmodell – Schritt IV

Die ausgewählten Tools werden von Ehrenamtlichen getestet

## ■ Prototyping

- Prototyping bezeichnet das Erstellen und Testen von Modellen vor der finalen Veröffentlichung. Das Prototyping ist besonders wichtig um zu schauen, inwiefern zum Beispiel eine Software den **Bedürfnissen der NPO-Mitglieder** gerecht wird. Mit Prototyping werden Ideen also greifbar gemacht. Es ist ein experimenteller Prozess, um Ideen und Konzepte mit den Nutzern zu testen.

## ■ Interaction training

- In einem breiteren Verständnis bezeichnet Interaktion das **wechselseitige Aufeinanderwirken und -beziehen von einzelnen Akteuren oder Systemen**, wie bspw. in der zwischenmenschlichen oder in der Mensch-Technik-Interaktion. Interaktion geht damit über Kommunikation hinaus - sie besteht auch aus den situationsbezogenen Handlungen aller Beteiligten. Sie ist der zentrale Moment, in dem der Wert der personenbezogenen Dienstleistung einer Non-Profit-Organisation geschaffen wird.



# Vorgehensmodell – Schritt V

Die ausgewählten digitalen Tools werden in der gesamten NPO ausgerollt und eingesetzt

## ■ Handlungsleitfaden

- Ein Handlungsleitfaden ist eine möglichst **knappe schriftliche Beschreibung zur Ausführung bestimmter Vorgänge** oder zum Umgang mit bestimmten Situationen, die alle Beteiligten in der Non-Profit-Organisationen darin unterstützt, Vorgänge sachgerecht auszuführen oder mit bestimmten Situationen kompetent umzugehen. Handlungsleitfäden beziehen sich auf einen begrenzten Themenbereich, für den sie Orientierung ermöglichen und konkrete Handlungsoptionen aufzeigen.

## ■ Öffentlichkeitsarbeit und Social Media Marketing

- Dieser Bereich beschreibt eine **Kommunikationsstrategie und dient der Inhaltsvermittlung**, bei der relevante und wertvolle Inhalte kreiert werden, die auf eine bestimmte Zielgruppe (bspw. konkret auf Haupt- und Ehrenamtliche) ausgerichtet sind. Ziel ist es, potenzielle Mitglieder durch diese Inhalte anzuziehen.



# Zeit für Ihre Fragen

Nutzung der digitalen Toolbox »digitaler Wandel bei Non-Profit-Organisationen« durch NPOs

- Haben Sie weitere Fragen?
  - In welcher NPO sind Sie engagiert?
  - Welche Dienstleistungen wollen Sie in Zukunft entwickeln?
- Nutzen Sie unsere digitale Toolbox, um die digitale Transformation in Ihrer Non-Profit-Organisation Mitgliederorientiert und für alle Seiten gewinnbringend zu gestalten.
- Sprechen Sie uns bei konkreten Fragestellungen gerne an.



**DIGILAB**  
NPO-DIGITALLABOR

Hintergrund Methoden Praxisbeispiele

## Digitale Toolbox

### »Digitaler Wandel bei NPOs«

Die digitale Transformation ermöglicht Non-Profit-Organisationen (NPOs) wie beispielsweise Vereinen, Stiftungen und Gewerkschaften den Einsatz digitaler Technologien. Durch digitale Anwendungen können NPOs neue, kooperative Organisationsmodelle erschaffen, das Ehrenamt attraktiver gestalten und unsere soziale Reichweite erhöhen.

Unser Ziel ist es, mithilfe der digitalen Toolbox die Ergebnisse aus unserem Forschungsprojekt und unsere innovativen Beispiele digitaler Anwendungen breit zu streuen.

Weiter ▾



# VIELEN DANK FÜR DIE AUFMERKSAMKEIT

INPUT Consulting gGmbH | Mario Daum & Claus Zanker

