

Angesichts steigenden Bedarfs nutzen gemeinnützige Organisationen Technologie, um voranzukommen

Von [Lisa Wirthman](#), Blogautorin

Vermittlung bei Auseinandersetzungen in Konflikten, Bereitstellung von sauberem Wasser zum Händewaschen, Förderung der Gesundheit von Frühgeborenen – das sind nur einige der Möglichkeiten, wie gemeinnützige Organisationen weltweit dazu beitragen, Menschen in Not zu helfen. Mithilfe von digitalen Technologien kämpfen viele Wohltätigkeitsorganisationen mittlerweile auch an vorderster Front gegen die COVID-19-Pandemie.

Zur Unterstützung von vom Coronavirus betroffenen Bedürftigen strecken viele gemeinnützige Organisationen die ohnehin schon eingeschränkten Ressourcen, um einen noch nie dagewesenen Bedarf zu decken, während gleichzeitig die Spenden rückläufig sind, die Kosten steigen und karitative Dienste auf virtuelle Plattformen umstellen.

In einer globalen Umfrage unter mehr als 500 Wohltätigkeitsorganisationen geben fast alle (97 %) an, dass sie von der Pandemie in irgendeiner Weise betroffen seien, meldet die [Charities Aid Foundation of America \(CAF America\)](#). Nach Angaben der Befragten stellten dabei der Mangel an Infrastruktur und das Fehlen von Technologien zur Umstellung der Arbeit auf Onlineabläufe das größte Hindernis bei der betrieblichen Anpassung dar.

„Angesichts der Bedrohung durch COVID-19 ist es wichtiger denn je, an vorderster Front tätigen lokalen Organisationen sichere digitale Verbindungen bereitzustellen“, sagt Matthew Rullo, Zuständiger für Kommunikation und Wissensmanagementanalyst für den [Women’s Peace and Humanitarian Fund](#) (WPHF), eine globale Partnerorganisation der UNO, die von Frauen geführte Friedensgruppen in 25 Ländern unterstützt.

## **Stärkere Nutzung digitaler Technologien**

Einige Early Adopter demonstrieren, wie innovative digitale Technologien gemeinnützigen Organisationen helfen können, den gesellschaftlichen Nutzen zu maximieren. WaterAid [intensiviert beispielsweise seine Mission für sauberes Wasser](#), um Handwaschstationen als erste Verteidigungslinie bereitzustellen. Die Website der Wohltätigkeitsorganisation beinhaltet eine interaktive digitale Karte, auf der Spender ihre Zuwendungen in 26 Ländern nachverfolgen können, stellt Frage-und-Antwort-Spiele und andere Ideen zur [Spendensammlung von zu Hause aus](#) bereit und präsentiert eine Reihe von „[Bathroom Sessions](#)“-Konzerten, die aus den Badezimmern von Künstlern live gestreamt werden.

The March of Dimes hingegen verwandelte seine jährliche Spendenaktion „March for Babies“ in ein virtuelles Programm, [March for Babies Step Up!](#), das Spender dazu animiert, zu Hause zu marschieren und die mobile App von [Charity Miles](#) zum Verfolgen des Fortschritts zu verwenden – oder sich mit der Social-Media-App TikTok an einer Tanzchallenge zu beteiligen.

Und der WPHF hat mithilfe von Dell Technologies vor Kurzem eine digitale Plattform eingeführt, die es Frauenorganisationen an der Basis weltweit ermöglicht, kritisches Wissen und Ressourcen auszutauschen. Von der Konfliktvermittlung in Burundi über die Dokumentation der Bedrohung des Friedens in Kolumbien bis hin zur Unterstützung von Flüchtlingen in Jordanien agieren die Leitungen dieser Organisationen als Friedensstifter in Gegenden, die von humanitären Krisen heimgesucht werden.

Um die lokalen Bewegungen zu stärken und die Folgen der Pandemie zu lindern, von der Frauen und Mädchen in noch stärkerem Maße betroffen sind, werden diese Organisationen die neue WPHF Community Platform nutzen, um zu kooperieren, Best Practices zu vergleichen, auf eine virtuelle Bibliothek mit gemeinsamem Wissen zuzugreifen, Kompetenzen zu erweitern und den Fortschritt von Frauen in Führungspositionen in von humanitären Krisen betroffenen Gebieten zu verfolgen.

„Technologie ist in der aktuellen Situation von entscheidender Bedeutung, um in Kontakt zu bleiben“, sagt Christine Fraser, Chief Responsibility Officer bei Dell Technologies. Im Rahmen seines Plans „[Progress Made Real](#)“ hat Dell sich zum Ziel gesetzt, 1.000 gemeinnützige Organisationen bis 2030 dabei zu unterstützen, die digitale Transformation effektiv zu vollziehen.

„Wenn wir darüber nachdenken, wie Dell bei gemeinnützigen Organisationen die größte Wirkung erzielen kann, fällt uns immer zuerst der Einsatz unserer Technologie ein“, sagt Fraser. „Wir sind davon überzeugt, dass es der größte einzelne Faktor ist, den wir einbringen können.“

## **Überwinden von technischen Barrieren**

Gemeinnützige Organisationen sind zur Steigerung der Effizienz und zur Maximierung des sozialen Wohls zwar immer stärker an der Nutzung digitaler Technologien wie KI (Künstliche Intelligenz), maschinelles Lernen und Data Analytics interessiert, doch 96 % von ihnen berichten von Problemen bei der digitalen Transformation, so die kürzlich von Dell in Auftrag gegebene Studie „[Helping Nonprofits Thrive in the Digital Age](#)“.

### **[DAS KÖNNTE SIE AUCH INTERESSIEREN: Progress Made Real: Welche Fortschrittsvisionen bis 2030? \(in englischer Sprache\)](#)**

Mehr als 8 von 10 Führungskräften gemeinnütziger Organisationen nennen laut der Studie IT-Bereitschaft als eine ihrer 3 größten Herausforderungen. Und fast alle glauben, dass ihre geplanten Technologieinvestitionen nicht ausreichen, um ihre IT-Umgebungen erfolgreich zu managen und zu warten, ohne eine weitere digitale Transformation in die Wege zu leiten.

Die Frage der Finanzierung ist dabei für gemeinnützige Organisationen eine große Herausforderung. Zum einen gelten bei der Sammlung von Spenden oft Ausgabenbeschränkungen, zum anderen sind Wohltätigkeitsorganisationen angehalten, die Gemeinkosten bei unter 10 % zu halten. In der Studie wird dies mit der durchschnittlichen Gemeinkostenrate von 53 % von US-amerikanischen kommerziellen Unternehmen verglichen.

Zudem können Investitionen in IT-Infrastruktur und -Mitarbeiter in gemeinnützigen Organisationen auch schwerer zu rechtfertigen sein, da die meisten Einnahmen in die Unterstützung der Mission der Organisation fließen sollen. Einer Schätzung zufolge hinken Wohltätigkeitsorganisationen dem gewerblichen Bereich bei der Umsetzung der digitalen Transformation 5 bis 10 Jahre hinterher.

Um diese Lücke zu schließen, müssten gemeinnützige Organisationen laut Fraser die Investitionskosten für die Technologie und das zum Betreiben erforderliche Fachwissen thematisieren. Doch wichtiger als alles andere, fügt sie hinzu, sei vielleicht, dass gemeinnützige Organisationen ein umfassenderes Verständnis dafür benötigen, wie digitale Technologien ihnen helfen können.

Ein wichtiger Teil der Bemühungen, gemeinnützige Organisationen bei der digitalen Transformation zu unterstützen, bestehe darin, zu erfassen, welche Anwendungsfälle vorlägen und wie mit Technologie die maximalen Auswirkungen erreicht werden könnten, erläutert Jamila Cowan-Wideman, Leiterin des Global Employee Empowerment-Programms von Dell Technologies.

„Wenn wir uns die Zeit nehmen, ihre Vision, die Mission und vor allem die Leben, die sie beeinflussen wollen, zu verstehen, öffnet das die Tür zu kollaborativen Problemlösungen und wirkt sich positiv auf die von uns vorgeschlagenen Technologielösungen aus. So kann die Technologie, mit der sie den sozialen Nutzen in der Welt fördern möchten, ihre volle Kraft entfalten“, sagt Cowan-Wideman.

## **Herstellen globaler Kontakte**

Rullo berichtet, dass eine der ersten Maßnahmen, die der WPHF in seiner Partnerschaft mit Dell unternahm, die Einreichung einer Problembeschreibung und die Frage nach Empfehlungen für mögliche Lösungen gewesen sei. Die daraus resultierende WPHF Community Plattform nutzt Microsoft 365- und SharePoint-Technologien, mit deren Hilfe Mitglieder gemeinnütziger Organisationen von jedem Gerät aus Informationen teilen, verwalten und aufrufen können.

Die Zugänglichkeit sei laut Rullo ein wichtiger Aspekt für die Plattform gewesen. „Eine Einschränkung, mit der wir häufig konfrontiert sind, ist das Fehlen starker Internetverbindungen, insbesondere für unsere Partner in ländlichen Gegenden“, fügt er hinzu. Die meisten der von Frauen geführten gemeinnützigen Organisationen des WPHF hätten zwar Zugang zu mindestens einem Desktop-PC, doch, wie Rullo berichtet, griffen die meisten Mitglieder von ihrem Mobiltelefon aus auf die Onlineplattform zu, die für den mobilen Zugang und für Verbindungen mit geringer Bandbreite optimiert worden sei. Für die Mitarbeiter des WPHF werde die Plattform als Projektportal dienen, auf dem sie die Projekte von Mitgliedern einfach filtern und organisieren könnten, um Fortschritte zu verfolgen und die Beschaffung von Fördergeldern zu unterstützen, fügt er hinzu.

Um anderen gemeinnützigen Organisationen einen optimalen Start in die digitale Transformation zu ermöglichen, hat das Dell Technologies Unternehmen Boomi kürzlich [Answers on Demand](#) veröffentlicht. Gemeinnützige Organisationen, Schulen und Organisationen im Gesundheitswesen können den kostenlosen FAQ-Chatbot anpassen, um Mitglieder ihrer Community mit wichtigen Informationen zu versorgen. „Gemeinnützige Organisationen, die gerade jetzt mit Anfragen überflutet werden, können dank dieser App ihre Produktivität auf die Mitglieder konzentrieren“, sagt Fraser.

Außerdem können Wohltätigkeitsorganisationen digitale Technologien auch für Aufgaben wie Automatisierung von Vorgängen, Rekrutierung von Ehrenamtlichen, Optimierung des Kundenservice, Erhöhung der Sicherheit und Verbesserung der Spendensammlung nutzen.

Nach Ansicht von Britney Nemecek, Leiterin des Pro Bono-Programms bei Dell Technologies, gehe es bei der digitalen Transformation im Wesentlichen darum, die Nutzung von Technologien im Vergleich zu heute so zu optimieren, dass Zeit und Ressourcen effizienter genutzt werden könnten. „Welche Verbesserung können Sie durch eine bessere Nutzung der Technologie messen?“, fragt sie.

Angesichts des zusätzlichen Bedarfs an virtuellen Verbindungen während der Pandemie werden „Unternehmen, die sich schnell anpassen können, viel besser arbeiten können“, fügt Nemecek hinzu. „Ein großer Vorteil für gemeinnützige Organisationen besteht in der Automatisierung von Prozessen, um mehr Zeit für die wirklich sinnvolle und wichtige Arbeit zu haben.“