

**Handout ohne
lizenzpflichtige Bilder**

Digitalisierung des Sozialen – was hat das für Auswirkungen
auf Kommunikation und Fundraising?

Wo stehen wir? Wo müssen wir hin? Wie kommen wir dahin?

Prof. Dr. Hartmut Kopf Caritas Fachtag Digitalisierung 27.04.2018

Hochschule Bonn-Rhein-Sieg / kopf.consulting

Ihr Referent: Prof. Dr. Hartmut Kopf

Früher



bruderhaus DIAKONIE
Stiftung Gustav Werner und Haus am Berg

Diakonie 
Brot
für die Welt



Heute

kopf.consulting

 Hochschule
Bonn-Rhein-Sieg
Institut für Soziale Innovationen (ISI)

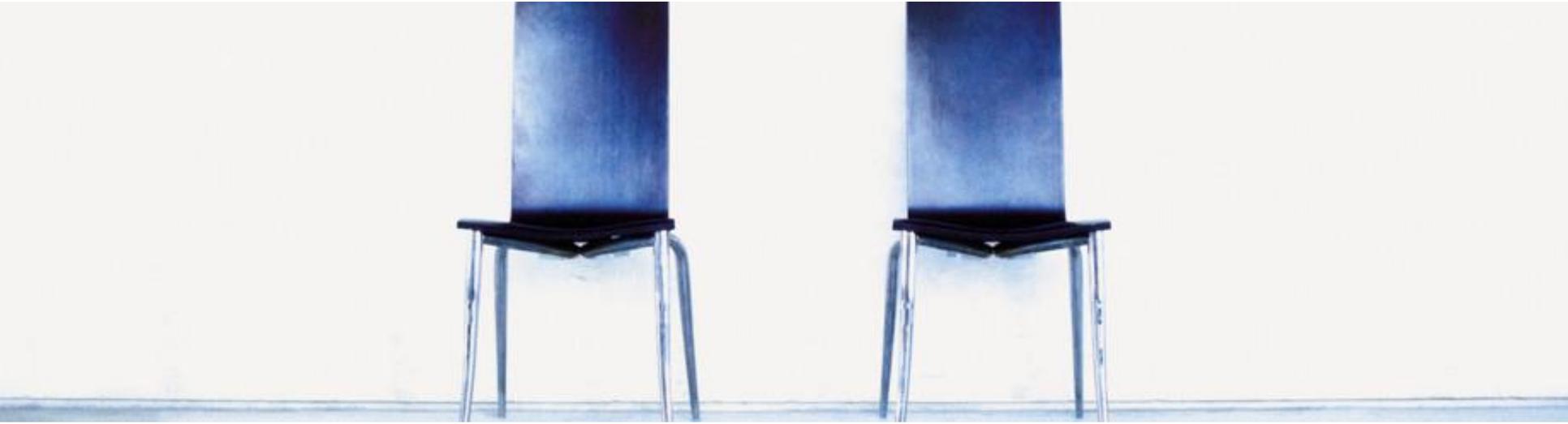
 DHBW Villingen-Schwenningen
Duales Hochschule
Baden-Württemberg

Evangelische Hochschule
Darmstadt
University of Applied Sciences

 DTZ
SI
Deutsches Transferzentrum für
Soziale Innovationen

kopf.consulting

kopf.consulting ist spezialisiert auf die Sozialwirtschaft.



Prof. Dr. Hartmut Kopf

kopf.consulting



Hochschule
Bonn-Rhein-Sieg

Institut für Soziale Innovationen (ISI)



DHBW
Duale Hochschule
Baden-Württemberg

Villingen-Schwenningen



Deutsches Transferzentrum für
Soziale Innovationen



Deutscher
Spendenrat e.V.
Die gute Tat im Blick



World Vision
Institut

bruderhaus DIAKONIE
Stiftung Gustav Werner und Haus am Berg

Diakonie 
Brot
für die Welt

Dr. Raimund Schmolze-Krahn

kopf.consulting



McKinsey & Company

ASB
Arbeiter-Samariter-Bund



ceres
cologne center for
ethics, rights, economics, and social sciences
of health



GROW
GERONTOLOGICAL RESEARCH
ON WELL-BEING

NRW FORTSCHRITTSKOLLEG | WOHLBEFINDEN BIS INS HOHE ALTER



BDA
DIE ARBEITGEBER



DIGITALHUB.DE

ART COLLECTION TELEKOM

Stiftung
Bibel und
Kultur



THE LONDON SCHOOL
OF ECONOMICS AND
POLITICAL SCIENCE

Digitale Transformation

- Digitale Strategie
- Führungskoaching
- Projektmanagement
- Steuerungsinstrumente
- Projektevaluation

Digitale Leistungserbringung

- Entwicklung digitaler Leistungserbringungskonzepte
- Crowdsourcing von Leistungselementen
- Mitarbeiter Assessment, Training und Entwicklung
- Prozessanpassungen
- Change Management

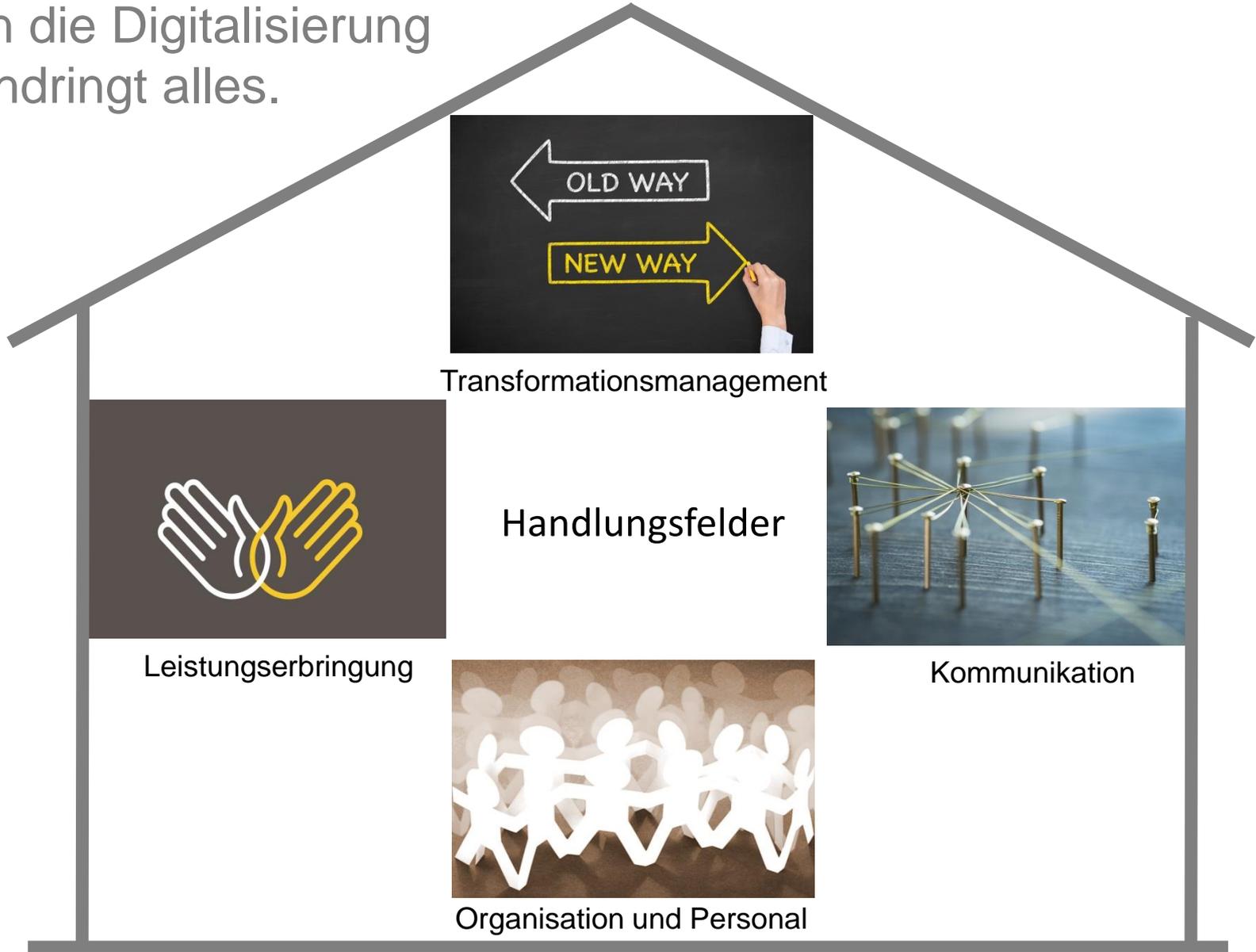
Digitale Kommunikation

- Social Media und Webseiten
 - Monitoring und Benchmarking
 - Content Marketing und Redaktion
 - UX Optimierung
 - Kampagnen Konzeption/Steuerung
 - Mitarbeiterrichtlinien
 - Krisenkommunikation
- Influencer-Marketing
- Fundraising
 - Crowdfunding

Organisation und Personal

- IT-Security Assessments und Identifikation von Verbesserungsmaßnahmen
- Mitarbeiterbefragungen und Employer Branding
- Orchestration interner Kommunikationsmittel
- Bestimmung und Begleitung von Organisationsanpassungen

Denn die Digitalisierung durchdringt alles.



Transformationsmanagement

Handlungsfelder

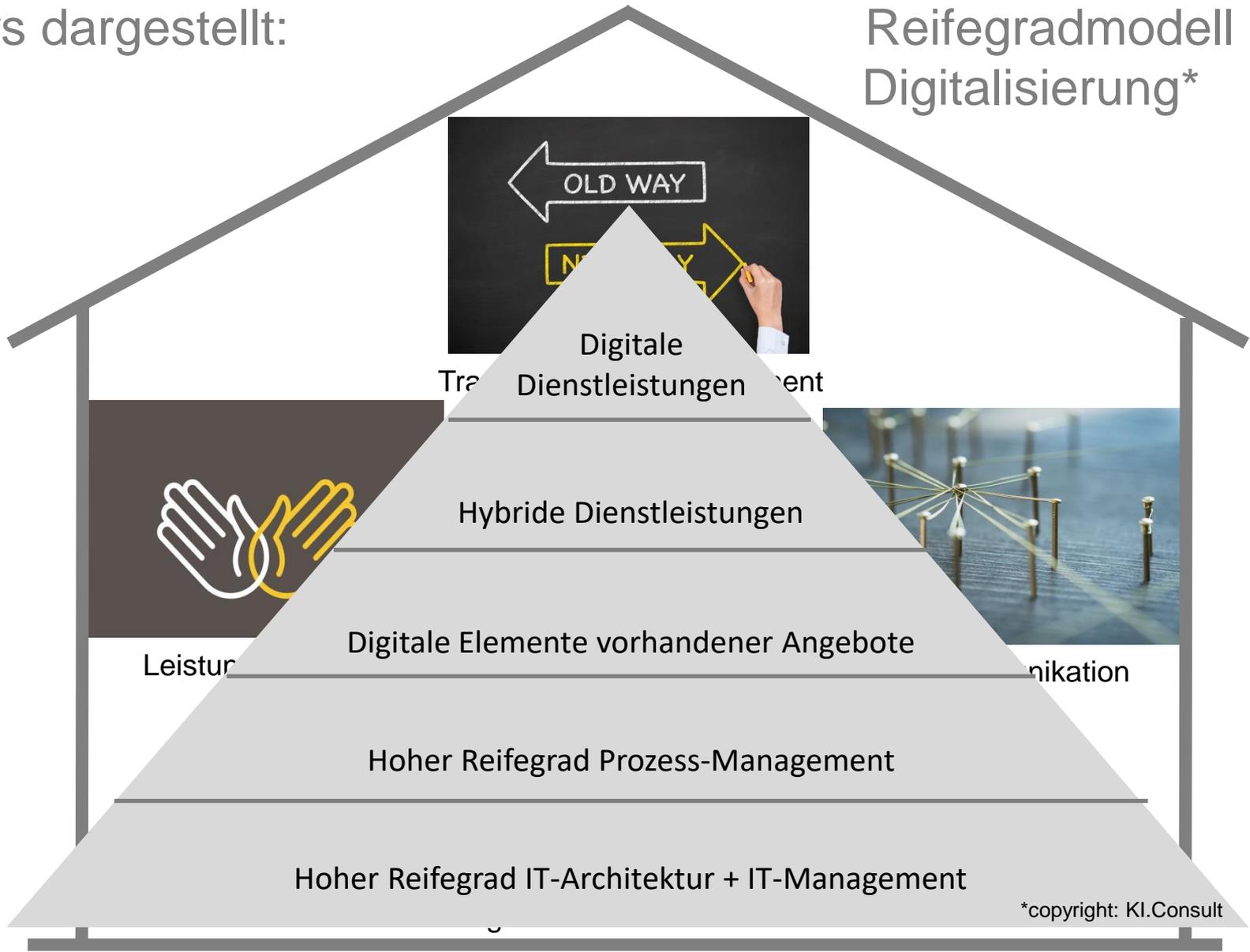
Leistungserbringung

Kommunikation

Organisation und Personal

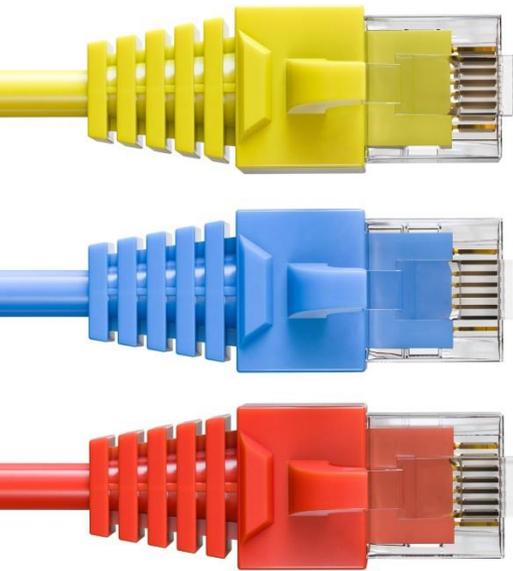
Anders dargestellt:

Reifegradmodell der Digitalisierung*



*copyright: KI.Consult

Die zentrale Frage: Wie Digitalisierung angehen?



Von Strukturen/Prozessen/IT oder Menschen/Kommunikation her denken?

Digitalisierung verlangt eine andere Art des Denkens

Digitalisierung verlangt eine andere Art Kommunikation

Was steht auf dem Zettel? Unsere Agenda

Teil 1: Wo stehen wir heute?

- Blitzlichtumfrage zur Digitalisierung im NGO-Bereich 2016
- Studie Barrierefreies Online-Spenden 2017
- Fazit: „Bermudadreieck der digitalen Kommunikation“

Teil 2: Wo müssen wir hin?

- Digitale Trends und ihre Auswirkungen auf Kommunikation
- sprachgesteuerte interaktive kundenzentrierte „Marktplatz-Webseiten“
- Best Practice Neue Kommunikation Katholisches Sozialwerk St. Georg

Teil 3: Wie kommen wir dahin?

- Digitaler Fitnessplan in 10 Schritten
- caritas communications digital readiness check
- „Donor 2022-Project“

Was steht auf dem Zettel? Unsere Agenda

Teil 1: Wo stehen wir heute?

- Blitzlichtumfrage zur Digitalisierung im NGO-Bereich 2016
- Studie Barrierefreies Online-Spenden 2017
- Fazit: „Bermudadreieck der digitalen Kommunikation“

Teil 2: Wo müssen wir hin?

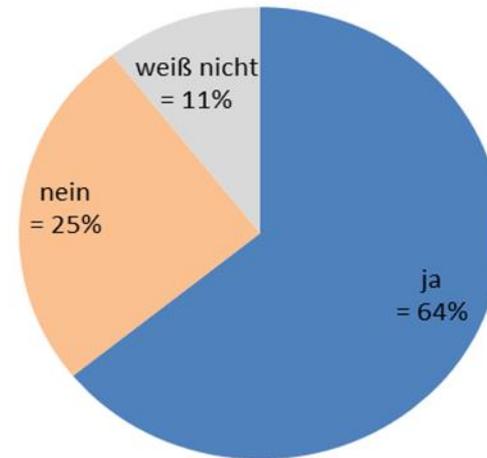
- Digitale Trends und ihre Auswirkungen auf Kommunikation
- sprachgesteuerte interaktive kundenzentrierte „Marktplatz-Webseiten“
- Best Practice Neue Kommunikation Katholisches Sozialwerk St. Georg

Teil 3: Wie kommen wir dahin?

- Digitaler Fitnessplan in 10 Schritten
- caritas communications digital readiness check
- „Donor 2022-Project“

Faktencheck 1: kopf.consulting Blitzumfrage 2016*

64% der Befragten glauben, dass die Digitalisierung bereits heute zu konkurrierenden Non-Profit-Angeboten führt.



* Erstmalige Befragung zum Thema im Mai und Juni 2016 unter 304 Non-Profit-Entscheidern:
Wie weit hat die digitale Transformation schon eingesetzt, welche Auswirkungen der Digitalisierung auf die Leistungserbringung von Non-Profits, ihre Kommunikation und Organisation werden bereits heute erkannt und wer ist in den Organisationen zuständig?

Eine aktuell darauf aufbauende, detailliertere Befragung vom Dezember 2017 siehe:
www.betterplace-lab.org/wp-content/uploads/Studie-Digitalisierung-in-Non-Profit-Organisationen-.pdf



Drei Thesen zur Digitalisierung der Sozialwirtschaft:

1. Digitalisierung führt zu neuen Marktteilnehmern.

2. Digitalisierung verlangt neue Geschäftsmodelle.

3. Digitalisierung verändert Kommunikation und Kultur.

Unterstützer, Öffentlichkeit und Kunden



Etablierte Non-Profit Organisationen



Freiwillige und Mitarbeiter

Unterstützer, Öffentlichkeit und Kunden



Etablierte Non-Profit
Organisationen

Neue Organisationen



Freiwillige und Mitarbeiter

Wir heißen Flüchtlinge Willkommen

Warum können geflüchtete Menschen in Deutschland nicht einfach in WGs* wohnen statt in Massenunterkünften?!

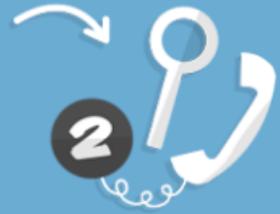
Das haben wir uns auch gefragt & einen Weg gefunden, das möglich zu machen.

*oder anderen privaten Wohnsituationen.

So funktioniert's



1. Ihr meldet euer freies Zimmer auf unserer Website an. Dazu benötigen wir nur ein paar Infos zu eurer Wohnsituation.



2. Wir suchen eine geflüchtete Person, zu der eure Wohnsituation passt und stellen den Kontakt zwischen euch her.



3. Wir suchen gemeinsam nach Möglichkeiten zur Finanzierung der Miete. Ihr müsst die Miete **nicht** selbst zahlen.



Eure oder euer neue*r Mitbewohner*in zieht bei euch ein. Wir sind natürlich auch weiterhin für euch da.

DIREKT MITMACHEN

YOU ARE A REFUGEE?

MEHR ERFAHREN



Was wir machen

Flüchtlinge Willkommen bringt Wohnraumgebende und geflüchtete Menschen zusammen, um ein privates Zusammenleben zu initiieren. Wir sind Ansprechpartner*innen für Fragen des



Was du tun kannst

Du hast Lust, einem geflüchteten Menschen das Ankommen in Deutschland zu erleichtern? In deiner WG oder Wohnung ist ein Zimmer frei?

Werde jetzt aktiv: [Melde dein freies Zimmer](#)



Wie alles begann

Im Herbst 2014 beschlossen Mareike Geiling und Jonas Kakoschke, ein Zimmer in ihrer Wohnung einer geflüchteten Person zur Verfügung zu stellen. In dieser Zeit lernten sie Golde Ebding kennen, die die

Unterstützer, Öffentlichkeit und Kunden



Spendenportale

Etablierte Non-Profit
Organisationen

Neue Organisationen



Freiwillige und Mitarbeiter

Spendenportale: betterplace.org

betterplace.org 

Deutschlands größte Spendenplattform | Mehr

Geld spenden | Zeit spenden | Spenden sammeln | Hilfe | Anmelden | English



Hier sammeln 18.794 spannende Projekte Spenden.

Welches Projekt unterstützt Du?

Projekte entdecken

Spenden sammeln



Spendenportal des Plattform-Marktführers im Aufbau

The screenshot shows the Amazon smile.amazon.de interface. At the top left is the Amazon logo and 'amazon.de'. Below it, a welcome message reads 'Willkommen bei smile.amazon.de'. On the top right, the user is greeted as 'Hallo, Raimund'. The main heading is 'Einkaufen und Gutes tun.' followed by three bullet points explaining the 0.5% donation program. To the right, the 'Organisation auswählen' section is active, showing 'Deutsches Rotes Kreuz, DE' with a red cross icon and an 'Auswählen und Einkauf starten' button. Below this is a search bar for other organizations.

amazon.de

Willkommen bei
smile.amazon.de

Hallo, **Raimund**

Einkaufen und Gutes tun.

- Amazon gibt der von Ihnen ausgewählten Organisation 0,5% der Einkaufssumme Ihrer qualifizierten smile.amazon.de-Käufe weiter.
- smile.amazon.de ist dasselbe Amazon, das Sie kennen. Dieselben Produkte, dieselben Preise, derselbe Service.
- Unterstützen Sie Ihre Organisation und beginnen Sie Ihren Einkauf auf **smile.amazon.de**.

Fragen? [Weitere Informationen über smile.amazon.de](#)
Nicht interessiert? [Stattdessen auf www.amazon.de shoppen](#)
Repräsentieren Sie eine Organisation? [Besuchen Sie org.amazon.de](#)

Organisation auswählen (Sie können dies jederzeit ändern.)

Wählen Sie eine unserer Spotlight-Charities

Deutsches Rotes Kreuz, DE 

[Informationen](#)

Auswählen und Einkauf starten

1 von 5

Oder wählen Sie eine andere Organisation aus

Suche

Unterstützer, Öffentlichkeit und Kunden



Spendenportale

Vermittlungs- und Bewertungsportale

Etablierte Non-Profit
Organisationen

Neue Organisationen



Freiwillige und Mitarbeiter

Vermittlungsportale: altenheime.de



SUCHE

RATGEBER

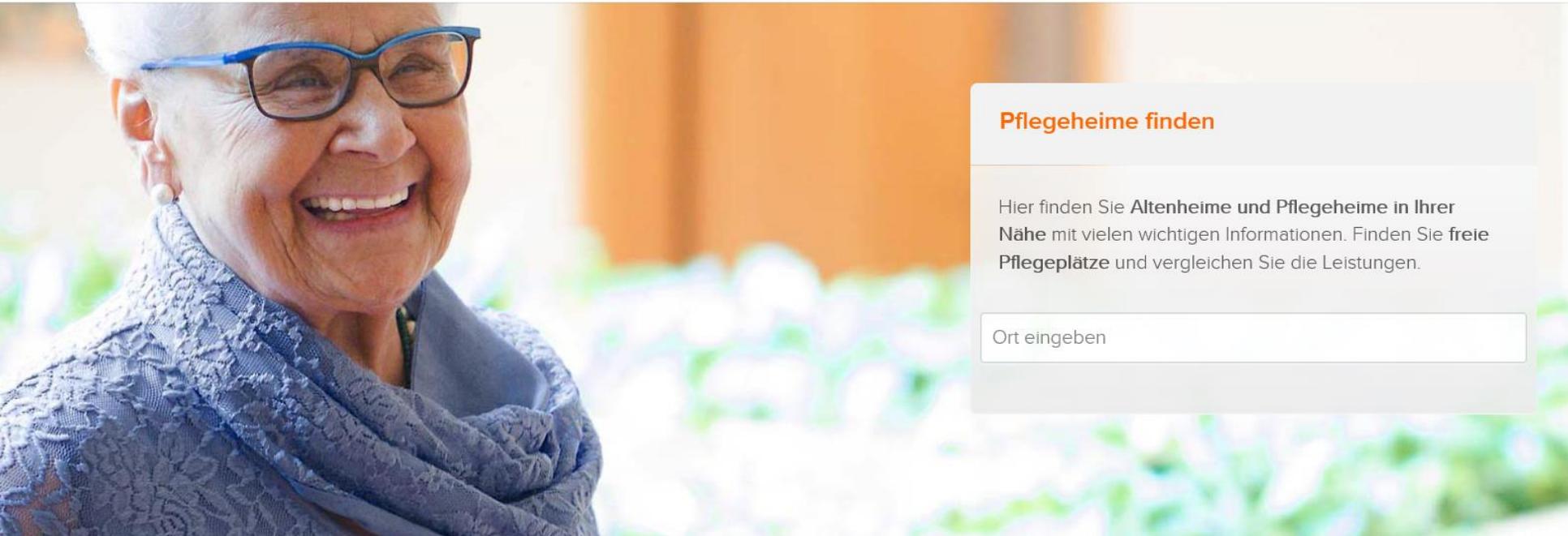
ÜBER UNS

FÜR ANBIETER

Hervorragend



TRUSTPILOT



Pflegeheime finden

Hier finden Sie **Altenheime und Pflegeheime in Ihrer Nähe** mit vielen wichtigen Informationen. Finden Sie **freie Pflegeplätze** und vergleichen Sie die Leistungen.

Der schnelle Weg zur guten Pflege.

Vermittlungsportale: wer pflegt wie

werpflegtwie ★ Finden & bewerten

Alten- und Pflegeheim Hannover-Vahrenheide
in Hannover

★★★★☆ 4,1

Sie suchen Betreuung, Pflege
oder Service für Senioren?

Die besten Anbieter finden und empfehlen.

Ich suche



Bitte wählen

in



Ort oder Postleitzahl



Suchen

Sie möchten nicht suchen sondern
passende Angebote erhalten?

Vermittlungsportale: betreut.de

Entdecken Sie Betreut.de: Kinderbetreuung | Nachhilfe | Seniorenbetreuung | Tierbetreuung | Haushaltshilfe | [Login](#) | [Für Firmen](#) | [Jetzt anmelden](#) 



Gute Betreuung beginnt hier

Finden Sie Ihren perfekten
Alltagshelfer in der Nähe.

So funktioniert's



Los geht's!

Ich möchte einen Helfer finden Ich suche einen Job

Wie oft benötigen Sie Unterstützung?*

Wonach suchen Sie?*

PLZ/Ort

[Jetzt loslegen](#)

Unterstützer, Öffentlichkeit und Kunden



Spendenportale

Vermittlungs- und Bewertungsportale

Etablierte Non-Profit
Organisationen

Neue Organisationen

Freiwilligenportale und Arbeitgeberbewertungs-Portale



Freiwillige und Mitarbeiter

Freiwilligenportale: ich helfe jetzt

Auch du kannst helfen.
Für eine bessere Versorgung von Geflüchteten
in unserem Land



Erklärvideo: So funktioniert's



Zeitspende

Engagiere dich als Helfer vor Ort

Freiwillige Helfer werden an vielen Stellen gebraucht. Deine Zeitspende kann einen großen Beitrag zur Flüchtlingshilfe leisten. Besonders, wenn du Fremdsprachen sprichst oder anderes Spezialwissen hast.

[Spende deine Zeit](#)



Sachspende

Hilf mit Dingen, die Geflüchtete brauchen

Mit Sachspenden unterstützt du Geflüchtete sehr direkt. Deine Spenden können Kleidung und Schuhe für Kinder oder Erwachsene sein, aber auch Fahrräder, Spielzeug, Kuscheltiere, Windeln und Babynahrung.

[Spende deine Sachen](#)



ichhelfe.jetzt feiert Geburtstag

Hurra, ichhelfe.jetzt feiert im August seinen ersten Geburtstag!

Unser Team leistet viel, um die Plattform zu betreiben und weiter auszubauen. Allerdings brauchen wir auch deine Hilfe: Server, Softwareentwicklung und Projektmanagement kosten jeden Monat viel Geld. Doch nur mit diesen Investitionen können wir neue Helfer finden und Hilfsorganisationen effektiv dabei unterstützen, ihre Bedarfe zu decken.

Freiwilligensportale: Wie kann ich helfen?

Wie kann ich helfen?

Informationsportal über Hilfsprojekte
für Flüchtlinge in Deutschland



Projekte ▾

Häufig gestellte Fragen (FAQ) ▾

Vorurteile abbauen

Hilfen für Ehrenamtliche ▾

Flüchtlinge aktiv

Projekte melden

Über ▾

Suche ...



Infolyer für
Flüchtlinge über
Frauenrechte

Impressum

Inhaltlich Verantwortliche:

Birte Vogel (Journalistin)
Klus 7 | 27628 Sandstedt
Telefon: 04702 – 521 79 60 | Fax: 03212 – 12 08 192
E-Mail: post [at] wie-kann-ich-helfen.info | Internet: www.nordsee-text.de

Aufgrund des hohen E-Mail- und Anrufaufkommens muss ich Sie bitten, vor Kontaktaufnahme die Seiten [FAQ](#) bzw. [Presseanfragen](#) zu lesen. Bitte schicken Sie mir nichts, was ich hier nicht veröffentlichen darf. Vielen Dank für Ihr Verständnis.

Design: Nordsee-Text

Headerbild: S. Hofschlaeger / pixelio.de

Unterstützt durch
Daniela Schadt ...



... und Hans
Sarpei

Arbeitgeberbewertungsportale

Sozialwerk St, Georg e. V. als Arbeitgeber

Deutschland • Branche [Gesundheitswesen](#) / [Soziales](#) / [Pflege](#)

KEIN FIRMENLOGO
HINTERLEGT

Übersicht

12 Bewertungen

Branchenjobs

★★★★☆ 2,59
KUNUNU SCORE

0%
WEITEREMPFEHLUNG

0
STELLUNGNAHMEN

9.871
PROFILAUFRUFE

JETZT BEWERTEN



Diese Firma hat leider noch keine Informationen hinterlegt.
Ihr Unternehmen? [Jetzt Informationen hinzufügen](#)

ANDERE FIRMEN AUS DER BRANCHE

11 Mitarbeiter sagen

SEHR GUT (3)
GUT (1)
BEFRIEDIGEND (4)
GENÜGEND (3)

2,71



1 Bewerber sagt

SEHR GUT (0)
GUT (0)
BEFRIEDIGEND (0)
GENÜGEND (1)

1,20



0 Azubis sagen

SEHR GUT (0)
GUT (0)
BEFRIEDIGEND (0)
GENÜGEND (0)

0,00





Vier Thesen zur Digitalisierung der Sozialwirtschaft:

1. Digitalisierung führt zu neuen Marktteilnehmern.

2. Digitalisierung verlangt neue Geschäftsmodelle.

3. Digitalisierung verändert Kommunikation und Kultur.

Vorbildlich: Dienstleistung und Digitalplattform in einem

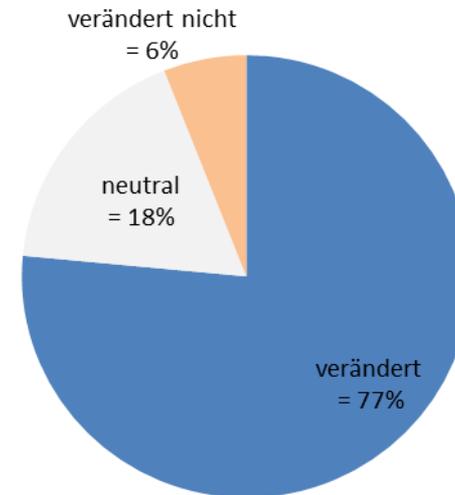
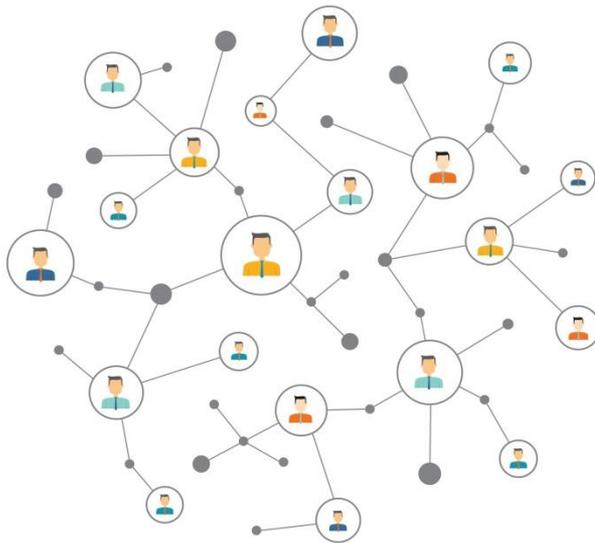


Gute Pflege bedeutet Vertrauen, Einsatz und Nähe.

Pfegetiger bietet eine den individuellen Bedürfnissen entsprechende Betreuung aller Pflegestufen. Wir glauben daran, dass eine gute Beziehung zwischen Kunde und Pflegekraft der Schlüssel für einen respektvollen Umgang ist. Durch den Ansatz der Nachbarschaftspflege können sich unsere qualifizierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mehr Zeit für den Menschen nehmen und ihn nach seinen individuellen Möglichkeiten im Alltag fördern und unterstützen.

Faktencheck 1: kopf.consulting Blitzumfrage 2016

77% der Befragten stimmten der Aussage zu, dass Soziale Medien wie Facebook oder Twitter die Art der Kommunikation mit Unterstützern, Förderern und Freiwilligen verändert.



Digitalisierung wird überwiegend als „Kommunikations-Thema“ verstanden, gleichwohl nehmen Führungskräfte wahr, dass es damit nicht getan ist.



Vier Thesen zur Digitalisierung der Sozialwirtschaft:

1. Digitalisierung führt zu neuen Marktteilnehmern.

2. Digitalisierung verlangt neue Geschäftsmodelle.

3. Digitalisierung verändert Kommunikation & Kultur.

Digitalisierung verändert Kommunikation und Kultur.

Internetseiten werden immer mehr die eigentlichen **Eingangstüren zu sozialen Dienstleistungen**:

- Sie müssen eine **möglichst barrierefreie Kommunikation** mit dem Kunden ermöglichen: mobil, interaktiv und möglichst ohne Medienbruch.
- Transparente, weitgehend offene Social Media Kommunikation flankiert den Dialog mit den externen, aber auch internen Anspruchsgruppen.
- Bisher eher geschlossene Intranet-Lösungen werden mehr und mehr in sogenannte **„Social Intranet“-Lösungen** überführt werden müssen.
- Damit verändert sich die grundlegende Frage der linearen Steuerbarkeit von Kommunikation, der Führungskultur insgesamt, radikal und rigoros.
- Digitalisierung bewirkt die **Abgabe der Kommunikationshoheit**.
- Die Frage des **Datenschutzes** ist de jure richtig, im Alltag der Menschen **de facto ausgehebelt** (z.B. WhatsApp-Kommunikation).

Must have:

Meine digitale Grundausstattung:

Leitmedium Internetseite
(digitales Fundraising auf
der Internetseite integriert).

Aktive Verkehrszuführung
auf die Internetseite
(Online und offline).

„Engaging“ Facebook,
Instagram, twitter and
YouTube accounts.

Faktencheck 2:

Spenden unerwünscht?

Der hürdenreiche Weg zur Online-Spende.



Eine kopf.consulting Studie zum barrierefreien Online-Spenden

September 2017

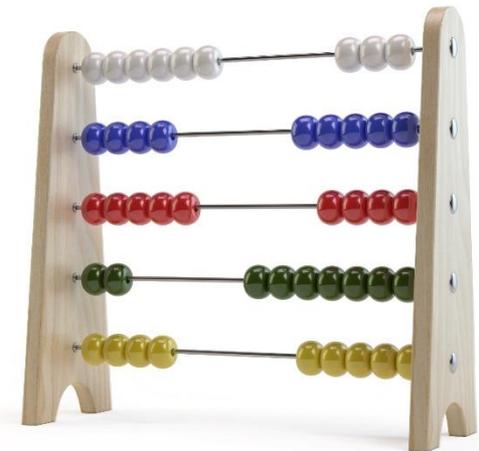
Wir haben einen Index für „barrierefreies“ Spenden entwickelt.

Kriterium

1. leicht zu finden
2. mobil optimiert
3. leichte Sprache
4. Spendenhinweis vorhanden
5. Spendenhinweis sichtbar
6. Spendenhinweis vielfach
7. Spendenfrequenzwahl
8. Spendenzweckwahl
9. Klickzahl
10. Zahlungsmittelvielfalt
11. Weiterleitung

Gewicht im Index

- 25
10
2,5
12,5
5
10
5
5
10
15
-20

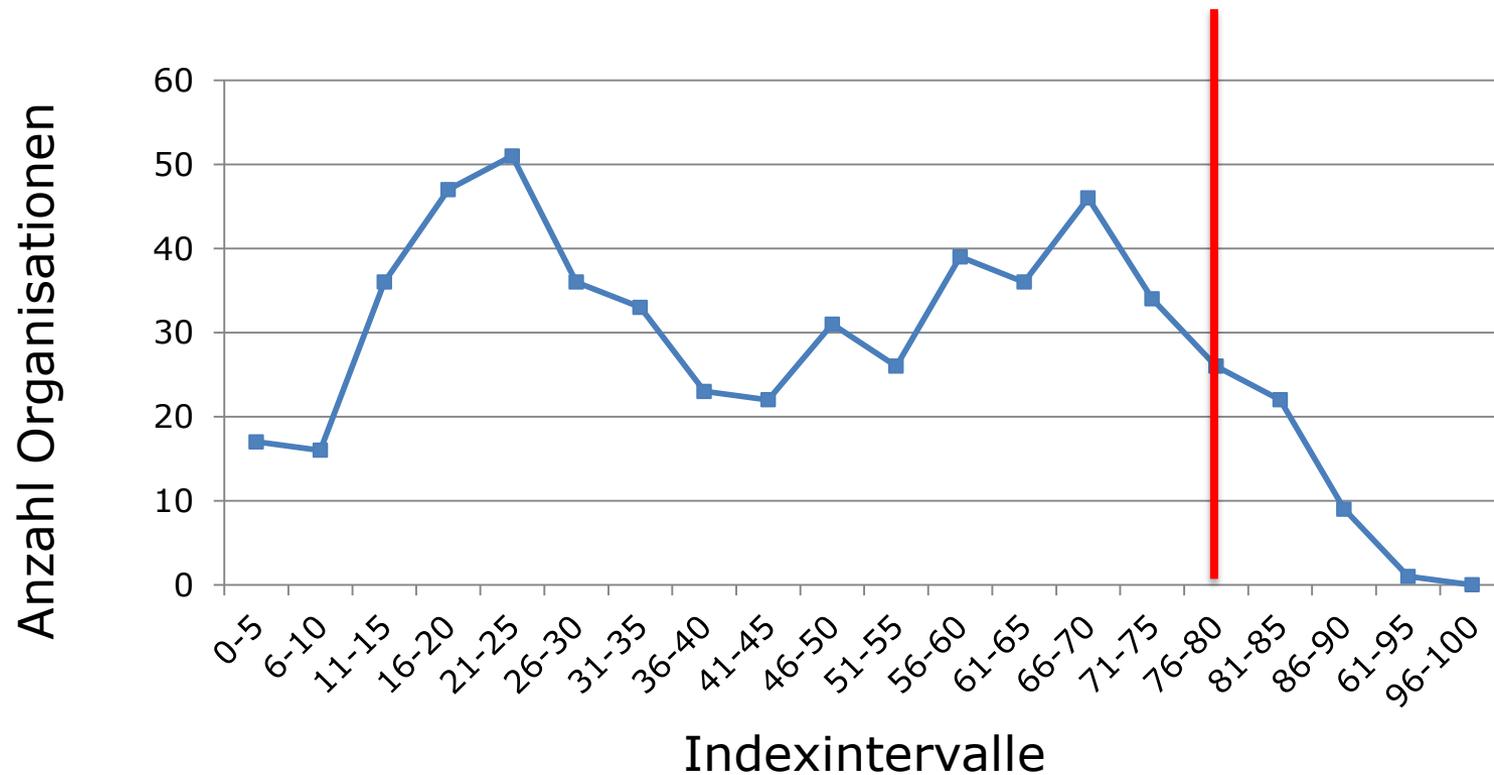


Stichprobe von 551 Spendenorganisationen

Quellen der Stichprobe:



58 Organisationen erreichen einen Indexwert über 75 Punkte.

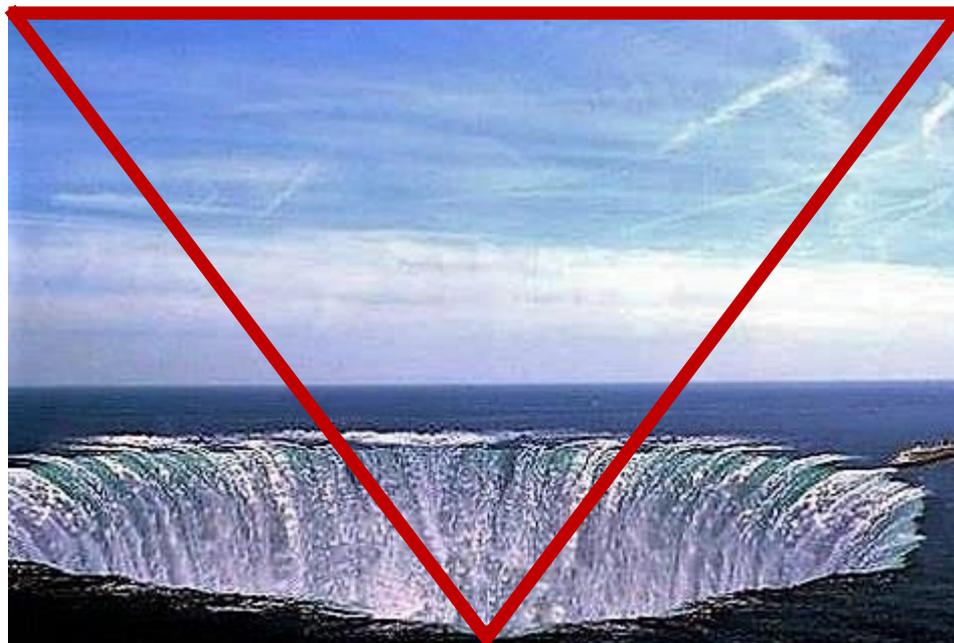


Rang	TOP 10 „Barrierefreies Spenden“	Wert
1	Deutsches Komitee für Unicef e.V.	91
2	Aktion Deutschland Hilft e.V.	88,5
3	Deutsches Rotes Kreuz e.V.	88
4	Misereor e.V.	87,5
5	Deutscher Tierschutzbund e.V.	87,5
6	action medeor e.V.	87
7	Stiftung Menschen für Menschen	86,5
8	Deutsche Welthungerhilfe e.V.	86
9	Terre des Femmes	86
10	World Vision Deutschland e.V.	85,5

Fazit Teil 1: Bermudadreieck der digitalen Kommunikation

Veränderungen im Kundenverhalten

Veränderung des user-interface



„Verplattformung“

Was steht auf dem Zettel? Unsere Agenda

Teil 1: Wo stehen wir heute?

- Blitzlichtumfrage zur Digitalisierung im NGO-Bereich 2016
- Studie Barrierefreies Online-Spenden 2017
- Fazit: „Bermudadreieck der digitalen Kommunikation“

Teil 2: Wo müssen wir hin?

- Digitale Trends und ihre Auswirkungen auf Kommunikation
- sprachgesteuerte interaktive kundenzentrierte „Marktplatz-Webseiten“
- Best Practice Neue Kommunikation Katholisches Sozialwerk St. Georg

Teil 3: Wie kommen wir dahin?

- Digitaler Fitnessplan in 10 Schritten
- caritas communications digital readiness check
- „Donor 2022-Project“

Drei digitale Megatrends:

Künstliche
Intelligenz

Spracherkennung

Virtual Reality /
Augmented Reality

Drei digitale Megatrends:

Künstliche
Intelligenz

Spracherkennung

Virtual Reality /
Augmented Reality

Wenn das user-interface sich ändert,
müssen alle Internetseiten neu konzipiert
werden.



Drei digitale Megatrends:

Künstliche
Intelligenz

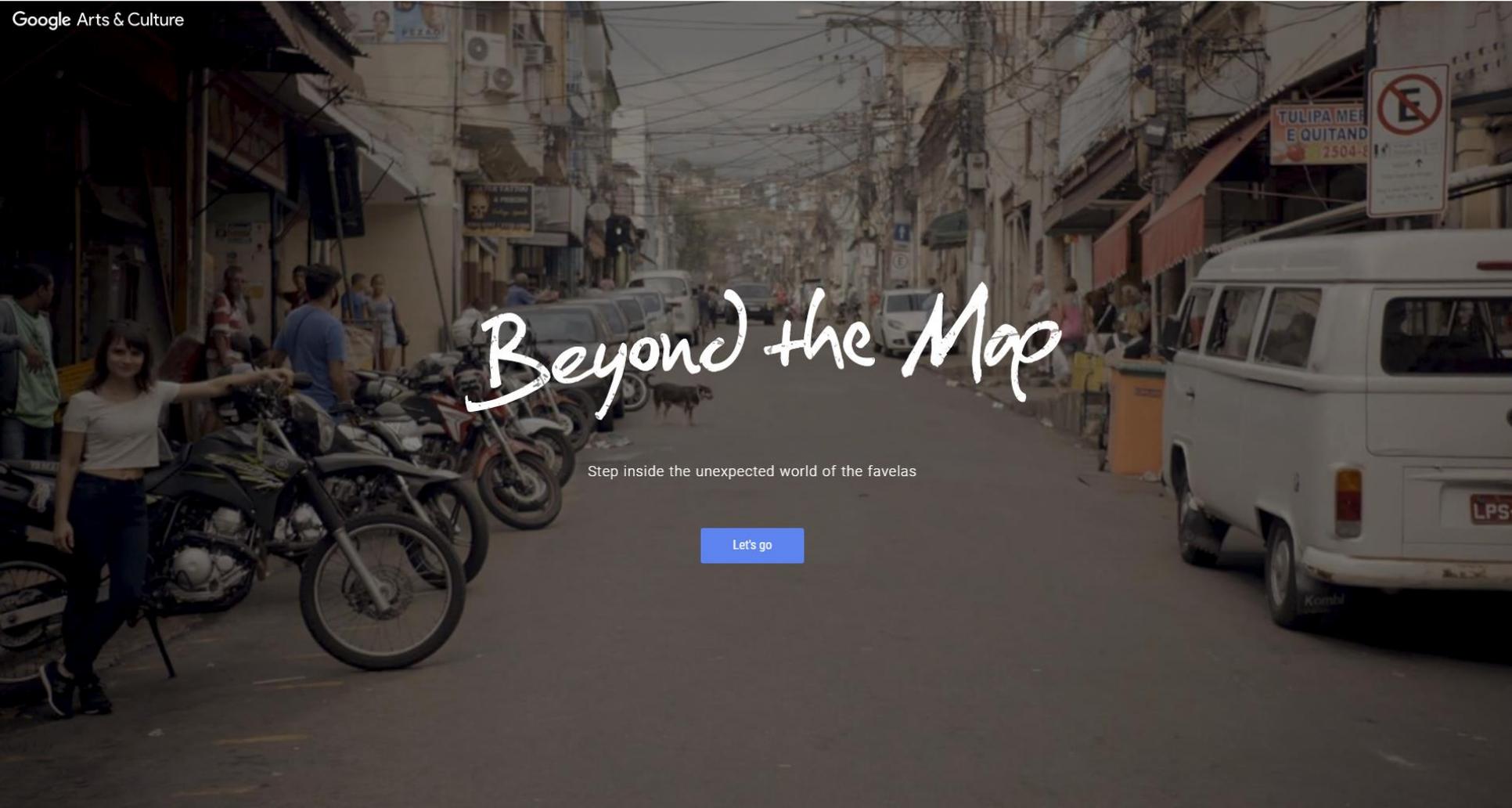
Spracherkennung

Virtual Reality /
Augmented Reality

Digitale Reise zum Patenkind in Afrika?

Technisch betrachtet ein „alter Hut“

Google Arts & Culture



Beyond the Map

Step inside the unexpected world of the favelas

Let's go

Für Advocacy-Arbeit bereits eingesetzt



“

*Du wirst
nicht nur sehen,
was tagtäglich vor uns
versteckt gehalten wird –
du wirst es
durch die Augen
eines Tieres sehen.*

”

- THOMAS D -





*Und was
kommt noch?*

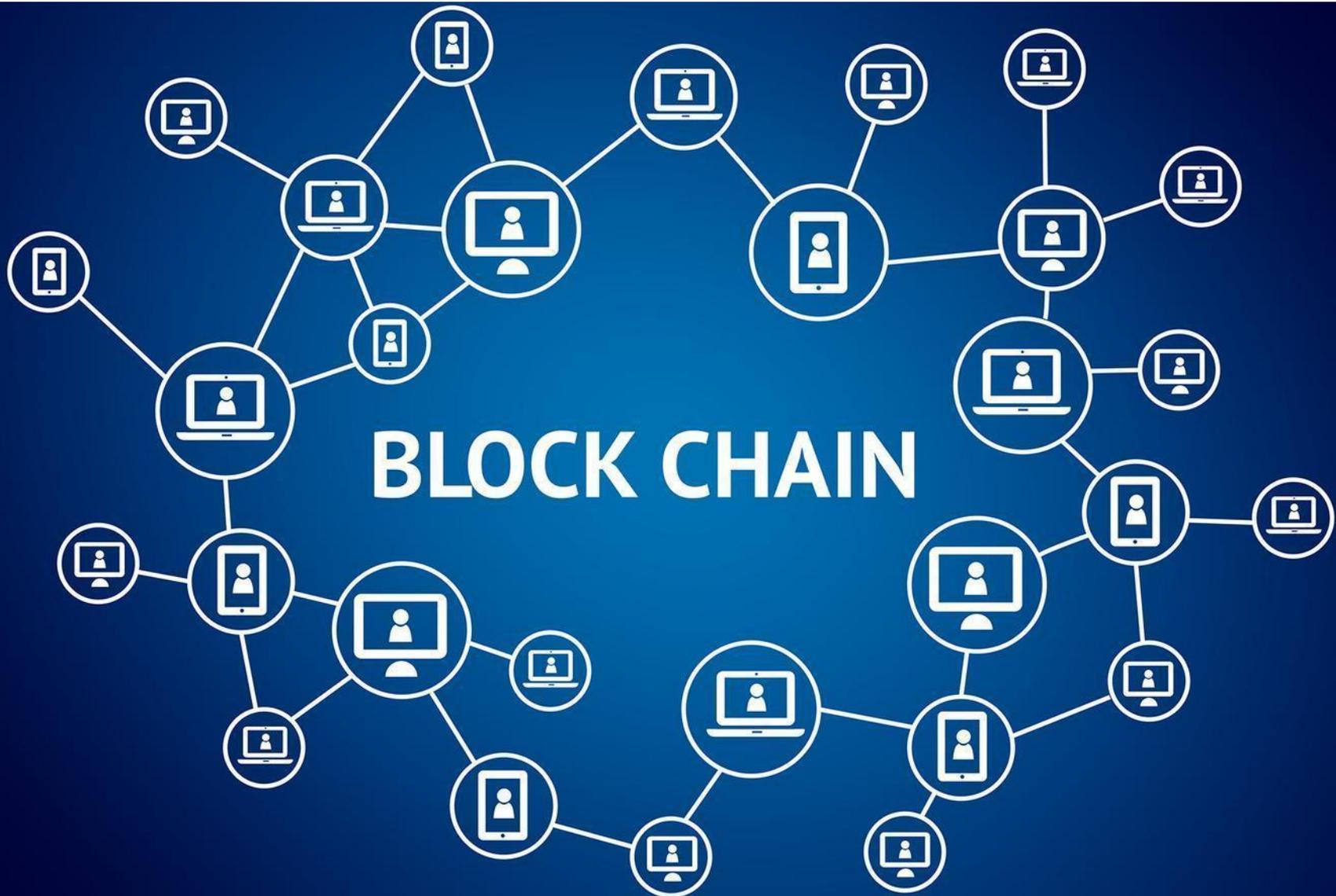


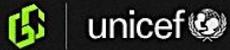
CHART BITCOIN - EURO (BTC-EUR)

Chart-Typ: Gefüllter-Chart Optionen

Intraday 1 Woche 1 Mon. 3 Mon. 1 Jahr **3 Jahre** 5 Jahre MAX



Eine Frage an die „Jüngeren“: Wer kennt das Projekt?



- HOME
- PROJECT
- MINING
- STATS
- FAQ

FUNDS
RAISED
117.75
EUROS

COMPUTE
POWER
0.00
MH/S

CONTRIBUTORS
11010

ACTIVE
CONTRIBUTORS
0

START MINING

GAME  CHANGERS

MAKE A DONATION

UNTIL MARCH 31ST, 2018
JOIN WITH UNICEF ON THE FIRST FUNDRAISER
VIA BLOCKCHAIN TO HELP SYRIAN CHILDREN

Was steht auf dem Zettel? Unsere Agenda

Teil 1: Wo stehen wir heute?

- Blitzlichtumfrage zur Digitalisierung im NGO-Bereich 2016
- Studie Barrierefreies Online-Spenden 2017
- Fazit: „Bermudadreieck der digitalen Kommunikation“

Teil 2: Wo müssen wir hin?

- Digitale Trends und ihre Auswirkungen auf Kommunikation
- **sprachgesteuerte interaktive kundenzentrierte „Marktplatz-Webseiten“**
- Best Practice Neue Kommunikation Katholisches Sozialwerk St. Georg

Teil 3: Wie kommen wir dahin?

- Digitaler Fitnessplan in 10 Schritten
- caritas communications digital readiness check
- „Donor 2022-Project“

Gemeinsam. Anders. Stark.

Best Practice



Sozialwerk
St. Georg

Neue St. Georg Kommunikation: Von der Konzeption zur Umsetzung.

März 2018

Gierth, Grigo, Kuster

Stand| 13.03.2018

Wir schaffen einen digitalen Raum für das Sozialwerk St. Georg.

Wir verlagern den digitalen Raum des Sozialwerks in das Internet und machen ihn öffentlich.

Vorteile:

- + Keine Mehrklassengesellschaft. Alle Mitarbeiter und alle Klienten können Zugang haben. (Minimale Zugangshürden. Man braucht nur einen Internetzugang.)
- + Vergleichsweise geringe Kosten.

Herausforderung

- Sehr öffentlich.
- Keine Nutzung als konkretes Arbeitsmittel möglich, da Datenschutz nicht gewährleistet.

Was bringt die Konzeption der neuen Internetseite?

Weg vom Schaufenster



Hin zur Theke



Was steht auf dem Zettel? Unsere Agenda

Teil 1: Wo stehen wir heute?

- Blitzlichtumfrage zur Digitalisierung im NGO-Bereich 2016
- Studie Barrierefreies Online-Spenden 2017
- Fazit: „Bermudadreieck der digitalen Kommunikation“

Teil 2: Wo müssen wir hin?

- Digitale Trends und ihre Auswirkungen auf Kommunikation
- sprachgesteuerte interaktive kundenzentrierte „Marktplatz-Webseiten“
- Best Practice Neue Kommunikation Katholisches Sozialwerk St. Georg

Teil 3: Wie kommen wir dahin?

- Digitaler Fitnessplan in 10 Schritten
- caritas communications digital readiness check
- „Donor 2022-Project“

Fit in die digitale Zukunft

1. Die digitale Entdeckungsreise im Management beginnen - zuhause und im Büro

Wie aufgeschlossen bin ich gegenüber neuen Technologien und welchen Digitalisierungsgrad hat mein Leben privat und beruflich?

10 Schritte zum Trainingsplan

<https://www.linkedin.com/pulse/fit-die-digitale-zukunft-der-kopfconsulting-fitnessplan-hartmut-kopf?published=t>

Fit in die digitale Zukunft

2. Digital-Check der Kommunikation nach draußen - privat und beruflich

Wie kommuniziere ich als Person,
wie meine Organisation im Netz?

10 Schritte zum Trainingsplan

Fit in die digitale Zukunft

3. Digital-Check der Bewertung von außen

Wie wird mein Kommunizieren, mein Auftreten, wie das meiner Organisation im Netz wahrgenommen und vor allem auch bewertet?

10 Schritte zum Trainingsplan

Fit in die digitale Zukunft

4. Digitale Umfeldanalyse betreiben - branchenspezifisch und -übergreifend

Wie weit sind unsere Wettbewerber bereits in ihrer Digitalisierung, gibt es „Hidden Champions“ und was können wir von ihnen lernen?

10 Schritte zum Trainingsplan

Fit in die digitale Zukunft

5. Dienstleistungen auf Digitalisierungsmöglichkeiten prüfen - erprobte und neue

Können wir unsere bestehenden Dienstleistungen durch digitale Prozess-Elemente verbessern
- zur Vereinfachung für Mitarbeitende und zum Nutzen der Kunden?

Und können wir gegebenenfalls daraus abgeleitete, ganz neue digitale Dienstleistungen anbieten, zumindest uns solche ausdenken?

10 Schritte zum Trainingsplan

Fit in die digitale Zukunft

6. Neue Geschäftsmodelle für die digitalisierte Gesellschaft entwickeln - machen, mitmachen oder einkaufen

Haben wir die digitale Frage des 21. Jahrhunderts als „neue soziale Frage“ verstanden und können wir bereits Angebote zu ihrer Bearbeitung entwickeln?

10 Schritte zum Trainingsplan

Fit in die digitale Zukunft

7. Die Mitarbeiter aktiver in digitale Kommunikation einbinden - als Person und Mitarbeiter

Wie gelingt es, die privat Social Media-affinen Mitarbeiter auch für das eigene Unternehmen und seine Kommunikation zu begeistern?

Und wie schaffen wir den Spagat zwischen dienstlichem Datenschutz und persönlichem Nutzer-Verhalten?

10 Schritte zum Trainingsplan

8. Vorhandene Mitarbeiter digital weiterentwickeln - als Lernende und Lehrende

Wie gelingt es, möglichst vielen Mitarbeitenden zu einer digitalen Grundkompetenz zu verhelfen und wie kann die „Schwarmintelligenz der Vielen“ fruchtbar gemacht werden?

10 Schritte zum Trainingsplan

Fit in die digitale Zukunft

9. Gezielt „Digital Kompetente“ einstellen - auf allen Ebenen, bis ins Management

Wie relevant ist das Kriterium
„Digitalkompetenz“ beim Formulieren
von Stellenanforderungen und
bei der Mitarbeiterauswahl?

10 Schritte zum Trainingsplan

Fit in die digitale Zukunft

10. Umfassende digitale Innovationskultur aufbauen - gesteuert und ungesteuert

Wie schaffen wir es, in unseren Organisationen ein Stück weit ein „Digital Social Valley“ zu erzeugen?

10 Schritte zum Trainingsplan

Caritas communications digital readiness check

d² readiness check

1. Nutzen Sie persönlich...

	poste selbst	verfolge die posts anderer	nutze ich nicht
Facebook	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Twitter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
YouTube	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Xing	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
LinkedIn	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sonstiges (bitte angeben)

2. Ist die Geschäftsführung Ihrer Einrichtung aktiv bei...

	ja	nein	weiss ich nicht
Facebook	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Twitter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
YouTube	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Xing	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
LinkedIn	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sonstiges (bitte angeben)

3. Ist der Internetauftritt Ihrer Einrichtung...

- ... bereits für Suchmaschinen optimiert?
- ... bereits für eine Nutzung auf mobilen Endgeräten optimiert?
- ... auch in leichter Sprache verfügbar?
- ... noch in Planung; wir haben keinen Internetauftritt.

Caritas communications digital readiness check

4. Ihre Einrichtung hat Social Media Auftritte bei...

	mehrere	einen	keinen	weiss nicht
Facebook	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Twitter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
YouTube	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Xing	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
LinkedIn	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Wie hoch ist die monatliche Anzahl der Posts Ihrer Einrichtung über alle Social Media Kanäle? (ein ungefährender Schätzwert genügt)

5. Werden die Social Media Auftritte Ihrer Einrichtung aktiv gesteuert?

- ja
- nein
- weiss nicht

Wenn Social Media gesteuert werden, welche Abteilung ist dafür verantwortlich?

6. Gibt es in Ihrer Einrichtung ein für alle Mitarbeiter zugängliches Intranet?

- ja
- nein
- weiss nicht

7. Werden Nachrichtendienste wie WhatsApp zur internen Kommunikation genutzt? (ggf. auch inoffiziell zwischen den Mitarbeitern)

- ja, offiziell
- ja, inoffiziell
- nein
- weiss nicht

Caritas communications digital readiness check

8. Nutzt Ihre Einrichtung interne Social Media Anwendungen?

- ja
 nein
 weiss nicht

Wenn ja und falls bekannt, welcher Anbieter?

9. Setzt sich Ihre Einrichtung aktiv mit ihren Bewertungen in Arbeitgeber-Bewertungsportalen auseinander?

- ja
 nein
 weiss nicht

Wenn ja, welche Abteilung ist dafür verantwortlich?

10. Setzt sich Ihre Einrichtung aktiv mit ihren Bewertungen in Kunden-Bewertungsportalen auseinander?

- ja
 nein
 weiss nicht

Wenn ja, welche Abteilung ist dafür verantwortlich?

Fertig

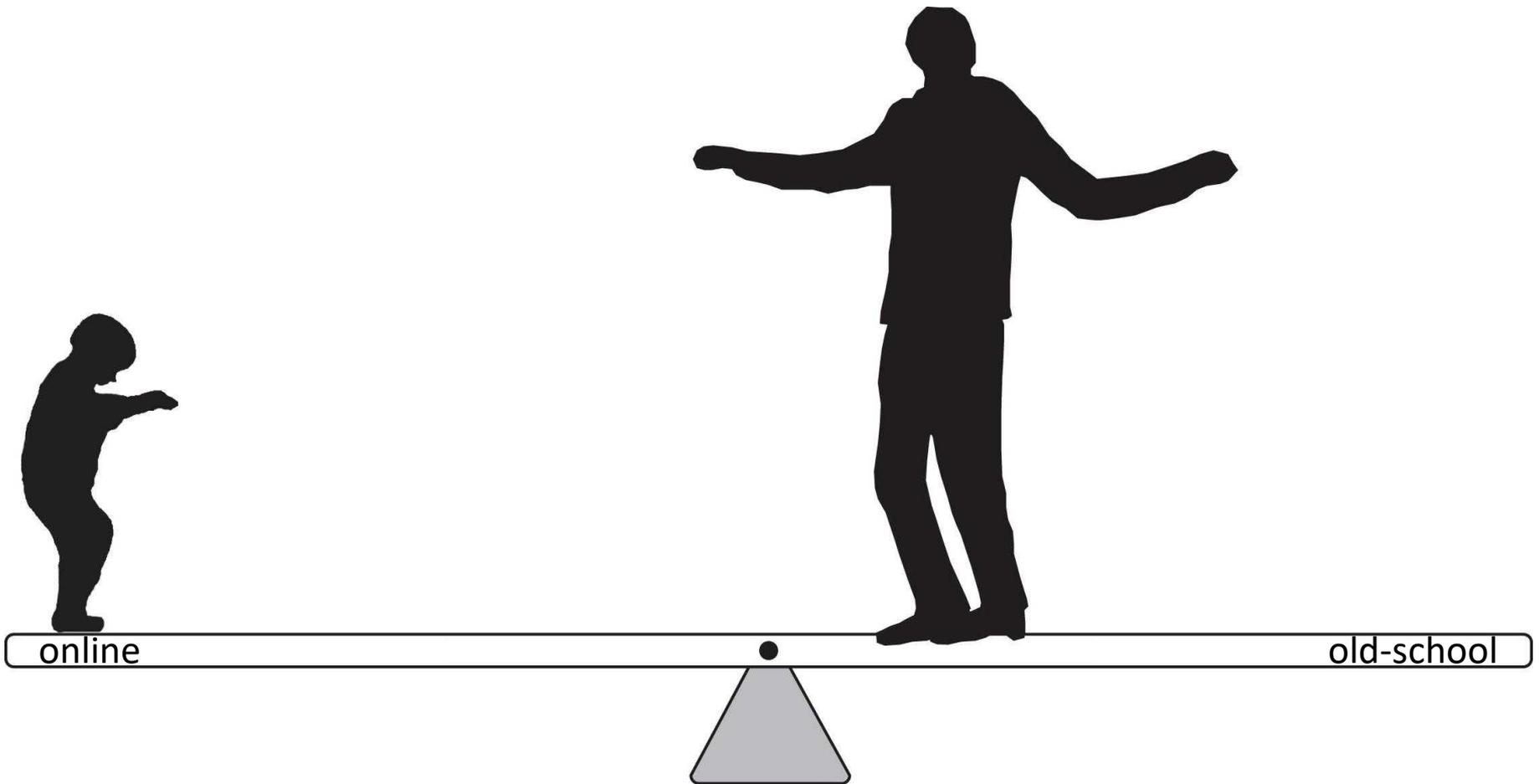
Powered by
 SurveyMonkey
Es ist ganz einfach, eine Umfrage zu erstellen.

kopf.consulting

<https://www.surveymonkey.de/r/CWC3WQQ>

Workshop: Caritas Digital Donor 2028

Trügerische Sicherheit: Wo kommen heute noch die meisten Spenden her?



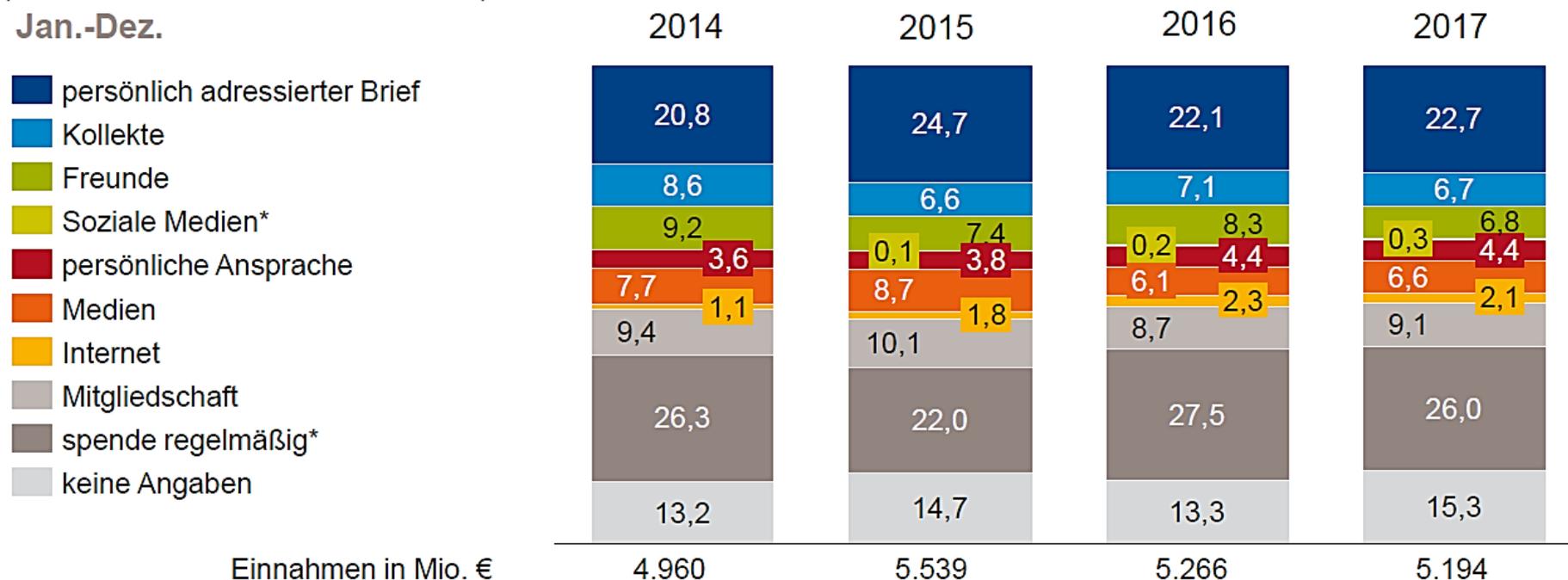
Der persönlich adressierte Brief ist weiterhin wichtig.
Soziale Medien spielen noch eine sehr geringe Rolle.



Was hat den (Haupt-) Anstoß zur Spende gegeben?

(Anteile an den Einnahmen in %)

Jan.-Dez.

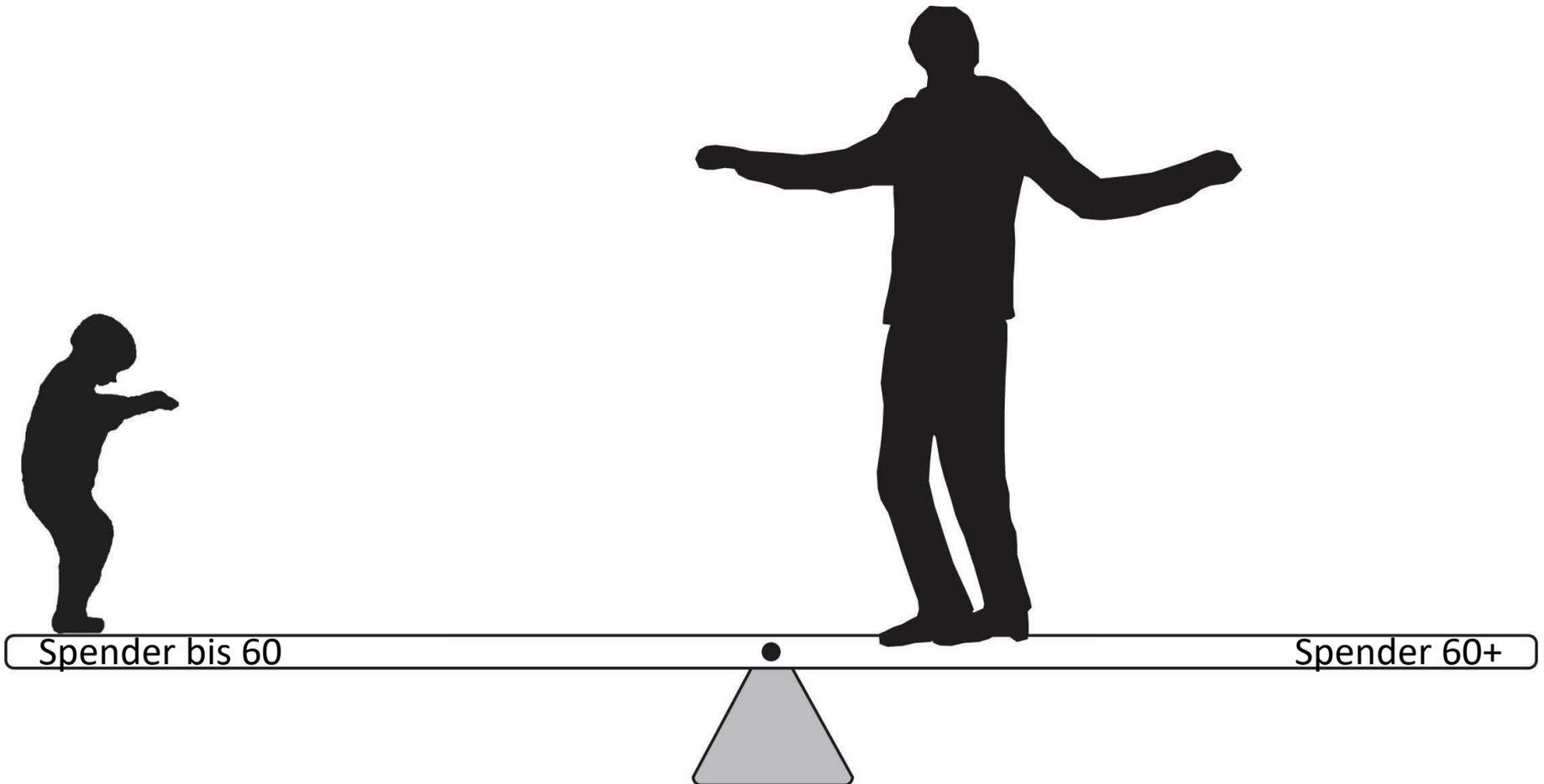


GfK Charity*Scope, 10.000 deutsche Privatpersonen, repräsentativ für 67,7 Mio. Deutsche ab 10 Jahren im Jahr 2017

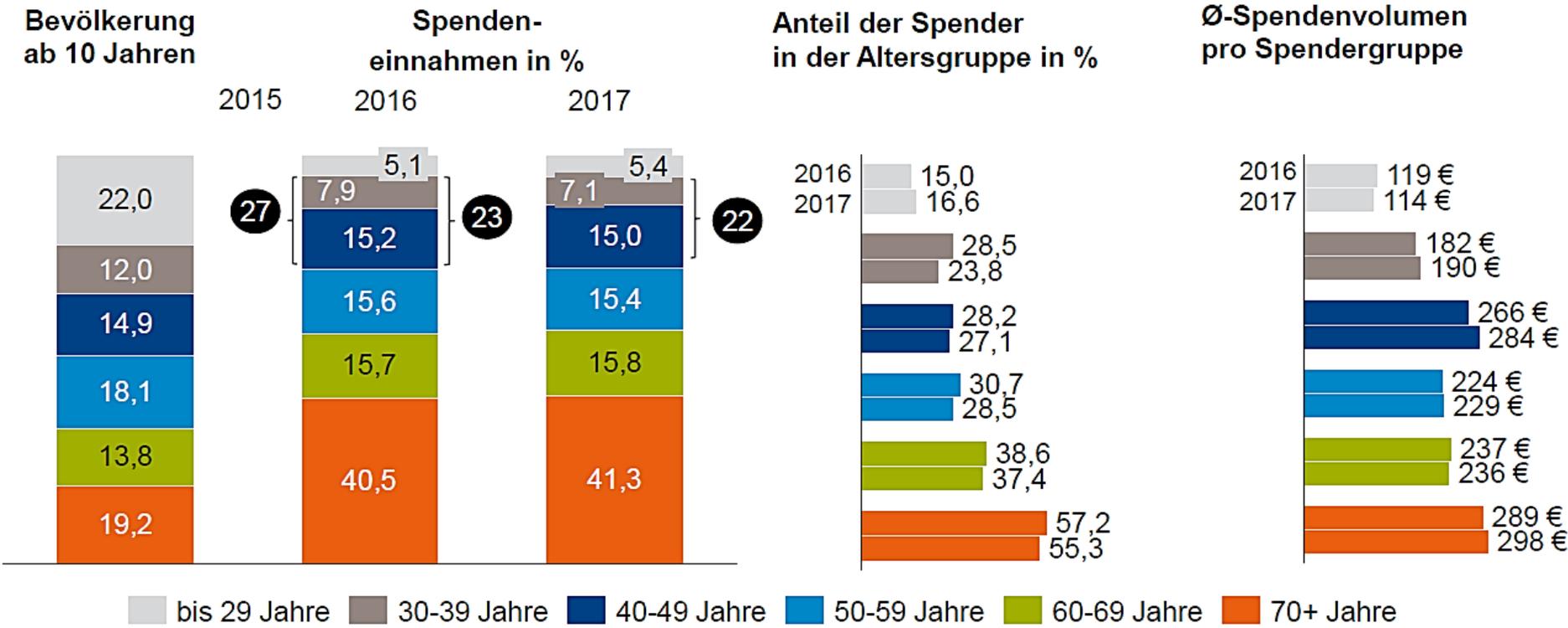
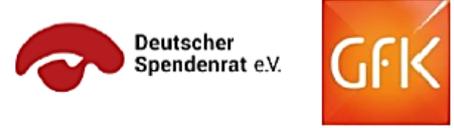
* Bis 2016 wurde eine Position „spende regelmäßig/keine Angabe“, „Freunde/Soziale Medien“ dargestellt, ab 2017 getrennt: „spende regelmäßig“ ist eine subjektive Einschätzung der Spender im Sinne von „ich spende immer für diese Organisation.“

© GfK und Deutscher Spendenrat e.V. 2018 | Bilanz des Helfens 2018 | 26. Februar 2018

„schleichend-dramatische“ Veränderungen im Spenderverhalten



Die anteiligen Spendeneinnahmen in den Altersgruppen 30-49 (Generation X) und 50-59 nehmen 2017 weiter ab.

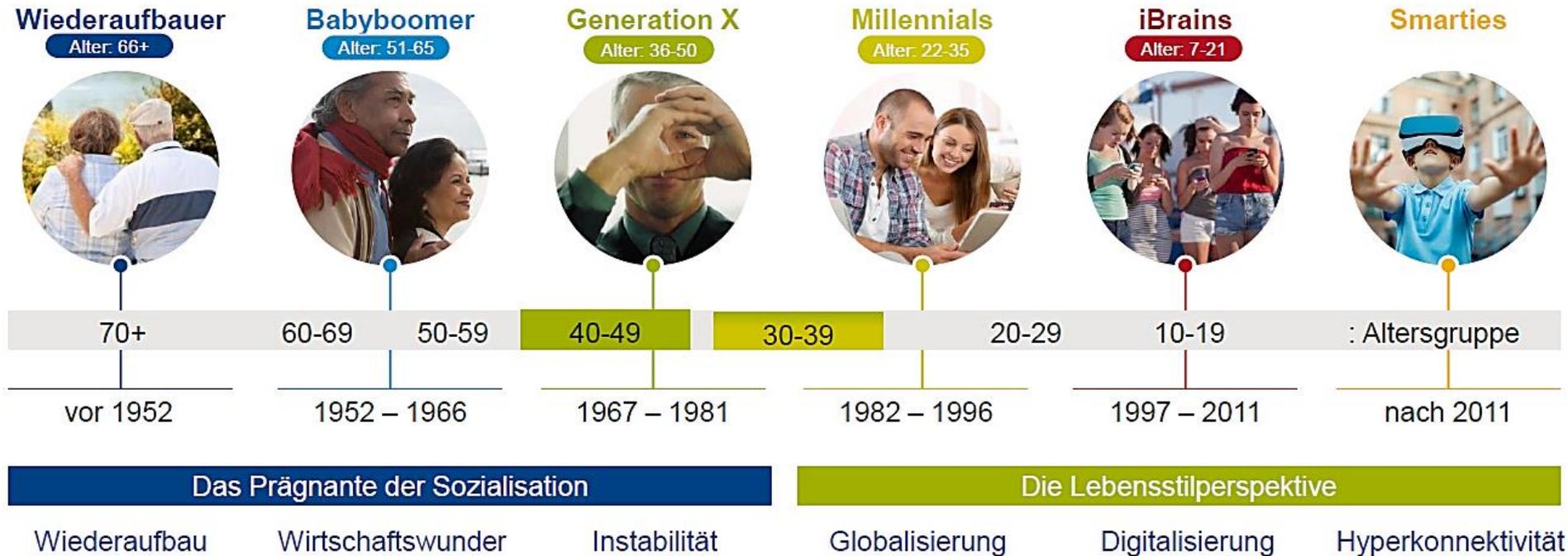


GfK Charity*Scope, 10.000 deutsche Privatpersonen, repräsentativ für 67,7 Mio. Deutsche ab 10 Jahren im Jahr 2017

© GfK und Deutscher Spendenrat e.V. 2018 | Bilanz des Helfens 2018 | 26. Februar 2018

Generationen im Überblick

Abgrenzungen nach Prägung und in Abstimmung mit internationalen Studien



„Am Anfang war das Problem“: „Design Thinking light“:

Beobachten & Verstehen

- Wer sind unsere Spender?
- Welche Bedürfnisse werden sie haben?

Wir designen die Persona „iBrains 2028“

Brainstorming

- Wie können wir ihre Bedürfnisse „optimal digital“ erfüllen?
- „Viel hilft viel“
Nur sammeln, nicht bewerten!

Ideen sammeln

Prototyping

- Welche Ideen eignen sich am besten?
- Wie kann daraus ein konkretes digitales Produkt werden?

Ideen sortieren, bewerten und ergänzen

„Millenials“ und „iBrains“: Die Spender-Basis der Zukunft

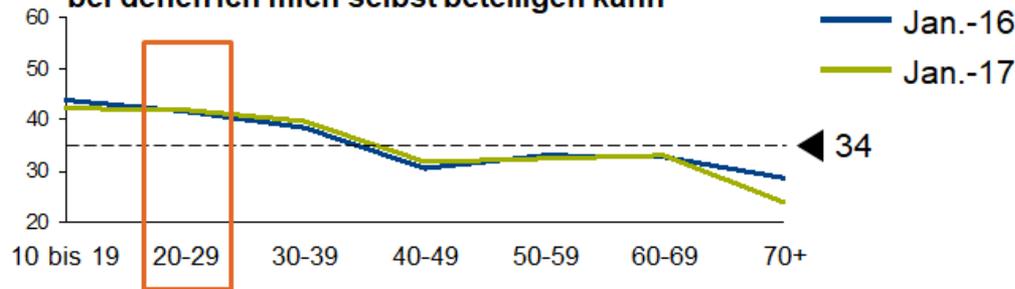
Persönlicher Bezug und regionale Nähe ist vor allem für die 20-29-Jährigen wichtig



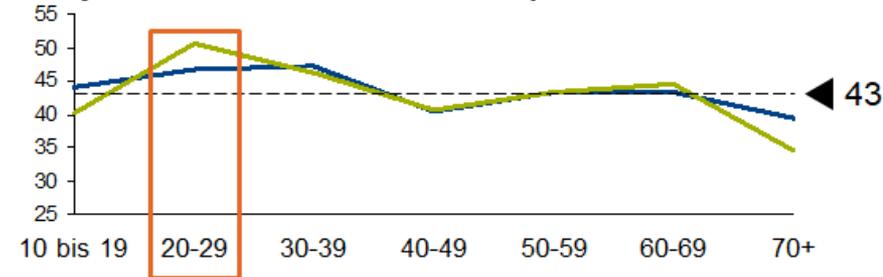
Einstellungen zum Spenden nach Alter

(Top Boxes 4,5%, Basis: Spender und Nichtspender nach Altersgruppe)

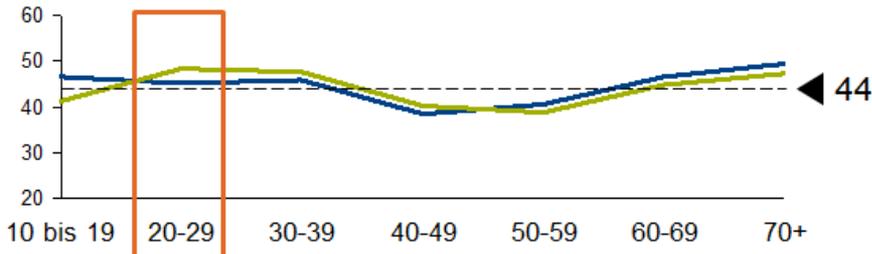
am liebsten würde ich für Projekte spenden bei denen ich mich selbst beteiligen kann



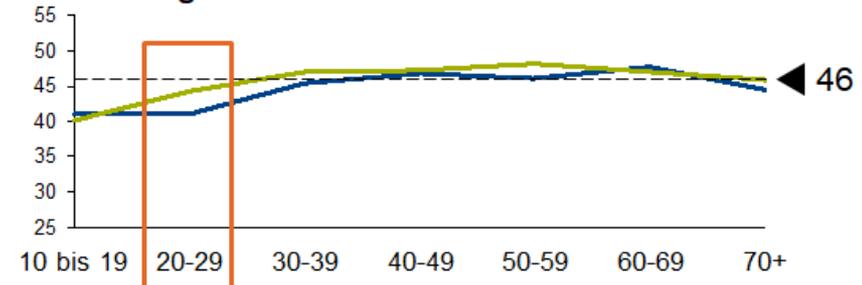
ich möchte einen persönlichen Bezug zu den Projekten haben, für die ich Geld spende



es gibt so viele ähnliche Organisationen, dass ich mich nur schwer entscheiden kann, für welche Organisation ich spende



ich spende am liebsten für Projekte in meiner Region



GfK CharityScope, Befragung „Einstellungen zum Spenden“, Januar 2016/2017

© GfK 2017 | GfK CharityScope, Jahr 2016 | Februar 2017



Hochschule Bonn-Rhein-Sieg
Institut für Soziale Innovationen

hartmut.kopf@h-brs.de
www.soziale-innovationen.com

kopf.consulting

hartmut.kopf@kopf.consulting
www.kopf.consulting