





Challenge Nr. 5:




Digitale Anwendungen in sozialen Organisationen: vom Potenzial in den Alltag




Informationsblatt für Teams bei der regioWERKSTATT - der Hackathon für regionale Innovation

In diesem Dokument wird ein regionales Problem Niederösterreich und Burgenland genauer beschrieben. Es ist eine Informationsgrundlage für die Lösungs-Teams beim Hackathon, der von der Universität für Weiterbildung Krems im Rahmen des INTERREG Projekts BRIE veranstaltet wird.

 **Ziel:** Das Problem so klar wie möglich zu verstehen, um während des Hackathons eine Geschäfts- oder Produktidee zu entwickeln, die das Problem lösen soll oder einen Beitrag dazu leistet.

Challenge-Expertin: Chieh Pan, Mitbegründerin beim Start Up “in-kind”	
Was ist das Problem?	
<p> Was beschäftigt euch? Warum ist das Thema für dich, deine Gemeinde, deine Organisation, die Region wichtig?</p>	<p>Viele (soziale) Organisationen stehen vor der Herausforderung, Sachspenden effizient zu organisieren. Gleichzeitig entstehen zunehmend digitale Lösungen, die genau dabei unterstützen sollen. Dennoch werden solche Anwendungen oft nicht angenommen oder nicht nachhaltig genutzt.</p> <p>Es entsteht ein zentrales Spannungsfeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Digitale Lösungen könnten Prozesse erleichtern • werden aber im Alltag häufig nicht genutzt <p>Die Gründe dafür sind vielfältig:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Unsicherheit im Umgang mit Technologie • fehlendes Vertrauen in digitale Lösungen • Angst vor zusätzlicher Arbeit oder Überforderung • Sorge, ersetzt zu werden oder an Bedeutung zu verlieren • fehlende Passung zu bestehenden Routinen <p>Zusätzlich:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Entscheidungen über Tools werden oft von Management oder IT getroffen, während die tatsächlichen Nutzer:innen wenig eingebunden sind • viele Tätigkeiten (z. B. Sachspendenlogistik) passieren „nebenbei“ • es gibt selten dediziertes Personal für solche Prozesse <p>Ergebnis: Lösungen sind vorhanden, aber sie werden nicht selbstverständlich Teil des Arbeitsalltags.</p>
<p> Beispiel-Situation: Gab es einen Moment, wo das Problem besonders spürbar wurde?</p>	<p>Eine Organisation führt ein neues digitales Tool ein, das die Koordination von Sachspenden erleichtern soll. Doch im Alltag passiert Folgendes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mitarbeitende greifen weiterhin auf bestehende, gewohnte Wege zurück • das Tool wird als zusätzliche Belastung wahrgenommen • Unsicherheit im Umgang führt zu Frustration
<p>Wen betrifft das Problem?</p>	
<p> Wer und wie viele sind betroffen? Was brauchen diese Personen? Notieren Sie, was diesen Personen fehlt, sie frustriert oder worauf sie hoffen.</p>	<p>Mitarbeitende & Ehrenamtliche</p> <ul style="list-style-type: none"> • arbeiten oft unter Zeitdruck • haben unterschiedliche digitale Kompetenzen (von sehr jung bis pensioniert) • führen viele Aufgaben parallel aus <p>Frustration:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Angst, etwas falsch zu machen • Überforderung durch neue Tools • Gefühl von zusätzlicher Belastung <p>Organisationen & Management</p> <ul style="list-style-type: none"> • wollen Prozesse effizienter gestalten • investieren in neue Lösungen • erleben geringe Nutzung im Alltag <p>Sozialer Sektor insgesamt</p> <ul style="list-style-type: none"> • legt großen Wert auf „von Menschen für Menschen“ • steht digitalen Lösungen teilweise kritisch gegenüber • fürchtet Imageverlust durch zu viel Technologie <p>Was fehlt insgesamt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vertrauen in digitale Lösungen • Einbindung der tatsächlichen Nutzer:innen • einfache Integration in bestehende Routinen • klare Vorteile im Alltag
<p> Wenn ihr eine betroffene Person anrufen würdet – was würde sie sagen?</p>	<p>„Ich weiß nicht, ob ich das richtig bedienen kann.“ „Das macht mir am Ende nur mehr Arbeit.“ „Wir haben das Tool, aber niemand nutzt es wirklich.“ „So haben wir das immer gemacht. warum ändern?“</p>

Wo & wie zeigt sich das Problem?	
<p> Wo genau passiert das Problem? (Ort, digital, ...)</p> <p>Welche Abläufe sind betroffen? Was läuft nicht rund? Was fehlt?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • beim Einkauf und der Einführung neuer Tools • im Arbeitsalltag von Mitarbeitenden und Ehrenamtlichen • im Spannungsfeld zwischen Management und Praxis <p>Welche Abläufe sind betroffen?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Einführung neuer digitaler Lösungen • Nutzung im operativen Alltag • Kommunikation zwischen Entscheidungsträger:innen und Anwender:innen • Routinen im Umgang mit Sachspenden <p>Welche Abläufe sind betroffen?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Einführung neuer digitaler Lösungen • Nutzung im operativen Alltag • Kommunikation zwischen Entscheidungsträger:innen und Anwender:innen • Routinen im Umgang mit Sachspenden <p>Was läuft nicht rund?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tools werden „von oben“ eingeführt • Nutzer:innen fühlen sich nicht eingebunden • Lösungen passen nicht zu bestehenden Arbeitsweisen • fehlende Unterstützung beim Einstieg <p>Die Lösung ist da, aber sie passt nicht in den Alltag der Menschen.</p>
<p> Was müssten wir noch wissen oder herausfinden, um das Problem/die Lage besser zu verstehen?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Was brauchen Mitarbeitende, um Vertrauen in digitale Lösungen zu entwickeln? • Wie entstehen Widerstände gegenüber neuen Tools? • Welche Rolle spielen Routinen im Arbeitsalltag? • Wie können Menschen bei Veränderungen besser begleitet werden? • Was überzeugt Organisationen und Mitarbeitende wirklich? <p>Ziel: Verstehen, wie digitale Lösungen tatsächlich im Alltag angenommen und genutzt werden</p>
Warum ist das Thema wichtig – und was gibt es schon?	
<p> Wieso ist die Lösung des Problems für die Region wichtig?</p>	<p>Wenn digitale Lösungen akzeptiert und genutzt werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Werden (soziale) Organisationen entlastet • können Ressourcen effizienter eingesetzt werden • verbessert sich die Unterstützung für hilfeschende Menschen <p>Gleichzeitig steigt die Wirksamkeit vorhandener Innovationen.</p>
<p>Welche Ressourcen gibt es?</p>	<p>Was gibt es schon?</p> <ul style="list-style-type: none"> • erste digitale Lösungen und Plattformen • interne Prozesse und Tools

	<ul style="list-style-type: none"> • Kommunikationswege (E-Mail, Listen etc.) <p>Herausforderung: Diese Lösungen entfalten ihr Potenzial nur, wenn sie tatsächlich genutzt werden.</p>
<p>⚠ Was passiert, wenn wir es nicht lösen?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ineffiziente Prozesse bleiben bestehen • digitale Lösungen werden nicht genutzt • Ressourcen werden verschwendet • Frustration bei Mitarbeitenden steigt <p>Folge: Potenziale bleiben ungenutzt, obwohl Lösungen vorhanden sind</p>
<p>💛 Wer müsste bei der Lösung mitdenken? (Fachrichtungen, Berufe)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • soziale Organisationen & Mitarbeitende • Ehrenamtliche • Management & Entscheidungsträger:innen • IT & Digitalisierung • Kommunikation & Change Management

Was ist das Problem in einem Satz?	
<p>Formuliert das Problem aus Sicht einer betroffenen Person, z.B.: Als [Nutzer:in] erlebe ich [Situation], brauche aber [Bedarf], damit [Wirkung/Ziel].</p>	<p>Als Mitarbeitende:r in einer sozialen Organisation erlebe ich, dass neue digitale Lösungen eingeführt werden, die mir eigentlich helfen sollen, aber oft nicht in meinen Arbeitsalltag passen oder sich kompliziert anfühlen. Ich brauche einfache, verständliche und alltagstaugliche Lösungen, denen ich vertraue und die mich wirklich entlasten.</p>
<p>✅ Wie würde die Zukunft der Region oder der Gesellschaft aussehen, wenn das Problem gelöst ist?</p> <p>Was wäre ein gutes Zeichen? Für wen?</p>	<p>Digitale Lösungen werden selbstverständlich genutzt, weil sie den Arbeitsalltag wirklich erleichtern. Mitarbeitende fühlen sich sicher im Umgang damit und sehen den Nutzen klar.</p> <p>Ein gutes Zeichen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • hohe Nutzung neuer Lösungen • weniger Widerstand • spürbare Entlastung im Alltag • bessere Koordination von Sachspenden
Arbeitstitel für das Problem	
<p>Wie könnte der Titel für das Problem lauten, der schnell Auskunft über die Kernthematik gibt?</p>	<p>Digitale Anwendungen in sozialen Organisationen: vom Potenzial in den Alltag</p>
Mögliche Fokusbereiche für eure Ideen	
<p>Welche Fokusbereiche zur Ideenentwicklung ergeben sich aus der Challenge? (aber keine abschließende Liste)</p>	<p>Die Challenge kann aus unterschiedlichen Perspektiven bearbeitet werden. Hier sind einige mögliche Ansatzpunkte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vertrauen in digitale Lösungen stärken • Einführung und Nutzung neuer Tools verbessern • Routinen und Arbeitsabläufe berücksichtigen • einfache Einstiege und Nutzungserlebnisse gestalten • Kommunikation und Change-Prozesse neu denken

Kontaktinformationen

Der Hackathon wird von BRIE - Building Regional Innovation Ecosystems unterstützt. Das Projekt BRIE wird durch das Interreg VI-A SK-AT Programm kofinanziert. Der Hackathon wird vom Department für Weiterbildungsforschung und Bildungstechnologien der Universität für Weiterbildung Krets durchgeführt. Projekt BRIE je spolufinancovaný z programu Interreg VI-A SK-AT. Mehr Infos zum Projekt: <https://www.donau-uni.ac.at/de/universitaet/fakultaeten/bildung-kunst-architektur/departments/weiterbildungsforschung-bildungstechnologien/forschung/projekte/brie.html>

Jasmina Džanić

Projektmitarbeiterin am Department für Weiterbildungsforschung und Bildungstechnologie
Universität für Weiterbildung Krets

 jasmina.dzanic@donau-uni.ac.at



Diese Problembeschreibung stützt sich auf der Strukturhilfe zur Problemklärung “Die Ausgangslage verstehen” (2025) von Jasmina Džanic und Isabell Grundschober, wie wiederum auf der Weiterentwicklung von “Die Ausgangslage verstehen” (2024) von Isabell Grundschober und Klaus Neundlinger basiert. Sie ist lizenziert [unter CC BY 4.0](#). Die Lizenzbedingungen beziehen sich nicht auf die genutzten Bilder oder Symbole.