

Digitale Agenda

Gemeinsam Digital: Für mehr Menschlichkeit.

SRK-STRATEGIE 2030



Schweizerisches Rotes Kreuz



Impressum

Schweizerisches Rotes Kreuz

Rainmattstrasse 10

CH-3001 Bern

Telefon 058 400 41 11

info@redcross.ch

verabschiedet durch den Rotkreuzrat am 17.09.2020

Produktion: Schweizerisches Rotes Kreuz (SRK), Bern

Layout: graphic-print (SRK)

Vorwort

Digitalisierung bestimmt heute zunehmend unser Leben. Gerade für eine humanitäre Organisation wie das SRK ist es wichtig, die Chancen, die sich durch den digitalen Wandel ergeben, bestmöglich zum Wohle verletzlicher Menschen zu nutzen. Unsere Organisation verfügt mit ihren Ressourcen, ihren Kompetenzen und ihrer Innovationsbereitschaft über eine sehr gute Ausgangslage, um das Erfolgsmodell SRK, welches sich über 150 Jahre bewähren konnte, auch in die digitale Zukunft zu tragen.

Dabei sind die aktuellen Rahmenbedingungen im digitalen Zeitalter immer als Momentaufnahme zu verstehen. Denn: Es entsteht nicht nur immer wieder technologischer Fortschritt, auch dessen Geschwindigkeit nimmt zu. Oder mit den Worten des Zukunftsforscher Ray Kurzweil gesprochen: «Wir werden im 21. Jahrhundert keine 100 Jahre Fortschritt erleben – es wird sich eher anfühlen wie 20'000 Jahre Fortschritt.»¹

Vor diesem dynamischen Hintergrund definiert der Rotkreuzrat mit der Digitalen Agenda die Grundausrichtung für ein «digitales SRK» auf Basis der SRK-Strategie 2030. Die Digitale Agenda legt den Stellenwert der Digitalisierung im SRK fest und ist unter dem Motto «Gemeinsam Digital: Für mehr Menschlichkeit» Orientierungshilfe, Handlungsanleitung und gemeinsame Grundlage für die Gestaltung der digitalen Zukunft des SRK. Sämtliche RK-Organisationen sind aufgefordert, in ihren jeweiligen (Teil-)Strategien wie auch in Umsetzungsplänen ihren Beitrag zur Umsetzung der Digitalen Agenda zu leisten und noch stärker in den gemeinsamen Dialog und Austausch zu treten, um die kommenden Herausforderungen effektiv, effizient und nachhaltig meistern zu können.

¹ Übersetzt aus dem Englischen; Kurzweil, Ray (2004): The Law of Accelerating Returns. In: Teuscher C. (eds) Alan Turing: Life and Legacy of a Great Thinker. Springer, Berlin, Heidelberg, S. 381–416.

Gemäss unserer neuen Strategie wollen wir mehr denn je wandlungsfähig und innovativ sein, die Bedürfnisse unserer Zielgruppen noch stärker in den Mittelpunkt stellen und den Mehrwert für sie erhöhen. Wir werden auf diesem Weg nicht alles auf einmal erreichen können, schrittweise vorgehen, experimentieren, Fehler machen – und gemeinsamen aus ihnen lernen.

Wir freuen uns gemeinsam mit unseren RK-Organisationen diesen Weg zu Gunsten von verletzlischen Menschen in der Schweiz und im Ausland sowie unserer Organisation als Ganzes zu beschreiten.

Thomas Heiniger
Präsident

Markus Mader
Direktor

Inhalte und Aufbau dieses Dokuments

Das vorliegende Dokument ist in folgende Hauptabschnitte gegliedert:

Der Weg zur Digitalen Agenda des SRK	8
Der Einfluss der Digitalisierung auf das SRK	12
Die Digitale Grundausrichtung des SRK	16
Handlungsfelder	17
Umsetzung und Dialog «Digitale Agenda»	21
Anhang: Thematische Handlungsfelder	23
Glossar/Abkürzungsverzeichnis	55

Die ersten vier Abschnitte sind allgemeiner Natur, beschreiben das Umfeld und die Einflüsse, den Weg zur Digitalen Agenda und die digitale Grundausrichtung sowie die Handlungsfelder der Digitalen Agenda als Orientierungshilfe und Handlungsanleitung für ein «digitales SRK». Dieser allgemeine Teil wird mit einer Beschreibung der weiteren Umsetzung und kontinuierlichen Weiterentwicklung der Digitalen Agenda abgeschlossen.

Der Anhang «Thematische Handlungsfelder» enthält spezifische Erkenntnisse und Massnahmen für Wirkungsfelder und Schwerpunkte der SRK-Strategie 2030, grossmehrheitlich Resultate der entsprechenden digitalen Workshops, und ist daher für Mitarbeitende aus den jeweiligen Bereichen von besonderem Interesse. Er kann bei Bedarf mittels weiterer digitaler Workshops ergänzt werden. Ein Glossar mit Abkürzungen und Fachbegriffen findet sich am Ende des Dokuments.

Der Weg zur Digitalen Agenda des SRK

Uns als SRK ist bewusst, dass sich die Digitalisierung auch auf gemeinnützige Organisationen, ihre Arbeit und somit uns auswirkt. Wir sehen dafür folgende Gründe:

- Die Digitalisierung wirkt sich auf die **Entwicklungen im Umfeld** von gemeinnützigen Organisationen aus und beeinflusst diese.
- Die Digitalisierung führt zu einem **gesellschaftlichen Wandel**, auf den gemeinnützige Organisationen entsprechend reagieren müssen.
- Die Digitalisierung verändert auf Dauer die **Bedürfnisse und Verhaltensweisen** unserer Zielgruppen, Freiwilligen, Mitarbeitenden sowie unserer Partnerinnen und Partner.
- Die Digitalisierung birgt viele Potenziale, wie beispielsweise **Arbeitsweisen, Abläufe und die Zusammenarbeit** neu zu gestalten oder **neue Angebote und Dienstleistungen** zu offerieren.

Unserem Verständnis nach beschreibt die Digitalisierung bzw. digitale Transformation die dauerhafte und sich beschleunigende Veränderung von Gesellschaft, Organisationen und Unternehmen auf Basis von digitalen Technologien und Informationen. Sie geht dabei weit über die reine Umwandlung von analogen Werten in digitale Formate und den Einsatz digitaler Technologien hinaus. Die digitale Transformation beinhaltet verschiedene Dimensionen – ihre Implikationen betreffen auch nicht-technologische Bereiche wie beispielsweise Management, Know-How, Kultur und Organisation. Diese bilden in Form von Handlungsfeldern, welche sich aus den Umfragen im SRK in den Jahren 2018 und 2019 ergeben haben, die Grundstruktur der Digitalen Agenda (Abb. 1).



Abb. 1: Die neun Handlungsfelder der Digitalen Agenda

Fragen der Digitalisierung haben im SRK in den letzten Jahren stark an Einfluss gewonnen. Viele Projekte und Massnahmen wurden und werden auf unterschiedlicher Ebene umgesetzt. Auch aus diesem Grund wurde 2018 die Stabsstelle «Digitale Entwicklung» in der GS SRK etabliert. Im Rahmen der SRK-Strategie 2030 wurde unter ihrer Führung die Digitale Agenda entwickelt.

Im Vordergrund der Digitalen Agenda stehen folgende Ziele:

- Erarbeitung **eines gemeinsamen Verständnisses** für die Digitalisierung und ihren Einfluss auf das SRK sowie die Etablierung eines gemeinsamen Verständnisses für die Digitale Transformation des SRK.
- Definition einer **gemeinsamen Grundausrichtung für die Digitalisierung** im SRK.
- Definition von übergreifenden und thematischen **Handlungsfeldern und Zielen**.

Für die Erreichung dieser Ziele und die Erarbeitung der Digitalen Agenda wurde ein mehrstufiger Prozess aufgesetzt, welcher von der Stabsstelle «Digitale Entwicklung» in der GS SRK geleitet wurde. Dieser baut auf verschiedenen Ansätzen auf und bindet Vertretende aus allen RK-Organisationen ein (Abb. 2).

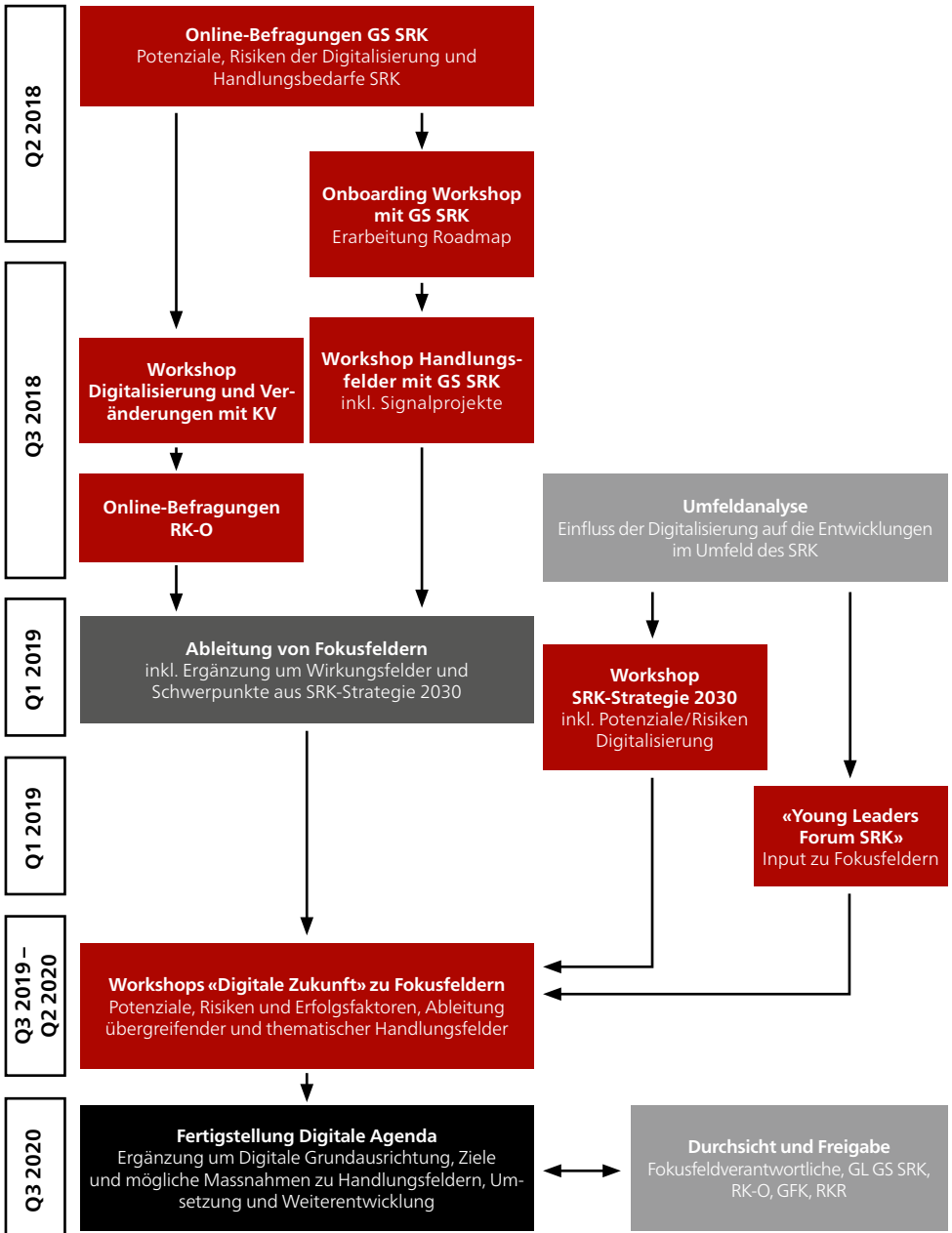


Abb. 2: Der Weg zur Digitalen Agenda

Die vorliegende Digitale Agenda bündelt die zentralen Erkenntnisse dieses Prozesses und definiert Empfehlungen sowohl für übergreifende als auch spezifische Massnahmen. Sie legt den Stellenwert der Digitalisierung im SRK fest und ist so zugleich Handlungsanleitung und verbindliche gemeinsame Grundlage für die Gestaltung der digitalen Zukunft des SRK.

Der Einfluss der Digitalisierung auf das SRK

Das SRK ist genauso wie andere nationale Rotkreuz- und Rothalbmondgesellschaften und humanitäre Organisationen von globalen Entwicklungen betroffen.

Die Digitalisierung beeinflusst oder verstärkt die grosse Mehrheit dieser Entwicklungen auch in der Schweiz.² Daraus ergeben sich spezifische Chancen und Herausforderungen für humanitäre Organisationen, wie das SRK.³

Die Digitalisierung führt im Bereich **Gewalt und Armut** unter anderem zu neuen Formen von Angriffen, darunter Cyber- oder Hackerangriffe, aber auch Phishing-Aktivitäten, die es auf persönliche Daten und Informationen abgesehen haben. Nicht nur Organisationen können davon betroffen sein, sondern auch Individuen. Die digitalen Kanäle und zugehörige Vernetzungsmöglichkeiten bieten ebenfalls ein Forum für Hassreden («Hate Speech») und digitale Hetze, die bestimmte Organisationen, Gruppierungen, aber auch Individuen tangieren können.

Im Bereich **Macht und Führung** ermöglicht die Digitalisierung insbesondere eine stärkere Einbindung von Menschen in gesellschaftspolitische Meinungs- und Austauschprozesse – wenn Zugang zu digitalen Möglichkeiten besteht. So werden beispielsweise digitale Plattformen lanciert, auf denen Interessierte zu entsprechenden Themen in einen Dialog treten oder gesellschaftlichen Herausforderungen durch das Offerieren von gegenseitiger Unterstützung entgegengetreten können. Zusätzlich bieten digitale Möglichkeiten Zugang zu mehr Informationen, z.T. entfällt die Gatekeeper-Funktion von spezifischen Akteuren, wie den Medien. Das kann insgesamt zu einem Transparenzanstieg führen. Falschinformationen und gezielt gestreute digitale Meinungskampagnen können jedoch das öffentliche und individuelle Meinungsbild beeinflussen.

² Vgl. Analysepapier «Einfluss der Digitalisierung auf die Entwicklungen/Transformationen im Umfeld des SRK» (Januar 2019)
³ Vgl. Chancen und Risiken aus der durchgeführten SWOT-Analyse im Rahmen der Strategie 2030

Die Digitalisierung begünstigt die Entwicklung von **neuen Gemeinschaften** besonders durch die Möglichkeit der Vernetzung über digitale Kontaktpunkte. Dies resultiert in einer verstärkten Bildung von neuen, teilweise temporären und fluiden Communities – von global bis hyperlokal, von allgemein bis nischig. Die Gemeinschaften können über digitale Kanäle erreicht werden. Die quantitative Zunahme dieser Communities zieht allerdings auch eine zunehmende Unübersichtlichkeit im Bereich neuer Gemeinschaften nach sich. Auch da manche dieser Communities abseits öffentlich zugänglicher Kanäle etabliert sind, was eine Zusammenarbeit mit und Unterstützung von diesen Gemeinschaften immer mehr erschwert.

Die technologischen Möglichkeiten verstärken die Entwicklung **neuer Formen der Partizipation**. Über digitale Wege kann Teilhabe und Transparenz erhöht werden – auch von politischen oder gesellschaftlichen Prozessen. Ausserdem ermöglichen die digitalen Technologien neue Formen des gesellschaftlichen Engagements: Niederschwelliges Engagement, z.B. auch online, wird vereinfacht und das abseits etablierter Strukturen und Organisationen. So können auch junge Menschen (z.B. Digital Natives) zum freiwilligen Engagement bewegt werden. Insgesamt werden durch die Digitalisierung Selbstorganisation, Flexibilität und innovative Engagement-Formen gefördert. Humanitäre Organisationen müssen heute und in Zukunft diesen Veränderungen der Freiwilligenarbeit gerecht werden.

Die Digitalisierung ist Auslöser und Treiber der Entwicklung **neuer Technologien**. Dabei besteht eine grosse Dynamik: Es entstehen immer wieder neue Technologien, die einerseits in neuen Services und Produkten münden, aber auch das Mediennutzungsverhalten und die Anforderungen der Menschen ständig verändern. Zusätzlich treibt der Einsatz neuer Technologien die Innovationsgeschwindigkeit und Produktivität an. Zunehmende Digitalisierung kann zu Entfremdung zwischen Menschen führen und ein Teil der Bevölkerung kann durch die Digitalisierung «abgehängt» werden. Neue Technologien führen auch zu einer Zunahme von Daten und damit werden Fragestellungen der Datensicherheit immer relevanter.

Neue Technologien ermöglichen humanitären Organisationen neue und wirksamere Dienstleistungen, die sich an die individuellen Bedürfnisse einzelner Menschen anpassen lassen. Bestehende Dienstleistungen der Hilfswerke können durch die Integration digitaler Technologien optimiert oder ausgebaut werden.

Der Bereich **Zukunft der Arbeit** wird ebenfalls durch die Digitalisierung gestaltet. Klassische Berufsfelder verlieren an Relevanz, neue gewinnen an Stellenwert. Technologie ermöglicht gleichzeitig z.B. ortsunabhängiges Arbeiten und eine Zusammenarbeit über «Grenzen» hinweg. Zudem können Prozesse digitalisiert und automatisiert werden, was zu einer Effizienzsteigerung führen kann. Bedingt durch diese Entwicklungen verändern sich die Anforderungen der Arbeitnehmerschaft: Ein flexibler Arbeitsort und flexible Arbeitszeiten sind hier nur einige der neuen Bedürfnisse. Junge Menschen ziehen z.T. ein Engagement in sozialen Start-ups der Mitarbeit in humanitären Organisationen vor. Die Flexibilisierung in der Arbeitswelt führt gleichzeitig auch zu einer zunehmenden Verschmelzung von Arbeit und Freizeit, was die Belastung für die Mitarbeitenden im Zeitalter des «Always-on» erhöht und auch zu gesundheitlichen Konsequenzen führen kann.

Im Bereich **Zukunft der Gesundheit** ermöglicht die Digitalisierung zunehmende Selbstinformation, gesundheitliches Selbstmanagement und -monitoring für Menschen. Technologischer Wandel bietet neue und wirksamere unterstützende Dienstleistungen der Prävention und Versorgung im Gesundheitsbereich, welche an die individuellen Bedürfnisse einzelner Menschen angepasst werden und auch Angehörige entlasten können. Auch der Zugang zu niederschweligen unterstützenden Gesundheitsangeboten wird vereinfacht. Digitale Sprechstunden oder psychologische Beratung können digital erfolgen. Im Bereich Unterstützung im Alltag vereinfacht das digitale Matching die Suche von Unterstützern. Digitale Hilfsmittel und Anwendungen können Verletzte und ihre Familien entlasten. Auch der Austausch von Daten zwischen gesundheitlichem Personal im Sinne einer ganzheitlichen Beratung wird vereinfacht. Das gesundheitliche Personal wird im administrativen Bereich, aber auch bei Diagnose und Behandlungen von digitalen Hilfsmitteln unterstützt. Die Abhängigkeit von der digitalen Infrastruktur, gerade im gesundheitlichen Bereich, kann grosse Konsequenzen nach sich ziehen. Zudem kann der menschliche Kontakt verloren gehen. Weiterhin ergeben sich insbesondere im Bereich Gesundheit durch die Digitalisierung eine Vielzahl an datenschutzrechtlichen und ethischen Fragestellungen. Traditionelle Organisationen treten hierbei in einen Markt mit modernen, technologieaffinen Unternehmen und müssen mit ihnen Schritt halten.

Im Bereich **neue Finanzierungsformen** steigt durch die Digitalisierung z.B. die Anzahl an Spendenformaten und Möglichkeiten der Verbreitung von Spendenaufrufen sowie Erreichung potenzieller Spenderinnen und Spender.

Es entstehen auch neue Finanzierungsformen wie Crowdfunding, die sich stark von klassischen Spendenansätzen unterscheiden. Technologien schaffen ebenfalls neue Möglichkeiten der Spendenübermittlung und -nachverfolgung, welche die Relevanz der Wirkungsmessung für humanitäre Organisationen verstärkt. Die technologischen Möglichkeiten führen auch zu neuen, teilweise digitalen Zahlungsformen. Digitale Finanzierung und Zahlungsabwicklung ziehen auch Sicherheitsfragen nach sich. Humanitäre Organisationen stehen den neuen Möglichkeiten häufig skeptisch gegenüber und werden den neuen Anforderungen der Spenderinnen und Spendern und anderer finanzieller Unterstützer z.T. nicht gerecht.

Diese Ausführungen zeigen, dass sich unser Umfeld bedingt durch die Digitalisierung bereits stark im Wandel befindet und sich durch die voranschreitende Digitalisierung und ihre Dynamik weiter verändern wird. Das verstärkt die in der SRK-Strategie 2030 formulierte Notwendigkeit, die Entwicklungen in unserem Umfeld zu beobachten und unsere Fähigkeiten im Umgang mit Veränderungen zu stärken.⁴ Dabei muss aus Sicht SRK insbesondere eine Herausforderung im Blick behalten werden: Die digitalen Möglichkeiten stehen nicht allen Menschen gleichermaßen zur Verfügung und es gibt auch Diskrepanzen in der Nutzung digitaler Technologien sowie in den entsprechenden Kompetenzen.

4 Vgl. SRK-Strategie 2030

Die digitale Grundausrichtung des SRK

Wie wollen wir auf die Veränderungen in unserem Umfeld und damit zusammenhängende Potenziale und Herausforderungen reagieren? Wie wollen wir die Chancen des digitalen Zeitalters sinnvoll nutzen?

Das sind die Fragestellungen, auf die unsere digitale Grundausrichtung antwortet. Sie wird in unserer Digitalen Agenda als Handlungsanleitung (siehe nächste Seite) zusammengefasst.

Gleichzeitig zählt die digitale Grundausrichtung auf wesentliche Aspekte unserer Organisation und der SRK-Strategie 2030 ein:

- Die Menschlichkeit steht im Zentrum des SRK und seiner RK-Organisationen.
- Die Bedürfnisse der Zielgruppen sollen noch stärker in den Mittelpunkt gestellt werden.
- Der Mehrwert unserer Arbeit für die Menschen soll durch die Digitalisierung erhöht werden.
- Die SRK-Strategie 2030 unterstreicht die Zusammenarbeit und den Stellenwert von Effektivität und Effizienz sowie Synergieeffekten innerhalb des SRK.

Gemeinsam Digital: Für mehr Menschlichkeit.

Um den Anforderungen des digitalen Zeitalters gerecht zu werden, bündeln wir unser Wissen sowie unsere Ressourcen. Wir nutzen Gemeinsamkeiten und agieren lösungsorientiert.

Unsere Zusammenarbeit und Prozesse gestalten wir mit digitalen Mitteln effektiver und effizienter. Wir entwickeln gemeinsam im SRK sowie zusammen mit unseren Zielgruppen und den Freiwilligen bedürfnisgerechte digitale Angebote und kombinieren diese sinnvoll mit analogen.

Wir nutzen die Digitalisierung, um den Mehrwert für unsere Zielgruppen zu erhöhen und mehr Zeit für ihre persönliche Unterstützung zu ermöglichen.

Handlungsfelder

Um unserer digitalen Grundausrichtung gerecht zu werden, streben wir im SRK notwendige Veränderungen in den zu Beginn eingeführten neun Handlungsfeldern (Abb. 1 auf Seite 9) an und konkretisieren im Folgenden dazugehörige Ziele.

Dabei betrachten wir als wesentliche Erfolgsfaktoren für die Digitale Transformation des SRK:

- Aktive Förderung einer Kultur von Innovations- und Wandlungsfähigkeit.⁵
- Berücksichtigung der Anforderungen, Chancen und Risiken der Digitalisierung in unserer Denk- und Arbeitsweise, unseren Fähigkeiten und unserer Infrastruktur.⁶
- Stärkere Nutzung von Synergien innerhalb und zwischen RK-Organisationen mit dem Ziel, gemeinsam Vorgehensweisen und Angebote zu erarbeiten und umzusetzen.⁷

1. User Experience

Wir stellen die Bedürfnisse unserer Zielgruppen, Freiwilligen und Mitarbeitenden in den Mittelpunkt unserer Arbeit sowie unserer Angebote. Dafür involvieren wir sie in die Entwicklung unserer Dienstleistungen.⁸

- 1.1 Analyse der Bedürfnisse von Zielgruppen, Freiwilligen und Mitarbeitenden mit Hilfe von Daten und Entwicklung zielgruppenspezifischer digitaler Angebote.
- 1.2 Hohe Benutzungsfreundlichkeit und Einfachheit unserer digitalen Dienstleistungen dank hochwertiger Usability und User Experience.
- 1.3 Nutzung eines user-zentrierten Kanal-Mixes sowie Optimierung und Vereinheitlichung von User Journeys mit Hilfe digitaler Mittel, sowohl niederschwellig als auch zeit- und ortsunabhängig.
- 1.4 Bündelung von Dienstleistungen über diverse digitale Kontaktpunkte.
- 1.5 Nutzerzentrierte, interdisziplinäre Projektteams über Abteilungs- und Organisationsgrenzen hinweg.

5 Vgl. SRK-Strategie 2030, Ziel 5.3

6 Vgl. SRK-Strategie 2030, Ziel 3.3

7 Vgl. SRK-Strategie 2030, Ziele 5.5 und 5.6

8 Vgl. SRK-Strategie 2030, Ziel 2.1

2. Produkt- und Serviceinnovation

Wir treiben die digitale und innovative Ausgestaltung und Weiterentwicklung unserer Angebote und unserer Organisation⁹ stets voran. Dabei steht der Mehrwert für unsere Zielgruppen im Vordergrund.

- 2.1 Prüfung und Aktualisierung sowie Skalierung des Dienstleistungsportfolios mittels digitaler Möglichkeiten.
- 2.2 Digitale Erweiterung von Dienstleistungen und Verknüpfung von digitalen und analogen Ansätzen.
- 2.3 Monitoring und Nutzung von neuen Technologien sowie neuer Entwicklungsmethoden.

3. Know-How und Kultur

Wir sind veränderungs- und lernfähig, offen für Neues und arbeiten effektiv und effizient zusammen.¹⁰

- 3.1 Neue Wissensmanagement- und Austauschroutinen unter Nutzung der digitalen Möglichkeiten.
- 3.2 Förderung Know-How, Expertise und Weiterbildung sowie neuer Arbeitsformen durch gezielte Nutzung von digitalem, technologischem Know-How.

4. Organisation

Wir passen unsere Organisationsstrukturen an, um eine Kultur von Innovation, Vertrauen und Wandlungsfähigkeit zu fördern.¹¹

- 4.1 Anpassung, Flexibilisierung und Verschlankeung der organisationalen Strukturen unter Nutzung der digitalen Möglichkeiten.
- 4.2 Aufweichung fachlicher Silos unter Nutzung der digitalen Möglichkeiten.

⁹ Vgl. SRK-Strategie 2030, Kapitel 4

¹⁰ Vgl. SRK-Strategie 2030, Stossrichtung 5

¹¹ Vgl. SRK-Strategie 2030, Ziel 5.3

5. Kollaboration

Wir stärken die Zusammenarbeit untereinander, mit anderen Organisationen und relevanten privatwirtschaftlichen Akteuren, um voneinander zu profitieren und zusammen den Mehrwert für unsere Zielgruppen zu erhöhen.¹²

- 5.1 Teilen von technologischen Entwicklungen und digitaler Infrastruktur.
- 5.2 Digitale organisationsweite Vernetzung mittels neuer Tools.
- 5.3 Partnerschaften mit ausgewählten, digital versierten gemeinnützigen Organisationen und Akteuren.

6. Management und Leadership

Wir treten für die Digitale Agenda und ein modernes Führungsverständnis ein.¹³ Wir befähigen und begeistern Mitarbeitende und Freiwillige für das digitale Zeitalter.

- 6.1 Initiierung eines neuen Führungsverständnisses und Mindsets basierend auf der Digitalen Agenda.
- 6.2 Vorbildfunktion und aktives Vorantreiben der Umsetzung der Digitalen Agenda durch unsere Führungskräfte.
- 6.3 Aufbau und Förderung digitaler Kompetenzen auf allen Hierarchiestufen.
- 6.4 Klare Verantwortlichkeiten und Befugnisse für digitale Projekte und für die Umsetzung der Handlungsfelder und Ziele der Digitalen Agenda.

7. Prozesse

Wir sind handlungs-, reaktions- und entscheidungsfähig und arbeiten effektiv und effizient zusammen.

- 7.1 Vereinheitlichung und Verschlankeung von Prozessen und Abläufen sowie Effektivität und Effizienz dank bedürfnisgerechten digitalen Möglichkeiten und digitaler Infrastruktur.
- 7.2 Einheitlicheres Datenmanagement, Datenvernetzung sowie intensiverer Datenaustausch dank digitalen Möglichkeiten.

¹² Vgl. SRK-Strategie 2030, Stossrichtung 4

¹³ Vgl. SRK-Strategie 2030, Ziel 5.3

- 7.3 Datenanalyse für Performancemessung dank digitaler Möglichkeiten.
- 7.4 Digitalisierte interne Kommunikation und Zusammenarbeit dank digitaler Möglichkeiten

8. Digitale Infrastruktur

Wir treiben die Konsolidierung unserer digitalen Infrastruktur voran und schaffen SRK-weit eine stärkere gemeinsame infrastrukturelle Basis, lassen dabei Raum für Flexibilität und Bedürfnisorientierung.

- 8.1 Verbesserung, Vereinfachung und Konsolidierung der digitalen Infrastruktur unter Einbindung der Nutzenden.
- 8.2 Interoperabilität zukünftiger Digitalisierungsvorhaben und vereinfachte Systemintegration mittels moderner Schnittstellen (API).
- 8.3 Nutzung externer kostengünstiger Lösungen für unsere digitale Infrastruktur als Alternative zu technologischen Eigenentwicklungen.

9. Strategie und Governance

Wir fördern neue Rahmenbedingungen, welche die zielführende Umsetzung der Digitalen Agenda ermöglichen.

- 9.1 Digitale Agenda als Handlungsorientierung für unsere Arbeit neben der SRK-Strategie 2030.
- 9.2 Orchestrierte Umsetzung der Digitalen Agenda durch eine organisationsweite Synchronisierung und Abstimmung von Massnahmen und Aktivitäten.
- 9.3 Förderung des Austauschs und gemeinsamen Lernens bei digitalen Entwicklungen, Projekten und Lösungen innerhalb des SRK und mit Unterstützung der GS SRK.
- 9.4 Prüfung einer Anpassung bestehender Richtlinien basierend auf Digitaler Agenda (Statuten, Compliance, usw.).

Umsetzung und Dialog «Digitale Agenda»

Vernetzung und Zusammenarbeit

Der Rotkreuzrat lädt alle RK-Organisationen, Gremien, Fachgruppen, usw. ein, sich über ihre Projekte und Vorhaben zur Umsetzung der Digitalen Agenda und relevante Querschnittsthemen auszutauschen sowie mögliche Synergien zu nutzen. Eine (noch zu schaffende) Fachgruppe soll für die übergeordnete nationale Koordination und die kontinuierliche Weiterentwicklung der Digitalen Agenda verantwortlich sein. Die GS SRK unterstützt diese Fachgruppe organisatorisch und inhaltlich.

Umsetzung der Digitalen Agenda

Massnahmen, die einen konkreten Beitrag zur Erreichung der Ziele der Digitalen Agenda leisten, wie z.B. digitale Signalprojekte von RK-Organisationen, werden auf der Website zur Strategie 2030 publiziert. Dieser Plan wird regelmässig aktualisiert und soll der Transparenz, Inspiration und Nachahmung dienen.

Dialog zur Weiterentwicklung der Digitalen Agenda

Der Dialog zur Weiterentwicklung der Digitalen Agenda und ihrer Umsetzung wird ebenfalls unter der Federführung einer entsprechenden (noch zu schaffenden) Fachgruppe organisiert. Er soll das Bewusstsein für die Notwendigkeit eines gemeinsamen Engagements stärken, die Vernetzung fördern und einen Austausch über die laufenden und geplanten Massnahmen sicherstellen. Zusätzlich diskutieren an der jährlich stattfindenden nationalen Fachtagung «Digitale Entwicklung» Vertreterinnen und Vertreter von RK-Organisation zusammen mit externen Expertinnen und Experten, welche neuen Herausforderungen die fortschreitende Digitalisierung mit sich bringt und wie diese unter Berücksichtigung unserer Werte, Grundsätze und Strategien als auch der Bedürfnisse unserer Zielgruppen angegangen werden sollten.

Anhang: Thematische Handlungsfelder

Als Ergänzung zu den neun übergeordneten Handlungsfeldern wurden fünf thematische Handlungsfelder für die drei Wirkungsfelder und die Schwerpunkte Bildung und Freiwilligenarbeit aus der SRK-Strategie 2030 formuliert. Ein weiteres thematisches Handlungsfeld bildet der Bereich Internationale Zusammenarbeit.¹⁴



Abb. 3: Thematische Handlungsfelder der Digitalen Agenda

¹⁴ Im Rahmen des Erarbeitungsprozesses wurde mit sogenannten «Fokusfeldern» gearbeitet und es wurden sieben thematische digitale Workshops durchgeführt. Im Sinne einer kongruenten Gliederung wurden die Erkenntnisse daraus direkt in die Wirkungsfelder und Schwerpunkte der SRK-Strategie 2030 integriert.

Suche, Rettung und Katastrophenhilfe¹⁵

Entwicklungen

- Neue technologische Entwicklungen können die **Effizienz und Qualität von Rettungseinsätzen und der Laienrettung verbessern**. Digitale Technologien ermöglichen beispielsweise automatisierte Monitoring-, Forecast- und Alert-Systeme.
- Die **Digitalisierung der Ausstattung** unterstützt und schützt die Rettungskräfte beim Einsatz.
- Die **Integration bestehender digitaler Devices** im Notrufsystem kann Herausforderungen zu Beginn der Rettungskette minimieren.
- Digitale Lösungen schaffen **neue Formen der Ausbildung von Rettungskräften**. Gleichzeitig sind in Zukunft **neue, digitale Fähigkeiten von Einsatzkräften** erforderlich.
- Die Digitalisierung ermöglicht **neue Formen der Unterstützung durch rein digitale Einsätze**. Diese zahlen auf neue Bedürfnisse der Freiwilligen ein.
- **Big Data und die Vernetzung «von Allem»** erleichtert die Einsatzplanung und -umsetzung im Rettungswesen und Katastrophenschutz.
- Im Kontext der Digitalisierung werden die **überregionale Zusammenarbeit sowie Partnernetzwerke** im Hinblick auf Daten-, Wissen- und Ressourcensharing zunehmend relevant.

Herausforderungen

- Zunehmende **Zersplitterung der Anbieterlandschaft**, zu viele Einzellösungen und Kontaktpunkte
- **Dynamische und schnelle Entwicklungen** am Markt
- Zunehmende **Abhängigkeit von digitaler Infrastruktur**
- Sicherstellung des **Schutzes der persönlichen Daten und Privatsphäre**

Potenziale

- **Intelligente Vernetzung** von Daten/ Informationen und Akteuren mit dem Ziel der zielführenden Arbeit und des Austausches
- **Entastung von Mitarbeitenden und Freiwilligen**, dadurch mehr Zeit/Raum für das Wesentliche
- Zugriff auf mehr und vielfältigere **Informationen**
- **Technologische Entwicklungen** an sich zur Unterstützung der Arbeit
- **Schnellerer und einfacherer Zugang** für Betroffene zu neuen Informations- und Hilfsangeboten

¹⁵ Für eine ausführliche Analyse wird auf die Workshopdokumentation und die Zusammenfassung der Online-Umfrage «Digitale Zukunft Suche, Rettung und Katastrophenhilfe» verwiesen.

Handlungsfelder, Ziele und mögliche Massnahmen¹⁶

1. User Experience

Wir nutzen die digitalen Möglichkeiten, um Hilfeleistungen noch schneller und besser sicherzustellen, die Rettungskette aktiv mitzugestalten sowie Hilfesuchende ganzheitlicher zu unterstützen.

1.1 Vernetzung der Rettungskette: Wir streben eine noch stärkere Vernetzung der einzelnen Glieder der Rettungskette durch digitale Mittel an, damit wir den Ablauf der Hilfeleistungen im Sinne des Patienten weiter optimieren können.

1.2 Zentrale Anlaufstelle für Zielgruppen: Wir fördern zusammen mit anderen Bereichen eine ganzheitlichere Unterstützung unserer Zielgruppen und wollen ihnen zunehmend eine zentrale Anlaufstelle bieten, die ein breiteres Angebotsspektrum abdeckt.

Erste Massnahmenideen:

- Teils automatisierte Mobilisierung von Helfern/Unterstützern und Ressourcen im Allgemeinen
- Prüfung und Weiterentwicklung des Konzepts der Care-Hubs

2. Kollaboration

Wir nutzen digitale Möglichkeiten, um noch enger und schneller mit Kantonen und anderen Rettungsorganisation, ausgewählten Partnern, den Freiwilligen und weiteren relevanten Akteuren zusammenzuarbeiten.¹⁷

2.1 Interner Wissensaustausch: Wir nutzen digitale Kommunikationsmittel, um uns noch besser auszutauschen – untereinander, mit anderen Kantonen, anderen Rettungsorganisationen und den Freiwilligen. Damit fördern wir auch den Wissensaustausch und das Best-Practice Sharing.

¹⁶ Die Handlungsfelder und Ziele wurden aus den Entwicklungen und Trends, den Herausforderungen und Potenzialen, den thematischen Schwerpunkten der Massnahmen aus dem Workshop «Digitale Zukunft Rettung» sowie der ergänzenden Umfrage abgeleitet.

¹⁷ Vgl. SRK-Strategie 2030, Stossrichtung 4

- 2.2 Wissensaustausch mit Experten:** Wir fördern die digitale Zusammenarbeit und den digitalen Austausch mit fachlichen und technologischen Experten im Sinne des Wissensaustausches, aber auch um Synergien im Bereich der Anwendung von neuen Technologien zu schaffen. Wir nutzen die digitalen Möglichkeiten, um Experten schnell zu kontaktieren und zu involvieren.
- 2.3 Datenaustausch im Rahmen externen Kooperationen:** Wir initiieren das Teilen von Informationen und von Daten mit ausgewählten Partnern auch ausserhalb unserer Organisation, wenn dadurch die Hilfeleistung weiter verbessert werden kann.

Erste Massnahmenideen:

- Gemeinsame, organisationsübergreifende Kommunikationsplattform und -prozesse für übergreifende Koordination und Nutzung von gemeinsamen Daten und Hilfsmitteln, wie Karten

3. Prozesse

Wir treiben die Digitalisierung und Automatisierung von Prozessen und dazugehörigen administrativen Tätigkeiten im Bereich Rettung weiter voran und nutzen die Vernetzungsoptionen der Digitalisierung, um Mitarbeitende und Freiwillige zu entlasten und Informationen und Wissen zu teilen.

- 3.1 Steigerung der Effizienz und Effektivität:** Wir untersuchen und bewerten Prozesse der Einsatzplanung, -durchführung, -dokumentation sowie der Koordination und Administration hinsichtlich des Einsatzes von digitalen Möglichkeiten, um die Effizienz und Effektivität zu steigern.
- 3.2 Datenvereinheitlichung und -vernetzung:** Wir prüfen und erweitern unser Datenmanagement und initiieren eine Datenvereinheitlichung sowie -vernetzung mit dem Ziel Automatisierung zu ermöglichen, aber auch Mitarbeitende und Freiwillige bei ihrer Arbeit durch Daten sinnvoll zu unterstützen und die Rettungskette durch mehr Informationen und Daten zu stützen.

3.3 Vernetzung von Einsatzkräften und -leitung sowie digitaler

Geräte: Wir nutzen digitale Technologien noch stärker, um Einsatzkräfte und -leitung zu unterstützen und sie noch mehr miteinander zu vernetzen. Wir fördern ausserdem die Vernetzung und das Zusammenspiel von einzelnen digitalen Hilfsmitteln und Geräten.

3.4 Digitalbasierte Zusammenarbeit mit Dritten: Wir öffnen uns für ein digitalbasiertes Zusammenarbeiten mit Dritten im Sinne der Arbeitserleichterung und initiieren entsprechende Projekte (Stichwort Crowd-Projekte).

Erste Massnahmenideen:

- Nutzung von Echtzeitdaten für Früherkennung
- Einsatz von Social Media in der Vermisstensuche
- Prüfung des Einsatzes von Crowd Intelligence
- Unterstützung des Call Centers durch entsprechende Datenbanken und durch Einsatz von KI zur Situationsbewertung

Gesundheit und Unterstützung im Alltag

Bereich Gesundheit¹⁸

Entwicklungen

- Die Digitalisierung bedingt ein neues **Informations- und Mediennutzungsverhalten** rund um Gesundheit. Die **Quantität** an online verfügbaren Gesundheitsinformationen ist gross, **die Qualität und Neutralität** von diesen Informationen ist im digitalen Zeitalter nicht immer gegeben.
- Evidenzbasierte Gesundheitsplattformen und andere valide Angebote verbessern die **Selbstinformation und das Selbstmanagement** bei Gesundheitsfragen. Digitale Tools stehen Interessierten als **Gesundheitscoach** und **Selbsthilfe** zeit- und ortsunabhängig zur Seite und zahlen aktiv auf die individuelle Gesundheitsförderung und Prävention ein.
- Digitalbasierte Ansätze bieten **direkten Zugang** zu Gesundheits- und Sozialfachpersonen und Unterstützern und ermöglichen so eine niedrigschwellige Beratung und Unterstützung. Hierzu gehört auch der Zugang zu **psychologischer Beratung** und die Unterstützung von Menschen mit psychischen Beeinträchtigungen sowie traumatisierte Personen.
- Durch **Aggregation von digitalen Informationen und Daten** (z.B. EPD) kann die Qualität der medizinischen Behandlung und der Behandlungsprozesse verbessert werden. Im Zuge dessen gewinnt **Aufklärungsarbeit** an Bedeutung.
- **Schulungen** von gesundheitlichem Fachpersonal finden zunehmend digital statt oder in einer Kombination von Präsenzunterricht und digitalen Modulen, wodurch individuelle Lernpfade ermöglicht werden.
- In der Digitalisierung liegt das Potenzial, **menschlichen Austausch** stärker in den Fokus zu rücken, da andere Prozesse «automatisiert» und zielführender gestaltet werden können.
- **Kundenzentrierung, gezielte Vermarktung sowie Erläuterung** von digitalen Angeboten werden im digitalen Zeitalter immer relevanter.
- Bruchstückhafte, unkoordinierte digitale Lösungen erhöhen die **Gefahr einer «Übertechnologisierung»** – die Relevanz von organisationsübergreifenden, überregionalen Partnerschaften steigt.

¹⁸ Für eine ausführliche Analyse wird auf die Workshopdokumentation und die Zusammenfassung der Online-Umfrage «Digitale Zukunft Gesundheit» verwiesen.

Herausforderungen

- **Vielzahl neuer Marktteilnehmer**, dynamische Marktentwicklung
- **Unübersichtlichkeit** bei digitalen Angeboten und Informationen
- **Heterogenität der Zielgruppen** in **digitaler Affinität** und **Kompetenz** sowie **Zugang** zu digitalen Lösungen
- Sicherstellung **Datenschutz**
- **Mangelnde rechtliche Rahmenbedingungen, mangelnde Qualitätssicherung** bei digitalen Angeboten
- **Schnittstellen** zu anderen Dienstleistungsbereichen, z.B. Unterstützung im Alltag, Migration und Integration
- **SRK-intern unterschiedliches Verständnis** bzgl. Dienstleistungen, die zum Bereich Gesundheit gehören

Potenziale

- **Leichtere, schnellere Erreichbarkeit** von Zielgruppen, auch neuer Zielgruppen
- **Leichter Zugang** zu Informationen
- Niederschwellige, bedürfnisorientierte digitale Dienstleistungen
- **Verknüpfung/Ergänzung** persönliche Dienstleistungen mit digitalen
- Nutzung vielfältiger **digitaler Formate** (z.B. Audio, Video) bei Informationsbereitstellung
- Förderung von **Kooperationen und Informationsaustausch** intern sowie mit externen Akteuren

Handlungsfelder, Ziele und mögliche Massnahmen¹⁹

1. User Experience

Wir erhöhen die Niederschwelligkeit unserer Informationsangebote und unserer Dienstleistungen durch den Einsatz digitaler Lösungen und binden unsere Zielgruppen bei der (Weiter-) Entwicklung unserer Angebote mit ein. Dabei wird die Zusammenarbeit innerhalb des SRK aktiv gefördert.

- 1.1 Erhöhung der Zugänglichkeit der Angebote:** Wir bringen, wo sinnvoll, neue, digitale Medienformate zum Einsatz, wie Audio, visuelle Inhalte und Bewegtbild, um die Zugänglichkeit für unsere Anspruchsgruppen zu erhöhen.
- 1.2 Harmonisierung digitaler Angebote im Rahmen der User Journey:** Wir prüfen entlang der User Journey unserer Zielgruppen ihre Bedürfnisse hinsichtlich digitaler Dienstleistungen. Wir harmonisieren unser Angebot.²⁰

¹⁹ Die Handlungsfelder und Ziele wurden aus den Entwicklungen und Trends, den Herausforderungen und Potenzialen, den thematischen Schwerpunkten der Massnahmen aus dem Workshop «Digitale Zukunft Gesundheit» sowie der begleitenden Umfrage abgeleitet.

²⁰ Vgl. SRK-Strategie 2030, Ziel 2.1

- 1.3 Förderung der Mehrsprachigkeit:** Wir fördern die Mehrsprachigkeit unserer Informationen und Dienstleistungen durch die Nutzung von digitalen Möglichkeiten im Bereich Übersetzung und Dolmetschen.
- 1.4 Digitale Vermarktung von Dienstleistungen und Informationen:** Wir platzieren und vermarkten unsere Dienstleistungen, Informationen und die Hochwertigkeit unserer Informationen rund um Gesundheit zunehmend über digitale Kanäle und steigern so ihre Bekanntheit.

Erste Massnahmenideen:

- Pilotprojekt mit zentraler SRK-Webseite mit direktem Kontakt zu SRK-Mitarbeitenden (per Chat, Telefon, Videotelefonie, WhatsApp)
- Pilotprojekt mit digitalen Informationsformaten wie Audio
- Ausbau digitaler Vermarktungsstrategie (z.B. targetierte Social Media Ads)

2. Produkt- und Serviceinnovation

Wir bieten unseren Zielgruppen Orientierung im digitalen Zeitalter und bauen in Abstimmung mit den Bedürfnissen unserer Zielgruppen digitale Dienstleistungen auf.

SRK als Lotse für digitale Angebote und Informationen: Wir unterstützen unsere Zielgruppen dabei sich selbst zu helfen, indem wir als Lotse für qualitativ hochwertige digitale Angebote und valide Informationen und Informationsquellen im Bereich Gesundheit fungieren und sie durch das zunehmend digitalisierte Gesundheitssystem führen.²¹ Im Zuge dessen unterstützen wir unsere Zielgruppen auch dabei, schweizweite, staatliche digitale Angebote zu verstehen und zu ihrem Vorteil zu nutzen.

2.1 Prüfung der Rolle des SRK bei Qualitätssicherung: Wir prüfen welche Rolle wir im Bereich Qualitätssicherung von digitalen Angeboten in spezifischen Bereichen der Gesundheit einnehmen können.

²¹ Vgl. SRK-Strategie 2030, Kapitel 1 und Ziel 2.2

2.2 Prüfung ergänzender digitaler Angebote für persönliche

Arbeit und Betreuung: Wir prüfen Möglichkeiten des sinnvollen Einsatzes von digitalen Angeboten als Ergänzung unserer unterstützenden persönlichen Arbeit und Betreuung. Im Fokus stehen ergänzende niederschwellige Angebote in den Bereichen Prävention, Gesundheitsförderung, -information sowie -kompetenz.²²

2.3 Prüfung der Rolle des SRK bei dem Ausbau der Medienkompe-

tenz: Wir prüfen gemeinsam, welche Rolle wir bei der Erhöhung der digitalen Medienkompetenz und digitalen Ausstattung unserer Zielgruppen spielen können.²³

Erste Massnahmenideen:

- Datenbank zu qualitativ hochwertigen digitalen Dienstleistungen und Informationen/Datenquellen im Bereich Gesundheit (ggf. in Zusammenarbeit mit anderen Akteuren)
- Kreative Arbeitssessions zu neuen, digitalen Dienstleistungen mit externen Experten
- Prüfung der Idee von digital agierenden Gesundheitsberatern, die Brückenfunktion zwischen Gemein- und Gesundheitswesen übernehmen und bei fehlenden digitalen Kompetenzen resp. bei fehlender Infrastruktur unterstützen
- Aufklärungsarbeit im Bereich EPD

3. Kollaboration

Wir öffnen uns für die Zusammenarbeit mit ausgewählten externen Akteuren, um unseren Zielgruppen sinnvolle digitale Angebote an die Hand zu geben und qualitativ hochwertige Dienstleistungen zusammen mit Dritten zu entwickeln.²⁴

3.1 Mitnutzung bestehender Tools und Dienstleistungen Dritter:

Wir bedenken die Mitnutzung von bestehenden Tools und Dienstleistungen von Dritten, wenn diese unseren Anforderungen, besonders im Hinblick auf Datenschutz und Qualität, entsprechen und unsere Zielgruppen unterstützen.

22 Vgl. SRK-Strategie 2030, Kapitel 4, Schwerpunkt Digitalisierung, Innovation und Entwicklung

23 Vgl. SRK-Strategie 2030, Kapitel 4, Wirkungsfeld Integration und Migration

24 Vgl. SRK-Strategie 2030, Ziele 4.3 und 4.4

3.2 Austausch mit externen Anbietenden digitaler Dienstleistungen: Wir tauschen uns mit externen Anbietenden digitaler Dienstleistungen aus, um dadurch zur verbesserten Qualität von digitalen Angeboten beizutragen, wenn auch wir einen Mehrwert für unsere Zielgruppen bei diesen Angeboten sehen.

Erste Massnahmenideen:

- Pilotprojekt zu E-Mental-Health Plattform bzw. Gesundheitsplattform
- Marktbeobachtung und Identifizierung von passenden Austauschkooperationen
- Regelmässiger Austausch mit anderen Akteuren, Anbietenden und innerhalb des SRK

Entwicklungen

- Im Zuge der Digitalisierung steigen die **Ansprüche der Zielgruppen** von Entlastungsdienstleistungen hinsichtlich der **Erreichbarkeit und Kurzfristigkeit. Digitale Plattformen**, welche das direkte «Buchen» von diversen Entlastungen ermöglichen, nehmen daher an Relevanz zu. Im Zuge dessen entstehen neue Herausforderungen, wie die **Qualitätssicherung** der Angebote.
- Mithilfe digitaler Lösungen erfolgen Entlastungsangebote auch **direkt über digitale Kanäle und Technologien** und bieten Zugang zu medizinischem oder betreuendem Personal.
- Die Digitalisierung fördert die Entstehung und Nutzung **nicht-institutioneller, informeller Entlastungsangebote**. Im Zuge dessen etablieren sich auch neue Ansätze nachbarschaftlicher Entlastung, wie Caring Communities.
- Digitale Anwendungen und Angebote, wie Chat Bots, Apps oder vernetzte Reminder tragen zum **«Patient Empowerment»** bei und bieten Unterstützung für pflegende Angehörige.
- **Medizinisches Fachpersonal und Gesundheitsinstitutionen** greifen zunehmend selbst auf online verfügbare Angebote zurück bzw. werden von diesen bei der Tätigkeitsausübung unterstützt.
- Die Nutzenden von digitalen Health- und Care-Lösungen sind bislang meist die pflegenden Angehörigen. Doch **nähern sich auch Ältere dem Digitalen** immer mehr an.
- **Kundenzentrierung und gezielte Vermarktung** sowie Erläuterung von Unterstützungsangeboten wird im digitalen Zeitalter immer relevanter.
- Bruchstückhafte, unkoordinierte, digitale Lösungen erhöhen die Gefahr einer **«Übertechnologisierung»**. Deshalb steigt die Relevanz von organisationsübergreifenden und überregionalen Partnerschaften.
- In der Digitalisierung liegt das Potenzial, **menschlichen Austausch** noch stärker in den Fokus zu rücken, da andere Prozesse «automatisiert» und zielführender gestaltet werden können.

²⁵ Für eine ausführliche Analyse wird auf die Workshopdokumentation und die Zusammenfassung der Online-Umfrage «Digitale Zukunft Unterstützung im Alltag» verwiesen

Herausforderungen

- Zunehmender **Wettbewerb** mit starker digitaler Kompetenz
- **Heterogenität in digitaler Affinität** und **Zugang** zu digitalen Lösungen (Kunden und Freiwillige)
- Fehlende **Bedürfnisorientierung** (Kunden und Freiwillige)
- Vereinen des **menschlichen Kontakts mit Digitalisierung**
- Fehlende (digitale) Weiterentwicklung mindert Attraktivität des SRK als **Kooperationspartner**
- Mangel an **finanziellen Mitteln** für digitale Weiterentwicklung (z.B. kleine KV)

Potenziale

- **Bedürfnisorientierte Weiterentwicklung** der Dienstleistungen, **Nutzung von Daten** für optimierte Bedürfnisanalysen
- **Bündelung der Dienstleistungen**, Cross-Selling
- **Zeit** als Kern der Dienstleistungen, Verknüpfung **digitaler Lösungen** mit **persönlichem Kontakt**
- **Koordination und Administration digitalisieren** – mehr Zeit für persönlichen Kontakt
- **Optimierung des Zugangs zu Dienstleistungen** mithilfe digitaler Kanäle und Lösungen (Kunden und Freiwillige)

Handlungsfelder, Ziele und mögliche Massnahmen²⁶

1. User Experience

Wir prüfen neue, digitale Formen der Vermittlung unserer Entlastungsdienstleistungen. Im Zuge dessen fördern wir die Bündelung der Dienstleistungen, die Zusammenarbeit zwischen den RK-KV und stellen die Kundenbedürfnisse in den Mittelpunkt der User-Journey.²⁷

1.1 (Weiter-) Entwicklung digitaler Dienstleistungen: Wir fördern die Weiterentwicklung bereits digitalisierter Dienstleistungen (z.B. Notruf). Gleichzeitig prüfen wir die Entwicklung neuer, rein digitaler oder Blended-Angebote, um unsere Angebotspalette zu erweitern und ggf. auch neue Zielgruppen anzusprechen.

1.2 Berücksichtigung der Heterogenität in digitaler Affinität: Wir berücksichtigen bei der digitalen Weiterentwicklung unserer Dienstleistungen die Heterogenität der Endkunden und Freiwilligen in ihrer digitalen Affinität. Wir prüfen Übergangslösungen, um niemanden von der Dienstleistung auszuschliessen.

²⁶ Die Handlungsfelder und Ziele wurden aus den Entwicklungen und Trends, den Herausforderungen und Potenzialen, den thematischen Schwerpunkten der Massnahmen aus dem Workshop «Digitale Zukunft Unterstützung im Alltag» sowie der ergänzenden Umfrage abgeleitet.

²⁷ Vgl. SRK-Strategie 2030, Ziel 2.1

- 1.3 Fokussierung auf menschlichen Kontakt:** Wir stärken den Fokus der Dienstleistungen auf den menschlichen Kontakt, indem wir durch die Automatisierung und Digitalisierung von Prozessen und Arbeitsabläufen mehr Zeit dafür gewinnen.
- 1.4 Priorisierung der Qualität der Dienstleistungen:** Wir stellen die Qualität unserer Dienstleistungen an oberste Stelle und stärken damit das Vertrauen unserer Kunden in unsere Angebote.
- 1.5 Ausbau der Kommunikation und Vermarktung:** Wir stärken die Kommunikation und die Vermarktung unserer Entlastungsdienstleistungen, um unsere Zielgruppen bestmöglich zu erreichen und den Zugang zu unseren Angeboten sicherzustellen.²⁸

Erste Massnahmenideen:

- Pilotprojekte zu digitalen Dienstleistungen (z.B. Video-Besuchsdienst, Monitoring von Demenzkranken via GPS)
- Entwicklung einer digitalen Vermittlungsplattform für Entlastungsdienstleistungen
- Entwicklung einer App für Buchung von Dienstleistungen (z.B. Fahrdienst, KBH, Notruf)
- Umfrage zu Kundenbedürfnissen

²⁸ Vgl. SRK-Strategie 2030, Ziel 5.2

2. Kollaboration

Wir treten proaktiv mit anderen Organisationen sowie Unternehmen in Kontakt, um unser Partnernetzwerk auszubauen, mögliche Technologie-Anbietende zu identifizieren sowie Synergie-Effekte zu nutzen.²⁹

- 2.1 Stärkung der Offenheit gegenüber Partnerschaften:** Wir stärken unsere Offenheit gegenüber Partnerschaften auf lokaler und nationaler Ebene, um die digitale Weiterentwicklung unserer Entlastungsdienstleistungen voranzutreiben.
- 2.2 Identifizierung Kooperationen für technische Dienstleistungen:** Wir prüfen verstärkt bestehende technische Dienstleistungen und Angebote auf dem Markt, um passende Kooperationen zu identifizieren und aufzubauen.
- 2.3 Positionierung als starker Partner:** Wir positionieren uns als starker Partner im digitalen Zeitalter, um relevante strategische Kooperationen aufzubauen und gezielt Wissens- und Ressourcen-Sharing zu betreiben.

Erste Massnahmenideen:

- Pilotprojekte mit neuen Dienstleistern und mit neuen Kooperationen

²⁹ Vgl. SRK-Strategie 2030, Ziele 4.3 und 4.4

Integration und Migration³⁰

Entwicklungen

- Im Zuge der Digitalisierung spielen **soziale Medien** eine zunehmend grosse Rolle bei der Informationsbeschaffung und dem Peer-to-Peer Austausch von Migranten.
- Dabei entsteht die Herausforderung, **Falschinformationen** und **betrügerische Angebote**, welche im Netz kursieren, zu identifizieren und mit Richtigstellungen zu begegnen.
- Digitale Kommunikationskanäle ermöglichen **neue, gezielte Zugangsmöglichkeiten** zu Nutzerinnen und Nutzern von Migrations- und Integrationsangeboten. Dabei müssen jedoch stets die Grenzen der Kanäle berücksichtigt werden.
- Digitalbasierte Ansätze bergen grosses Potenzial für **niedrigschwellige und bedürfnisorientierte Angebote** im Rahmen der Migrations- und Integrationsarbeit.
- Digitale Bildungsangebote können **orts- und zeitunabhängig** für eine unbegrenzte Personenzahl entwickelt werden. Die Möglichkeit massgeschneiderter Angebote erhöht dabei den Lernerfolg des Einzelnen.
- **Digitales Know-How** sowie der **Zugang zum Internet** spielen eine zunehmend wichtige Rolle für eine erfolgreiche Integration und soziale Teilhabe. Digitale Lösungen müssen auf die **Heterogenität in der digitalen Affinität** der Zielgruppen einzahlen.
- Digitale Angebote in der Migrations- und Integrationsarbeit sind primär als eine **Ergänzung** anzusehen, sie ersetzen die persönliche Beratung und Betreuung nicht.
- Im Kontext der Digitalisierung steigt die Relevanz einer **überregionalen und internationalen Zusammenarbeit**, um die Zielgruppen mit koordinierten und passenden (digitalen) Angeboten zu erreichen.
- **Datengetriebene Ansätze** verändern Arbeitsprozesse fundamental und bieten neue Möglichkeiten für die Migrations- und Integrationsarbeit auf lokaler, nationaler und internationaler Ebene.

³⁰ Für eine ausführliche Analyse wird auf die Workshopdokumentation und die Zusammenfassung der Online-Umfrage «Digitale Zukunft Integration und Migration» verwiesen.

Herausforderungen

- Existenz und Verbreitung von **Falschinformationen**
- **Heterogenität in digitaler Affinität** und Kompetenz sowie **Zugang** zu digitalen Lösungen
- **Mehrsprachigkeit** und **fehlende Alphabetisierung**
- **Mangelnde Bekanntheit** von bestehenden **Dienstleistungen** und **validen Informationsquellen**
- Sicherstellung **Datenschutz**

Potenziale

- **Leichtere** und **schnellere Erreichbarkeit** von Zielgruppen, auch von neuen Zielgruppen
- **Bedürfnisorientierte Dienstleistungen**
- **Flexiblere Einsatzmöglichkeiten** für Freiwillige
- Nutzung vielfältiger **digitaler Formate** (Audio, Video)
- Einsatz von **Übersetzungstools** und virtuellen **Dolmetschenden**
- Leichtere **Auffindbarkeit der Dienstleistungen**

Handlungsfelder, Ziele und mögliche Massnahmen³¹

1. User Experience

Wir stellen die Bedürfnisse unserer Anspruchsgruppen zunehmend in den Mittelpunkt und erhöhen den Zugang und die Niederschwelligkeit unserer Informationsangebote und weiterer Dienstleistungen.

- 1.1 Einbindung der Zielgruppen in Angebotsentwicklung:** Wir binden unsere Zielgruppen in die Entwicklung unserer Angebote aktiv ein und lernen so ihre Bedürfnisse noch besser kennen.³²
- 1.2 Einsatz digitaler Medienformate:** Wir bringen zunehmend neue, digitale Medienformaten zum Einsatz, wie Audio, visuelle Inhalte und Bewegtbild.
- 1.3 Harmonisierung digitaler Angebote in Customer Journey:** Wir prüfen Bedarfe und Möglichkeiten des Einsatzes von digitalen Lösungen entlang der User-Journey und harmonisieren diese.³³

³¹ Die Handlungsfelder und Ziele wurden aus den Entwicklungen und Trends, den Herausforderungen und Potenzialen sowie den thematischen Schwerpunkten der Massnahmen aus dem Workshop «Digitale Zukunft Integration und Migration» sowie der ergänzenden Umfrage abgeleitet.

³² Vgl. SRK-Strategie 2030, Ziel 2.1

³³ Vgl. SRK-Strategie 2030, Ziel 2.1

1.4 Förderung der Mehrsprachigkeit: Wir fördern die Mehrsprachigkeit unserer Informationen und Dienstleistungen durch die Nutzung von digitalen Möglichkeiten im Bereich Übersetzung und Dolmetschen.

1.5 Ausbau der Kommunikation und Vermarktung: Wir platzieren und vermarkten unsere Dienstleistungen und Informationen zunehmend über digitale Kanäle und steigern so ihre Bekanntheit.

Erste Massnahmenideen:

- Pilotprojekt mit Audio-Inhalten/digitalen Vocal Messages
- Niederschwellige Bedarfsanalysen mit neuen Methoden (z.B. Testings mit Nutzenden auf Basis von Prototypen)
- Digitale Vermarktungsstrategie (z.B. targetierte Social Media Ads, Suchmaschinenoptimierung von Inhalten)

2. Produkt- und Serviceinnovation

Wir bieten unseren Zielgruppen Orientierung im digitalen Zeitalter und bauen in Abstimmung mit den Bedürfnissen unserer Zielgruppen digitale Dienstleistungen auf.

SRK als Lotse für digitale Angebote und Informationen: Wir unterstützen unsere Zielgruppen dabei sich selbst zu helfen, indem wir als Lotse für digitale Angebote und valide Informationen und Informationsquellen fungieren.³⁴

2.1 Prüfung Angebot digitaler Dienstleistungen: Wir prüfen auf Basis der digitalen Möglichkeiten für Übersetzungen und Dolmetschen neue, mehrwertige digitale Dienstleistungen, als Ergänzung oder Erweiterungen von analogen Angeboten, unter Beachtung des Datenschutzes und Einbeziehung von bereits existierenden Tools und Dienstleistungen Dritter.

2.2 Prüfung der Rolle des SRK bei Ausbau der Medienkompetenz: Wir prüfen gemeinsam, welche Rolle wir bei der Erhöhung der digitalen Medienkompetenz und digitalen Ausstattung unserer Zielgruppen spielen können.³⁵

³⁴ Vgl. SRK-Strategie 2030, Kapitel 1 und Ziel 2.2

³⁵ Vgl. SRK-Strategie 2030, Kapitel 4, Schwerpunkt Betreuung, Beratung und Begleitung

Erste Massnahmenideen:

- Datenbank zu validen Dienstleistungen und Informationen/Datenquellen (ggf. in Zusammenarbeit mit anderen Akteuren)
- Kreative Arbeitssessions zu neuen, digitalen Dienstleistungen mit Referenzpersonen und externen Experten

3. Kollaboration und Prozesse³⁶

Wir suchen nach potenziellen Organisationen für den Ausbau unseres Netzwerks zu den Communities und nach Kollaborationen zu Formen und Tools der digitalen Übersetzungen und des digitalen Dolmetschens sowie für digitale Dienstleistungen.

3.1 Einbindung von Community-Vertreterinnen und -Vertretern bei Angebotsentwicklung:

Wir prüfen die Einbindung von Community-Vertreterinnen und -Vertretern in die Entwicklungen digitaler Angebote in dem Bereich Übersetzung/Dolmetschen und den Ausbau dieser Vertretungspersonen zu Mentoren und Lotsen für unsere Zielgruppen – auch für das digitale Zeitalter.

3.2 Austausch mit anderen Akteuren zum Thema Mehrsprachigkeit:

Wir treten in einen Austausch zum Thema Übersetzung und Mehrsprachigkeit mit anderen Akteuren (auch innerhalb des SRK) im Bereich Integration und Migration. Es werden Synergien im Hinblick auf bestehende Community-Kontakte verschiedener Akteure genutzt.

3.3 Identifizierung passender Anbieter:

Wir identifizieren potenzielle Anbietende von entsprechenden digitalen Lösungen und Angeboten, skizzieren unsere Bedürfnisse und Anforderungen auch hinsichtlich Datenschutzaspekten. Wir testen aktiv in Frage kommende Lösungen und tauschen uns zu Erkenntnissen aus.

3.4 Mitnutzung bestehender Tools und Dienstleistungen Dritter:

Wir bedenken die Mitnutzung von bestehenden Tools und Dienstleistungen von Dritten, wenn diese unseren Anforderungen, besonders im Bereich Datenschutz, entsprechen.

³⁶ Vgl. SRK-Strategie 2030, Ziel 4.3

Erste Massnahmenideen:

- Weiterverfolgung und Ausbau der Idee von Referenzpersonen in Communities (zentralisierter Ansatz)
- Recherche und Testing von entsprechenden Tools (inklusive Datenschutzbegutachtung)
- Suche nach Tools, die Datenschutz und Niederschwelligkeit kombinieren
- Austauschroutinen mit anderen Akteuren, Anbietenden und innerhalb des SRK (inklusive Tool-Evaluationen im Rahmen eines nachhaltigen Monitorings)

Freiwilligenarbeit³⁷

Entwicklungen

- Die Digitalisierung **verändert die Tätigkeitsbereiche** der Freiwilligen. Es entstehen neue Aufgabenbereiche, andere wiederum werden in Zukunft wegfallen.
- Die **Konkurrenz um Freiwillige** nimmt aufgrund der **steigenden Anzahl neuer Marktteilnehmer** sowie der begrenzten zeitlichen Ressourcen der Freiwilligen zu.
- Es kann eine Co-Existenz von **digitalen und analogen Formen der Freiwilligkeit** geben.
- Digitalisierung fördert informelle, selbstorganisierte Freiwilligkeit fernab von Organisationen.
- Die Vermittlung von Freiwilligen findet zunehmend durch **Online-Matching** statt.
- Digitale Tools und Ansätze zahlen auf **veränderte Bedürfnisse der Freiwilligen** ein.
- Die Digitalisierung des Freiwilligenmanagements verbessert die **Freiwilligen-Journey**.

Herausforderungen

- Verstärkter **Wettbewerb um Begünstigte und um Freiwillige**
- Mangel an **Bedürfnisorientierung**
- **Rückläufige** Freiwilligkeit, **Überalterung**, hohe **Fluktuation**
- Fehlende **Flexibilität und Diversität** der Einsätze
- Geringe **Sichtbarkeit** der Einsätze
- **Konkurrenz** durch kleine, digitale Angeboten

Potenziale

- SRK als **Relationship Manager**
- **Direkte Verknüpfung** Freiwillige und Begünstigte
- **Entrepreneurship und Mitsprache** der Freiwilligen
- **Kombination analoger und digitaler** Angebote, neue **Einsatzmöglichkeiten**
- Digitalisierung **Freiwilligen-Management**
- **Kooperation** mit kleinen, digitalen Start-Ups

³⁷ Für eine ausführliche Analyse wird auf die Workshopdokumentation «Digitale Zukunft Freiwilligenarbeit» verwiesen.

Handlungsfelder, Ziele und mögliche Massnahmen³⁸

1. User Experience

Wir nutzen die digitalen Möglichkeiten, um die Freiwilligen-Journey bedürfnisgerecht zu modernisieren und möglichst einfach und effizient zu gestalten. Im Zuge dessen verschaffen wir unseren Einsatzmöglichkeiten mehr Bekanntheit und Reichweite.³⁹

1.1 Entwicklung bzw. Nutzung einer Online-Matching Lösung:

Wir fördern die Entwicklung oder Nutzung einer passenden digitalen Lösung für Online-Matching.

1.2 Einsatz digitaler Lösungen im Freiwilligenmanagement: Wir bringen digitale Tools und Lösungen in Abstimmung mit der übergreifenden digitalen Infrastruktur für die Vereinfachung von Prozessen des Freiwilligenmanagements zum Einsatz.

1.3 Reduktion des Administrationsaufwands für Freiwillige: Wir reduzieren den Administrationsaufwand für Freiwillige mithilfe digitaler Prozesse auf ein Minimum.

1.4 Einbindung Freiwilliger: Wir binden Freiwillige bei der Digitalisierung der Freiwilligen-Journey aktiv mit ein.

1.5 Ausbau Kommunikation und Vermarktung: Wir bauen die Kommunikations- und Vermarktungsmassnahmen rund um die Einsatzmöglichkeiten aus und nutzen hierfür auch neue, digitale Kanäle sowie unsere Kooperationen, wie die Freiwilligen selbst.

Erste Massnahmenideen:

- Freiwilligenkoordinationsplattform (Onboarding und Begleitung)
- Entwicklung eines digitalen Matchings für Freiwillige und Begünstigte
- Verstärkter Einsatz bestehender digitaler Tools (z.B. FiveUp App, Videokonferenzen)
- Einbau von Gamification Ansätzen im Freiwilligenmanagement (z.B. bei Feedback)
- Ausbau und Neugestaltung der Webseite im Bereich Freiwilligenarbeit
- Stärkere Nutzung von Social Media mit neuen Formaten

³⁸ Die Handlungsfelder und Ziele wurden aus den Entwicklungen und Trends, den Herausforderungen und Potenzialen sowie den thematischen Schwerpunkten der Massnahmen aus dem Workshop «Digitale Zukunft Freiwilligenarbeit» abgeleitet.

³⁹ Vgl. SRK-Strategie 2030, Ziel 5.2

2. Produkt- und Serviceinnovation

Wir fördern die Entwicklung neuer Einsatzmöglichkeiten für Freiwillige und beziehen die Freiwilligen stärker in die Einsatzentwicklung mit ein.⁴⁰ Dabei entwickeln wir auch neue Angebote für Beneficiaries.

- 2.1 Digitale (Weiter-) Entwicklung von Einsatzmöglichkeiten:** Wir prüfen die digitale Weiterentwicklung bestehender Einsatzmöglichkeiten und entwickeln neue, digitale Einsatzmöglichkeiten basierend auf den Bedürfnissen der Beneficiaries.
- 2.2 Verknüpfung analoger und digitaler Einsatzmöglichkeiten:** Wir verknüpfen analoge und digitale Einsatzmöglichkeiten sinnvoll miteinander.
- 2.3 Förderung der Flexibilität und Diversität der Einsätze:** Wir bieten Freiwilligen mehr Flexibilität und Diversität bei den Einsatzmöglichkeiten.

Erste Massnahmenideen:

- Crowdsourcing Pilotprojekt: Entwicklung neuer Einsatzmöglichkeiten durch Freiwillige und Beneficiaries

⁴⁰ Vgl. SRK-Strategie 2030, Ziel 3.1

3. Kollaboration

Wir treten proaktiv in den Austausch mit anderen Organisationen und Unternehmen⁴¹, um Synergieeffekte zu schaffen und den Einsatz von Freiwilligen noch besser zu planen.

- 3.1 Ausbau des Partnernetzwerks:** Wir bauen unser Netzwerk im Bereich Hilfswerke, Wirtschaft und Wissenschaft bedacht aus, um die strategischen Handlungsfelder aus Punkt 1 und 2 gezielt zu stützen.
- 3.2 Prüfung bestehender Kooperationen:** Wir prüfen bestehende Kooperation und bauen sie sinnvoll weiter aus oder lösen sie auf.
- 3.3 Förderung von informellem Engagement:** Wir fördern informelles, horizontales Engagement und binden es unbürokratisch in unsere Organisationsabläufe ein.

Erste Massnahmenideen:

– Zusammenarbeit mit Startups, die Technologie und Know-How für die Freiwilligenarbeit haben

⁴¹ Vgl. SRK-Strategie 2030, Ziele 4.3 und 4.4

Bildung⁴²

Entwicklungen

- Die Digitalisierung **ermöglicht neue Formate, Methoden und Formen** des Lernens, welche auf die **veränderten Bedürfnisse** von Lernenden einzahlen und sie verstärken. Im Zuge dessen gewinnt das zeit- und ortsunabhängige selbstorganisierte Lernen (SOL) und der Trend des Bring your own device (BYOD) an Bedeutung.
- Die Nutzung von Daten durch Algorithmen und Analysesoftware ermöglicht **massgeschneiderte Bildungsangebote** für jeden Einzelnen, welche den Lernerfolg erhöhen.
- Im Zuge der Digitalisierung wird die **Rolle des Lehrenden** neu definiert und rückt Coaching-Fähigkeiten verstärkt in den Mittelpunkt. Gleichzeitig steigen die Anforderungen an die **Kompetenzen** und das Mindset des Lehrenden im Hinblick auf den Technologieeinsatz, um Formen und Methoden des individuellen Lernens zu unterstützen.
- Technologische Entwicklungen im Kontext der Digitalisierung ermöglichen eine **ortsunabhängige, individuelle Begleitung von Lernenden** – bspw. in Form von Sprachtandems mit Freiwilligen.
- Als Konsequenz der Digitalisierung spielt lebenslanges Lernen im Hinblick auf den Erwerb **digitaler Kompetenzen** eine immer wichtigere Rolle für die Gestaltung von Bildungsangeboten und gesellschaftliche Teilhabe – insbesondere für vulnerable Zielgruppen. Dabei erfordert die Dynamik am Arbeitsmarkt eine hohe Flexibilität hinsichtlich der notwendigen Kompetenzen.
- Digitale Möglichkeiten fördern den **selbstorganisierten Wissenserwerb und Wissensaustausch** fernab institutioneller Strukturen.
- **Kooperationen von Bildungseinrichtungen mit Start-Ups und Tech-Unternehmen** vereinen Kompetenzen aus Bildung, Technologie und innovativen Methoden.

⁴² Für eine ausführliche Analyse wird auf die Workshopdokumentation und die Zusammenfassung der Online-Umfrage «Digitale Zukunft Bildung» verwiesen.

Herausforderungen

- Geringe **Sichtbarkeit** der Kursangebote
- Fehlende **Orientierung am Markt und Bedürfnissen** der Kursteilnehmenden
- Fehlende **Diversität, Flexibilität, Individualität** der Kursangebote
- **Heterogenität** in der **digitalen Affinität** der Kursteilnehmenden
- Fehlende **Offenheit der Lehrenden** für digitale Lösungen sowie fehlendes **digitales Know-How**
- Z.T. Mangel an **finanziellen Mitteln** für digitale Weiterentwicklung der Kursangebote, z.B. Betrieb und Weiterentwicklung von Applikationen und Inhalten
- **Fehlende Rahmenbedingungen** für digitale Weiterentwicklung (Räumlichkeiten, technische Ausstattung)
- SOL und Einsatz neuer Technologien fördert **Wettbewerb unter den RK-KV**

Potenziale

- Entwicklung **individueller, praxis- und bedarfsorientierter Kursangebote** (u.a. **Modularisierung der Angebote**, Kombination **digitale und analoge Angebote**)
- Ausbau der **Digitalkompetenz** von Lehrenden mithilfe spezifischer Angebote
- **Attraktivität der Kursangebote** aus Sicht der Lehrenden steigern
- **Vereinheitlichung** der Kursprozesse (z.B. Online-Anmeldeprozess), Vereinfachung der **Administration**
- **Stellenwert der Bildung** in KVs sowie engere **Zusammenarbeit zwischen KVs und mit GS** stärken, gemeinsames **«Commitment»** schaffen
- Konsequente **gemeinsame Vermarktung der Angebote**
- **Trend zu BYOD**: Technische Ausstattung durch Kursteilnehmenden

Handlungsfelder, Ziele und mögliche Massnahmen⁴³

1. Produkt- und Serviceinnovation

Wir fördern den Einsatz digitaler Lösungen innerhalb der Kursangebote dort, wo sie für die Kursteilnehmenden einen Mehrwert schaffen und auf ihre Bedürfnisse einzahlen. Wir integrieren die Kursteilnehmenden sowie Lehrende bei der Entwicklung der Angebote.⁴⁴

1.1 Entwicklung Angebotsportfolio mit breitem Spektrum an

Formaten: Wir entwickeln ein Angebotsportfolio, das Kursteilnehmenden ein breites und sich ergänzendes Spektrum an Lernformaten, Methoden und Materialien bietet. Neue Lernkonzepte, Unterlagen und digitale Inhalte werden laufend entwickelt und evaluiert.

⁴³ Die Handlungsfelder und Ziele wurden aus den Entwicklungen und Trends, den Herausforderungen und Potenzialen sowie den thematischen Schwerpunkten der Massnahmen aus dem Workshop «Digitale Zukunft Bildung» sowie der ergänzenden Umfrage abgeleitet.

⁴⁴ Vgl. SRK-Strategie 2030, Ziel 2.1

- 1.2 Förderung der Kompetenzentwicklung im Bereich IKT:** Wir fördern den Erwerb der Grundkompetenzen in IKT (Informations- und Kommunikationstechnologie, gemäss Art. 13 des Weiterbildungsgesetzes) und schaffen damit eine Voraussetzung für die gesellschaftliche und berufliche Integration.
- 1.3 Förderung des selbstorganisierten Lernens:** Wir fördern selbstorganisiertes Lernen (SOL), individuelles Lernen sowie Formen des sozialen Austauschs u.a. mithilfe digitaler Mittel - orientiert an den Bedürfnissen der Kursteilnehmenden.
- 1.4 Modularisierung von Ausbildungsinhalten:** Wir treiben die Modularisierung von Ausbildungsinhalten voran und definieren nationale SRK-Module, die sich an den Bedürfnissen der Kursteilnehmenden orientieren und eine gemeinsame zielgruppenorientierte Vermarktung der Angebote ermöglichen.⁴⁵
- 1.5 Definition gemeinsamer Richtung der Weiterentwicklung des Bildungsbereichs:** Wir definieren eine gemeinsame Richtung der Weiterentwicklung des Bereichs Bildung und ermöglichen gleichzeitig Diversität im Rahmen regionaler Bedingungen.
- 1.6 Vereinfachung und Vereinheitlichung von Prozessen:** Wir fördern die Vereinfachung und Vereinheitlichung der Prozesse im Rahmen der Koordination und Administration der Kursangebote und setzen uns für die Entwicklung einer digitalen Infrastruktur für den Bereich Bildung auf nationaler Ebene ein.
- 1.7 Bereitstellung passender Räumlichkeiten:** Wir fördern die Niederschwelligkeit unserer Bildungsangebote auch räumlich und sorgen im Zuge dessen für zeitgemässe Ausbildungsräumlichkeiten, z.B. in Form von regionalen SRK-Bildungsgemeinschaften mit dezentralen Standorten.

⁴⁵ Vgl. SRK-Strategie 2030, Ziel 5.2

Erste Massnahmenideen:

- Projektstart Modularisierung Pflege, Betreuung, Hauswirtschaft (Zeithorizont 5 Jahre)
- Weiterführung der Projekte «Neuaufgabe Lehrmittel PH SRK» und «Aufbau Lernplattform»
- Evaluation des neuen Lernkonzepts Babysitting-Kurs SRK
- Umsetzung der Online-Anmeldung für alle Kursangebote
- Umfrage mit Kursteilnehmenden zu ihren Bedürfnissen und Wünschen
- Entwicklung und Pilotierung einer nationalen Lernplattform
- Ausbau von Blended Learning Kursangeboten
- Einbindung von Sprachfunktionen in Skripten bestehender Angebote

2. Know-How und Kultur

Wir stärken die Aus- und Weiterbildung der Ausbildungsteams hinsichtlich ihrer digitalen Kompetenz. Hierfür schaffen wir gemeinsam mit den Ausbildungsteams ein bedürfnisorientiertes Angebot und Orte für den Austausch.

2.1 Einbezug von Ausbildenden, Power-Usern und Freiwilligen:

Wir beziehen bei der Stärkung der digitalen Kompetenzen der Ausbildungsteams Ausbildende, Mitarbeitende der Administratoren (Power-User) und Freiwillige mit ein. Dabei stehen Austausch und Experimentieren im Vordergrund und fördern die Erweiterung des Repertoires an Lernformen und -methoden.

2.2 Entwicklung Aus- und Weiterbildungsangebot für Lehrende:

Wir entwickeln basierend auf überarbeiteten Kompetenzprofilen ein Aus- und Weiterbildungsangebot für Lehrende sowie angehende Lehrende, welches verschiedene Level an digitaler Kompetenz berücksichtigt.

2.3 Berücksichtigung von Fragen und Ängsten: Wir stellen die Bedürfnisse der Ausbildungsteams sowie ihre Fragen und Ängste im Kontext der Digitalisierung bei den Aus- und Weiterbildungsangeboten in den Mittelpunkt.

2.4 Mitgestaltung neuer Rolle von Lehrenden: Wir gestalten die neue Rolle von Lehrenden in Richtung Beratung, Mentoring und Begleitung von Kursteilnehmenden aktiv mit.

Erste Massnahmenideen:

- Weiterverwertung der Ergebnisse aus der Umfrage der Auszubildenden Kursteilnehmenden und Bildungsverantwortlichen aus April 2020
- Angebote für Lehrende zum Kompetenzausbau bzgl. digitaler Lehrmethoden und Tools auf moodle
- Lehrenden einen digitalen Mentor/Begleiter an die Seite stellen
- Workshops zum Einsatz digitaler Tools und Lösungen zur Kursgestaltung
- Lehrende mit umfassender digitaler Kompetenz als «Key User» für die Verbreitung neuer digitaler Tools einsetzen

3. Kollaboration

Wir bauen die Zusammenarbeit mit strategischen Verbündeten aus und berücksichtigen dabei sowohl Organisationen aus vergleichbaren Wirkungsfeldern als auch Akteuren aus der Wissenschaft und Unternehmen aus der Privatwirtschaft.⁴⁶

3.1 Identifizierung passender Organisationen: Wir klären, welche Kollaborationen in Frage kommen, um von den gegenseitigen Kompetenzen zu profitieren und die Innovationsarbeit innerhalb der Bildungsangebote voranzutreiben. Hierzu gehören auch Partnerschaften im Zusammenhang mit der technologischen Ausrüstung, wobei wir dem Trend zu BYOD folgen und Vulnerablen ermöglichen, Endgeräte nach Kursende zu behalten.

3.2 Positionierung als strategischer Partner: Wir positionieren uns als strategischer Partner nach aussen und rücken im Zuge dessen den Aspekt der Digitalisierung stärker in den Fokus.

Erste Massnahmenideen:

- Bei der Überarbeitung der aktuellen Lehrmittel werden ausgewählte Institutionen (neue potenzielle Partnerschaften) miteinbezogen
- Aufsetzen eines Markt- und Stakeholder Monitoring
- Pilotprojekt mit einem Tech-Start-Up im Kontext eines konkreten Kursangebots

⁴⁶ Vgl. SRK-Strategie 2030, Ziele 4.3 und 4.4

Internationale Zusammenarbeit⁴⁷

Entwicklungen

- Die **Zahl der Akteure im Bereich der internationalen Zusammenarbeit steigt**. Der Einfluss des Privatsektors nimmt zu und es erfolgen große Investitionen in Innovation, Technologie und digitale Lösungen – abseits der Arbeit von Hilfsorganisationen. Die **Einbeziehung von Start-ups und anderer externer Akteure** in die humanitäre Arbeit und internationale Zusammenarbeit treibt Innovationsentwicklungen voran.
- Daten aus **IoT-Technologien und deren Analyse** ermöglichen Organisationen fundierte Entscheidungen über **Maßnahmen sowie Ressourcenallokationen**, unter anderem im Bereich Krisenprävention und Krisenmanagement.
- Technologische Entwicklungen ermöglichen **neue Formen der Hilfeleistungen** in entlegenen oder von Katastrophen betroffenen Gebieten.
- Digitale Devices wie Mobiltelefone ermöglichen **neue Zugänge zu vulnerablen Zielgruppen und Gesundheitspersonal**, das mit jenen in Kontakt steht.
- Bei der Entwicklung digitaler Lösungen muss der **(begrenzte) Zugang zum Internet und der entsprechenden Hardware** der Bevölkerung sowie der Partnerorganisationen berücksichtigt werden. Hierbei spielen auch **digitale Fähigkeiten** eine zentrale Rolle.
- **Digitales Monitoring** von Projekten und Programmen birgt großes Potenzial hinsichtlich Reichweite, Effizienz und Kosteneinsparung. Digitales Monitoring kann auch für die verbesserte Erfassung der Effektivität des Einsatzes von Spendengeldern genutzt werden.
- Digitale Technologien und datengetriebene Ansätze ermöglichen die **Vereinfachung von Verwaltungsprozessen sowie eine stärkere Vernetzung** – innerhalb der eigenen Organisation und darüber hinaus auf nationaler und internationaler Ebene.
- Die Digitalisierung erfordert eine **Haltungsänderung und einen Kulturwandel** innerhalb von Organisationen, um die Potenziale bestmöglich auszuschöpfen.

⁴⁷ Für eine ausführliche Analyse wird auf die Workshopdokumentation und die Zusammenfassung der Online-Umfrage «Digitale Zukunft Internationale Zusammenarbeit» verwiesen.

Herausforderungen

- Fehlende **Veränderungsbereitschaft** innerhalb der Organisation
- Mangelndes gemeinsames **Commitment** zur Digitalisierung
- Fehlende **digitale Kompetenzen** (SRK und Partnerorganisationen) im Kontext Digitalisierung
- Fragmentierung der **System- und Tool-Landschaft**
- **Beschränkte finanzielle Ressourcen** für (digitale) Weiterentwicklung (**SRK und Partnerorganisationen**)
- **Datensicherheit, Datenqualität, Kompetenzen** im Umgang mit Daten

Potenziale

- **Steigerung der Effizienz** durch Einsatz digitaler Lösungen (z.B. Prozesse, Administration, Vernetzung)
- Mehr **Transparenz** durch digitale Prozesse und Abläufe
- Stärkerer **Austausch und Zusammenarbeit** mit Partnerorganisationen und externen Partnern
- Digitale **Datenerhebung und -analyse**, Nutzung großer Datenmengen (**Big Data**), z.B. im Katastrophenmanagement
- **Ortsunabhängiges, vernetztes sowie nachhaltigeres Arbeiten**

Handlungsfelder, Ziele und mögliche Massnahmen⁴⁸

1. Kollaboration

Wir nutzen digitale Möglichkeiten, um die Kollaboration und den Austausch mit Partnerorganisationen, mit externen Partnern sowie innerhalb des IFRC zu stärken.⁴⁹

1.1 Stärkung des Wissens- und Datentransfers: Wir stärken den Wissenstransfer sowie Datenaustausch mithilfe digitaler Lösungen innerhalb des IFRC, um bestehende Synergien auszuschöpfen und den Austausch auf lokaler, nationaler und internationaler Ebene zu fördern.⁵⁰

1.2 Vernetztes und ortsunabhängiges Arbeiten: Wir stärken mithilfe digitaler Möglichkeiten ein vernetztes und ortsunabhängiges Arbeiten mit den Partnerorganisationen und anderen National Societies, wodurch die örtliche Distanz reduziert und Vertrauen aufgebaut wird.

⁴⁸ Die Handlungsfelder und Ziele wurden aus den Entwicklungen und Trends, den Herausforderungen und Potenzialen, den thematischen Schwerpunkten der Massnahmen aus dem Workshop «Digitale Zukunft Internationale Zusammenarbeit» sowie der ergänzenden Umfrage abgeleitet.

⁴⁹ Vgl. SRK-Strategie 2030, Stossrichtung 4

⁵⁰ Vgl. SRK-Strategie 2030, Ziel 4.2

1.3 Positionierung als starker Partner: Wir positionieren uns als starker Partner im digitalen Zeitalter und steigern unsere Visibilität sowie die unserer Partnerorganisationen im Kontext der Internationalen Zusammenarbeit, um Vertrauen und Spendenbereitschaft zu stärken.⁵¹

2. Prozesse

Wir treiben die Digitalisierung und Automatisierung von Prozessen und dazugehörigen administrativen Tätigkeiten im Bereich der Internationalen Zusammenarbeit weiter voran und steigern somit die Effizienz sowie Effektivität unserer Arbeit.

2.1 Datenvereinheitlichung und -vernetzung: Wir prüfen und erweitern unser Datenmanagement und initiieren eine Datenvereinheitlichung sowie -vernetzung mit dem Ziel Automatisierung zu ermöglichen, aber auch Mitarbeitende bei ihrer Arbeit durch Daten sinnvoll zu unterstützen.

2.2 Förderung des digitalen Monitorings: Wir optimieren die Effizienz sowie Effektivität unseres Projekt- und Programm-Monitorings mit dem Einsatz einer passenden digitalen Lösung und treiben somit die digitale Datenerhebung und -auswertung voran. Im Zuge dessen schaffen wir entsprechende Strukturen zur Speicherung grosser Datenmengen.

2.3 Stärkung der Transparenz: Durch die Digitalisierung von Prozessen und Abläufen erhöhen wir die Transparenz und Nachvollziehbarkeit unserer Tätigkeiten intern sowie gegenüber externen Stakeholdern.

Erste Massnahmenideen:

- Prüfung der Einrichtung eines Verwaltungssystems für Monitoring-Daten
- Prüfung der Anschaffung einer organisationsweiten SRK-Lizenz für Geographische Informationssysteme (GIS) (Optimierung und Vereinfachung des Projekt-Monitorings)
- Pilotprojekt mit Partnerorganisationen zur Prüfung des Mehrwerts von GIS

⁵¹ Vgl. SRK-Strategie 2030, Stossrichtung 4, Ziel 5.2

3. Digitale Infrastruktur

Wir prüfen die Entwicklung einer gemeinsamen digitalen Infrastruktur des SRK im Hinblick auf die spezifischen Tätigkeiten und Anforderungen der internationalen Zusammenarbeit. Dabei werden sowohl die Partnerorganisationen als auch andere National Societies einbezogen, um kompatible Lösungen auf nationaler und internationaler Ebene zu entwickeln.

- 3.1 Datensicherheit und -qualität:** Wir berücksichtigen bei der Auswahl passender Tools und Systeme die notwendige Datensicherheit sowie die Anforderungen an die Datenqualität.
- 3.2 Förderung digitaler Kompetenz:** Wir fördern den Kompetenzaufbau im Umgang mit digitalen Technologien sowie der Datenanalyse, sowohl SRK-intern als auch bei den Partnerorganisationen und Delegationen.
- 3.3 Berücksichtigung lokaler Rahmenbedingungen:** Wir berücksichtigen stets die lokalen Rahmenbedingungen unserer Partnerorganisationen und entwickeln, wenn notwendig, lokale Lösungen im Kontext der digitalen Infrastruktur sowie dem konkreten Einsatz technologischer Hilfsmittel.

Glossar/Abkürzungsverzeichnis

Begriff	Definition
Big Data	Grosse Mengen an Daten, die u.a. aus Bereichen wie Internet und Mobilfunk, Finanzindustrie, Energiewirtschaft, Gesundheitswesen und Verkehr und aus Quellen wie intelligenten Agenten, sozialen Medien, Kredit- und Kundenkarten, Assistenzgeräten, Überwachungskameras sowie Flug- und Fahrzeugen stammen und die mit speziellen Lösungen gespeichert, verarbeitet und ausgewertet werden.
Blended Learning	Lernmodell, in dem digitalgestütztes Lernen (z. B. über das Internet) und klassischer Unterricht kombiniert werden.
Bring your own device (BYOD)	Integration privater mobiler Endgeräte wie Laptops, Tablets oder Smartphones in die Netzwerke von Unternehmen oder Schulen, Universitäten, Bibliotheken und anderen Institutionen.
Caring Communities	Umeinander sorgende Gemeinschaften.
Crowd Intelligence	Durch das Zusammenwirken vieler Menschen in einer Crowd (Menge) summiert sich das Wissen der Einzelnen und bringt oft auch etwas Neues hervor.
Crowdsourcing	Auslagerung von Aufgaben oder Projekten aus dem Unternehmen an einen Teil der Internetnutzende
Digitalisierung / Digitale Transformation	Umwandlung von analogen Werten in digitale Formate. Die darauf basierende Digitale Transformation oder auch digitaler Wandel bezeichnet das dauerhafte bzw. die sich beschleunigende Veränderung von Gesellschaft und Unternehmen auf Basis von digitalen Technologien und Informationen.

Freiwilligenarbeit	Freiwilligenarbeit wird gemäss den Rotkreuzgrundsätzen von Menschen geleistet, die sich aus freiem Willen und unentgeltlich engagieren. Im Zentrum stehen der Einsatz für Menschlichkeit und das Bemühen, menschliches Leiden nach Möglichkeit zu lindern und zu verhindern. Für das SRK stehen dabei zwei Formen der Freiwilligenarbeit im Vordergrund: Freiwillige, die regelmässig oder gelegentlich freiwillig arbeiten und Freiwillige, die ein Ehrenamt ausüben.
Gamification	Die Übertragung von spieltypischen Elementen und Vorgängen in spielfremde Zusammenhänge mit dem Ziel der Verhaltensänderung und Motivationssteigerung bei Anwendenden.
Gesundheit	Umfasst physische, psychische und soziale Aspekte, die sich in einem dynamisch regulierten Gleichgewicht von Ressourcen und Belastungen gegenseitig beeinflussen. Gesundheit äussert sich im objektiven und subjektiven Befinden einer Person, welches ihr ermöglicht, die eigene Rolle im sozialen Umfeld selbstbestimmt wahrnehmen zu können.
Innovation	Vorgang, welcher durch Anwendung neuer Verfahren, der Einführung neuer Techniken oder der Etablierung erfolgreicher Ideen einen Bereich, ein Produkt oder eine Dienstleistung erneuert.
Integration	Förderung und Unterstützung chancengleicher Teilhabe aller in der Schweiz lebenden Menschen an gesellschaftlichen Gütern und Prozessen (wie Arbeit, Wohnen, Bildung, Gesundheit, soziale Netze, Information, Sprache, Dienstleistungen, Politik u.a.).
Jugend	Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene bis zum Alter von 30 Jahren.
Katastrophe	Ein rasch eintretendes natur- oder zivilisationsbedingtes Schadenereignis bzw. schwerer Unglücksfall, das so viele Schäden und Ausfälle oder eine grosse Gefährdung verursacht, dass die personellen und materiellen Mittel der Gemeinschaft überfordert sind und Hilfe von aussen nötig ist.

Krise	Eine ungünstige Lageentwicklung mit einem ungewissen Ausgang, die grundlegende Entscheidungen und besondere Anstrengungen der Entscheidungsträger erfordert, um eine positive Wende herbeizuführen. Eine Krise ist meistens von Dringlichkeit, einem Gefühl von Bedrohung und/oder Unsicherheit sowie einer unklaren Informationslage gekennzeichnet.
Migration	Weltweite Wanderbewegung unterschiedlicher Dauer von Individuen und Gruppen in- und ausserhalb ihrer staatlichen Grenzen aus demografischen, ökonomischen, (macht)politischen, sozialen, historischen oder kriegerischen Gründen.
Power-User	Als Power-User werden in der Informations- und Kommunikationstechnik Benutzerinnen und Benutzer bezeichnet, die über besondere Kenntnisse und Fähigkeiten im Vergleich mit durchschnittlichen Nutzerinnen und Nutzern verfügen und/oder die Systeme besonders stark auslasten.
Prävention	Gezielte Massnahmen, die ergriffen werden, um ein Problem, ein Risiko oder eine ungewollte Entwicklung für Individuen und Gemeinschaften zu verhindern, weniger wahrscheinlich zu machen oder dessen Ausmass zu verringern.
Rettungskette	Mit der Rettungskette wird die Abfolge von Hilfeleistungen zur Lebensrettung bezeichnet. Sie umfasst alle Elemente von der Planung und Bereitstellung von Ressourcen, über die die Prävention, Erste Hilfe, Alarmierung, Transport, Hospitalisierung und Rehabilitation von Patienten.
Rotkreuz-Organisationen	Zu den Rotkreuz-Organisationen gehören die 24 Rotkreuz-Kantonalverbände, die 4 Rotkreuz-Rettungsorganisationen sowie die 2 Rotkreuz-Institutionen.
Schweizerisches Rotes Kreuz	Gesamtheit aller Rotkreuz-Organisationen, Organe, Geschäftsstellen, Mitglieder, Freiwilligen und Mitarbeitenden.
Usability	Usability meint die Gebrauchstauglichkeit oder Benutzerfreundlichkeit eines technischen Systems.

User Experience	Unter User Experience (UX), das sich als Nutzungserfahrung oder Nutzungserlebnis übersetzen lässt, versteht man die erlebte und gefühlte Qualität der Interaktion einer Nutzerin oder eines Nutzers insbesondere im Bereich digitaler Medien.
User Journey	Die User Journey definiert konkret alle Berührungspunkte einer Person mit einer Organisation oder Dienstleistung und/oder die «Reise» einer Person auf einer Plattform oder auf digitalen Medien.
Verein SRK	Zum Verein SRK gehören die Mitgliedorganisationen sowie die statutarischen Organe und die Geschäftsstelle.
Zielgruppe	Alle Menschen und Gemeinschaften, die wir mit unseren Angeboten, Dienstleistungen und Tätigkeiten erreichen möchten.

Schweizerisches Rotes Kreuz

Rainmattstrasse 10

CH-3001 Bern

Telefon 058 400 41 11

www.redcross.ch

Schweizerisches Rotes Kreuz

