

## **ENTWICKLUNGSZUSAMMENARBEIT GOES DIGITAL – CHANCEN UND HERAUSFORDERUNGEN DER DIGITALEN KOMMUNIKATION VON NICHTREGIERUNGSORGANISATIONEN**

ANGELIKA BÖHLING

*Angelika Böhling leitet die Presse- und Öffentlichkeitsarbeit der Kindernothilfe, einer der größten christlichen Kinderrechtsorganisationen Europas. Sie vertritt die Kindernothilfe als Pressesprecherin nach außen und ist zudem Vorstandsmitglied im Bündnis Entwicklung hilft, einem Zusammenschluss von neun großen Spendenorganisationen.*

Der digitale Wandel bringt eine tiefgreifende Veränderung der Gesellschaft, des Lebens und Arbeitens mit sich. Auch die Nichtregierungsorganisationen (NROs) in der Entwicklungszusammenarbeit und der humanitären Hilfe sind von diesem Wandel betroffen. Die Erwartungen sind groß, dass die globale Digitalisierung zu mehr Teilhabe, Demokratie und sozialer Gerechtigkeit führt. Ob sich diese Hoffnungen erfüllen, ist ungewiss. Sicher ist jedoch, dass bereits viele NROs die Chancen der digitalen Kommunikationstechnologien und Künstlichen Intelligenz erkannt haben und in ihren Kommunikationsalltag übernehmen. Doch das ist nur der Anfang. Es braucht nun kluge Strategien und den Mut zu tiefgreifenden Veränderungen innerhalb der Organisationen, um den Wandel erfolgreich zu gestalten.

In NROs wird Digitalisierung häufig immer noch gleichgesetzt mit dem Einsatz digitaler Technologien, vor allem in der Kommunikation und im administrativen Bereich. Facebook, Twitter, Instagram und Co. haben längst einen festen Platz im Kommunikationsmix vieler Organisationen eingenommen. Und das sehr erfolgreich. Kein Wunder, denn im Gegensatz zu vielen Unternehmen aus dem Profit-Sektor bieten NROs häufig Informationen mit hoher gesellschaftspolitischer Relevanz, die User im Netz interessieren und bewegen. NROs haben früh die Chance erkannt, durch digitale Kommunikationskanäle ihre öffentliche Wahrnehmung zu verbessern und ihren Forderungen mehr Druck zu verleihen. Sie sammeln Unterschriften für Petitionen, starten Crowd-Funding-Aktionen oder globale Social-Media-Kampagnen. Über die neuen digitalen Wege dringen NROs mit ihren Anliegen auch zu jenen durch, die sie über die klassischen Kommunikationskanäle nie erreichen würden.

Zunehmend setzen NROs neue Technologien ein und testen ihre Wirkung.

Dabei geht es immer um die Frage, wie die ferne Projektwelt erlebbar und erfahrbar gemacht werden kann. Versuche einzelner NROs mit Technologien der virtuellen Realität, die User meist mithilfe einer Brille in die programmierte Projektwirklichkeit eintauchen lassen, kamen bei den Testpersonen gut an. Auch eine 360-Grad-Experience auf der Homepage einer NRO, bei der sich der User mit dem Mauszeiger auf einem 360-Grad-Foto bewegen und informieren kann, wurde gut angenommen. Augmented-Reality-Elemente in Spendermagazinen, die durch den Einsatz einer App Bewegtbild mit Print verschmelzen lassen, sind eine weitere Möglichkeit, Technologien einzusetzen, um der Leserschaft viele Informationen mit hohem Erlebnischarakter zu ermöglichen.

Keine Technologie, aber sozusagen ein Kind der digitalen Kommunikation, ist der Bereich der Influencer-Relations, der eine immer bedeutendere Rolle in der Kommunikation von NROs spielt. Die sogenannten Influencer berichten in Videos über ihre Begegnungen bei Projektbesuchen und unterstützen Online-Kampagnen auf ihren Youtube-Kanälen. Sie erreichen damit zum Teil Tausende junge Menschen zwischen 15 und 29 Jahren. Sie benutzen ihre eigene Sprache und Erzählstruktur, agieren spontan und emotional. Dadurch kommen die Beiträge in der Zielgruppe gut an und werden verstanden. Damit diese unkonventionelle Art der Berichterstattung gelingt, ist es notwendig, dass die NROs die Informationshoheit abgeben und nur bedingt die Möglichkeit haben, auf Inhalte einzugreifen.

Die Kehrseite der starken Online-Präsenz: Je klarer und profilierter NROs sich im Netz positionieren, je intensiver sie berichten, desto häufiger werden sie Ziel von größtenteils rassistischen, menschenverachtenden und demokratiefeindlichen Hassbotschaften. Es gibt kaum eine NRO, die für Klimagerechtigkeit, Menschen- oder Kinderrechte kämpft, die nicht schon einen Shitstorm im Netz erfahren hat und lernen musste, damit umzugehen. Kommunikationsstrategien im Umgang mit Hassbotschaften, der Aufbau einer Community und die genaue Datenanalyse, an welche Zielgruppen welche Inhalte ausgespielt werden, sind wichtige Erfordernisse im Umgang damit.

Für NROs ist die Auseinandersetzung mit dem Einsatz digitaler Technologien aus einem weiteren Grund von großer Bedeutung: Die Digitalisierung bietet die beispiellose Chance, die Arbeit von NROs effektiver und wirkungsvoller zu gestalten und so jeden gespendeten Euro noch wirtschaftlicher und sparsamer einzusetzen. Allerdings haben viele NROs großen Nachholbedarf bei der Investition in digitale Technologien. Das verwundert nicht, sind NROs doch nicht gerade als digitale Avantgarde bekannt. Schließlich ist es Auftrag

und Ziel einer seriösen NRO, ein Maximum der anvertrauten Gelder in die Projekt- und Programmarbeit zu investieren. So vielversprechend die Möglichkeiten also sind, so begrenzt sind die finanziellen Ressourcen. Experten gehen jedoch davon aus, dass es sich schon kurz- bis mittelfristig lohnt, etwa in die Optimierung von Web-Auftritten mit nachgelagerten Automatisierungsprozessen und einer besserer Nutzerfreundlichkeit zu investieren, um neue Zielgruppen und mehr Spenden zu generieren. Aktuelle Zahlen belegen, dass der Anteil der Online-Spenden am Gesamtspendenaufkommen in Deutschland in den vergangenen Jahren von zwei auf durchschnittlich 20 Prozent gestiegen ist. Es liegt also nahe, stärker auf die User sowie ihre und seine Bedürfnisse einzugehen und die gewünschten Informationen leicht zugänglich, transparent und sicher anzubieten, um diese Entwicklung weiter zu begünstigen.

Auch in der langfristigen Projektarbeit und der humanitären Hilfe halten technologische Neuerungen Einzug. Sie können die Arbeit vor Ort unterstützen oder gar verbessern. Die Digitalisierung hat die Kraft, politische und ökonomische Teilhabe, eine deutliche Armutsreduzierung und globale Vernetzung möglich zu machen. Die ehrgeizigen Ziele der Agenda 2030 für nachhaltige Entwicklung scheinen in greifbare Nähe zu rücken. Und doch ist die Erkenntnis bitter, dass weltweit immer noch knapp die Hälfte der Menschen keinen Zugang zum Internet hat, und das, obwohl sich die Zahl der Internetnutzerinnen und -nutzer in den vergangenen Jahren verdreifacht hat. 90 Prozent aller Menschen ohne Internetzugang leben in den Ländern des globalen Südens. Und Frauen sind häufiger davon betroffen als Männer. Viele NROs sehen diese Entwicklung mit großer Sorge und vertreten die Meinung, dass die Kluft (Digital Divides) zwischen dem globalen Süden und Norden durch die voranschreitende Digitalisierung eher größer als kleiner wird.

Dabei gibt es bereits viele Ideen und Ansätze, wie gemeinsam mit lokalen Partnerorganisationen digitale Innovationen entstehen und in Krisensituationen erprobt werden können. Gute Erfahrungen hat etwa eine niederländische NRO mit einem E-Learning-Angebot für Kinder in jordanischen Flüchtlingscamps gemacht: Die syrischen Kinder dort haben kaum Zugang zu Bildung. Durch den Einsatz der Lern-App können die Mädchen und Jungen ihre Lese- und Schreibfähigkeit ausbauen. Andere Organisationen bieten solarbetriebene Tablets mit interaktiven Lernspielen an, sogenannte „Serious Games“. Die Mädchen und Jungen erhalten über die Software eine direkte Reaktion auf ihre Eingaben. Dadurch soll das eigenständige Lernen der Kinder gefördert werden, wenn weder Schulen noch Lehrer verfügbar sind.

Ein Beispiel aus der Gesundheitsversorgung: Zur Früherkennung von Mangelernährung bei Kleinkindern und zur Unterstützung der medizinischen Hilfe bieten verschiedene Organisationen mobile Apps an. In Somalia wird so etwa die Arbeit von Gesundheitshelferinnen erleichtert. Sie sollen über ein Smartphone wichtige Patienteninformationen dokumentieren und über eine App regelmäßig fortgebildet werden.

Bei diesen Entwicklungen zeichnet sich jetzt schon ab, was eine logische Konsequenz der zunehmenden globalen Digitalisierung ist: Es reicht nicht, wenn NROs für die Kommunikation und die Programmarbeit digitale Technologien einsetzen. Der digitale Wandel geht weiter: Er erhöht den institutionellen Anpassungsdruck auf NROs. Die Organisationen werden sich selbst grundlegend verändern müssen, wenn sie die Chancen der Digitalisierung für sich nutzen und den gesellschaftlichen Wandel mitgestalten wollen: Kapazitäten und Wissen müssen aufgebaut werden, Organisationsstrukturen und Prozesse, aber auch die Kultur und Arbeitsweise überprüft und an die Bedürfnisse des Marktes angepasst werden. Die Auseinandersetzung und Steuerung des digitalen Wandels wird eine zunehmend größere Aufgabe von NROs. Neben der klassischen Entwicklungszusammenarbeit geht es also zukünftig auch darum, sich den politischen Herausforderungen einer gerechten Digitalisierung zu stellen und darauf einzuwirken.