

Verbands-Management (VM)



Fachzeitschrift für Verbands- und Nonprofit-Management

VM 1/25

Udo Michel und Chet Michel

KI für NPO: So gelingt der Einstieg – am Beispiel des Entlastungsdienst

Verbands-Management, 51. Jahrgang, Ausgabe 1 (2025), S. 20-27.

Herausgeber: Verbandsmanagement Institut (VMI)
Universität Freiburg/CH (www.vmi.ch)
Redaktion: Rea Pirani
Layout: Rea Pirani / media f imprimerie SA
Titelbild: Thema «KI in NPO»: ChatGPT
Fotomaterial: ChatGPT, Dalle, Microsoft Designer
ISBN: 978-390-9437-72-6
ISSN: 1424-9189
Kontakt: info@vmi.ch

Die Zeitschrift VM erscheint dreimal jährlich in den Monaten April, August und November.

Abdruck und Vervielfältigung von Artikeln und Bildern, auch auszugsweise oder in Abschnitten, nur mit Genehmigung des Herausgebers.



KI für NPO: So gelingt der Einstieg – am Beispiel des Entlastungsdienst

Udo Michel und Chet Michel

Künstliche Intelligenz (KI) eröffnet enorme Chancen für Nonprofit-Organisationen, doch viele wissen nicht, wo sie anfangen sollen. Wie gelingt der Einstieg? Welche Herausforderungen gibt es? Und wie stellt man sicher, dass KI einen echten Mehrwert bringt? Dieser Beitrag zeigt sechs praxisnahe Erfolgsfaktoren, die KI nachhaltig in den Arbeitsalltag integrieren – von ersten Pilotprojekten bis zur strategischen Verankerung. Mit konkreten Beispielen und Learnings des Entlastungsdienst liefert er Orientierung für alle, die KI sinnvoll und wirkungsvoll in ihrer Organisation einsetzen möchten.

Erfolgsfaktoren

Der Entlastungsdienst Schweiz bietet betreuenden Angehörigen und Menschen mit Beeinträchtigungen verlässliche und flexible Unterstützung. Um unsere strategischen Ziele wirkungsvoll zu erreichen, setzen wir Künstliche Intelligenz gezielt und unterstützend ein. Dabei haben wir wertvolle Erkenntnisse gewonnen und zentrale Erfolgsfaktoren ermittelt. Diese Erfolgsfaktoren basieren auf unseren praktischen Erfahrungen, Learnings aus unseren Pilotprojekten und der Reflexion über das, was tatsächlich funktioniert, ergänzt durch Erkenntnisse von Expert_innen aus der Praxis und wissenschaftliche Studien.¹

Pilotprojekte starten

Der gezielte Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI) in Nonprofit-Organisationen beginnt nicht mit umfassenden Strategiepapieren oder gross angelegten Investitionen, sondern mit praxisnahen Pilotprojekten. Diese dienen dazu, erste konkrete Erfahrungen mit KI-Technologien zu sammeln, ohne dabei die gesamte Organisation zu überfordern. Durch ein

schrittweises Herantasten an die Möglichkeiten von KI lassen sich Chancen und Herausforderungen frühzeitig erkennen, wodurch spätere Implementierungen gezielter und effizienter gestaltet werden können.

Ein Pilotprojekt sollte folgende Kriterien erfüllen: Es muss einen klar erkennbaren Nutzen für die Organisation haben, technisch umsetzbar sein und innerhalb eines überschaubaren Zeitraums erste messbare Ergebnisse liefern. Zudem ist es essenziell, die Mitarbeitenden von Anfang an aktiv einzubinden, um Akzeptanz zu schaffen und Skepsis abzubauen. Externe Expertise kann unterstützend wirken, insbesondere wenn intern noch wenig Erfahrung mit KI besteht.

Praxisbeispiel: Einführung von ChatGPT als Arbeitsinstrument

Ein erster Schritt in der KI-Strategie war die Implementierung von ChatGPT als unterstützendes Tool im Arbeitsalltag. Ziel war es, Mitarbeitenden einen niederschweligen Zugang zu KI zu ermöglichen und Effizienzgewinne in der internen Kommunikation sowie Arbeitsorganisation zu realisieren. Durch ein Team-Abonnement mit NPO-Rabatt und begleitende Schulungsangebote konnten Berührungsängste abgebaut und praxisnahe Anwendungsfälle direkt erprobt werden.

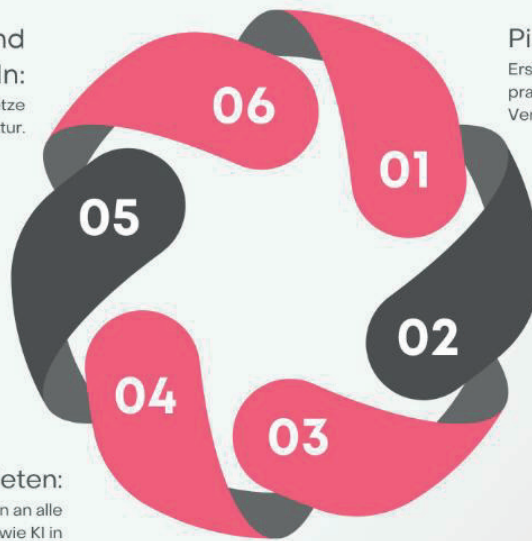
Die Resonanz war durchweg positiv: Mitarbeitende integrierten ChatGPT schnell in ihre Prozesse, insbesondere bei der Recherche, Texterstellung und Strukturierung von Aufgaben. Die gewonnene Zeit konnte gezielt für mehr kundenzentrierte Tätigkeiten genutzt werden, während repetitive Aufgaben schneller gelöst werden konnten. Das Pilotprojekt diente als Ausgangspunkt für weitere KI-Initiativen und zeigte, dass eine erfolgreiche Inte-

ERFOLGSFAKTOREN

Klare Policies und Datenstrategie entwickeln:
Etabliere Leitlinien für KI-Anwendungen und setze auf hochwertige, zentralisierte Dateninfrastruktur.

KI als Teil der Digital- und Gesamtstrategie:
Integriere KI in eine umfassende Digitalstrategie, die eng mit den Organisationszielen verbunden ist.

Breite Schulungen anbieten:
Vermittle KI-Kompetenzen an alle Mitarbeitenden, damit sie verstehen, wie KI in ihrer Arbeit genutzt werden kann.



Pilotprojekte starten:
Erste, messbare Erfolge durch kleine, praxisorientierte Projekte schaffen Vertrauen und erzeugen Momentum.

Kulturentwicklung fördern:
Fördere eine offene Innovationskultur, in der KI als Chance gesehen wird. Transparente interne und externe Kommunikation stärkt Verständnis und Akzeptanz.

In-House Expertise aufbauen:
Entwickle ein spezialisiertes KI-Team, das langfristig strategische Initiativen vorantreibt.

AIentlastungsdienst

gration nicht von der Grösse eines Projekts abhängt, sondern von dessen Relevanz für den Arbeitsalltag.

Kulturentwicklung fördern

Technologische Innovation allein reicht nicht aus, um KI nachhaltig in eine Organisation zu integrieren. Entscheidend ist eine Unternehmenskultur, die Veränderungen aktiv gestaltet und neue Technologien als Chance begreift. Der Schlüssel liegt in einer offenen, transparenten und partizipativen Herangehensweise, die sowohl Ängste abbaut, als auch das Vertrauen in den Nutzen von KI stärkt.

Damit KI erfolgreich angenommen wird, sind folgende Aspekte zentral:

- **Transparente Kommunikation:** Klare Informationswege und regelmässige Dialogformate fördern Verständnis und Akzeptanz. Offene Gespräche bauen Vorbehalte ab und machen konkrete Anwendungsfälle greifbar
- **Zusammenarbeit über Fachgrenzen hinweg:** Der Einsatz von KI profitiert von vielfältigen Perspektiven. Der Austausch zwischen Teams mit unterschiedlichen Fachkenntnissen eröffnet neue Möglichkeiten und trägt dazu bei, praxisnahe Lösungen zu entwickeln.

- **Feedback-Mechanismen:** Die aktive Einbindung der Mitarbeitenden in die Entwicklung und Nutzung von KI-gestützten Lösungen stellt sicher, dass diese bedarfsgerecht und praxistauglich gestaltet werden.
- **Externe Netzwerke nutzen:** Kooperationen mit wissenschaftlichen Institutionen, anderen NPO und relevanten Partnern bieten wertvolle Impulse für den eigenen KI-Einsatz und ermöglichen einen kontinuierlichen Wissenstransfer.

Praxisbeispiel: Offene Diskussionskultur und externe Partnerschaften

Beim Entlastungsdienst wurde früh erkannt, dass der Erfolg von KI nicht allein von technologischen Faktoren abhängt. Daher wurde ein strukturierter Austausch etabliert, der es den Mitarbeitenden ermöglicht, aktiv an der Gestaltung und Weiterentwicklung von KI-Anwendungen mitzuwirken.

KI ist ein fester Bestandteil interner Meetings – auf allen Ebenen der Organisation. Neben technischen Fragen stehen dabei auch ethische Überlegungen, praktische Einsatzmöglichkeiten und konkrete Herausforderungen im Fokus. Dieser partizipative Ansatz trägt dazu bei,

KI in NPO



Unsicherheiten zu reduzieren und die Mitarbeitenden aktiv in die digitale Transformation einzubinden.

Eine MIT-Studie («Bringing Worker Voice Into Generative AI»)² bestätigt die Bedeutung dieser Herangehensweise. Sie zeigt, dass Organisationen, die ihre Teams frühzeitig in KI-Projekte einbinden, langfristig erfolgreicher sind. Ein rein hierarchisch gesteuerter KI-Einsatz führt dagegen häufig zu Akzeptanzproblemen und kann sogar bestehende Arbeitsabläufe behindern.

Neben internen Massnahmen setzt der Entlastungsdienst gezielt auf Kooperationen mit externen Partnern. Der Austausch mit Bildungsinstituten, öffentlichen Einrichtungen und anderen Nonprofit-Organisationen erleichtert die Entwicklung gemeinsamer KI-Projekte und fördert das gegenseitige Lernen. Diese Vernetzung ermöglicht es, auf Best Practices zurückzugreifen und gleichzeitig innovative Lösungsansätze für den eigenen Bedarf zu entwickeln.

Ein Beispiel für eine erfolgreiche Kooperation ist unser gemeinsames KI-Projekt mit allen relevanten Betreuungs-NPO im Kanton Bern und Vertreter_innen des Kantons. Dabei soll ein KI-gestützter Bot entwickelt werden, der rund um die Uhr verfügbar ist und gezielt Anfragen bearbeitet. Er kann relevante Informationen bereitstellen und Anliegen automatisch an die jeweils zuständige Organisation

weiterleiten. Parallel dazu wurde mit denselben Organisationen ein Symposium ins Leben gerufen, das sich speziell mit den Potenzialen und Herausforderungen von KI im Betreuungsbereich auseinandersetzt. Dieses Format schafft einen kontinuierlichen Dialog, fördert den Wissenstransfer und trägt dazu bei, den KI-Einsatz in der Branche nachhaltig zu gestalten.

In-House Expertise aufbauen

Der Aufbau einer innovationsfreundlichen Kultur allein reicht nicht aus, um KI wirkungsvoll in eine Organisation einzubinden. Ebenso entscheidend ist es, internes Know-how aufzubauen und KI-Kompetenzen gezielt in die Organisation zu integrieren. Denn ohne fundierte Expertise bleibt KI eine externe Lösung, die oft nur punktuell eingesetzt wird und nicht optimal auf die Bedürfnisse der Organisation zugeschnitten ist.

Ein strukturiertes Vorgehen zur Entwicklung interner KI-Kompetenz schafft nicht nur Unabhängigkeit von externen Anbietenden, sondern ermöglicht es, KI-gestützte Lösungen passgenau an den eigenen Arbeitsalltag anzupassen. Dies setzt voraus, dass KI nicht als rein technisches Thema betrachtet wird, sondern als strategischer Bestandteil der Organisation.

- **Strategische Verankerung auf Führungsebene:** Ohne aktives Commitment von Management und Vorstand bleibt KI

ein isoliertes Experiment. Führungskräfte müssen den strategischen Mehrwert verstehen und aktiv fördern.

- **Etablierung einer zentralen KI-Einheit:** Ein interdisziplinäres Team, das sowohl technisches Know-how als auch Fachwissen aus den Arbeitsbereichen vereint, stellt sicher, dass KI-Lösungen praxisnah und zielgerichtet entwickelt werden.
- **Gezielte Rekrutierung und Weiterbildung:** Der Aufbau von KI-Kompetenz erfordert Investitionen – sowohl in die Qualifizierung bestehender Mitarbeitender als auch in die gezielte Gewinnung neuer Talente mit KI-Expertise.
- **Schrittweiser Ausbau und Skalierung:** Auch mit begrenzten Ressourcen kann eine KI-Strategie erfolgreich umgesetzt werden. Entscheidend ist, mit kleineren Projekten zu starten und diese sukzessive weiterzuentwickeln.

Praxisbeispiel: Digitalisierungsteam und gezielte Weiterbildungsinitiativen

Um den erfolgreichen Einsatz von KI langfristig sicherzustellen, hat der Entlastungsdienst eine eigene Digitalisierungsabteilung ins Leben gerufen. Diese fungiert als Schnittstelle zwischen IT und operativen Fachbereichen und begleitet die Einführung und Weiterentwicklung KI-gestützter Prozesse. Ein besonderes Augenmerk lag dabei auf der internen Weiterbildung: Mitarbeitende mit Interesse an KI konnten sich gezielt qualifizieren und wurden aktiv in neue Projekte eingebunden. Zusätzlich nahm auch die Führungsebene eine Schlüsselrolle ein. CFO und CEO absolvierten spezialisierte Schulungen in Digitalisierung und agilen Arbeitsmethoden, um KI nicht nur als technologische Neuerung, sondern als strategisches Instrument zu verstehen und steuern zu können. Diese Schulungsangebote wurden auch für den Vorstand geöffnet, um sicherzustellen, dass die gesamte Führungsebene ein gemeinsames Verständnis für KI-gestützte Innovationen entwickelt und deren Potenzial strategisch einordnen kann.

Ein wesentlicher Erfolgsfaktor war das enge Zusammenspiel zwischen den technischen Expert_innen und den Fachabteilungen. KI-Lösungen entfalten ihren Mehrwert erst dann vollständig, wenn sie mit fundiertem Praxiswissen kombiniert werden. Durch die enge Zusammenarbeit mit den operativen Teams konnte sichergestellt werden, dass KI-Anwendungen praxisnah und effizient in bestehende Arbeitsprozesse integriert wurden.

Breite Schulungen anbieten

Ein weiterer wirkungsvoller Schritt ist getan, wenn die Mitarbeitenden verstehen, wie KI funktioniert und welche Potenziale sie bietet. Ohne dieses Wissen bleiben KI-Anwendungen ungenutzt oder werden nicht optimal eingesetzt. Schulungen sind daher eine wichtige Massnahme, um Kompetenzen aufzubauen, Akzeptanz zu fördern und Mitarbeitende zu befähigen, KI in ihren Arbeitsalltag zu integrieren. Studien bestätigen die Notwendigkeit gezielter Weiterbildungen:

- Eine Upwork-Studie zeigt, dass 96 % der Führungskräfte erwarten, dass KI die Produktivität steigert – doch 47 % der Mitarbeitenden wissen nicht, wie sie dies konkret umsetzen sollen. Fehlende Schulungen führen häufig zu Überforderung statt Effizienzgewinnen.³
- Eine Untersuchung des Stifterverbands und McKinsey ergab, dass 79 % der Führungskräfte grundlegende KI-Kompetenzen bei ihren Mitarbeitenden vermissen.⁴
- Fehlende Strategie, unzureichende Investitionen in Bildungsangebote und Unsicherheiten der Mitarbeitenden sind laut Studien die grössten Hürden beim Kompetenzaufbau.⁵

Ein effektiver Schulungsansatz basiert auf mehreren Elementen:

- **KI-Wissen für alle:** Alle Mitarbeitenden sollten verstehen, was KI kann, wo ihre Grenzen liegen und wie sie den Arbeitsalltag erleichtern kann.
- **Praktische Anwendung fördern:** Schulungen müssen praxisnah sein – reine Theorie reicht nicht aus.

- **Fortlaufendes Lernen ermöglichen:** KI entwickelt sich rasant weiter – ein einmaliges Training reicht nicht aus. Stattdessen sollten Schulungen als kontinuierlicher Lernprozess verankert werden.
- **Individuelle Anpassung:** Verschiedene Mitarbeitende haben unterschiedliche Bedürfnisse. Ein modulares Angebot ermöglicht eine zielgerichtete Weiterbildung.
- **Ängste und Unsicherheiten abbauen:** Viele Mitarbeitende stehen KI skeptisch gegenüber – sei es aus Unsicherheit oder Angst vor Arbeitsplatzverlust.

Praxisbeispiel: Kontinuierliche Weiterbildung und praxisnahe Workshops

Um die Akzeptanz und Kompetenz im Umgang mit KI zu fördern, setzt der Entlastungsdienst auf ein umfassendes Schulungskonzept. Der erste Schritt bestand aus einem Einführungsworkshop, in dem Mitarbeitende Grundlagen der KI kennengelernt haben – inklusive Einsatzmöglichkeiten, Grenzen und mögliche zukünftige Entwicklungen. Ziel war es, ein gemeinsames Verständnis zu schaffen und erste Berührungspunkte abzubauen.

Aufbauend darauf folgte ein Workshop zu Prompt Engineering, um die Qualität und Effizienz von KI-gestützten Prozessen zu verbessern. Da die Art und Weise, wie Fragen oder Befehle formuliert werden, entscheidend für die Ergebnisse ist, konnten Mitarbeitende hier lernen, wie sie gezielt mit KI arbeiten können. Neben regelmässigen Schulungen gibt es einmal jährlich einen KI-Thementag, an dem neue Entwicklungen und Anwendungsfälle diskutiert werden. In der letzten Session wurde zudem ein Training angeboten, das sich auf die Erstellung personalisierter KI-Assistenten für verschiedene Aufgaben konzentrierte – ein weiterer Schritt zur gezielten Nutzung von KI-gestützten Tools im Arbeitsalltag.

Klare Policies entwickeln

Ein verantwortungsvoller Einsatz von KI erfordert klare Richtlinien zu Datenschutz, Ethik und Qualitätssicherung. Besonders entscheidend ist der Schutz sensibler Daten, da viele KI-Anwendungen auf amerikanischen Servern laufen und damit nicht den strengen europäischen und schweizerischen Datenschutzgesetzen unterliegen. Dies stellt ein Risiko dar, da Daten, die ausserhalb der Schweiz ver-

Abbildung 2: Einsatzbereiche der KI im Entlastungsdienst

Anwendungsfall	Was tut die KI?	Nutzen für die NPO	So wird sie genutzt
KI-Assistent (RAG-Chatbot)	Beantwortet häufige Fragen, durchsucht interne Dokumente und gibt präzise Antworten	Entlastung der Mitarbeitenden, schnellere Informationsbereitstellung, 24/7-Zugriff auf Wissen	Upload relevanter Dokumente, Integration in das Intranet oder Microsoft Teams
Bildungs- & Weiterbildungsbots	Personalisiertes Lernen durch KI-generierte Übungen, Mentoring und Szenarien	Niedrigere Schulungskosten, flexible Weiterbildungsmöglichkeiten für Mitarbeitende & Freiwillige	Einsatz interaktiver Bots für Simulationen, Reflexionstraining und Wissenstransfer
Automatische Transkription mit Whisper	Erstellt präzise Meeting-Protokolle, erkennt Sprecher, verarbeitet auch Schweizerdeutsch	Spart Zeit, standardisierte Dokumentation, erleichtert Nachverfolgung	Audioaufnahme, automatische Transkription, Archivierung der Ergebnisse
Heygen – KI-gestützte Videoerstellung	Erstellt Videos mit Avataren basierend auf Textprompts, Mehrsprachigkeit möglich	Skalierbare Video-Kommunikation für Fundraising, Schulung & Öffentlichkeitsarbeit	Erstellung von Schulungsvideos und internen Updates
(Testphase) KI-Phone-Bot	Gibt telefonische Auskünfte ausserhalb der Öffnungszeiten über den Entlastungsdienst	Verbesserter Service, keine verpassten Anfragen, Reduktion der telefonischen Belastung während der Öffnungszeiten	Automatische Anrufannahme, Beantwortung häufig gestellter Fragen, ggf. Weiterleitung an passende Stellen

arbeitet werden, unter weniger strengen Bestimmungen fallen und potenziell von Dritten eingesehen werden können. Das Schweizer Datenschutzgesetz (revDSG) legt grossen Wert darauf, dass personenbezogene Daten nur mit ausreichendem Schutz verarbeitet werden dürfen. Daher ist es essenziell, dass sensible Informationen entweder lokal verarbeitet oder mit geeigneten Schutzmassnahmen in der Cloud gespeichert werden. KI-Policies sollten daher festlegen, welche Daten für KI-Anwendungen genutzt werden dürfen und welche Massnahmen zur Anonymisierung und Verschlüsselung getroffen werden müssen. Neben dem Datenschutz müssen auch ethische Fragen intern diskutiert und verbindlich geregelt werden. Zudem braucht es Qualitätskontrollen, um sicherzustellen, dass KI-generierte Inhalte geprüft werden, bevor sie für operative Entscheidungen genutzt werden. Da KI-Technologien sich laufend weiterentwickeln, sollten Policies flexibel gestaltet und regelmässig aktualisiert werden. Neue rechtliche Rahmenbedingungen, technologische Fortschritte und interne Erfahrungswerte müssen in die Strategie einfließen.

Praxisbeispiel: Datenschutz und flexible KI-Policies

Es ist wichtig, eine sorgfältige Balance zwischen technologischem Fortschritt und den Anforderungen an den Datenschutz zu finden. Besonders im sozialen Bereich, in dem sensible personenbezogene Daten verarbeitet werden, ist ein klar definiertes Konzept für den Umgang mit KI unverzichtbar.

Anstatt alle Daten lokal zu verarbeiten, was wünschenswert wäre, aber praktisch nicht umsetzbar ist, wenn man die neuesten Modelle benutzen will, liegt der Fokus auf konsequenter Anonymisierung. Wo immer möglich, werden personenbezogene Informationen so verarbeitet, dass keine Rückschlüsse auf Einzelpersonen möglich sind. Lediglich besonders schützenswerte Daten verbleiben in einer geschützten lokalen Infrastruktur, wäh-

rend weniger sensible Informationen in externen KI-Modellen genutzt werden. Um diesen Ansatz rechtskonform und transparent umzusetzen, wurde in Zusammenarbeit mit Datenschutzexpert_innen sichergestellt, dass die Anwendungen den Vorgaben des Schweizer Datenschutzgesetzes entsprechen. Interne Richtlinien werden regelmässig überarbeitet, um technologische Entwicklungen und neue regulatorische Anforderungen abzubilden. Zusätzlich wurde die Datenschutzerklärung angepasst, um Klarheit darüber zu schaffen, wie KI im Entlastungsdienst genutzt wird und welche Schutzmassnahmen ergriffen wurden.

KI als Teil der Digital- und Gesamtstrategie

Während wir beim Entlastungsdienst erste KI-Anwendungen testeten, wurde uns klar: KI ist kein isoliertes Tool, sondern muss strategisch in die gesamte digitale Transformation eingebunden werden. Der technologische Fortschritt allein reicht nicht aus; nur wenn KI mit den Organisationszielen abgestimmt ist, entwickelt sie ihren vollen Mehrwert.

Warum eine enge Verzahnung mit der Gesamtstrategie entscheidend ist:

- **KI muss kompatibel mit der Mission der Organisation sein:** KI darf nicht als isoliertes Experiment betrachtet werden, sondern muss konkrete Probleme lösen und Prozesse verbessern. Ein Wildwuchs an KI-Anwendungen ohne strategische Einbindung führt oft zu ineffizienten Lösungen ohne echten Nutzen.
- **Teil der digitalen Transformation:** Eine moderne Organisation benötigt eine ganzheitliche Digitalstrategie, in der KI ein fester Bestandteil ist. Ohne diese Integration bleibt KI ein isoliertes Stückwerk.
- **Planbarkeit und Skalierung:** Eine strategische Einbettung ermöglicht es, KI nicht nur punktuell, sondern nachhaltig und skalierbar zu nutzen. Dadurch lassen sich Ressourcen gezielt einsetzen.

zen und Synergien mit anderen digitalen Initiativen schaffen.

- **KI nicht um jeden Preis:** KI sollte nicht eingeführt werden, weil es gerade «in» ist, sondern weil sie einen konkreten Mehrwert schafft. Eine klare KI-Strategie hilft dabei, gezielt sinnvolle Anwendungen zu entwickeln und unnötige Investitionen zu vermeiden.

Praxisbeispiel: Entwicklung einer Digitalstrategie mit KI als Kernbestandteil

Anfangs wurden KI-Anwendungen punktuell getestet, ohne übergreifende Digitalstrategie. Dies führte zu Herausforderungen in der Skalierung, Integration und nachhaltigen Nutzung.

Aus diesen Erfahrungen heraus haben wir gezielt eine Digitalstrategie entwickelt, in der KI ein essenzieller Bestandteil ist. Die Strategie stellt sicher, dass KI gezielt zur Unterstützung der digitalen Transformation eingesetzt wird. Sie dient als Rahmen, der definiert, wo und wie KI sinnvoll genutzt werden kann, anstatt wahllos einzelne Anwendungen zu testen.

Mit dieser strategischen Verankerung schaffen wir eine strukturierte Grundlage für zukünftige KI-Projekte, die sich an den Zielen und Prozessen der Organisation orientieren. Dies erlaubt es uns, langfristig nachhaltige und skalierbare KI-Anwendungen zu entwickeln, anstatt kurzfristige Einzellösungen zu implementieren, die nicht aufeinander abgestimmt sind.

Fazit und Ausblick

Die Integration von KI in NPO ist ein kontinuierlicher Prozess, der Anpassungsfähigkeit, strategische Klarheit und eine realistische Erwartungshaltung erfordert. Es gibt keine universelle Lösung – vielmehr muss jede Organisation ihren eigenen Weg finden, um KI gewinnbringend zu nutzen.

- **Individuelle Herangehensweise:** Die Einführung von KI ist stark organisationsspezifisch. Strukturen, Bedürfnisse und bestehende digitale Systeme beeinflussen, welche Anwendungen sinnvoll sind und wo die Technologie den grössten Mehrwert bietet.
- **Iteratives Lernen statt Perfektionismus:** Wer wartet, bis KI «perfekt» ist, riskiert, den Anschluss zu verlieren. Kleine, gut durchdachte Pilotprojekte ermöglichen erste Erfolge und schaffen die Basis für eine nachhaltige Implementierung.
- **Technologie und Mensch im Einklang:** KI kann bestehende Prozesse unterstützen, doch ihr Nutzen entfaltet sich nur dann voll, wenn Fachwissen, technische Kompetenz und organisatorische Strukturen zusammenspielen.
- **Datenstrategie als Grundlage:** Klare Richtlinien zu Datenschutz, Qualitätssicherung und ethischen

Fragestellungen sind essenziell. Transparenz in diesen Bereichen schafft Vertrauen und sichert eine verantwortungsbewusste Nutzung.

- **Dynamische Strategie statt starrer Planung:** KI ist eine sich rasant entwickelnde Technologie. Erfolgreiche Organisationen passen ihre Strategie regelmässig an, um neue Erkenntnisse, technologische Fortschritte und interne Learnings zu berücksichtigen.

Diese Erkenntnisse sind nicht theoretischer Natur, sondern das Ergebnis eigener Erfahrungen beim Entlastungsdienst. Unser Weg war nicht geradlinig – wir haben Fehler gemacht, Prozesse hinterfragt und Lösungen neu gedacht. Trotz erster Erfolge sind wir noch lange nicht am Ziel: Die Integration von KI bleibt ein dynamischer Entwicklungsprozess, der stetiges Lernen erfordert.

KI ist kein kurzfristiges Projekt, sondern eine strategische Herausforderung. Organisationen, die sich frühzeitig mit KI auseinandersetzen, experimentieren und offen für Veränderungen bleiben, haben die besten Chancen, ihr volles Potenzial zu nutzen – ohne ihre eigene Identität und Werte aus den Augen zu verlieren.

- 1 Ng 2018.
- 2 Kochan et al. 2024.
- 3 Upwork 2024.
- 4 Rampelt et al. 2025.
- 5 Rampelt et al. 2025.

Kochan, T. A., Armstrong, B., Shah, J., Castilla, E., Likis, B., & Mangelsdorf, M.E. (2024). "Bringing Worker Voice into Generative AI." *An MIT Exploration of Generative AI*.

Ng, A. (2018). *AI Transformation Playbook: How to lead your company into the AI era*. Abgerufen am 18.02.2025, von <https://landing.ai/case-studies/ai-transformation-playbook>

Rampelt, F., Klier, J., Kirchherr, J., & Ruppert, R. (2025). KI-Kompetenzen in deutschen Unternehmen. Schlüssel zu einer Jahrhundertchance für Deutschland. Stifterverband für die Deutsche Wissenschaft e.V. <https://doi.org/10.5281/zenodo.14637137>

Upwork. (2024, 23. Juli). *From Burnout to Balance: AI-Enhanced Work Models*. Abgerufen am 18.02.2025, von <https://www.upwork.com/research/ai-enhanced-work-models>

Autoren



Udo Michel / udo.michel@entlastungsdienst.ch

Seit 2018 führt er als Geschäftsführer den Entlastungsdienst Schweiz – Kanton Bern. Er treibt die digitale Transformation der Organisation massgeblich voran. Als Vorstandsmitglied der Interessengemeinschaft Angehörigenbetreuung (IGAB) und der Behindertenkonferenz Kanton Bern (BKKB) bringt er seine strategische Expertise ein. Über mehrere Jahre sammelte er bei der Gewerkschaft Unia Erfahrungen – als Regionsleiter in Bern und als nationaler Verantwortlicher für die Gesundheitsbranche erwarb er fundierte Kenntnisse im Gesundheitssektor, knüpfte Netzwerke und führte politische Kampagnen durch. Sein eMBA und das CAS in Agilität und Digitalisierung in NPO am VMI bilden das Fundament für seine Führung von Non-Profit-Organisationen und die Umsetzung digitaler Projekte.



Chet Michel / chet.michel@entlastungsdienst.ch

Chet Michel (18) ist Schüler der FMS Lerbermatt mit Fachrichtung Soziale Arbeit. Seit der Einführung von ChatGPT 2022 begeistert er sich für Künstliche Intelligenz, nach der Matur will er Informatik und KI studieren. Sein Ziel: KI nutzen, um Bildung und den Nonprofit-Sektor zu verbessern.

Er gibt Workshops zu KI-Grundlagen, Prompt Engineering und praktische Anwendungen und Referate zu KI-Themen. Zudem ist er als einziges Schüler-Mitglied Teil einer Expertenkommission zu KI an seiner Schule. Nebenberuflich arbeitet er als Freelancer in der Digitalisierungsabteilung des Entlastungsdienstes, wo er KI-gestützte Systeme zur Effizienzsteigerung entwickelt.