

# Digitale Zusammenarbeit mit Freiwilligen in der Senior:innenarbeit



**Werkzeuge zur Gewinnung, Koordinierung,  
Begleitung und Anerkennung**

Entwickelt im Projekt Forum Seniorenarbeit  
NRW 2022

## Inhalt

---

Präambel.....	3
Einführung in das Thema .....	4
Zielgruppe .....	5
Rahmenbedingungen in der Organisation / im Team .....	5
10 praktische Tipps zum Umgang mit digitalen Werkzeugen .....	6
Gewinnung, Koordinierung, Begleitung und Anerkennung .....	8
Gewinnung .....	9
Engagement-Plattformen .....	10
Webseitentools .....	14
Social-Media .....	20
Netzwerkarbeit.....	24
Koordinierung .....	26
Wissensmanagement .....	27
(Rahmen-)Organisation .....	30
Kontaktmanagement.....	33
3-in-1: Verwalten, planen und kommunizieren .....	35
Anlassbezogene Kommunikation .....	36
Kollaboratives Arbeiten .....	38
Begleitung .....	41
Teambesprechungen .....	42
Einzelgespräche .....	45
Start und Einarbeitung .....	47
Qualifizierung .....	50
All-in-one-Lösungen .....	53
Praxisbeispiele für All-in-one Lösungen .....	54
Anerkennung für die Engagierten .....	56
Zertifikate und Urkunden .....	57
Jubiläen & Geburtstage .....	59
Kostenerstattungen / Vergünstigungen .....	61
Ergänzende Tools für den Arbeitsalltag – die Top 10 der Redaktion .....	63
Impressum .....	65

## Präambel

---

Bürgerschaftliches Engagement ist eine tragende Säule unserer Zivilgesellschaft und darüber hinaus ein essenzieller Bestandteil der Senior:innenarbeit. Während der Corona-Pandemie wurden viele Gruppen aus Haupt- und Ehrenamtlichen einerseits vor die Herausforderung gestellt, ihr Engagement überhaupt ausführen zu können sowie andererseits miteinander in Kontakt zu bleiben und gemeinsam weiter an den eigenen Themen zu arbeiten.

Die Pandemie hat folglich dazu geführt, dass sich der gesamte Engagement-Sektor stärker mit Digitalisierungsfragen auseinandersetzen musste. Dadurch sind für viele Menschen Berührungspunkte mit digitalen Tools (Werkzeugen) entstanden, die das kollaborative Arbeiten im digitalen Raum ermöglichen. Dieser Tür-Öffner gibt uns die Chance, in der Senior:innenarbeit zukünftig noch mehr von den Vorteilen der Digitalisierung zu profitieren und etablierte Prozesse auch in kleinen Teams an der ein oder anderen Stelle transparenter und effizienter zu gestalten.

Die Arbeitshilfe soll Ihrem Team bei der Digitalisierung der eigenen Arbeitsprozesse unter die Arme greifen, indem ein Überblick über verschiedene Anwendungsszenarien und Tools gegeben wird. Sie dient damit als Inspirationsquelle und Entscheidungshilfe, zur besseren Orientierung im Digitalisierungs-Dschungel.

Die vorgestellten Tools sind Beispiele, die eine anschauliche und praxisnahe Vermittlung ermöglichen sollen. Daher werden die jeweiligen Kapitel um Alternativvorschläge ergänzt. Welches Werkzeug sich am besten für die eigene Arbeit eignet, hängt von vielen Faktoren ab. Zum Beispiel den persönlichen Vorlieben und Zielen oder den zur Verfügung stehenden Ressourcen, beispielsweise Zeit und Geld. Bei der Auswahl der Tools für diese Arbeitshilfe wurde in erster Linie darauf geachtet, dass sie sich für die Zusammenarbeit in kleinen bis mittelgroßen Teams eignen sowie kostengünstig, datensparsam und leicht zu erlernen sind. Dadurch wird der Anwendbarkeit im Arbeitsfeld der Senior:innenarbeit eine besondere Bedeutung zugesprochen.

Die Arbeitshilfe ist unter einer freien Lizenz veröffentlicht, sodass sie übernommen und verändert werden darf. Im Rahmen eines gemeinschaftlichen Projektes unter [docs.forum-seniorenarbeit.de](https://docs.forum-seniorenarbeit.de) wird die Arbeitshilfe transparent weiterentwickelt. Sie können sich dort mit Kommentaren einbringen und einzelne Bestandteile in verschiedene Formate exportieren.



Dieses Werk ist lizenziert unter einer [Creative Commons Namensnennung - Weitergabe unter gleichen Bedingungen 4.0 International Lizenz](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

## Einführung in das Thema

---

Das Engagement sowie die Menschen, die sich engagieren, können durch den Einsatz digitaler Technologien unterstützt und gestärkt werden, indem bestehende Arbeitsprozesse transparenter und effizienter gestaltet werden und der Zusammenhalt im Team gestärkt wird. Dadurch können Zugänge zum Engagement erleichtert, Teilhabe gestärkt und die Aufrechterhaltung der Tätigkeit im Engagement unterstützt werden.

Damit dies gelingt, stehen die Organisationen und Gruppen im Engagement-Sektor und auch insbesondere in der Senior:innenarbeit vor vielen Herausforderungen. Denn die (digitale) Zusammenarbeit muss organisiert und gepflegt werden, sodass niemand auf der Strecke bleibt. Neben fehlenden Ressourcen sowie mangelndem Wissen scheitert es oft auch an einer Flexibilität mit Blick auf die Einführung digitaler Arbeitsweisen. Gleichzeitig muss das richtige Tool gefunden werden. Und das in einer schnelllebigen, digitalen Welt.

Wenn es in der Senior:innenarbeit nun gelingen soll, bestehende Arbeitsprozesse zu digitalisieren, stehen wir vor der Herausforderung, Ressourcen zu bündeln, Wissen zu teilen und dadurch Digitalisierung nachhaltig zu denken. Nur dann kann es letztendlich gelingen, dass die koordinierenden Personen einen leichten Zugang zum Thema Digitalisierung finden und ihre Energie darauf konzentrieren können, alle Mitglieder eines Teams ausreichend zu qualifizieren und zu begleiten, sodass niemand auf der Strecke bleibt.

Mit der vorliegenden Arbeitshilfe möchten wir einen Beitrag zu diesem Prozess leisten, unsere Ressourcen bündeln und Wissen mit Ihnen teilen. Dazu werden verschiedene Anwendungsszenarien und Tools für die alltägliche Zusammenarbeit im Bereich der gemeinwesenorientierten Senior:innenarbeit vorgestellt, um Ihnen den Zugang zur Digitalisierung Ihrer Arbeitsprozesse zu erleichtern.

Damit dies gelingt, orientieren wir uns an gängigen Herausforderungen im Zuge der Freiwilligen-Koordination in den vier Phasen Gewinnung, Koordinierung, Begleitung und Anerkennung. Dadurch wird ein methodischer Rahmen gesetzt, um die Inhalte zugänglich zu machen. Einzelne Tools und Anwendungsszenarien werden aus der Perspektive der Senior:innenarbeit dargestellt. Dadurch soll ein motivierender Blick auf Chancen und Möglichkeiten geworfen werden, gleichzeitig werden aber auch Herausforderungen und Hürden realistisch betrachtet.

## Zielgruppe

---

Die Arbeitshilfe richtet sich an kleine bis mittelgroße Teams aus haupt- und ehrenamtlichen Akteur:innen. Sie dient als Tür-Öffner und der Unterstützung bei einem Findungsprozess innerhalb des Teams. Dies soll gelingen, indem ein Blick darauf geworfen wird, an welcher Stelle die alltägliche Arbeit durch digitale Lösungen unterstützt werden kann und wie diese Unterstützung konkret aussehen kann. Tool-Vorstellungen und praxisnahe Anwendungsszenarien sollen inspirieren und den Teams im Bereich der Senior:innenarbeit eine Hilfestellung geben, den eigenen Standpunkt zu reflektieren und das zukünftige Vorgehen mit Blick auf die Digitalisierung ihrer Arbeitsprozesse zu planen und umzusetzen.

Unter Teams verstehen wir in dieser Arbeitshilfe in der Regel selbstorganisierte Gruppen, die von einer hauptamtlichen Person koordiniert und begleitet werden. Die vorgestellten Tools und Werkzeuge sollen von diesen Gruppen aus eigener Initiative und ergänzend zu ggf. vorhandenen organisationsweiten Lösungen dienen. Oder im Gegensatz dazu eine Option für Gruppen darstellen, die sich komplett selbst organisieren, wie es im Bereich der Senior:innenarbeit nicht selten der Fall ist.

Die dargestellten Anwendungsszenarien werden dabei immer aus der Perspektive der Senior:innenarbeit gedacht. Dies bedeutet einerseits die Zielgruppe der Senior:innen und andererseits die Besonderheiten des Engagement-Sektors hinsichtlich digitaler Transformationen im Blick zu haben.

Um von dieser Arbeitshilfe zu profitieren und die digitale Transformation in Ihrem Team voranzubringen, müssen Sie folglich kein IT-Experte sein und auch keiner werden. Ein persönliches Interesse sowie der Anspruch Ihr Team zu motivieren und gemeinsam in der Gruppe zu lernen sind die richtigen Schlüssel für den ersten Schritt.

## Rahmenbedingungen in der Organisation / im Team

---

Damit eingeführte digitale Tools und Lösungen nachhaltig verstetigt werden können, bedarf es einiger zentraler Rahmenbedingungen sowohl innerhalb der Organisation als auch der Teams.

Neben den formalen Rahmenbedingungen sind es vor allem die „weichen“ Faktoren, die für das Gelingen von Bedeutung sind. Gleiches gilt, wenn die koordinierende, in der Regel hauptamtliche Person ein digitales Tool in ihrer Gruppe aus Haupt- und Ehrenamtlichen einführen möchte. Es ist wichtig, gemeinsam Entscheidungen für oder gegen ein Tool zu treffen oder zumindest alle im Team von den Chancen zu überzeugen. Dabei ist es entscheidend, dass alle im Team motiviert und in der Aneignung der neuen Arbeitsprozesse unterstützt und begleitet werden. Denn nur, wenn alle an einem Strang ziehen und keine Person auf der Strecke bleibt, können Arbeitsprozesse erfolgreich weiterentwickelt werden.

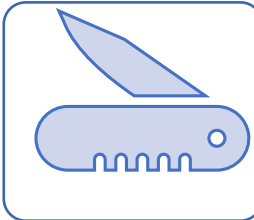
Ein kleiner Tipp: Versuchen Sie kleine Erfolge zu generieren und belohnen Sie gewünschtes Verhalten in Ihrer Gruppe. Durch Belohnungen macht das Erlernen neuer Fähigkeiten gleich viel mehr Spaß!

Dies stellt im Besonderen in der Arbeit mit ehrenamtlich Engagierten und Senior:innen eine essenzielle Grundlage dar. Engagement ist freiwillig und muss auch freiwillig bleiben. Daher sollte es auch stets Spaß machen. Die Zeit eines jeden Freiwilligen ist begrenzt und die Einarbeitung in ein neues

Tool hingegen ist mit einem gewissen Zeitaufwand verbunden. Daher bedarf es einer partizipativen Einführung. Dies bedeutet einerseits, dass Mehrwerte sichtbar gemacht sowie erklärt werden. Andererseits, dass die Engagierten bei der Einführung unterstützt und begleitet werden, indem für kleine Erfolge gesorgt wird und stets eine Ansprechperson für Fragen zur Verfügung steht.

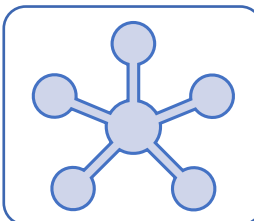
## 10 praktische Tipps zum Umgang mit digitalen Werkzeugen

---



### **Tipps 1: Betrachten Sie digitale Werkzeuge als Ergänzung.**

Digitale Möglichkeiten sind nur eine Form der Kommunikation und Zusammenarbeit. Sie sollen die alltägliche Arbeit unterstützen.



### **Tipps 2: Nehmen Sie sich ausreichend Zeit bei der Auswahl einer Software.**

Versuchen Sie, die Entscheidung gemeinsam als Gruppe zu treffen und gehen Sie Diskussionen nicht aus dem Weg.



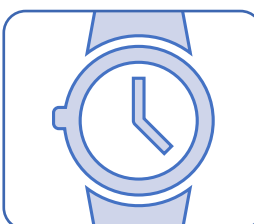
### **Tipps 3: Testen Sie digitale Werkzeuge.**

Eventuell findet sich eine kleine Gruppe, die ein Werkzeug testen und die Ergebnisse teilen möchte. Dadurch können Mehrwerte sichtbar gemacht und Andere motiviert werden.



### **Tipps 4: Halten Sie die (Ziel-)Gruppe im Auge.**

Versuchen Sie als Gruppe stets zu reflektieren, wer und wieviele Personen ein Werkzeug verwenden sollen und welches Ziel Sie mit der Verwendung verfolgen möchten.



### **Tipps 5: Zeitaufwand bedenken und kommunizieren.**

Menschen sind nur bereit, eine gewisse Zeit in das Erlernen eines neuen Tools zu investieren. Wieviel ist den individuellen Personen zuzumuten und wo muss Motivationsarbeit geleistet werden?



**Tipp 6: Verfassen eines kleinen Regelwerks.**

Info-Blätter mit Spielregeln und Tipps zur Anwendung können einen respektvollen Umgang im digitalen Raum fördern und bei der Anwendung helfen.



**Tipp 7: Aufgaben(-verteilung) deutlich machen.**

Wenn Sie möchten, dass Menschen aktiv werden, kommunizieren Sie Aufgaben und Rollen bei der Verwendung eines Tools klar, "Call to Action".



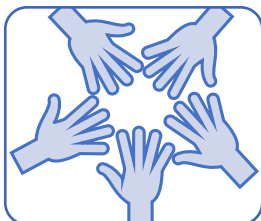
**Tipp 8: Tools reflektieren und Ergebnisse teilen.**

Sowohl mit Blick auf die bisherige Verwendung als auch die Nützlichkeit in der Zukunft. Transparenz hilft hier, die Motivation der Gruppe hoch zu halten.



**Tipp 9: Technik-Support anbieten.**

Alle in der Gruppe sollten beim Erlernen und Nutzen eines Werkzeuges unterstützt werden. Dazu ist es entscheidend, dass Ansprechpersonen klar benannt, kommuniziert und dokumentiert werden.



**Tipp 10: Rolle des Hauptamts klar kommunizieren.**

Das Hauptamt hat die Fäden in der Hand und unterstützt die Engagierten. Nach Absprache bietet es sich jedoch an, dass gewissen Aufgaben, wie zum Beispiel der Technik-Support von Engagierten übernommen werden.

## Gewinnung, Koordinierung, Begleitung und Anerkennung

---

Um strukturiert vorzugehen und eine Orientierung innerhalb der Arbeitshilfe zu ermöglichen, betrachten wir die Freiwilligenkoordination sowie die mit den gängigen Aufgaben verbundenen Digitalisierungs-Chancen und Herausforderungen anhand der vier Phasen:

1. Gewinnung,
2. Koordinierung,
3. Begleitung und
4. Anerkennung.

Zu Beginn eines jeden Kapitels werden die jeweiligen Phasen kurz erklärt. Anschließend orientieren wir uns an individuellen Clustern, in denen anlassbezogen Tools oder Anwendungsszenarien vorgestellt werden.

So besteht die Phase der Gewinnung zum Beispiel aus den Clustern Engagement-Plattformen, Webseiten(-tools), Social-Media und Netzwerkarbeit. Die jeweiligen Cluster stellen eigene Kapitel dar, in denen zielgruppenspezifisch für das Arbeitsfeld der Senior:innenarbeit die Möglichkeiten digitaler Anwendungen beleuchtet werden.



Gewinnung



Koordinierung



Begleitung



Anerkennung



## Gewinnung

In der Phase der Gewinnung von Engagierten geht es in erster Linie darum, das eigene Angebot im digitalen Raum zu platzieren, auf sich aufmerksam zu machen und Menschen für die eigene Sache zu begeistern. Dies kann einerseits durch konkrete Aufrufe für die Suche nach Engagierten geschehen oder indem über das eigene Thema, die eigene Organisation oder Veranstaltungen informiert wird. Im Mittelpunkt der Gedanken stehen stets die Zielgruppe, die angesprochen werden soll, der Ort und das Themenfeld, in dem die Engagierten gesucht werden.

Dazu stehen unterschiedliche Möglichkeiten und Kanäle in den Clustern

- > Engagement-Plattformen,
- > Webseiten(-tools),
- > Social-Media und
- > Netzwerkarbeit zur Verfügung.

Tipp: Reflektieren Sie stets, welches Ziel Sie verfolgen, wen Sie erreichen möchten und wie viele Ressourcen Sie investieren möchten, wenn Sie sich für oder gegen ein Tool zur Gewinnung von Engagierten im digitalen Raum entscheiden. Und halten Sie dabei stets Ihre Zielgruppe, den Ort sowie Ihr Themenfeld im Blick.



## Engagement-Plattformen

Mithilfe von Apps oder Webseiten möchten Engagement-Plattformen beim sogenannten Matching unterstützen. Das bedeutet zwei Ziele sind zu verfolgen:

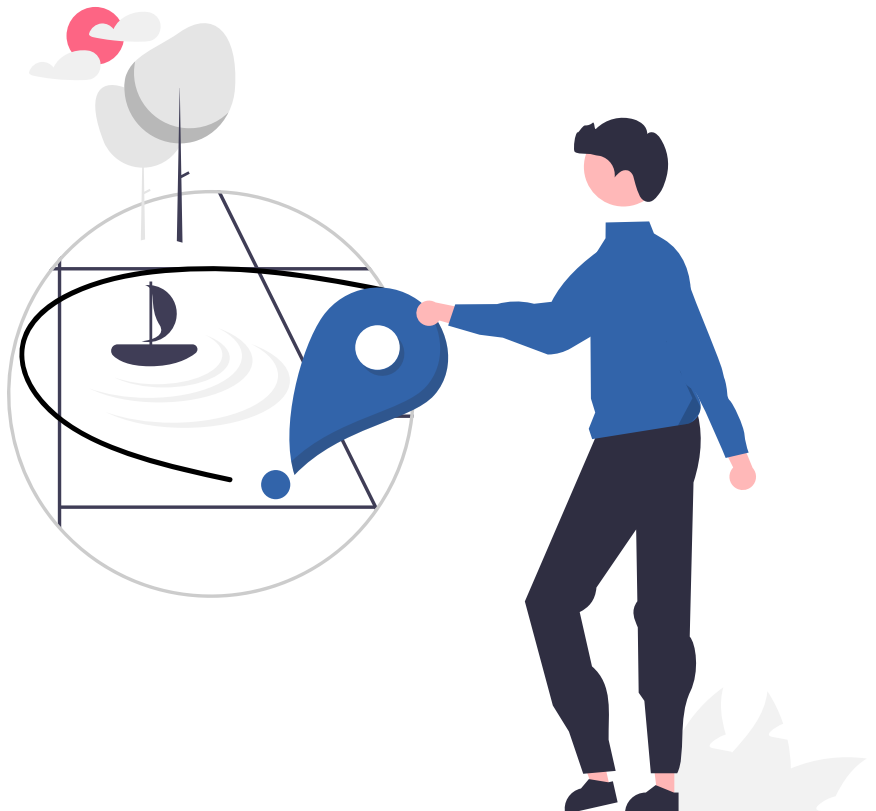
1. Menschen sollen dabei unterstützt werden, das für sie passende Engagement zu finden.
2. Organisationen sollen dabei unterstützt werden, die für sie passenden Engagierten zu finden.

Es geht also letzten Endes darum, Menschen und Institutionen bzw. Organisationen miteinander zu vernetzen und dadurch den Engagement-Sektor in der entscheidenden Phase „Gewinnung von Engagierten“ voranzubringen.

Damit dies gelingt, greifen die Plattformen auf eine Datenbank im Hintergrund zurück und mithilfe von Suchmasken und -filtern oder Karten können die Nutzer:innen das passende Angebot finden.

Durch Apps soll den Menschen dabei der Weg möglichst leicht gemacht werden. In der Regel erstellen sich Organisationen sowie Ehrenamtliche ein Profil. Anschließend können sie sich die Engagement-Möglichkeiten in ihrer Region anzeigen lassen und Kontakt zueinander aufnehmen.

Engagement-Plattformen sind mit dem Ziel entstanden, den Erstkontakt zu vermitteln und somit quasi als Eisbrecher zu dienen. Einige Plattformen arbeiten allerdings inzwischen auch an Funktionen, um längerfristig in Kontakt zu bleiben und das Engagement in der eigenen Gruppe/Organisation zu koordinieren.



## Toolvorstellung: Tätigkeiten im Ehrenamt schnell und einfach vermittelt durch FlexHero

Organisationen und Menschen, die auf der Suche nach einem Engagement sind, erstellen sich ein Profil in der FlexHero- App. Sie stellen dann Projekt online, die von den Ehrenamtlichen gefunden werden können.

Dadurch möchten die Entwickler der App Menschen dabei helfen, das für sich passende Ehrenamt schnell und einfach zu finden.

Das Konzept ist darauf ausgerichtet, den Bedarf nach flexiblem (Ort und Zeit) sowie spontanem Engagement, dem sogenannten „neuen Ehrenamt“ aufzugreifen und eine junge Zielgruppe anzusprechen.

### Fallbeispiel

Der Träger Herzensangelegenheit sucht für das Angebote „Essen auf Rädern“ insgesamt fünf Personen, die sich ehrenamtlich engagieren.

Dazu erstellt eine Mitarbeiterin ein Projekt in der FlexHero-App und wird anschließend von Menschen, die helfen möchten, kontaktiert.

### Technische Merkmale

Organisationen erhalten Zugriff auf den Engagementplaner. Hier werden eigene Projekte erstellt und veröffentlicht, per Chat Kontakt mit Engagierten aufgenommen und gehalten und eingebundene Helfer:innen verwaltet. Zusätzlich können Kennzahlen eingesehen werden. Zusätzlich werden die Organisationen von FlexHero durch gezieltes Social-Media Marketing, SEO-Optimierung und iFrames (für die eigene Webseite) unterstützt.

Darüber bietet FlexHero zwei Schnittstellen an. Einerseits zur [Freinet-Datenbank](#) auf Seite 19 (interessant für Freiwilligenagenturen) und andererseits zum HiOrg-Server (interessant für Hilfsorganisationen).

### Tipps und Tricks

In der kostenlosen Version können Organisationen unbegrenzt viele Projekte veröffentlichen, jedoch nur 2 Ehrenamtliche in ein Projekt einbinden. Für die unbegrenzte Version muss ein monatlicher Betrag an FlexHero gezahlt werden.

FlexHero bietet Konzepte für Gemeinden und Landkreise, Dachverbände und Freiwilligenagenturen. So kann ein gemeinsames Netzwerk aufgebaut werden, dem die Organisationen vor Ort hinzugefügt werden

Es lohnt sich, regelmäßig viele, kleine Projekte in der App zu erstellen und dort nach zeitlich begrenztem bzw. flexiblem Engagement zu suchen. Dadurch entstehen häufig auch langfristige Kontakte.

### Weitere Informationen

[flexhero.de](https://flexhero.de)

### Beispiele aus der Praxis

Auf der Webseite der App werden unter „Referenzen“ einige Praxisbeispiele aufgezeigt.

[flexhero.de/referenzen/](https://flexhero.de/referenzen/)

### Alternativen

[volumap.de](https://volumap.de) | [govolunteer.com](https://govolunteer.com) | [vostel.de](https://vostel.de)

## Toolvorstellung: Vermittlung von freiwilligem Engagement durch VoluMap

VoluMap ist eine App, die bei der Vermittlung von Engagement unterstützen möchte. Mit Hilfe einer digitalen Karte können Organisationen angeben, wo sie bei welcher Aktivität Unterstützung benötigen und Menschen, die helfen möchten, können Kontakt aufnehmen.

Die Entwickler:innen der App nennen diesen Prozess „Digitales Matchmaking zwischen Kommune – Vereinen – Bürger:innen“.

VoluMap wurde in einem von der Stadt Gütersloh initiierten Projekt entwickelt. Inzwischen kann die App auch von anderen Kommunen genutzt werden.

### Fallbeispiel

Die Begegnungsstätte Sonnenschein sucht für ihr Sommerfest noch tatkräftige Unterstützung. Gesucht werden eine Person für die Kinderbetreuung, zwei Personen, die beim Auf- und Abbau helfen und eine Person, die am Grill unterstützt.

Die Begegnungsstätte erstellt ein Projekt in der App VoluMap und wird dann von Menschen, die helfen möchten, kontaktiert.

### Technische Merkmale

Die Entwickler:innen der VoluMap legen großen Wert auf Datenschutz. Daher liegt der Server-Standort in Deutschland, es werden bewusst keine Services von Dritten eingebunden und keine Daten verlassen die Plattform.

Als Karte wurde daher auch auf OpenStreet - Map anstatt auf Google-Maps gesetzt.

VoluMap sichert den Betrieb, die Wartung und den Support der Plattform. So ist der

Service sehr einfach von der kommunalen IT zu integrieren.

Neben der App kann die VoluMap auch über eine für die jeweilige Kommune bereitgestellte Domain als Webseite genutzt werden, oder als iFrame auf der eigenen Webseite eingebunden werden.

### Tipps und Tricks

Die App sieht die Kommune im Gegensatz zu anderen Konzepten als Anker und zusammenfassende Instanz für das bürgerschaftliche Engagement.

Wenn Sie an einer Einführung für Ihre Kommune interessiert sind, versuchen Sie gemeinsam mit anderen Organisationen aus Ihrer Umgebung auf die entsprechende Ansprechperson, z.B. die Ehrenamtskoordinator:innen zuzugehen. Wenn die Kommune erwarten kann, dass eine eingeführte App auch genutzt wird, ist das der erste Schritt.

Infos Zugang für Kommunen:

[volumap.de/kommunen](https://volumap.de/kommunen)

Erklärvideos zur App:

[Youtube.com - Volumap](https://www.youtube.com - Volumap)

### Weitere Informationen

[volumap.de](https://volumap.de)

### Beispiele aus der Praxis

[guetersloh.volumap.de](https://guetersloh.volumap.de) | [bielefeld.volumap.de](https://bielefeld.volumap.de)  
| [sendenhorst.volumap.de](https://sendenhorst.volumap.de)

### Alternativen

[flexhero.de](https://flexhero.de) | [govolunteer.com](https://govolunteer.com) | [vostel.de](https://vostel.de)



## Toolvorstellung: Ein Ehrenamt finden mit GoVolunteer

Die Plattform GoVolunteer hat sich, genau wie die anderen Beispiele das Ziel gesetzt, soziale Projekte mit Menschen zusammenzubringen, die sich engagieren möchten.

Auf der Webseite lassen sich Projekte zusätzlich zur Schlagwortsuche nach Ort, Themen, Tätigkeiten, Art des Engagements, Zeitaufwand sowie Sprachen filtern.

Eine Besonderheit dieser Plattform ist, dass sich Menschen auf der Suche nach einem Engagement bei dem Programm „Engagierte Newcomer:innen“ anmelden können.

Menschen, die sich bei dem Programm anmelden, werden gezielt von GoVolunteer unterstützt, begleitet und durch Qualifizierungsangebote auf den ehrenamtlichen Einsatz vorbereitet.

### Fallbeispiel

Peter möchte anderen Menschen in seiner Freizeit helfen und ist auf der Suche nach einem Engagement. In seiner Recherche wurde er auf die Webseite GoVolunteer aufmerksam.

Durch die Suchfunktion konnte er schon einige interessante Projekte in seiner Stadt finden. Jedoch hat ihm das noch nicht so recht geholfen, da er zu diesem Zeitpunkt noch keine konkreten Vorstellungen eines Engagements hat.

Peter entscheidet sich dazu, sich bei dem Programm „Engagierte Newcomer:innen“ von GoVolunteer anzumelden. Jetzt ist er gespannt auf die Rückmeldung des Teams.

### Technische Merkmale

GoVolunteer ist ein browserbasiertes Angebot. Daher steht keine App zur Verfügung.

Das Angebot von GoVolunteer ist sowohl für Engagierte als auch für Organisationen kostenlos.

### Tipps und Tricks

Ein Angebot ist sehr einfach und schnell, in drei Schritten erstellt.

Man könnte die Suchfunktion der Plattform mit einem klassischen schwarzen Brett vergleichen

GoVolunteer konzentriert sich auf die Vermittlung des Erstkontakts.

### Weitere Informationen

[govolunteer.com](https://govolunteer.com) | [engagierte-newcomer.de](https://engagierte-newcomer.de)

### Beispiele aus der Praxis

[govolunteer.com/suche/projekte](https://govolunteer.com/suche/projekte)

### Alternativen

[flexhero.de](https://flexhero.de) | [vostel.de](https://vostel.de) | [volumap.de](https://volumap.de)

## Webseitentools

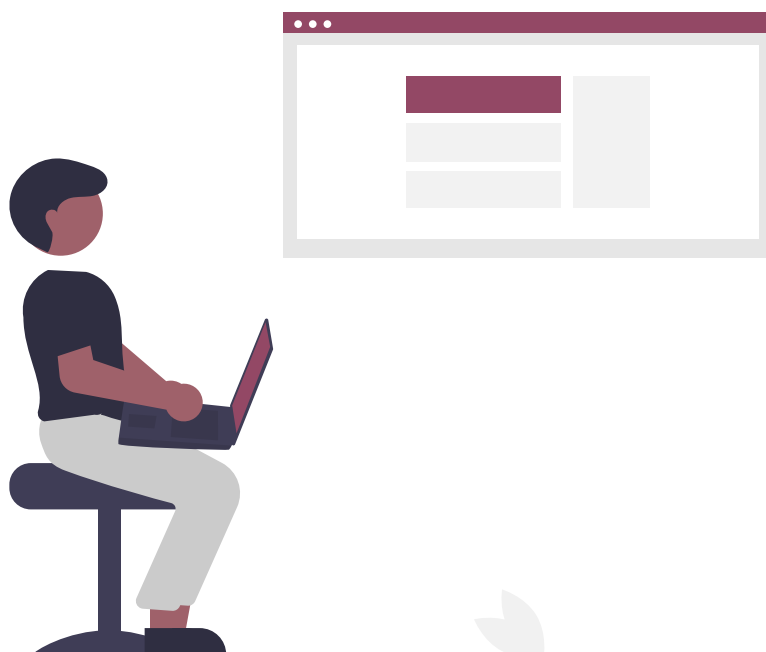
Zur Gewinnung von Engagierten spielen Webseiten sowie Tools, die in diese integriert werden können, ebenfalls eine zentrale Rolle. Wenn es um (Webseiten-)tools geht, sollten drei Ebenen mitgedacht werden:

1. Eine eigene Webseite entwickeln und nutzen.
2. Die Webseite / Infrastruktur der Organisation oder des Verbandes nutzen, an den das Projekt angegliedert ist.
3. Webseiten von Dritten und die dort integrierten Tools nutzen.

Eine eigene Webseite bietet den Vorteil, dass sie unabhängig von Dritten regelmäßig aktualisiert werden kann. Sie können also selbstständig das Design anpassen, Tools integrieren und Informationen zum Projekt in verschiedenste Medienformate (Text, Bild, Video, Ton, etc.) aktualisieren. Jedoch sind die eingesetzten Techniken nicht selbsterklärend und erfordern ein hohes Maß an Einarbeitung.

Viele Verbände bieten ihren Mitgliedsorganisationen jedoch auch die Möglichkeit, vorhandene Infrastrukturen oder Websites zu nutzen und das eigene Angebot zu platzieren. Dadurch wird der Aufwand erheblich reduziert, was jedoch Einschränkungen in Sachen Flexibilität und Informationsvolumen, das transportiert werden kann, mit sich bringt.

Ergänzend können Sie Ausschau nach Webseiten von Dritten halten, die Ihnen die Möglichkeit bieten, das eigene Angebot zu platzieren. Zum Beispiel durch einen Blog-Beitrag, in dem Sie über die eigenen Erfahrungen oder Ihr Angebot informieren.



## Toolvorstellung: Eine eigene Webseite erstellen mit WordPress

Zur Sichtbarmachung und schnellen, ausführlichen Information über die eigene Organisation und Engagementmöglichkeiten eignet sich eine eigene Webseite. Diese kann unabhängig von Dritten regelmäßig aktualisiert werden und verschiedenste Medienformate beinhalten (Text, Bilder, Audio, Video, etc.)

### Fallbeispiel

Das Quartiersbüro Sonnenschein beginnt seine Arbeit. Nachdem zahlreiche Flyer verteilt und Beiträge in der Zeitung platziert wurden, geht es nun darum regelmäßige Updates der eigenen Arbeit mitzuteilen und Mitstreiter:innen für einzelne Projekte zu gewinnen. Das Quartiersmanagement findet drei Interessierte aus dem Stadtteil, die eine eigene Webseite aufsetzen und regelmäßig über die Aktivitäten, Veranstaltungen und Projekte informieren.

### Technische Merkmale

Es gibt zahlreiche Provider am Markt, die „Ein-Klick-Installationen“ bekannter Content-Management-Systeme zur Verfügung stellen. Diese sind in der Regel Open-Source-Software und können kostenfrei genutzt werden, ein Beispiel ist WordPress.

Für den Server und die Domain entstehen Kosten.

### Tipps und Tricks

In der Regel sind die eingesetzten Technologien nicht selbsterklärend und erfordern viel Einarbeitung. Vielleicht gibt es vor Ort oder in der Gruppe Menschen mit Kenntnissen zur Gestaltung von Web-Projekten. Ggf. hilft Ihnen auch eine ortsansässige Firma dabei, das Grundkonzept- und -design zu erstellen.

Konzentrieren Sie sich darauf, regelmäßige Inhalte zu erstellen und diese zu veröffentlichen.

Starten Sie mit einem überschaubaren Funktionsumfang und erweitern Sie diesen ggf. im Laufe der Zeit.

Viele Verbände bieten ihren Mitgliedsorganisationen auch fertige Infrastrukturen oder Beratung und Unterstützung bei der Realisierung.

### Weitere Informationen

[de.wordpress.org](https://de.wordpress.org)

### Beispiele aus der Praxis

[Daheim-in-Riehl.de](https://Daheim-in-Riehl.de) | [Treffpunkt-Rheindorf.de](https://Treffpunkt-Rheindorf.de)  
| [Zentrum 60+ Essen-Frintrop](https://Zentrum60+Essen-Frintrop.de)

### Alternativen

[Joomla.de](https://Joomla.de) | [Drupal.org](https://Drupal.org) | div. Homepage-Baukästen großer Anbieter

## Toolvorstellung: Informationen teilen und Traffic generieren mit dem eigenen Blog

Ein Blog wird in der Regel in eine bestehende Webseite integriert und lässt sich als öffentlich einsehbares, digitales Journal oder Tagebuch beschreiben. In Form von Textbeiträgen, die durch andere Medien (wie z.B. Fotos, Videos oder Audio-Dateien) ergänzt werden, können regelmäßig Informationen mit der Öffentlichkeit geteilt werden.

Dadurch wird einerseits das Ziel verfolgt, die Besucher:innen der Webseite zu informieren. Zum Beispiel über Tätigkeiten oder Veranstaltungen einer Gruppe, oder über aktuelle Neuigkeiten aus dem eigenen Arbeitsfeld. Andererseits dienen Blogs auch dem Ziel, Menschen auf die eigene Webseite zu locken, indem bestimmte Schlagworte in den Blog-Beiträgen durch Suchmaschinen gefunden werden.

Eine Webseite mit regelmäßig neu erscheinenden Informationen kann so den Zweck erfüllen, Menschen für die eigene Sache oder das Angebot zu gewinnen.

### Fallbeispiel

Der Senior:innenbeirat aus Musterstadt hat auf der eigenen Webseite unter „Aktuelles“ einen Blog ins Leben gerufen.

Mechthild engagiert sich im Senior:innenbeirat und schreibt gerne Texte. Sie möchte der Webseite in Zukunft etwas Leben einhauchen und den neuen Blog regelmäßig mit Informationen füttern.

Neben den aktuellen Neuigkeiten aus dem Arbeitsalltag des Beirats möchte sie zunächst lokale und für ältere Menschen relevante Nachrichten teilen. Für den Sommer plant sie ggf. Hitzewarnungen über den Blog ausrufen. Wenn sie mehr Routine hat, kann sie sich auch vorstellen landes- oder bundesweite Nachrichten im Blog zu teilen.

Mechthild freut sich bereits auf ihr neues, digitales Engagement.

### Technische Merkmale

Viele gängige Content-Management-Systeme, wie zum Beispiel WordPress ([siehe Website erstellen](#) auf Seite 15) bieten von Haus aus eine Blog-Funktion, die genutzt werden kann.

WordPress wurde ursprünglich mit dem Ziel entwickelt, das Schreiben eines Blogs zu ermöglichen.

### Tipps und Tricks

Zum Thema Blogs gibt es zahlreiche Informationen, Tipps und Herangehensweisen.

Einige Tipps für die Senior:innenarbeit:

- › Verwenden Sie eine einfache und verständliche Sprache
- › Bilder sollten zur Barrierefreiheit mit einem Alternativtext versehen werden (dieser wird von Screenreadern vorgelesen)
- › Verwenden Sie einschlägige Schlagworte, um von Suchmaschinen gefunden zu werden
- › Kategorisieren Sie Ihre Beiträge nach Themen

### Beispiele aus der Praxis

[Unser-quartier.de/sb-re/aktuelles/](https://unser-quartier.de/sb-re/aktuelles/)

[Unser-quartier.de/roehlinghausen/](https://unser-quartier.de/roehlinghausen/)

[Unser-quartier.de/stadt-bergheim/](https://unser-quartier.de/stadt-bergheim/)

### Alternativen

[Joomla.de](https://joomla.de) | [Drupal.org](https://drupal.org) | div. Homepage-Baukästen großer Anbieter



## Toolvorstellung: Menschen mit dem eigenen Newsletter informieren

Um das Interesse einer Person zu halten bzw. sie zu binden, ist es wichtig einen Informationskanal aufzubauen, mit dem diese Personen regelmäßig erreicht werden können. Aus diesem Grund ist es wichtig, ein Angebot zu schaffen, das Interessierte abonnieren und auch wieder kündigen können.

### Fallbeispiel

Die Begegnungsstätte Sonnenschein hat eine eigene Website, auf der sie regelmäßig über ihre Aktivitäten berichtet. Die Statistik besagt auch, dass Personen diese besuchen. Auf die öffentlichen Aufrufe gibt es aber kaum Resonanz.

Die Leiterin beschließt nun ein Newslette-System in die Website zu integrieren und einmal monatlich einen persönlichen Rundbrief über dieses System zu versenden. Zu Beginn sind es noch wenige Abonnent:innen, aber die Zahl steigt. Mit jedem Newsletter erhält sie auch Rückmeldung von Interessierten.

### Technische Merkmale

Der Versand von E-Mails ist ein reglementiertes Verfahren und technisch nicht banal. Zum einen müssen rechtliche Vorschriften eingehalten werden und die Wahrscheinlichkeit, dass eine E-Mail bei den Empfänger:innen als Spam deklariert wird, muss gering gehalten werden.

Es gibt am Markt zahlreiche Anbieter, die Newsletter-Systeme als Komplettlösungen anbieten. Diese sortieren nicht mehr existente Adressen, bieten ein leicht in die eigene Website zu integrierendes Anmeldeverfahren (Formular) und eine einfache Möglichkeit die E-Mails zu gestalten. In der Regel sind diese aber nicht kostenlos bzw. die kostenlosen Versionen haben Einschränkungen.

### Tipps und Tricks

Holen Sie sich ggf. bei der Auswahl und Implementierung eines Systems Hilfe. Wenn das System einmal integriert ist, sollte die Bedienung relativ einfach sein.

Schreiben Sie auch regelmäßig an den entsprechenden Verteiler und seien Sie präsent. Die Intervalle können unterschiedlich sein, aber vermeiden Sie eine Überforderung durch zu viele E-Mails.

Weisen Sie an verschiedenen Stellen auf Ihren Newsletter hin. Hier können Sie Socialmedia oder Messenger nutzen, um auf dieses Angebot aufmerksam zu machen. Auch die Signatur Ihrer E-Mail ist eine geeignete Werbefläche für den Newsletter.

### Weitere Informationen

Ob eine Open-Source-Lösung, wie zum Beispiel [phplist.org](http://phplist.org) für Sie infrage kommt, hängt von ihren technischen Voraussetzungen ab.

### Beispiele aus der Praxis

[wirsindhaan.de](http://wirsindhaan.de) | [Forum-Seniorenarbeit.de/aktuelles/newsletter/](http://Forum-Seniorenarbeit.de/aktuelles/newsletter/)  
| [Bagso.de/newsletter/](http://Bagso.de/newsletter/)

### Alternativen

Eine Alternative zum Newsletter sind Serien-E-Mails. Diese können beispielsweise auch mit Office-Anwendungen erstellt werden. Es gibt auch spezielle Arbeitsplatz-basierte Programme um Serien-E.Mails zu erstellen, wie z.B. der [Supermailer.de](http://Supermailer.de).

Eine weitere Möglichkeit sind Blog-Abonnements. Diese verschicken automatisch Benachrichtigungen an die E-Mail, wenn auf einer Website eine neue Nachricht veröffentlicht wird. In den meisten Fällen kann auch eine zeitliche Zusammenfassung, z.B. einmal pro Woche, eingestellt werden.

## Toolvorstellung: Spielerisches Matching durch den Mitwirk-o-Mat

Der Mitwirk-o-Mat ist ein simples Online-Tool, das ein spielerisches matching ermöglicht. Interessierten wird damit ein niedrighschwelliger Zugang ins lokale Engagement geebnet. Zielgruppe des Tools sind Kommunen und Gemeinden.

### Fallbeispiel

Die Vernetzungsinitiative „Lebendiges Lüneburg“ hat sich den Mitwirk-O-Mat im Sommer 2020 ausgedacht. Die Benutzenden beantworten am Bildschirm einige Fragen und erhalten anschließend ein auf Ihre Interessen zugeschnittenes Engagement-Angebot.

Die Resonanz von Seiten der Initiator:innen war sehr groß: Fast 70 Initiativen sind mit dabei und die Zahl der Nutzer:innen stieg innerhalb kurzer Zeit auf über 1000.

### Technische Merkmale

- > Web-Applikation, die in eine vorhandene Website integriert wird.
- > Es handelt sich um ein gewerbliches Produkt der Wechange GmbH Berlin.

- > Datenschutz: DSGVO-konform nach Aussage des Anbieters, Firmensitz: Deutschland.

### Tipps und Tricks

Verantwortliche müsste sich informieren, ob dieses oder ein ähnliches Tool in ihrer Stadt verfügbar ist und sich um einen Eintrag bemühen.

Der Erfolg hängt maßgeblich von der Nutzung der Website ab, in die es integriert ist.

### Weitere Informationen

[mitwirk-o-mat.de](https://mitwirk-o-mat.de)

### Beispiele aus der Praxis

[Lebendiges-lueneburg.de/mitwirk-o-mat](https://Lebendiges-lueneburg.de/mitwirk-o-mat)  
[Guetersloh-tatkraeftig.de/mitwirk-o-mat](https://Guetersloh-tatkraeftig.de/mitwirk-o-mat)  
[Nürnberg.de/internet/nuernberg\\_engagiert/mitwirkomat](https://Nürnberg.de/internet/nuernberg_engagiert/mitwirkomat)

### Alternativen

[freinet-online.de](https://freinet-online.de) | selbstprogrammierte Web-Datenbank

## Toolvorstellung: Die Datenbank für den Sozialbereich – freinet-online.de

Freinet – Datenbanken für den Sozialbereich ist eine umfassende Software zur Förderung des Bürgerschaftlichen Engagements sowie des Freiwilligenmanagements im Internet. Zahlreiche Freiwilligenagenturen, Kommunen und Verbänden nutzen Freinet zum Management und zur Gewinnung von Engagierten.

### Fallbeispiel

Die Mitarbeitenden einer Ehrenamtsagentur möchten Ihre Engagementangebote aus der Region strukturiert, durchsuchbar und visuell ansprechend in ihre Website integrieren.

Die Datenbasis soll dabei zentral steuerbar und ohne großes technisches Wissen aktualisiert werden können.

### Technische Merkmale

- > Web-Applikation, die in eine vorhandene Website integriert wird.
- > Es handelt sich um ein gewerbliches Produkt der Lachnit & Rademacher GbR in Seeheim-Jugenheim.
- > Datenschutz: DSGVO-konform nach Aussage des Anbieters, Firmensitz: Deutschland.

### Tipps und Tricks

Verantwortliche in Organisationen können sich informieren, ob dieses oder ein ähnliches Tool in ihrer Stadt oder örtlichen Freiwilligen-Agentur verfügbar ist und sich um einen Eintrag bemühen.

Der Erfolg hängt maßgeblich von der Nutzung der Website ab, in die es integriert ist. Die Pflege der Datenbestände wird häufig durch die örtliche Freiwilligen-Agentur wahrgenommen.

### Weitere Informationen

[www.freinet-online.de](http://www.freinet-online.de)

### Beispiele aus der Praxis

[Ehrenamt.gelsenkirchen.de](http://Ehrenamt.gelsenkirchen.de) | [Cbe-mh.de](http://Cbe-mh.de) | [Freiwilligenagentur-muenster.de](http://Freiwilligenagentur-muenster.de)

### Alternativen

[Aktion-Mensch.de/was-du-tun-kannst/deine-moeglichkeiten](http://Aktion-Mensch.de/was-du-tun-kannst/deine-moeglichkeiten) | [Mitwirk-o-mat.de](http://Mitwirk-o-mat.de) | selbst-programmierte Web-Datenbank

## Social-Media

Soziale Medien sind heutzutage kaum noch aus unserem Alltag wegzudenken. Inzwischen existieren zahlreiche soziale Medien, die jeweils vorwiegend von unterschiedlichen Zielgruppen bzw. Altersklassen genutzt werden.

Wenn es um die Gewinnung von Engagierten geht, können Soziale Medien ein effektiver Weg sein, um sich eine Stimme im Internet zu verschaffen. Jedoch gilt es hier, bei der Auswahl der Kanäle die Zielgruppe und beim Einsatz die Zeit, die aufgebracht werden kann, zu reflektieren. Um Erfolg zu versprechen, sollte ein Profil in den Sozialen Medien möglichst konsequent gepflegt werden.

Es ist zu bedenken, dass zunächst eine Reichweite aufgebaut werden muss, um Menschen über die Sozialen Medien zu erreichen. Dazu ist es vorteilhaft, wenn konstant neue Inhalte geliefert werden. Zusätzlich empfiehlt es sich zu überlegen, ob die Sozialen Medien lediglich zur Gewinnung von Engagierten oder auch zur Information und Vernetzung genutzt werden sollen.

Soziale Medien sind darüber hinaus eine gute Anlaufstelle, um Multiplikator:innen (so genannte Influencer:innen) zu finden, die das persönliche Anliegen auf ihrem Kanal teilen, der ggf. eine viel größere Reichweite besitzt als der eigene. So können viele Menschen erreicht werden, ohne dass man sich vorher eine eigene Reichweite aufbauen muss. Gleichzeitig kann die eigene Reichweite auf diesem Weg erweitert werden.

Vielleicht ist das Bespielen von Social-Media-Kanälen auch ein interessantes digitales Engagement für eine junge Zielgruppe? Stichwort: Social-Media Manager:in.



## Toolvorstellung: Vernetzung über Instagram

Instagram ist ein soziales Netzwerk, das den Fokus auf das Teilen von Fotos und kurzen Videos gesetzt hat.

Die Nutzer:innen pflegen einen eigenen kleinen Blog, den sie mit Neuigkeiten versorgen. Diese Neuigkeiten (Fotos oder Videos) werden in einer chronologischen Reihenfolge als „Beitrag“ dargestellt.

Zusätzlich sind sogenannte Stories ein Kernelement. Stories sind nur für 24 Stunden sichtbar und werden in der Regel verwendet, um anderen Nutzer:innen einen in das aktuelle Tagesgeschehen zu geben. Oder auch, um Aufrufe zu teilen, die nicht in dem chronologisch sortierten Blog gespeichert werden.

### Fallbeispiel

Der Quartierstreff in Musterstadt möchte sichtbarer werden und hat daher beschlossen, einen Instagram-Kanal ins Leben zu rufen.

Maren, die Leiterin des Quartierstreffs ist der Meinung, dass der Kanal nur dann erfolgsversprechend sein kann, wenn er regelmäßig bespielt wird. Da dies mit einem gewissen zeitlichen Aufwand verbunden ist, den niemand der aktiven Ehrenamtlichen zum aktuellen Zeitpunkt leisten kann, macht sie sich auf die Suche nach eine:r ehrenamtlichen Social-Media-Manager:in.

Dies soll ein attraktives Engagement für junge Menschen darstellen, dass Maren auch mit einem entsprechenden Zertifikat würdigen möchte (mehr dazu im [Kapitel Zertifikate und Urkunden](#) ab S. 57).

Marc, der Sohn von Andreas, der ebenfalls im Quartierstreff aktiv ist, meldet sich auf die Anzeige. Mit Maren vereinbart er einmal pro Woche eine Story zu posten und bei besonderen Events im Quartierstreff einen Beitrag zu posten.

Dazu vereinbaren sie einen Arbeitsumfang von ca. 2h pro Woche. Sollte sich herausstellen, dass Marc mehr Zeit benötigt, suchen sie nach einer anderen Lösung.

Foto- und Videomaterial erhält Marc regelmäßig von Maren. Zusätzlich überlegt sich Marc Info-Posts zu aktuellen Themen im Quartierstreff zu posten und Multiplikator:innen zu kontaktieren.

### Technische Merkmale

Fotos und Videos können mit Hashtags (= dem Rauten-Symbol) versehen werden, z.B.: #Senior:innen oder #Digitalisierung. Über diese Schlagworte können andere Nutzer:innen Einträge finden und auf das Profil aufmerksam werden.

Instagram verbietet externe Verlinkungen in der Beschreibung eines Beitrags. Externe Verlinkungen sind Links, die zu einer Webseite, außerhalb der Plattform Instagram führen. Diese können lediglich in der Profilbeschreibung oder in Storys gesetzt werden.

### Tipps und Tricks

- > Hashtags (#) sind wichtig, um die eigene Reichweite zu erhöhen, da Beiträge über sie von andern Nutzer:innen gefunden werden.
- > „Social-Media-Manager:in“ - ein attraktives Engagement für eine junge Zielgruppe?
- > Je regelmäßiger gepostet wird, desto besser lässt sich eine Reichweite aufbauen.
- > Info-Posts über aktuelle Themen sind neben visuellen Eindrücken aus dem Alltag eine gute Möglichkeit, um Inhalte zu generieren.
- > Es ist hilfreich, andere Profile (Multiplikator:innen) mit einer größeren Reichweite zu kontaktieren und nach Kooperationen zu fragen. Wenn auf diesen Profilen zum

Beispiel Informationen zum kommenden Sommerfest geteilt werden, können dadurch einerseits Besucher:innen für das Sommerfest und andererseits Besucher:innen für das eigene Profil gefunden werden.

### Weitere Informationen

[about.instagram.com/de-de](https://about.instagram.com/de-de)

### Beispiele aus der Praxis

[instagram.com/begegnungsraum\\_stgt](https://instagram.com/begegnungsraum_stgt)

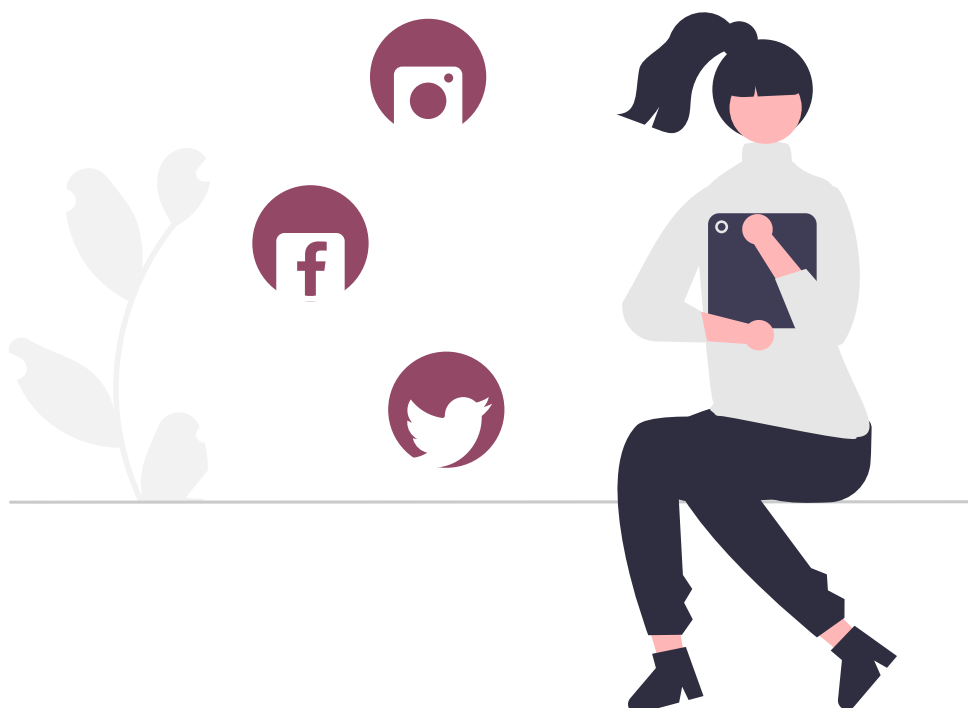
| [instagram.com/begegnungsstaette\\_pinneberg](https://instagram.com/begegnungsstaette_pinneberg)

## Toolvorstellung: Das soziale Netzwerk Facebook

Die meisten der beschriebenen Punkte lassen sich auf die Social-Media-Plattform Facebook übertragen. Jedoch steht bei der Plattform Facebook der Vernetzungsgedanke etwas mehr im Vordergrund und das Teilen von Fotos und Videos rückt im Gegensatz zu der Plattform Instagram etwas in den Hintergrund.

Dies wird dadurch deutlich, dass neben Profilen für Privatpersonen zusätzlich Seiten, die der Darstellung von Organisationen, Firmen, Künstler:innen o.Ä. zu unternehmerischen Zwecken dienen, erstellt und Gruppen zur gemeinsamen Diskussion gegründet werden können.

So wie bei Instagram oder auch den meisten anderen sozialen Netzwerken (z.B. TikTok oder nebenan.de) werden den Nutzer:innen auf einer individuellen Startseite, dem so genannten „Feed“, die Neuigkeiten aller befreundeten Profile und abonnierten Seiten angezeigt.



## Toolvorstellung: Vernetzung in der Nachbarschaft auf nebenan.de

Nebenan.de ist in erster Linie ein Nachbarschaftsnetzwerk, in dem sich Menschen in einem vordefinierten Sozialraum miteinander vernetzen können. Für Organisationen gibt es jedoch spezielle Profile, mit besonderen Funktionen. Nach eigener Aussage eignen sich diese, um beispielsweise Quartiere zu beleben und Engagement vor Ort zu fördern. Die Plattform ermöglicht die direkte Kommunikation mit Anwohner:innen und Initiativen vor Ort.

nebenan.de steht allen offen, die aktiv in der Quartiersarbeit, der Stadtentwicklung oder im nachbarschaftlichen Engagement tätig sind und sich für das Gemeinwohl in ihrem lokalen Umfeld einsetzen. Dazu gehören gemeinnützige Vereine, soziale Einrichtungen oder auch kommunale Institutionen.

### Fallbeispiel

Eine Gruppe in der Begegnungsstätte Sonnenschein sucht neue Mitglieder und möchte ihre Veranstaltungen im Stadtteil breiter streuen. Darüber hinaus sollen neue Engagierte angesprochen werden. Als soziale Organisation erstellt die Leiterin der Begegnungsstätte ein Organisationsprofil. Das Profil wird von der ehrenamtlichen Öffentlichkeitsbeauftragten gepflegt. Nun werden nicht mehr nur die Anliegen der einen Gruppe, sondern die aller in der Begegnungsstätte kommuniziert.

### Technische Merkmale

Die Pflege der Profile kann sowohl über den Web-Browser als auch über eine App vorgenommen werden.

Das Organisationsprofil unterscheidet sich vom normalen Nutzer:innen-Zugang und dessen Funktionen.

Ein Organisationsprofil kann von mehreren Mitarbeitenden der Organisation mit eigenen Zugängen gepflegt werden.

### Tipps und Tricks

Der Erfolg der Präsenz ist stark davon abhängig, wie frequent die Plattform in Ihrem Quartier/Stadtteil/Ort genutzt wird. Ggf. können Sie auch daran mitwirken, neue Nutzer:innen zu gewinnen.

Die Erstellung des Organisationsprofils ist für gemeinnützige Organisationen kostenlos. Je nach gewünschtem Funktionsumfang (Erweitertes Profil oder Reichweite) entstehen Kosten. Kommunale Profile sind kostenpflichtig.

### Weitere Informationen

[nebenan.de](https://nebenan.de) bzw. [organisation.nebenan.de](https://organisation.nebenan.de)

### Beispiele aus der Praxis

[Magazin.nebenan.de](https://Magazin.nebenan.de) | [Hannover.de/service/presse-medien/landeshauptstadt-hannover](https://Hannover.de/service/presse-medien/landeshauptstadt-hannover) | [Berlin.de/ba-spandau/](https://Berlin.de/ba-spandau/)

### Alternativen

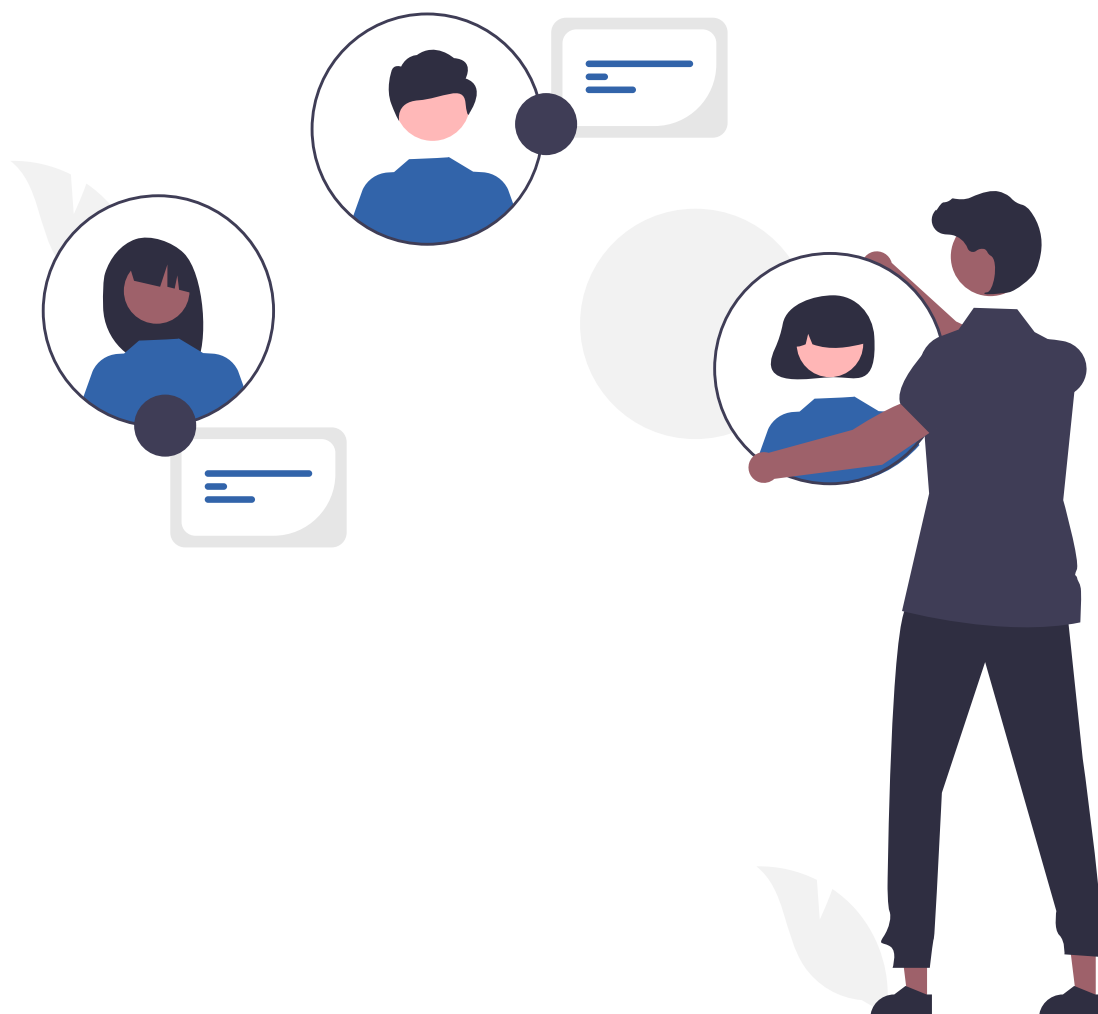
Lokale Facebook-Gruppen | [Sonate.jetzt](https://Sonate.jetzt) | [nextdoor.de](https://nextdoor.de)

## Netzwerkarbeit

Wenn es darum geht, das eigene Projekt nach vorne zu bringen und Freiwillige für ein Engagement zu begeistern, ist das eigene Netzwerk ein wichtiger Baustein.

Der digitale Raum bietet vielseitige Möglichkeiten, um das individuelle Netzwerk zu nutzen, zu erweitern und Kontakte zu pflegen sowie Weiterempfehlungen zu fördern. Neben den klassischen digitalen Kommunikationskanälen wie z.B. E-Mails, spielen Messenger, soziale Medien oder auch Web-Seminare und andere Online-Veranstaltungen eine immer wichtigere Rolle in der beruflichen digitalen Netzwerkarbeit. Zusätzlich bietet das Internet eine Möglichkeit, um nach potentiellen Multiplikator:innen zu recherchieren und diese zu kontaktieren.

Im folgenden Kapitel wird anhand eines Anwendungsszenarios das Zusammenspiel der vorgestellten Möglichkeiten dargestellt.





## Anwendungsszenario: Netzwerkarbeit im digitalen Raum

**Name:** Informationen zum neuen Projekt „Digital-Lots:innen im Quartier“ im digitalen Raum streuen.

**Akteure:** Eine Hauptamtliche Person, ggf. Unterstützung von Ehrenamtlichen Personen

**Kurzbeschreibung:** Das eigene Netzwerk wird genutzt und erweitert, um Engagierte zu gewinnen und über das Angebot zu informieren. Gleichzeitig werden bestehende Kontakte gepflegt und Weiterempfehlungen gefördert.

**Ziel:** Ehrenamtliche Digital-Lots:innen gewinnen / Senior:innen für Angebot begeistern / Über das Angebot informieren / Kontakte knüpfen

### Einzelne Schritte:

#### 1. Recherche nach Multiplikator:innen

Nutzen Sie das Internet, um regelmäßig nach neuen Multiplikator:innen zu suchen, die Ihr Angebot entweder aufgrund räumlicher Nähe oder fachlichem Bezug mit ihrem Netzwerk teilen können.

#### 2. E-Mails schreiben

Verfassen Sie (Serien-)Mails, um Ihre Kontakte und Multiplikator:innen über das Angebot zu informieren. Persönliche Ansprachen führen zu einer höheren Erfolgsquote.

#### 3. Online-Veranstaltungen besuchen

Während der Corona-Pandemie hat die Anzahl der angebotenen Web-Seminare und anderer Online-Veranstaltungen signifikant erhöht. Sie bieten häufig eine gute Möglichkeit, um neue Kontakte zu knüpfen. Neben dem verbalen Austausch bietet der Chat eine gute

Möglichkeit, um sich zu vernetzen. Denken Sie auch an die private Chatfunktion für ein bilaterales Gespräch.

#### 4. Aktivitäten in Foren oder sozialen Medien

Foren sowie Gruppen und andere Kommunikationskanäle in Sozialen Medien bieten die Möglichkeit, mit Menschen in Kontakt zu treten, die ähnliche Arbeitsschwerpunkte oder Interessen haben. Dadurch kann Wissen geteilt oder das eigene Netzwerk erweitert werden (Weitere Informationen im [Kapitel Social-Media](#) auf Seite 20).

**Alternative Schritte:** Messenger können genutzt werden, um auf das eigene Angebot aufmerksam zu machen oder Engagierte zu gewinnen. Dazu bieten sich Gruppen-Chats an, in denen Informationen mit der Bitte um Weiterleitung geteilt werden.

Messenger müssen jedoch (bei hauptamtlichen Personen) im beruflichen Kontext genutzt werden dürfen und Kontakte oder entsprechende Gruppen müssen vorhanden sein.

**Stolpersteine:** Kontakte des persönlichen Netzwerks müssen gepflegt werden, damit sie nachhaltig genutzt werden können. Dies kann unter Umständen sehr zeitaufwändig sein.

**Tipps und Tricks:** Versuchen Sie, ausreichend Zeit für die (digitale) Netzwerkarbeit einzuplanen und kombinieren Sie analoge und digitale Wege.

Wenn sich Menschen persönlich angesprochen fühlen, neigen sie eher dazu, Informationen zu teilen und als Multiplikator:in zu dienen.

## Koordinierung

Die Phase der Koordinierung meint digitale Strukturen, die es ermöglichen, Informationen möglichst effizient und nachhaltig mit dem Team zu teilen. Dies hat den Vorteil, den bürokratischen Aufwand für die gesamte Gruppe zu reduzieren. Stets mit dem Ziel, dass sich die Ehrenamtlichen auf ihr Engagement konzentrieren können und schnell und einfach an die Informationen gelangen, die für sie wichtig und relevant sind. Es geht also darum die Gruppenarbeit effizienter zu gestalten durch Transfer, Transparenz und Dokumentation in der Organisation von Informationen und Wissen.

Dazu werden unterschiedliche Tools und Anwendungsszenarien in den Clustern:

- > Wissensmanagement,
- > (Rahmen-)Organisation,
- > Kontaktmanagement,
- > kollaboratives Arbeiten
- > und anlassbezogene Kommunikation vorgestellt.

Im Gegensatz zur Phase der „Gewinnung“ wird es in dieser Phase entscheidend sein, dass alle Mitglieder der Gruppe die eingeführten digitalen Werkzeuge in dem für sie notwendigen Rahmen anwenden können. Denn nur so kann das Teamwork durch die digitalen Werkzeuge gestärkt werden. Es ist also entscheidend, dass Unterstützung angeboten wird und alle mitgenommen werden. Dazu ist es zunächst erfolgversprechend, die Mehrwerte sichtbar zu machen und anschließend einen Technik-Support bei der Erlernung anzubieten. Zusätzlich ist es hilfreich, jeweils eine Ansprechperson für ein verwendetes Tool zu benennen, zu kommunizieren und zu dokumentieren, um zeitnahe Unterstützung garantieren zu können. Diese Ansprechperson muss nicht zwingen die hauptamtliche oder koordinierende Person sein.



## Wissensmanagement

Wissensmanagement ist ein Sammelbegriff für Aktivitäten, die den Umgang von Unternehmen, Organisationen und Gruppen mit Wissen optimieren.

Hinter dem Begriff des Wissensmanagements verbirgt sich daher nicht nur die Bereitstellung von Informationen für Engagierte, sodass diese stets Zugriff auf wichtige Dokumente und aktuelle Informationen erhalten. Es geht darüber hinaus, denn Wissen entsteht durch die Verknüpfung von Informationen mit bereits vorhandenem Wissen.

Dies bedeutet für die praktische Arbeit, dass die Engagierten an bereitgestellte Informationen herangeführt werden müssen, und unterstreicht die Bedeutung einer zielgerichteten Einarbeitung und Qualifizierung.

Das Thema Wissensmanagement wird im Folgenden auf zwei Ebenen betrachtet:

1. Die Bereitstellung von und der richtige Umgang mit Informationen.
2. Die Möglichkeit zum Download und zum Upload von Dateien.

Der zielführende Umgang mit Informationen für die Engagierten wird in dem [Kapitel Begleitung](#) ab Seite 41 in den Clustern Start und Einarbeitung sowie Qualifizierung noch einmal konkreter thematisiert.



## Toolvorstellung: Wissen dokumentieren und strukturieren mit einem Wiki

Ein Wiki ist eine Webseite, auf der Wissen für die Leser:innen, ähnlich wie in einem Lexikon, strukturiert aufbereitet wird. Zusätzlich besteht die Möglichkeit, dass Nutzer:innen die Inhalte nicht nur lesen, sondern aktiv bei der Weiterentwicklung mitwirken können.

Wikis lassen sich so einrichten, dass alle Leser:innen mitwirken können, aber lassen sich auch auf bestimmte Autor:innen beschränken.

Zusätzlich sind öffentliche Wikis, wie das wohl bekannteste Beispiel Wikipedia, von nicht öffentlich einsehbaren Wikis zu unterscheiden.

Viele Unternehmen und Organisationen nutzen nicht-öffentliche Wikis als Teil ihres internen Wissensmanagementsystems.

### Fallbeispiel

Der Kreisverband in Musterstadt hat sich dazu entschieden, ein Wiki einzurichten. Dazu wird die Software auf der eigenen Infrastruktur installiert und den knapp 500 Beschäftigten sowie 650 Ehrenamtlichen zur Verfügung gestellt.

Allgemeine Informationen zum Kreisverband werden bereits vor dem Start eingetragen. Anschließend erhalten Mitarbeitende der jeweiligen Arbeitsbereiche einen Zugang sowie eine Einführung in die Verwendung des Wikis. Bei Fragen steht eine Ansprechperson der IT zur Verfügung.

Nun kann das Wiki genutzt werden, um wichtige Informationen nach dem „Wikipedia-Prinzip“ nicht-öffentlich für haupt- und ehrenamtliche Mitarbeitende zur Verfügung zu stellen, sodass diese ihr Wissen erweitern können.

### Technische Merkmale

Es existieren einige Open-Source Anwendungen, die es ermöglichen, ein Wiki auf der eigenen Infrastruktur einzurichten. Ein Beispiel ist Mediawiki, die Wiki-Software, auf der auch Wikipedia basiert.

Dies erfordert jedoch das entsprechende Know-How und ist nicht ohne eine umfangreiche Einarbeitung möglich. Daher ist es hilfreich, wie im Fallbeispiel auf einer höheren Organisationsebene zu denken.

### Tipps und Tricks

Wikis lassen sich auch in eine bestehende Webseite integrieren, die zum Beispiel mit dem Content-Management-System WordPress (siehe [Eigene Webseite erstellen](#) auf Seite 15) erstellt wurde.

Dazu kann die Webseite um ein entsprechendes Plug-in erweitert werden.

Diese Lösung eignet sich vor allem für kleinere Vereine, Gruppen oder Teams, die eine eigene Webseite betreiben und ein Wiki nutzen möchten.

### Weitere Informationen

[mediawiki.org](https://mediawiki.org) | [de.wordpress.org/plugins/betterdocs/](https://de.wordpress.org/plugins/betterdocs/)

### Beispiele aus der Praxis

Praxisbeispiele für interne, nicht öffentliche Beispiele lassen sich leider nicht darstellen. Vielleicht hat eine Person aus Ihrem Netzwerk Erfahrungen mit dem Thema Wikis gesammelt?

Öffentliche Beispiele: [wikipedia.org](https://wikipedia.org) | [ka.stadtwiki.net/stadtwiki\\_karlsruhe](https://ka.stadtwiki.net/stadtwiki_karlsruhe)

### Alternativen

[js.wiki/](https://js.wiki/) | [bookstackapp.com](https://bookstackapp.com) | [dokuwiki.org](https://dokuwiki.org) | [de.wordpress.org/plugins/yada-wiki](https://de.wordpress.org/plugins/yada-wiki)

## Toolvorstellung: Alles an einem Ort mit einem Cloud-Speicher

Einen externen Datenspeicher, der sich nicht zu Hause oder auf dem Rechner im Büro befindet, sondern auf einem Server, bezeichnet man als Cloud-Speicher.

Dieser ist mit dem Internet verbunden. Dadurch sind die Dateien, die im Cloud-Speicher abgelegt sind, unabhängig von Ort und Zeit von vielen Geräten abrufbar. Vorausgesetzt, die jeweiligen Geräte sind mit dem Internet verbunden.

### Fallbeispiel

Der Verein Unser Quartier e.V. nutzt einen Cloud-Speicher, um alle wichtigen Informationen für seine Projekte an einem gemeinsamen Ort abzulegen und wiederzufinden.

Der Verein hat eine Ordnerstruktur angelegt, die ihren Projekten (Digital-Lots:innen / Café Generationentreff / Senior:innen Rikscha / Aktionstage) entspricht. Zusätzlich existiert ein Ordner für die allgemeine Organisation.

Der Cloud-Speicher wird von fünf Nutzer:innen verwaltet. Sie sind auch die Ansprechpersonen für die jeweiligen Projekte bzw. Bereiche. Die Nutzer:innen sind für die Organisation ihrer Ordner und die Ablage von Dateien zuständig. Sie können anderen Personen, die z.B. in den Projekten mitwirken, bestimmte Dateien bzw. Ordner zur Einsicht sowie zum Zugriff auf Dokumente freigeben.

Der Cloud-Speicher ermöglicht dem Verein Unser Quartier e.V. somit alle wichtigen Dokumente und Dateien an einem gemeinsamen

Ort zu sammeln und sie sowohl intern als auch extern zu teilen.

### Technische Merkmale

Die Kosten für einen Cloud-Speicher variieren je nach gewünschtem Speicherplatz sowie der Anzahl der zugelassenen Nutzer:innen.

Eine preiswerte Möglichkeit für kleine Teams bieten große Internetdienst-Anbieter aus Deutschland, wie zum Beispiel Strato oder Ionos. Sie bieten hohe Sicherheitsstandards durch einen Speicherort in Deutschland sowie leichte Administration.

### Tipps und Tricks

Für die projektbasierte Zusammenarbeit in der Senior:innenarbeit ist häufig kein großer Cloud-Speicher notwendig. Für viele Szenarien eignet sich auch ein kleiner Speicherumfang, in Kombination mit Online-Office Funktionen zum kollaborativen (zeitgleichen) arbeiten, wie bei der [Toolvorstellung: Cryptpad](#) auf Seite 40 näher vorgestellt.

Viele Cloud-Speicher bieten heutzutage auch die Möglichkeit, dass mehrere Personen in einem gewissen Umfang gleichzeitig an einem Dokument arbeiten können.

### Weitere Informationen

[strato.de](https://strato.de) | [ionos.de](https://ionos.de)

### Alternativen

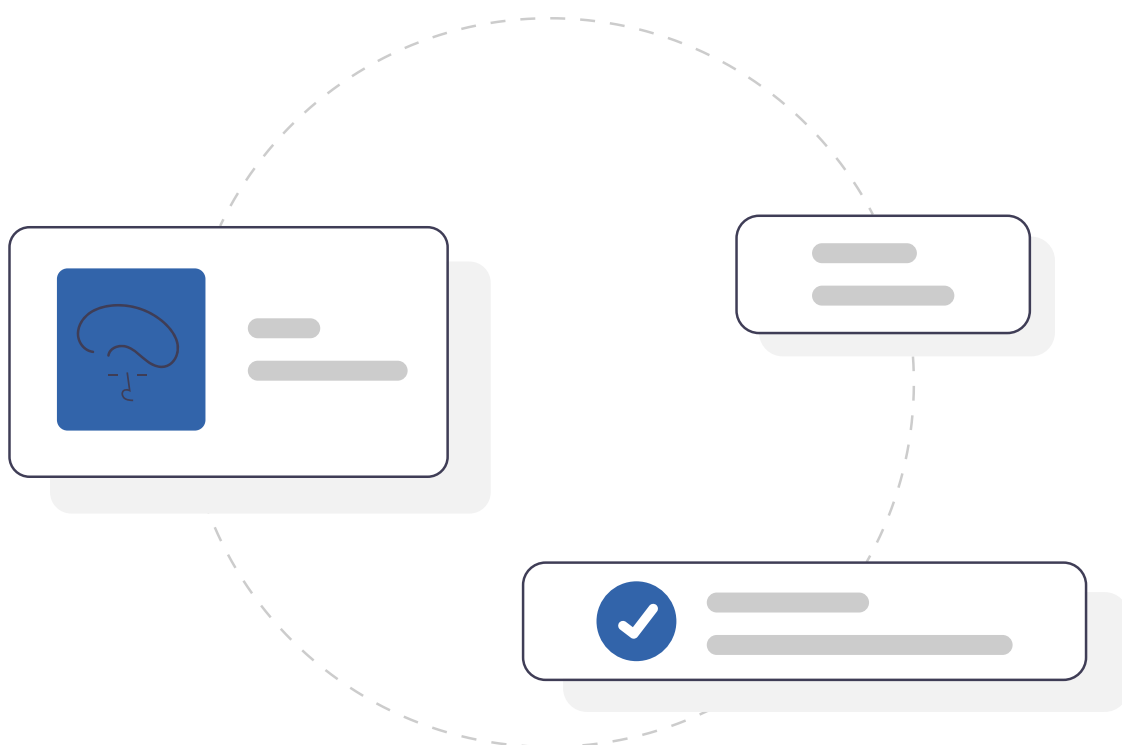
[infomaniak.com/de/kdrive](https://infomaniak.com/de/kdrive) | [securesafe.com/de/geschaeftskunden/preise](https://securesafe.com/de/geschaeftskunden/preise)

## (Rahmen-)Organisation

Im Bereich der (Rahmen-)Organisation können uns digitale Werkzeuge einige Arbeitsschritte ersparen, indem Prozesse effizienter und transparenter gestaltet werden.

Die Tools helfen uns bei der gemeinsamen Organisation von Terminen, Räumen oder Ressourcen. So kann beispielsweise die Terminabstimmung für den nächsten Aktionstag „Pflanzen bestimmen mit der App“ der Digital-Lots:innen Gruppe aus Blumendorf digital durchgeführt werden. Die Begegnungsstätte Sonnenschein könnte die Raumbuchung bzw. -reservierung digital organisieren, sodass alle Gruppenmitglieder Einsicht in den aktuellen Stand haben. Die Organisation von Leihgeräten könnte als weiteres Beispiel digital und transparent organisiert werden.

Die Grundlage für diese Fallbeispiele bieten Abstimmungstools und digitale bzw. geteilte Kalender, die im folgenden Kapitel konkreter erklärt und vorgestellt werden.





## Toolvorstellung: Termine finden mit dem Abstimmungstool nuudel

(Termin-)Abstimmungstools bieten die Möglichkeit, eine einfache Umfrage zu erstellen und diese mit anderen Personen über einen individuellen Link zu teilen.

Die jeweiligen Personen kreuzen anschließend ihren präferierten Termin an. Dadurch können die Organisator:innen übersichtlich einsehen, wer an welchem Tag Zeit hat und ihre Terminplanung danach ausrichten.

Dies erspart viele E-Mails oder Telefonate zur gemeinsamen Terminfindung.

### Fallbeispiel

Die Digital-Lots:innen aus Blumendorf planen einen Aktionstag, um Senior:innen spielerisch an Smartphones heranzuführen bzw. im Umgang mit den Geräten zu schulen.

Während der letzten Teambesprechung waren nicht alle anwesend und es konnte kein Termin für den Aktionstag gefunden werden.

Peter hat sich dazu bereit erklärt, nach der Teambesprechung eine Umfrage mit dem Tool nuudel.de zu erstellen und den Link anschließend an alle Digital-Lots:innen zu versenden.

Bis zur nächsten Teambesprechung sollen alle die Umfrage ausfüllen. Dann wollen sich die Digital-Lots:innen auf einen Termin für den Aktionstag einigen.

### Technische Merkmale

nuudel.de ist ein Tool, das auf der Hardware des Vereins Digitalcourage e.V. betrieben

wird. Die eingesetzte freie Software heißt Framadate.

Digitalcourage e.V. ist ein Verein, der sich für Grundrechte und Datenschutz einsetzt.

Daher wird, im Vergleich zu anderen Angeboten, komplett auf User- und Werbetacking verzichtet.

### Tipps und Tricks

Wer das nicht möchte, muss keine E-Mail-Adresse angeben. Dadurch kann man jedoch keine E-Mail mit den Links zur Administration erhalten. Die Links müssen dann selbstständig abgespeichert werden.

Außerdem ist es nicht möglich, E-Mails nach erfolgter Abstimmung oder für einen Kommentar (zusätzliche Optionen) zu erhalten.

Im Bereich „Optionale Einstellungen“ können anonyme Umfragen erstellt werden, indem das Feld „Einzig der/die Autor:in der Abstimmung kann die Ergebnisse einsehen“ aktiviert wird.

### Weitere Informationen

[nuudel.digitalcourage.de](https://nuudel.digitalcourage.de) | [digitalcourage.de](https://digitalcourage.de)

### Beispiele aus der Praxis

<https://nuudel.digitalcourage.de/VETVbjF54YNZxpJs> (Automatische Löschung: 24.04.2024)

### Alternativen

[terminplaner.nrw](https://terminplaner.nrw) | [Cryptpad.fr](https://cryptpad.fr) | [doodle.com](https://doodle.com) | [bitpoll.de](https://bitpoll.de)

## Toolvorstellung: Alle Gruppentermine im Blick halten mit Kaleder.digital

Ein digitaler Kalender bietet allen im Team die Möglichkeit, stets Einsicht in die Termine der Gruppe zu erhalten.

Neben den anstehenden Terminen für eine Gruppe lassen sich über einen gemeinsamen Kalender auch Raumbuchungen oder die Organisation anderer Ressourcen, wie zum Beispiel Leihgeräte organisieren.

### Fallbeispiel

Die Begegnungsstätte Sonnenschein führt den Sonnenkalender ein, damit alle Personen, die in der Begegnungsstätte mitwirken, einen Einblick in die anstehenden Termine erhalten.

Monika ist die hauptamtliche Mitarbeiterin in der Begegnungsstätte. Sie richtet auf kalender.digital kostenlos einen gemeinsamen Kalender ein.

Der Kalender bietet in der kostenlosen Version drei verschiedene Links an, die mit anderen Personen geteilt werden können.

Der Administrationslink bleibt Monika vorenthalten. Dieser Link öffnet den Kalender mit all seinen Einstellungsmöglichkeiten.

Den Bearbeitungslink teilt Monika zunächst mit drei Personen, die sie bei der Pflege des Kalenders unterstützen. Dieser Link ermöglicht es den Personen, Termine zu erstellen und zu bearbeiten.

Den Lesezugriffs-Link erhalten die anderen Mitwirkenden der Begegnungsstätte. Damit können sie keine Termine bearbeiten, sondern erhalten lediglich einen Einblick in den Kalender.

Zunächst möchte Monika alle anstehenden Termine und Raumbuchungen der Begegnungsstätte in den Kalender eintragen. Wenn das gut läuft, möchten die in der Begegnungsstätte ansässigen Digital-Lots:innen gerne ihren Tablet-Verleih über den digitalen Kalender organisieren.

### Technische Merkmale

Kalender.digital bietet in einer Plus-Funktion mehr Funktionen. So erhöht sich beispielsweise die mögliche Anzahl der Unterkalender und der Zusatzlinks. Dadurch können individuelle Nutzer:innen für den Kalender aktiviert werden.

### Tipps und Tricks

Platzieren Sie den Link zum Lesezugriff an einer markanten Stelle. Zum Beispiel in dem Feld „Beschreibung“ einer Messenger-Gruppe. Oder an einer anderen Stelle, auf die alle im Team Zugriff haben.

Falls jemand nach einem Termin fragt, geben Sie Auskunft und verweisen auf den gemeinsamen Kalender.

### Weitere Informationen

[kalender.digital](#)

### Beispiele aus der Praxis

[Live-Demo des Kalenders](#) – Lesezugriff (nur in der digitalen Version der Arbeitshilfe verfügbar)

Tipp: Der Monat Dezember 2022 enthält die meisten Termine



## Kontaktmanagement

Damit eine Gruppe erfolgreich zusammenarbeiten kann, ist es wichtig sicherzustellen, dass sich alle Gruppen-Mitglieder gegenseitig erreichen können. Die Grundlage hierfür bietet ein transparentes Kontaktmanagement. Es gilt folglich dafür zu sorgen, dass die Menschen im Team sowohl über neue als auch über ausscheidende Mitglieder informiert werden und wissen, wie sie die anderen im Team kontaktieren können.

Es kann hilfreich sein, im Vorfeld Absprachen auf zwei Ebenen zu treffen:

1. Welche Kontaktinformationen werden von der koordinierenden Person an die Gruppe weitergegeben.
2. Wie gehen wir mit den Kontaktinformationen der anderen Personen um.

Ein gemeinsamer Konsens fördert das harmonische Miteinander in einer Gruppe. Dies trifft auch auf den vertraulichen Umgang mit Kontaktinformationen zu. Im folgenden Kapitel soll dargestellt werden, wie das Kontaktmanagement innerhalb einer Gruppe mit einfachen Lösungen digital gestaltet werden kann.

Dazu wird die Perspektive einer Gruppe eingenommen, die gemeinsam ein Projekt im Bereich der Senior:innenarbeit bearbeitet und dabei in Kontakt bleiben möchte. Es wird in der Form eines Anwendungsszenarios dargestellt, welche Absprachen getroffen wurden und wie vorgegangen wird.

Exkurs: Für das Kontaktmanagement in größeren Organisationen und Unternehmen werden so genannte CRM-Systeme eingesetzt. CRM steht für Customer-Relationship-Management und meint eine zentrale Sammelstelle, an der Informationen zu Kunden bzw. Kontaktpersonen gesammelt und sortiert werden können. Dadurch können Organisationen ihre Kontaktpersonen auf eine gezielte Weise ansprechen, um somit nachhaltige Beziehungen zu ihnen aufzubauen.



## Anwendungsszenario: Kontaktmanagement im Repair-Café aus Musterstadt

**Akteure:** Anja (Leiterin des Repair-Cafés), Dieter (Organisator des Kontaktbuchs und Ansprechperson bei Fragen), Team des Repair-Cafés

**Kurzbeschreibung:** Im vorgestellten Beispiel möchte das Team des Repair-Cafés sämtliche für das Projekt wichtigen Kontaktdaten an einem zentralen Ort sammeln.

Die Grundlage dafür bietet ein gemeinsames Tabellendokument, auf das alle Mitglieder des Teams Zugriff haben und es kollaborativ bearbeiten können. Weitere Informationen zum gemeinsamen Bearbeiten von Dokumenten finden Sie im [Kapitel „Kollaboratives Arbeiten“](#) auf Seite 38.

**Ziel:** Transparentes und stets aktuelles Kontaktmanagement mit Blick auf das Team, Kund:innen sowie wichtige Ansprechpersonen.

### Einzelne Schritte:

#### 1. Kontaktdaten der Mitglieder des Repair-Cafés

Wenn es darum geht, die anderen im Team zu kontaktieren, ist die erste Wahl die Messenger-Gruppe. Hier können alle auf einmal kontaktiert, oder die Handynummer einzelner Personen herausgefunden werden. Anja kümmert sich um die Messenger-Gruppe, fügt neue Mitglieder hinzu und entfernt ehemalige.

Dieter kümmert sich um das Tabellendokument. Die ausführlichen Kontaktinformationen der aktiven Mitglieder des Repair-Cafés trägt er auf der ersten Seite ein. Diese Übersicht kann an der ein oder anderen Stelle hilfreich für die Projektorganisation werden.

#### 2. Kontaktadressen der Kund:innen

Sollte ein Gegenstand nicht innerhalb eines Treffens gemeinsam mit den Kund:innen repariert werden können, lassen diese ihn für einen gewissen Zeitraum im Repair-Café.

In diesem Fall hinterlassen die Kund:innen ihre Kontaktdaten. Die Kontaktdaten werden von der jeweiligen Ansprechperson auf der zweiten Seite des Dokuments hinterlegt. Hinter den Kontaktdaten wird der Status der Reparatur eingetragen. So können ihn alle im Team nachvollziehen. Nachdem die Kund:innen ihren Gegenstand abgeholt haben, werden die Kontaktdaten von der zweiten Seite entfernt.

#### 3. Wichtige Ansprechpersonen aus anderen Organisationen

Die Kontaktdaten von wichtigen externen Ansprechpersonen werden auf der dritten Seite eingetragen. So können sie von allen Mitgliedern im Team bei Bedarf eingesehen.

#### 4. Ehemalige Mitglieder und Kund:innen

Auf der vierten Seite des Dokumentes hält das Team die Kontaktdaten von ehemaligen Mitgliedern und Kund:innen (mit entsprechender Markierung) fest. So können diese bei Bedarf noch einmal kontaktiert werden.

### Voraussetzungen:

Alle im Team müssen auf die Verwendung der jeweiligen Tools vorbereitet werden und müssen die notwendige Hardware besitzen

### Stolpersteine:

Kontaktdaten von Privatpersonen gehören zu den personenbezogenen Daten und unterliegen daher dem Datenschutz. Sie dürfen nur nach erfolgter Zustimmung der jeweiligen Person gespeichert werden.

### 3-in-1: Verwalten, planen und kommunizieren

Die Software „Vereinsplaner“ kombiniert die oben aufgeführte Koordinierungs- bzw. Verwaltungsaufgaben in einer Anwendung.

Der Planer bietet eine eigene Cloud, Tools zur Mitglieder-, Termin-, Inventar- und Finanzverwaltung sowie die Möglichkeit Neuigkeiten im Verein zu teilen und miteinander zu chatten. Die Mitglieder können über eine App auf die für sie relevanten Informationen zugreifen.

#### Fallbeispiel

Der Vorstand des Vereins Unser Quartier e.V. hat sich das Ziel gesetzt, in Zukunft alle Verwaltungsaufgaben in einem Tool zu organisieren.

Martin hat sich dazu bereit erklärt, für die Administration des Tools verantwortlich zu sein. Er verschafft sich zunächst einen Überblick über die einzelnen Funktionen. Anschließend möchte der Vorstand die Verantwortungsgebiete für einzelne Funktionen (Cloud, Mitgliederverwaltung, Finanzverwaltung etc.) untereinander aufteilen.

In einem gemeinsamen Brief an die Mitglieder berichtet der Vorstand über die Einführung des neuen Tools. Dabei wird besonders darauf Wert gelegt, die Mehrwerte für alle sichtbar zu machen und Ansprechpersonen für Fragen deutlich zu benennen.

Zusätzlich bietet Martin einen Einführungs-Workshop für alle Mitglieder an.

Nun kann das Tool für die Vereinsarbeit genutzt werden, um den Verein einerseits effizient zu verwalten und gleichzeitig mit allen Personen verknüpft zu sein.

#### Technische Merkmale

Für bis zu 15 Mitglieder ist die Anwendung kostenlos. Bei höheren Mitgliederzahlen wird ein monatlicher Betrag fällig, der in Kombination mit dem Cloud-Speicher jedoch als angemessen zu bewerten ist.

Neben Lösungen für Vereine werden auch Verbandslösungen angeboten. Ein individuelles Angebot wird auf Anfrage gemacht.

#### Tipps und Tricks

Für alle Funktionen werden Anleitungen im Text- und Videoformat zur Verfügung gestellt.

[Vereinsplaner.de/h/anleitungen](https://vereinsplaner.de/h/anleitungen)

Zusätzlich werden weitere nützliche Materialien für Vereine entwickelt und veröffentlicht. Zum Beispiel das Vereinshandbuch: [Vereinsplaner.de/c/musterdokumente-und-vereins-handbuch](https://vereinsplaner.de/c/musterdokumente-und-vereins-handbuch).

#### Weitere Informationen

[vereinsplaner.de](https://vereinsplaner.de)

#### Beispiele aus der Praxis

[Vereinsplaner.de/erfolgsgeschichten](https://vereinsplaner.de/erfolgsgeschichten)

#### Alternativen

[buhl.de/meinverein](https://buhl.de/meinverein) | [Hitobito.com](https://hitobito.com)

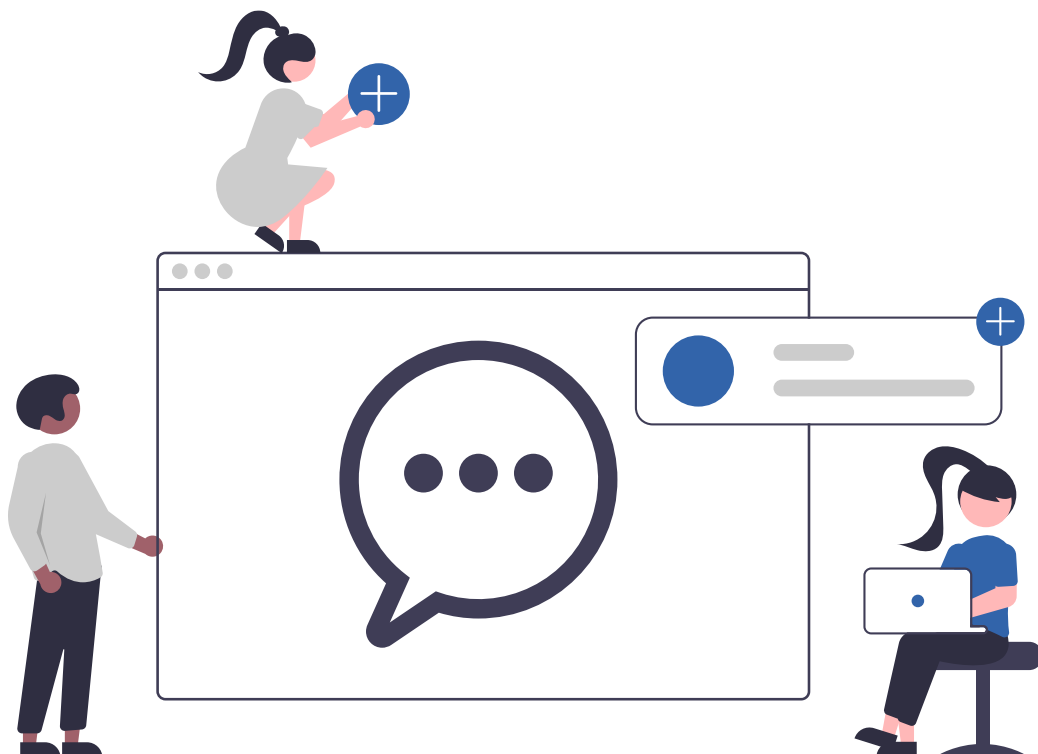
## Anlassbezogene Kommunikation

Ein essenzieller Bestandteil der Koordinierung von Teams aus haupt- und ehrenamtlichen Akteur:innen ist die Kommunikation im Team. Anlassbezogene Kommunikation meint hier die kurz- oder langfristige Weitergabe von Informationen aus einem konkreten Anlass sowie daran anknüpfende Konversationen und Diskussionen.

Durch die Digitalisierung stehen immer mehr Kanäle und Möglichkeiten zur Verfügung, wie Kommunikation gestaltet werden kann. Dadurch ist es hilfreich, sich der einzelnen Vor- und Nachteile der unterschiedlichen Kommunikationskanäle bewusst zu werden und gemeinsam im Team Regeln festzulegen, welche Kommunikation wo stattfindet. So lässt es sich verhindern, dass ein Mehraufwand entsteht, indem Informationen in verschiedensten Kanälen gestreut werden müssen, damit sie das gesamte Team erreichen.

Das folgende Anwendungsszenario stellt dar, wie die Digital-Lots:innen aus Blumendorf, angegliedert an die Begegnungsstätte Sonnenschein, ihre Kommunikation strukturieren.

Ergänzend zur anlassbezogenen Kommunikation, wird im Kapitel „Begleitung“ gesondert auf verschiedene Kommunikations- und Austauschformate eingegangen, die für ein gutes Klima in der Gruppe sorgen sollen. Mit dem Ziel, dass Engagement Spaß macht und sich alle im Team wohl fühlen.



## Anwendungsszenario: Die anlassbezogene Kommunikation der Digital-Lots:innen aus Blumendorf

**Akteure:** Marc (Leiter der Begegnungsstätte) / Alex, Stefanie und Dieter (ehrenamtliche Digital-Lots:innen)

**Kurzbeschreibung:** Marc begleitet als hauptamtlicher Leiter der Begegnungsstätte Sonnenschein einige ehrenamtliche Gruppen, unter anderem die Gruppe der Digital-Lots:innen. Marc hat verschiedene digitale Kanäle eingerichtet, um die anlassbezogene Kommunikation in der Begegnungsstätte zu gestalten. Dazu hat er ein kleines Konzept aufgestellt, das er mit den Engagierten in seiner Begegnungsstätte kommuniziert.

**Ziel:** Marc möchte mit dem Regelwerk bezwecken, dass die jeweiligen Kanäle ihren Vorteilen entsprechend genutzt werden und alle wissen, welche Informationen sie wo zu erwarten haben.

### Einzelne Schritte:

#### E-Mails

Werden als die offiziellste Form der digitalen Kommunikation verwendet. Einmal im Monat versendet Marc einen Newsletter an alle Menschen, die sich in der Begegnungsstätte engagieren oder sich für Neuigkeiten interessieren. Ansonsten dient die E-Mail in erster Linie als Kommunikationsmedium nach außen.

#### Messenger

Werden von der Begegnungsstätte als interner Kanal für die kurzfristige bzw. spontane Kommunikation verwendet. Marc hat sowohl für die Begegnungsstätte als auch für die jeweiligen Teams eigene Messenger-Gruppe eingerichtet. In der Beschreibung der Messenger-Gruppen hinterlegt er wichtige Informationen und Links. Unter anderem den aktuellen Newsletter und eine Anleitung zur Installation der Desktop-App.

#### Videokonferenzen

Können bei Bedarf durchgeführt werden. Wenn sich die Gruppe spontan zu einem Thema austauschen möchten oder akuter Diskussionsbedarf besteht, richtet Marc gerne eine Videokonferenz ein. Alternativ kann die Video-Chat Funktion des Messengers genutzt werden.

#### Telefon-Anrufe

Sind der klassische Weg zur anlassbezogenen Kommunikation und eignen sich hervorragend für kurze, spontane Absprachen, die eine dringende Rückmeldung benötigen.

**Weitere Schritte:** Ergänzend zur anlassbezogenen Kommunikation führt die Begegnungsstätte Sonnenschein begleitende digitale Austauschformate durch.

Weitere Informationen dazu im [Kapitel Begleitung](#) ab Seite 41.

**Voraussetzungen:** Alle Menschen, die sich in der Begegnungsstätte Sonnenschein engagieren, müssen sich dazu bereit erklären, die verwendete Technik zu nutzen.

Dazu ist es entscheidend, die notwendige Unterstützung anzubieten.

Weitere Informationen in den Kapiteln [Start- und Einarbeitung](#) (ab S. 47) sowie [Tipps zum Umgang mit digitalen Werkzeugen](#) (ab S.6).

**Tipps und Tricks:** Es empfiehlt sich, nicht zu viele Kanäle parallel zu bespielen, um eine chaotische Kommunikation und damit Mehrarbeit zu vermeiden.

**Weitere Informationen:** [Tipps zur Moderation von Videokonferenzen](#)

## Kollaboratives Arbeiten

Unter kollaborativem Arbeiten ist das synchrone, also zeitgleiche Bearbeiten einer Datei an unterschiedlichen Endgeräten zu verstehen.

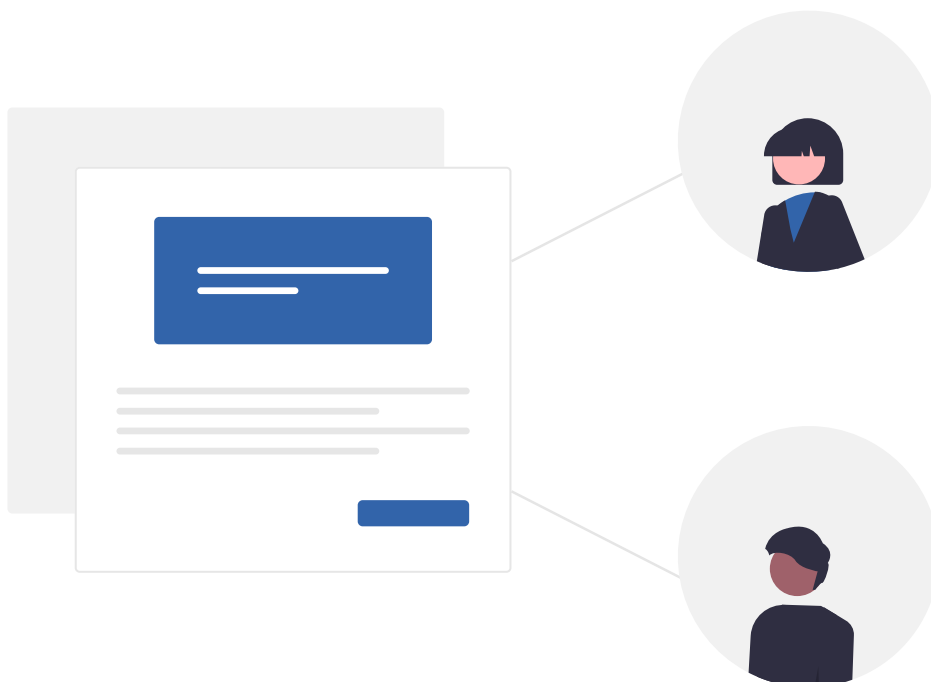
Die Grundlage für kollaboratives Arbeiten stellt ein Cloud-Speicher. Eine Cloud kann so eingerichtet bzw. erweitert werden, dass es möglich ist Texte, Tabellen, Präsentationen und andere Dateiformate gemeinsam im Team zu bearbeiten.

Diese Form der Zusammenarbeit hat den großen Vorteil, dass einerseits nicht mehr verschiedene Datei-Versionen (1. Version, bearbeitet, final etc.) hin und her geschickt werden müssen und wir andererseits gleichzeitig in einer Datei arbeiten können und dabei live und in Echtzeit die Änderungen einer anderen Person aus dem Team sehen können.

Im weiteren Sinne sind damit verschiedene Formen des so genannten Arbeiten 4.0 gemeint. Es geht darum, das Team in den Mittelpunkt zu stellen und allen die Möglichkeit zu geben, uneingeschränkt an aktuellen Projekten weiterzuarbeiten. Gleichzeitig sollen alle immer Zugriff auf die aktuellen Informationen haben.

Im folgenden Kapitel werden zwei Tools vorgestellt:

1. Das Etherpad als eine einfache Möglichkeit gemeinsam in einem Textdokument zu arbeiten.
2. Das Cryptpad als eine umfangreichere Möglichkeit, die ein Online-Office zur Verfügung stellt, das in seiner kostenlosen Version eine bedarfsgerechte Lösung für die Senior:innenarbeit darstellt.



## Toolvorstellung: Gemeinsame Online-Textdokumente mit dem Etherpad

Das Etherpad ist eine webbasierte Anwendung zum kollaborativen Bearbeiten von Texten.

Mehrere Personen können gleichzeitig an einem Text arbeiten, wobei alle Änderungen sofort für alle Personen sichtbar sind.

Textdokumente müssen demnach nicht mehr in verschiedenen Versionen per E-Mail hin- und hergeschickt werden. Im Browser wird ein Pad erstellt, dessen Link anschließend freigegeben und geteilt werden kann.

Über diesen Link kann das Pad anschließend von mehreren Personen gleichzeitig aufgerufen und bearbeitet werden.

### Fallbeispiel

Der Computer-Treff in der Begegnungsstätte Sonnenschein möchte gerne die Protokolle für seine Teambesprechungen in einem Textdokument festhalten, das alle im Team auch nach den Besprechungen noch bearbeiten und mit dem aktuellen Stand abrufen können.

Dazu erstellen sie ein Etherpad. Das Pad organisieren sie so, dass in jeder Besprechung ein neues Kapitel mit dem entsprechenden Protokoll ergänzt wird. Offene Punkte aus der vorherigen Besprechung werden übertragen.

Dadurch werden alle Protokolle in einem gemeinsamen, großen Dokument gesammelt

und archiviert. Bei Bedarf können die Protokolle für eine bestimmte Besprechung herauskopiert bzw. exportiert werden.

### Technische Merkmale

Etherpad ist eine Open-Source Anwendung, die auch auf einem eigenen Server installiert werden kann.

Es gibt allerdings auch verschiedene Angebote, bei denen die Anwendung Etherpad kostenlos zur Verfügung gestellt wird.

### Tipps und Tricks

Die Einstellung „Autorenfarben“ hebt die Eintragungen verschiedener Personen in individuellen Farben hervor. Falls dies zu unübersichtlich wird, kann die Einstellung deaktiviert werden.

### Weitere Informationen

[etherpad.org](http://etherpad.org)

### Beispiele aus der Praxis

[yopad.eu](http://yopad.eu) | [etherpad.wikimedia.org](http://etherpad.wikimedia.org)

### Alternativen

[cryptpad.fr](http://cryptpad.fr) | [microsoft.com/de-de/microsoft-365/word?market=de](http://microsoft.com/de-de/microsoft-365/word?market=de) | [docs.google.com](http://docs.google.com)

## Toolvorstellung: Ein Online-Office für kleine Gruppen mit dem Cryptpad

Cryptpad ist eine browserbasierte Anwendung, die über das kollaborative Bearbeiten von Textdateien hinausgeht. Es werden weitere Dateiformate, wie zum Beispiel Tabellen, Formulare, Whiteboards oder Kanban-Boards angeboten

Zusätzlich steht allen registrierten Nutzer:innen in der kostenfreien Version ein eigener Cloud-Speicher (Cryptdrive) im Umfang von 1GB zur Verfügung. Dieser ist mit einer Oberfläche zur Verwaltung der eigenen Dateien verknüpft.

Neben Einzeloberflächen bietet Cryptpad auch kostenfreie Team-Oberflächen mit einem eigenen Speicherplatz von 1GB an. Team-Oberflächen verfügen zusätzlich über eine Chat-Funktion und einen Gruppenkalender.

### Fallbeispiel

Die Digital-Lots:innen aus Blumendorf nutzen das Cryptpad, um alle wichtigen Informationen für ihre Projekte an einem gemeinsamen Ort abzulegen, wiederzufinden und gemeinsam an den Dokumenten arbeiten zu können.

Sie haben eine Ordnerstruktur angelegt, die ihren Projekten (Smartphone-Sprechstunde, Internet-Café, Aktionstage, Quartierscomputer) entspricht. In den jeweiligen Ordnern finden die Digital-Lots:innen Informationen zur Organisation der Projekte sowie nützliche Dokumente, Literatur und Linktipps.

Zusätzlich haben sie einen Ordner erstellt, in dem Informationen für die allgemeine

Organisation sowie die Protokolle der Teambesprechungen zu finden sind.

Das Cryptpad ermöglicht es den Digital-Lots:innen ihre Dateien sowohl intern als auch extern, z.B. mit Teilnehmer:innen ihrer Angebote, über einen Link zu teilen.

### Technische Merkmale

Das Cryptpad eine Open-Source Anwendung. Sie kann also auf den eigenen Servern installiert werden.

Alternativ kann jedoch auch auf bereits installierte Cryptpad-Instanzen zurückgegriffen werden. Die offizielle Instanz ist über [cryptpad.fr](https://cryptpad.fr) zu erreichen

Gegen einen monatlichen Beitrag kann der zur Verfügung stehende Speicherplatz erweitert werden. Für die meisten Anwendungsbereiche in der Senior:innenarbeit sollte 1GB jedoch ausreichen.

### Tipps und Tricks

Die Cryptpad-Dokumentation bietet ein ausführliches Handbuch zur Nutzung.

[docs.cryptpad.org/de](https://docs.cryptpad.org/de)

### Weitere Informationen

[cryptpad.org/instances](https://cryptpad.org/instances) | [cryptpad.org](https://cryptpad.org) (Webseite des Projekts)

### Alternativen

[Nextcloud.com/de](https://nextcloud.com/de) | [Etherpad.forum-lernten.de:9001](https://etherpad.forum-lernten.de:9001) | [office.com](https://office.com) | [Google.de/intl/de/docs/about](https://google.de/intl/de/docs/about)



## Begleitung

In der Phase Begleitung stehen weniger konkrete Tools im Vordergrund als die Frage, wie sich die in den vorherigen Kapiteln vorgestellten Werkzeuge kombinieren lassen, damit ein gutes Klima in der Gruppe herrscht. Es geht folglich darum, wie die Digitalisierung dabei unterstützen kann, dass sich die Freiwilligen sowohl in der Gruppe als auch in ihrem Engagement wohl fühlen.

Dies beginnt mit einem gelungenen Start im Team und geht über regelmäßigen Austauschformate bis zu einer Atmosphäre, in der Probleme und Sorgen frei geäußert werden können.

Dazu werden konkrete Anwendungsszenarien in den Clustern:

- > Teambesprechungen,
- > Einzelbesprechungen,
- > Start- und Einarbeitung sowie
- > Qualifizierung vorgestellt.

Ergänzend wird der Themenbereich Anerkennung in einem gesonderten Kapitel behandelt.



## Teambesprechungen

Teambesprechungen erweitern die anlassbezogene Kommunikation in einer Gruppe um eine wichtige Komponente. Regelmäßige Austauschformate, die in erster Linie zwei entscheidende Funktionen erfüllen sollen:

### 1. Die Grundlage für gemeinsame Planungen darstellen

Regelmäßige Teambesprechungen sind wichtig, um auf dem aktuellen Stand zu bleiben, das gemeinsame Vorgehen zu planen und Aufgaben nicht aus den Augen zu verlieren. Es geht also um Absprachen, Aufgabenverteilungen, Zielsetzungen und vieles Weitere.

### 2. Den Zusammenhalt im Team stärken

Die zweite, mindestens genauso wichtige Funktion einer Teambesprechung ist es, den Zusammenhalt in einem Team zu stärken. Der regelmäßige, gemeinsame Austausch einer Gruppe von Engagierten ist entscheidend, da die soziale Komponente eines Ehrenamtes für viele Menschen, die sich engagieren, ein starker Motivationsfaktor für ein langfristiges und mit Spaß und Leidenschaft verbundenes Engagement darstellt.

Natürlich kann die soziale Komponente eines persönlichen Treffens in Verbindung mit einem gemeinsamen Kaltgetränk oder einer anderen Leckerei im Anschluss nicht durch digitale Formate ersetzt werden. Digitale Möglichkeiten können aber durch ihre Flexibilität eine wichtige Ergänzung darstellen, die im folgenden Anwendungsszenario verdeutlicht wird.



## Anwendungsszenario: Regelmäßige Teambesprechungen der Digital-Lots:innen aus Blumendorf

**Akteure:** Marc (Leiter der Begegnungsstätte) / Alex, Stefanie und Dieter (ehrenamtliche Digital-Lots:innen)

**Kurzbeschreibung:** Alex, Stefanie und Dieter möchten sich ehrenamtlich engagieren und gemeinsam mit Marc, dem Leiter der Begegnungsstätte Sonnenschein, die Digital-Lots:innen in Blumendorf ins Leben rufen. Um das Projekt ans Laufen zu bringen und auch langfristig am Ball zu bleiben, möchten sie regelmäßige Teambesprechungen durchführen.

**Ziel:** Gemeinsam am Projekt arbeiten und gleichzeitig den Zusammenhalt im Team stärken.

### Einzelne Schritte:

#### 1. Beginn der Planung

Zu Beginn des Projektes gibt es erst einmal viel zu besprechen und zu planen. Daher möchte sich die Gruppe im ersten Monat einmal pro Woche in der Begegnungsstätte treffen, um sich näher kennenzulernen und um einen ersten Plan zu erstellen.

#### 2. Projektstart

Nach vier Wochen soll das erste Angebot, die Smartphone-Sprechstunde, beginnen. Sie findet ein Mal pro Monat in der Begegnungsstätte statt. Parallel gibt es immer noch sehr viel Planungs- und Gesprächsbedarf. Die Gruppe beschließt für die nächsten beiden Monate weiterhin wöchentliche Teambesprechungen durchzuführen, jedoch soll für eine größere Flexibilität jede zweite Besprechung online als Videokonferenz, stattfinden.

#### 3. Das Projekt etabliert sich

Inzwischen haben die Lots:innen weitere Angebote initiiert. Neben den Smartphone-Sprechstunden haben sie ein Internetcafé

sowie einen Quartierscomputer, der zu bestimmten Zeiten gemeinsam genutzt werden kann, ins Leben gerufen. Da die Angebote nun laufen, planen die Digital-Lots:innen ihre Teambesprechungen auf einen zwei-wöchigen Rhythmus zu reduzieren.

Dies reicht, um sich zu aktuellen Angelegenheiten auszutauschen und gemeinsam Aktionstage zu planen. Jede zweite Besprechung möchten sie weiterhin online als Videokonferenz durchführen.

### Weitere Schritte:

#### 4. Protokollierung der Teambesprechungen

Alex erklärt sich bereit, die Teambesprechungen in einem online verfügbaren Dokument zu protokollieren. Dadurch können alle im Team über einen Link auf die aktuellen Informationen aus den Besprechungen zugreifen und diese ggf. ergänzen.

#### 5. Moderation der Teambesprechungen

Marc begleitet die Digital-Lots:innen in der Entwicklung ihres Angebotes. Er moderiert die Teambesprechungen und steht bei Fragen zur Verfügung. Sollte Marc einmal nicht teilnehmen können, finden die Besprechungen auch ohne ihn statt. Stefanie übernimmt in diesem Fall die Moderation.

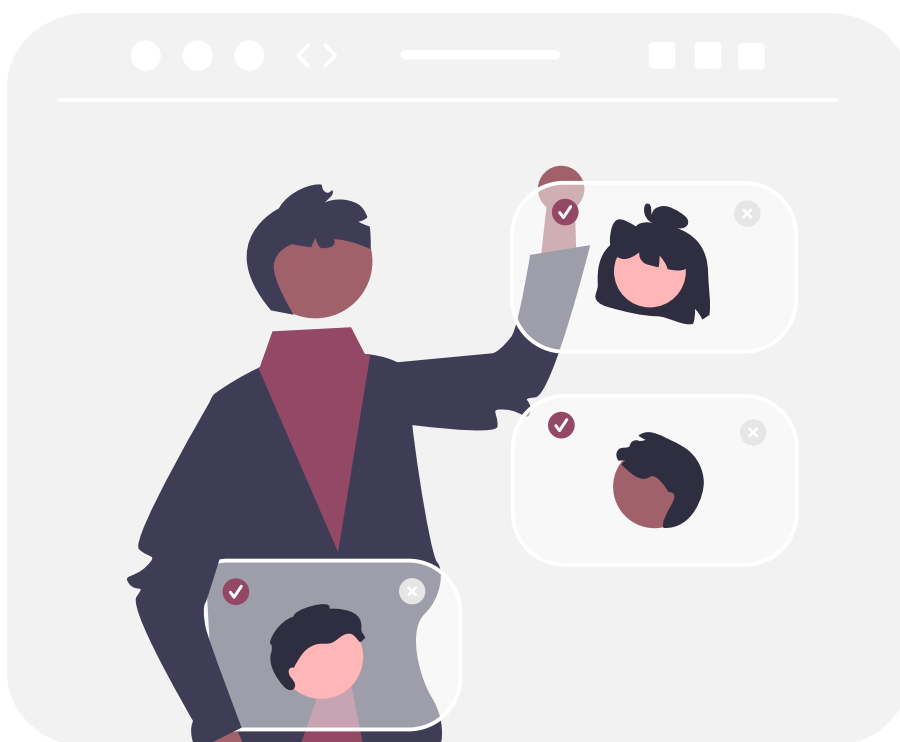
**Voraussetzungen:** Es ist wichtig, dass eine Person (i.d.R. die hauptamtliche Begleitung) die Organisation der Teambesprechungen in die Hand nimmt und bei Fragen zur Verfügung steht. Dazu gehört auch die Einführung in die verwendete Technik.

Zusätzlich müssen alle Gruppenmitglieder über die entsprechende Technik verfügen, um an einer Videokonferenz teilnehmen zu können (ein Smartphone reicht aus).

**Stolpersteine:** Wenn sich das Angebot entwickelt und etabliert hat, kann es passieren, dass auch Teambesprechungen stattfinden, in denen wenig Besprechungsbedarf vorhanden ist. Dies sollte aber kein Grund sein, Teambesprechungen ausfallen zu lassen. Dieser Freiraum lässt sich gut für ein weniger formelles

Treffen nutzen, in dem der Zusammenhalt im Team gestärkt werden kann.

**Tipps und Tricks:** Teambesprechungen finden besonders strukturiert statt, wenn sie einer gleichbleibenden Agenda folgen und die Protokolle auch entsprechend dieser Agenda geführt werden.



## Einzelgespräche

Ergänzend zu Teambesprechungen stellen Einzelgespräche eine weitere wichtige Komponente in der erfolgreichen Begleitung von Engagierten dar.

In Einzelgesprächen kann die begleitende, in der Regel hauptamtliche, Person konkret auf die Bedürfnisse, Fragen und Probleme der Engagierten eingehen. Diese besondere Art der Fürsorge kann dabei helfen, durch Beratung und ein offenes Ohr, die eigene Arbeit zu reflektieren, Motive zu fördern und die Engagierten bei der Weiterentwicklung ihrer eigenen Handlungskompetenzen zu fördern.

Gleichzeitig können die Engagierten dabei unterstützt werden, für ihre eigene mentale und körperliche Gesundheit zu sorgen, um ihr Engagement möglichst lange mit dem notwendigen Spaß an der Sache fortsetzen zu können und zu wollen.

Einzelgespräche können je nach Bedarf in regelmäßigen Abständen oder auf Anfrage durchgeführt werden. Wichtig ist, dass den Freiwilligen stets das Gefühl vermittelt wird, ein Einzelgespräch in Anspruch nehmen zu können oder ihnen ein Einzelgespräch anzubieten, sollte der Bedarf erkannt werden.

Einzelgespräche, wie eingangs beschrieben, sollten nach Möglichkeit in einem vertrauten Umfeld durchgeführt werden. Jedoch bieten Videokonferenzen eine gute Alternative, sollte ein persönliches Treffen nicht möglich sein.

Im folgenden Anwendungsszenario wird eine mögliche Herangehensweise an Einzelgespräche konkreter beschrieben.



## Anwendungsszenario: Persönliche Begleitung durch Einzelgespräche in der Begegnungsstätte Sonnenschein

**Akteure:** Eva (Leiterin der Begegnungsstätte), Hans (Neuer Digital-Lotse im Team)

**Kurzbeschreibung:** Hans möchte sich gerne in der Begegnungsstätte als Digital-Lotse engagieren. Eva bietet Hans von Beginn an Einzelgespräche an, erklärt Hans den Sinn dahinter und versucht, ihm Hemmungen der Inanspruchnahme zu nehmen.

**Ziel:** Zusammenarbeit reflektieren, Motive fördern, Weiterentwicklung der eigenen Handlungskompetenzen voranbringen sowie die mentale und körperliche Gesundheit fördern.

### Einzelne Schritte:

#### 1. Kennenlerngespräche

Bevor Hans sein Engagement beginnt, findet gemeinsam mit Eva ein Kennenlerngespräch statt. Unter vier Augen stimmen sich die beiden ab, ob die gegenseitigen Erwartungen zusammenpassen.

Inhaltlich geht es vor allem um die Kernfragen: „Was erwarten wir grundsätzlich von den Engagierten?“, und „Was können wir den Engagierten im Austausch bieten?“.

Eva zeigt während des Gespräches viel Interesse an Hans als Person und geht interessiert auf seinen Hintergrund sowie seine Motivation ein.

Anschließend klären Eva und Hans das weitere organisatorische Vorgehen.

#### 2. Feedbackgespräche

Wenn Hans sich für ein Engagement entscheidet, bietet Eva ihm an, sie bei Bedarf immer für ein Feedback-Gespräch kontaktieren zu können.

Ein Feedbackgespräch dient der gegenseitigen Rückmeldung, sodass Hans sich in seinem Engagement wohl fühlt und sich persönlich weiterentwickeln kann. Gleichzeitig kann er aktiv an der Weiterentwicklung der Begegnungsstätte mitwirken.

### Weitere Schritte:

#### 3. Videokonferenzen als Ergänzung

Eva bietet Hans an, Einzelgespräche auch als Videokonferenz durchführen zu können. Dadurch möchte sie ihm möglichst viel Flexibilität bieten.

#### 4. Zur Inanspruchnahme motivieren

Zweimal pro Jahr möchte Eva aktiv zur Inanspruchnahme motivieren. Dazu schickt sie den Link zu einer Terminumfrage in die Messenger-Gruppe der Begegnungsstätte. Dabei achtet sie auf die Einstellung, dass lediglich sie die Ergebnisse einsehen kann, um Diskretion zu wahren. Informationen zu Abstimmungstools im [Kapitel \(Rahmen-\)Organisation](#) ab Seite 30.

**Stolpersteine:** Engagierte können Hemmungen haben, das Angebot für Einzelgespräche anzunehmen, obwohl Gesprächsbedarf besteht.

Einzelgespräche sind eine anspruchsvolle Situation, bei denen schnell wichtige Punkte vergessen werden können und die abhängig von der Atmosphäre sind.

**Tipps und Tricks:** Hemmungen können aktiv genommen werden, indem die Bedeutung der Gespräche hervorgehoben und vermittelt wird, dass Sie sich gerne Zeit für ein Gespräch nehmen. Eine gute Vor- und Nachbereitung hilft, an alle wichtigen Dinge zu denken und eine angenehme Atmosphäre zu erzeugen.

## Start und Einarbeitung

Damit ein Engagement mit Freude und Motivation durchgeführt werden kann, ist ein gelungener Start entscheidend. Eine gute Einarbeitung in die Aufgaben und Arbeitsprozesse sowie ein harmonisches Kennenlernen des Teams bilden die Grundlage für ein erfolgreiches Engagement und einem langfristigen Interesse.

Das Thema digitaler Zusammenarbeit spielt im Kontext des Starts und der Einarbeitung auf zwei Ebenen eine wichtige Rolle:

1. Eine Einführung in den Umgang mit den verwendeten digitalen Werkzeugen.
2. Digitale Werkzeuge, die beim Start im Allgemeinen unterstützen.

Bei der Verwendung digitaler Werkzeuge kann von Engagierten nicht vorausgesetzt werden, dass sie diese ohne eine entsprechende Einarbeitung anwenden können. Hierbei kann es hilfreich sein, einen Technik-Support anzubieten, der die Engagierten bei der ersten Nutzung unterstützt und indem Ansprechpersonen für die jeweiligen Tools genannt, kommuniziert und dokumentiert werden. Dies nimmt die Angst, Fragen zu stellen und beugt damit Frustration vor.

Ebenfalls sollte bedacht werden, dass ein Engagement in der Regel nicht begonnen wird, um in der digitalen Zusammenarbeit in einem Team geschult zu werden. Digitale Techniken werden also nicht aus einem Selbstzweck heraus erlernt. Daher ist es wichtig, dass den Engagierten der Nutzen und der Mehrwert der jeweiligen Tools deutlich gemacht wird. So erhöht sich die Bereitschaft, Zeit in das Erlernen der Werkzeuge zu investieren und sie anschließend in die eigene Arbeit zu integrieren.

Gleichzeitig bietet uns die Digitalisierung aber auch Unterstützung in der gesamten Start- und Einarbeitungsphase. Durch ein digitales Wissens- und Dateimanagement sowie eine strukturierte Kommunikation können die Engagierten im Beginn ihres Engagements begleitet werden. Dies bedeutet, dass Informationen gut aufbereitet werden, für die Engagierten stets zu finden sind und zudem Ansprechpersonen gut kommuniziert, dokumentiert und über verschiedene Kanäle erreichbar sind. Mehr Informationen dazu im [Kapitel Koordinierung](#) ab Seite 26.





## Anwendungsszenario: Juttas Start bei den Digital-Lots:innen aus Blumendorf

**Akteure:** Jutta (Neue Digital-Lots:in), Sonja (erfahrene Digital-Lots:in), Andreas (Leiter der Begegnungsstätte)

**Kurzbeschreibung:** Jutta hat beschlossen, ein Engagement in der Begegnungsstätte Sonnenschein zu beginnen und wird Teil des Teams der Digital-Lots:innen. Andreas und Sonja begleiten Jutta bei ihrem Start und arbeiten sie in die Arbeitsprozesse und Aufgaben ein.

**Ziel:** Jutta fühlt sich nach der Einarbeitung wohl in ihren Aufgaben als Digital-Lots:in und im Team. Ihre Fragen sind beantwortet und sollten weitere Fragen kommen, weiß Jutta, an wen sie sich wenden kann. Andreas und Sonja haben ein gutes Gefühl dabei, wenn Jutta in Zukunft Aufgaben selbständig übernimmt.

### Einzelne Schritte:

#### 1. Kennenlernen

In einem ersten Gespräch haben sich Andreas und Jutta bereits kennengelernt. Jutta weiß jetzt, was von ihr erwartet wird, aber auch, was sie von der Begegnungsstätte erwarten kann. Auf dieser Grundlage hat sie sich entschieden, die Gruppe der Digital-Lots:innen näher kennenzulernen und möchte ein Engagement beginnen.

Um die Gruppe näher kennenzulernen, wird Jutta von Sonja ins Team der Digital-Lots:innen aufgenommen und der Gruppe vorgestellt.

#### 2. Organisatorisches

Andreas ist als Leiter der Begegnungsstätte für die Organisation zuständig. Er klärt Jutta alle Rahmenbedingungen.

#### 3. Einführung in digitale Werkzeuge

Anschließend wird Jutta von Andreas gezeigt, wie sie auf die gemeinsame Cloud der

Begegnungsstätte zugreifen kann. Hier findet sie schriftliches Infomaterial, das wichtig für ihren Start ist und sie in der Findungsphase unterstützt.

Jetzt übernimmt Sonja. Sie fügt Jutta zu der gemeinsamen Messenger-Gruppe hinzu und erklärt ihr, wie die Gruppe digital und analog zusammenarbeitet.

Für die verwendeten Tools hat die Gruppe Ansprechpersonen ernannt. Sie stehen Jutta bei Fragen zur Verfügung

#### 4. Unterstützung durch digitale Werkzeuge

Das Werkzeug, das Jutta am meisten beim Start in ihr neues Engagement hilft, ist der Cloud-Speicher der Begegnungsstätte. Hier findet sie nach ihrem ersten Tag im Team der Digital-Lots:innen alle wichtigen Informationen gebündelt an einem Ort. Dies umfasst Informationen zur Organisation, der Tätigkeit und wichtige Ansprechpersonen für eventuelle Fragen, Protokolle der Teambesprechungen, Fachliteratur usw.

Alle wichtigen Formulare hat Andreas online erstellt. Dadurch kann er die Ergebnisse direkt mit den Antworten der anderen Teilnehmenden an einem gemeinsamen Ort sammeln und in eine gemeinsame Tabelle exportieren.

Zusätzlich profitiert Jutta sehr von der Messenger-Gruppe. Hier kann sie direkt am Austausch in der Gruppe teilhaben und bekommt bei kleinen Fragen schnell Hilfe.

Videokonferenzen helfen Jutta, wenn konkrete Fragen, zum Beispiel im Umgang mit digitalen Werkzeugen nicht vor Ort geklärt werden können. So kann sie die jeweiligen Ansprechpersonen ggf. auch von zu Hause aus unterstützen.

**Stolpersteine:** Es ist wichtig, dass sich Jutta zu Beginn nicht überfordert fühlt. Gerade, wenn

es um die Verwendung von digitalen Werkzeugen geht, mit denen sie unter Umständen zuvor noch keinen Kontakt hatte. In der Regel ist das Erlernen von digitalen Arbeitsweisen kein Motivationsgrund für ein Engagement. Die Engagierten bringen daher nur eine begrenzte Zeit mit, die sie bereit sind in das Erlernen zu investieren. Entsteht Frustration, kann dies zur Beendigung eines Engagements führen.

**Tipps und Tricks:** Dem kann begegnet werden, indem auf einige Punkte geachtet wird:

- > Mehrwerte der Verwendung eines digitalen Tools sichtbar machen.
- > Eindeutige Ansprechpersonen nennen, die für eine Einführung zuständig

sind und bei Fragen zur Verfügung stehen.

- > Die Angst nehmen, Fehler zu machen und Fragen zu stellen.
- > Kleine Erfolge generieren und feiern.
- > Nicht alle Werkzeuge auf einmal erklären, sondern mit den wichtigsten beginnen und weitere Werkzeuge bei Bedarf erklären.

**Weitere Informationen:** Kostenlose Formulare, bei denen Wert auf Datenschutz gelegt wird, lassen sich zum Beispiel auf [cryptpad.fr](https://cryptpad.fr) erstellen.

Informationen zu den angesprochenen digitalen Werkzeugen finden Sie im [Kapitel Koordination](#) ab Seite 26.



## Qualifizierung

Ein Engagement macht vor allem dann langfristig Spaß, wenn sich die Engagierten sicher im Ausüben ihrer Tätigkeit fühlen und gleichzeitig das Gefühl haben, sich persönlich weiterentwickeln zu können. Der Bereich „Qualifizierung“ ergänzt den Start und die Einarbeitung im Team daher um eine konstante Komponente. Neben einer Basisqualifizierung, die entscheidend für einen gelungenen Start ist, profitieren die Engagierten von ergänzenden Fort- und Weiterbildungsangeboten.

Möglichkeiten der Qualifizierung erhöhen nicht nur die Kompetenzen der Engagierten und führen zu mehr Qualität und Sicherheit in der eigenen Arbeit, sondern erhöhen auch die Motivation für ein langfristiges und erfolgreiches Engagement. Denn neben dem neu erworbenen Wissen sind Qualifizierungsangebote auch eine Form der Wertschätzung, die für viele Engagierte eine wichtige Rolle spielt.

Die Qualifizierung von Engagierten kann sowohl intern, innerhalb der eigenen Organisation, als auch extern, im Rahmen von Fort- und Weiterbildungsangeboten Dritter, stattfinden. Digitale Werkzeuge bieten hier Möglichkeiten der Unterstützung auf verschiedenen Ebenen.

Nachfolgend wird in Form eines Anwendungsszenarios dargestellt, an welcher Stelle Qualifizierung durch digitale Werkzeuge erweitert werden kann. Zusätzlich wird ein Tool zur einfachen Erstellung von Quizen vorgestellt, die zur Qualifizierung genutzt werden können.



## Anwendungsszenario: Qualifizierungsangebote für die Smartphone-Hilfe aus Blumendorf

**Akteure:** Eva (Leiterin der Begegnungsstätte), André (Ansprechperson der Smartphone-Hilfe), das Team der Smartphone-Hilfe

**Kurzbeschreibung:** Die Smartphone-Hilfe in Blumendorf ist an die Begegnungsstätte Sonnenschein angegliedert. Eva begleitet die Smartphone-Helfer:innen als Leiterin der Begegnungsstätte auf ihrem Weg. Gemeinsam mit André überlegt sie sich ein Qualifizierungsprogramm, das sie zukünftigen und aktiven Smartphone-Helfer:innen anbietet.

**Ziel:** Das Team mit Qualifizierungs-Angeboten und Informationen versorgen, sodass sie ihr Engagement mit der gewünschten Sicherheit ausführen und sich persönlich weiterentwickeln können.

### Einzelne Schritte:

#### 1. Basisqualifizierung für die Smartphone-Helfer:innen

Nach der Gründung der Gruppe hat Eva ein Einführungsseminar durchgeführt. Dazu hat sie das Schulungskonzept „Digital-Lots:innen für ältere Menschen“ des Forum Seniorenarbeit verwendet ([docs.forum-seniorenarbeit.de](https://docs.forum-seniorenarbeit.de)) und an die eigenen Bedürfnisse angepasst. Neue Gruppenmitglieder erhalten eine persönliche Einführung von André, die sich ebenfalls an dem Seminarkonzept orientiert.

#### 2. Bereitstellung von Selbstlernmaterialien

Einmal pro Quartal versendet André Informationen, die für die Smartphone-Hilfe interessant sind in einem internen Newsletter. Die News setzen sich aus Informationen zusammen, die er bei eigenen Recherchen aufschnappt, oder ihm von anderen Mitgliedern zugesandt werden.

Zusätzlich verwenden die Smartphone-Helfer:innen das vom Forum Seniorenarbeit bereitgestellte Quiz für Digital-Lots:innen, um

sich auf den Beratungsalltag vorzubereiten ([methoden.forum-seniorenarbeit.de/quiz](https://methoden.forum-seniorenarbeit.de/quiz)).

#### 3. Videokonferenzen / selbstorganisierte Seminare

Je nach Bedarf nutzen die Smartphone-Helfer:innen ihre regelmäßigen Teambesprechungen dazu, sich gegenseitig über aktuelle Themen zu informieren. Alle im Team verfügen über unterschiedliches Wissen, weshalb regelmäßig interessante Impulse gegeben werden können. Weitere [Informationen zum Thema Teambesprechungen](#) auf Seite 42.

Die Gruppe nutzt ihre (digitalen) Treffen auch gerne zur Diskussion über Informationen aus dem Internet, wie zum Beispiel Webseiten, Blog-Beiträge oder Videos. Dadurch findet stets eine Qualifizierung aller der Teilnehmenden statt.

#### 4. Einladung von externen Referent:innen

Die Einladung externer Referent:innen stellt ein tolles Team-Event für die Gruppe dar. Leider ist dies häufig zu teuer für die Begegnungsstätte. Trotzdem hält Eva stets Ausschau nach realisierbaren Möglichkeiten. Organisierte Videokonferenzen mit externen Referent:innen sind günstiger und daher oft eine gute Alternative.

#### 5. Externe Angebote

Neben relevanten Informationen ergänzt André den internen Newsletter um externe Fortbildungsangebote. Sie sind einerseits eine gute Möglichkeit zum Erlernen neuer Dinge und andererseits zur Vernetzung mit anderen Menschen. Seit der Corona-Pandemie hat die Anzahl kostenloser Web-Seminare enorm zugenommen, die für Ehrenamtliche eine attraktive Option sein können.

**Voraussetzungen:** Alle im Team müssen in der Lage und bereit dazu sein, an einer

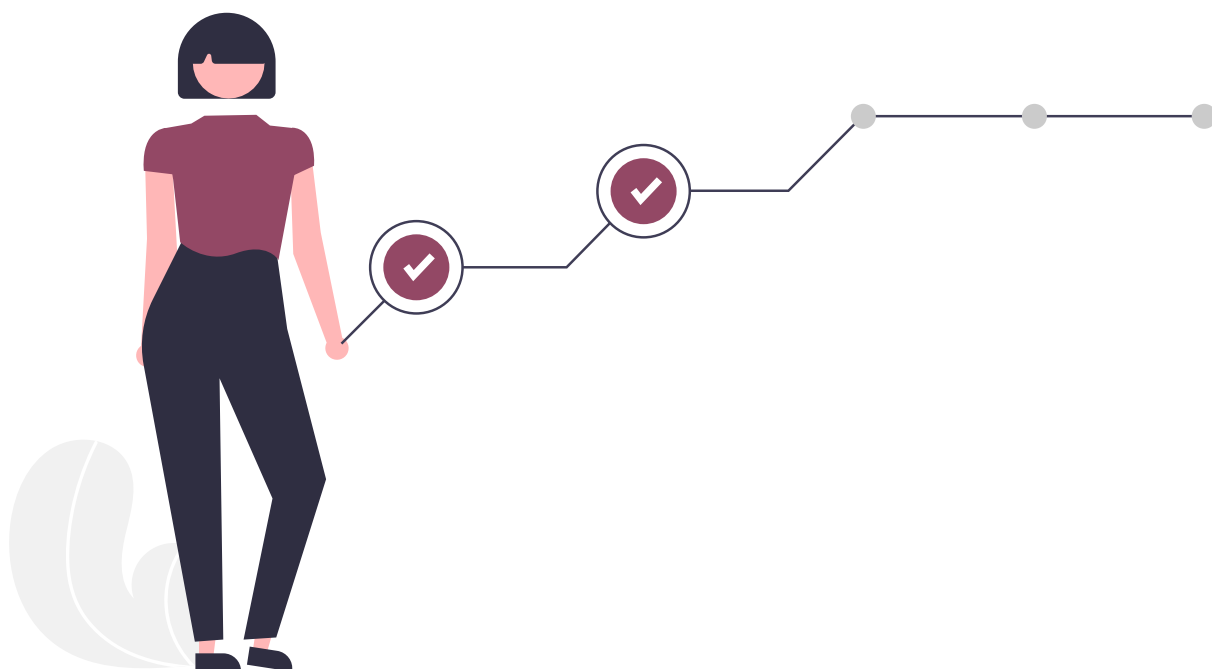
Videokonferenz teilnehmen zu können. Dazu gehört das notwendige Knowhow sowie die entsprechende Technik (Smartphone reicht aus). Ggf. ist eine Einführung notwendig

**Stolpersteine:** Häufig sind Ressourcen ein Stolperstein, wenn es um Qualifizierung geht. In erster Linie Zeit und Budget. Daher sollte der Qualifizierung ein entsprechender Stellenwert zugeschrieben werden. Mit Blick auf Qualität und Motivation.

Digitale Formate sparen Ressourcen und sind daher eine gute Alternative. Die soziale

Komponente eines persönlichen Treffens bzw. einer gemeinsamen Qualifizierung kann jedoch nicht ersetzt werden.

**Tipps und Tricks:** Ein interner Newsletter muss nicht so professionell sein, wie ein externer Newsletter. Häufig reicht eine Link-Sammlung per E-Mail oder eine Nachricht in der Messenger-Gruppe völlig aus. Diese kann mit einer Desktop-App bequem am PC erstellt werden.



## All-in-one-Lösungen

Einige der in den Phasen Begleitung und Koordination aufgeführten Werkzeuge lassen sich auch in bestimmten Diensten komplett abbilden. Das heißt, diese sogenannten All-in-one-Lösungen erfüllen viele oder alle der genannten Anforderungen. In allen ist eine Zusammenarbeit auf verschiedenen Ebenen möglich und sie funktionieren auch ohne Installation von Software im Browser.

Zu den grundlegenden integrierten Werkzeugen gehören:

- > Dateiablage,
- > Textverarbeitung,
- > Tabellenkalkulation,
- > Umfragen / Terminabstimmungen,
- > Gruppenkalender,
- > Kanban- oder Whiteboards und
- > Videokonferenz-Systeme.

Einige Systeme lassen sich auf eigenen Servern betreiben. Wir empfehlen aber, dies von einem professionellen Dienst bereitstellen zu lassen, damit Sicherheits- und Funktionsupdates sowie Backups gewährleistet werden.

Diese Systeme haben Vor- und Nachteile. Zu den Vorteilen gehört, dass den Benutzenden hier nur ein Zugang geboten werden muss. Durch eine einmalige Registrierung hat man Zugriff auf verschiedene Werkzeuge und diese lassen sich innerhalb einer Gruppe steuern bzw. administrieren. Gegebenenfalls kann man auch Werkzeuge nacheinander einführen und sich so langsam an das „neue“ Miteinander gewöhnen.

Zu den Nachteilen gehört, dass diese Infrastrukturen einen hohen Administrationsaufwand erfordern. Die Plattform muss erst einmal aufgesetzt und eingerichtet werden. Dann müssen beispielsweise Registrierungen vorgenommen und die Teilnehmenden verwaltet werden. Dazu kommt, dass aus Sicht der älteren Engagierten, diese sich erst einmal in eine sehr komplexe Arbeitsumgebung einfinden müssen. Hier ist dann auch ein entsprechender Unterstützungsbedarf erforderlich.

Die meisten Dienste sind nicht komplett kostenlos erhältlich. Einige eignen sich jedoch bereits in ihrer kostenlosen Basisversion insbesondere für kleine Gruppen.

Viele größere Träger stellen ihren Organisationen und Gruppen aber auch bereits fertige All-in-one-Lösungen zur Verfügung.

Im Folgenden stellen wir Ihnen einige dieser Dienste und anschließend Praxisbeispiele kurz vor.

## Microsoft365

Die Zusammenarbeit in Unternehmen und größeren Organisationen mittels Office 365 ist in Deutschland sehr verbreitet. Mit einem besonderen Programm für Nonprofit-Organisationen können gemeinnützige Träger Rabatte erhalten.

Die Software bietet sowohl Apps, die auf dem eigenen Rechner, Smartphone oder Tablet installiert werden können, wie auch Schnittstellen, die über zeitgemäße Browser genutzt werden können.

Weitere Informationen: [www.microsoft.com/de-de/microsoft-365](http://www.microsoft.com/de-de/microsoft-365)

## Nextcloud

Nextcloud ist ebenfalls eine bekannte, aber nicht so verbreitete, freie Software für die Zusammenarbeit in Gruppen. Auf die Daten können die Nutzenden sowohl über eine Weboberfläche als auch mit Apps für Smartphones und Desktops zugreifen. Die Nextcloud bietet ebenfalls Funktionalitäten für Videokonferenzen und verschiedene Office-Applikationen.

Nextcloud kann auf einem eigenen Server betrieben werden. Es erlaubt den Nutzer:innen, die Kontrolle über die damit verwalteten Daten zu behalten und die Risiken für Datenmissbrauch durch Diensteanbieter zu vermeiden.

Es gibt verschiedene Anbieter, die vorinstallierte Nextclouds und deren Wartung anbieten.

Weitere Informationen: [nextcloud.com/de](http://nextcloud.com/de)

## WeChange

Einen etwas anderen Weg geht wechange.de. Auf der Plattform werden verschiedene Open-Source-Anwendungen gebündelt und mit nur einem Login zugänglich gemacht. Auf einer Landkarte werden die auf der Plattform aktiven Gruppen und Projekte visualisiert.

In der kostenlosen Basisversion können alle Dienste genutzt werden. Der Cloud-Speicher ist auf 1 Gigabyte begrenzt.

Weitere Informationen: [wechange.de](http://wechange.de)

## HumHub

HumHub ist eine sehr flexible Social-Networking Software, die auf eigenen Servern veranstaltet werden kann. Gewünschte zusätzliche Funktionen werden hier nach Bedarf durch Plugins dazu geschaltet. Beispielsweise ein Video-Konferenzsystem, Kalender oder ein Wiki.

Weitere Informationen: [humhub.com/de](http://humhub.com/de)

## Praxisbeispiele für All-in-one Lösungen

Da es sich bei der Anwendung oben genannter Dienste in der Regel um interne und geschlossene Gruppen handelt, ist es schwer, Beispiele aus der Praxis zu finden und zu beleuchten.

Neben den oben genannten Softwareprogrammen stellen Verbände und Initiativen auch selbst Plattformen zur Verfügung. Dabei greifen sie zumeist auf bekannte und bewährte Dienste zurück. Kleinere und insbesondere selbstorganisierte Gruppen sind meistens jedoch auf frei zugängliche



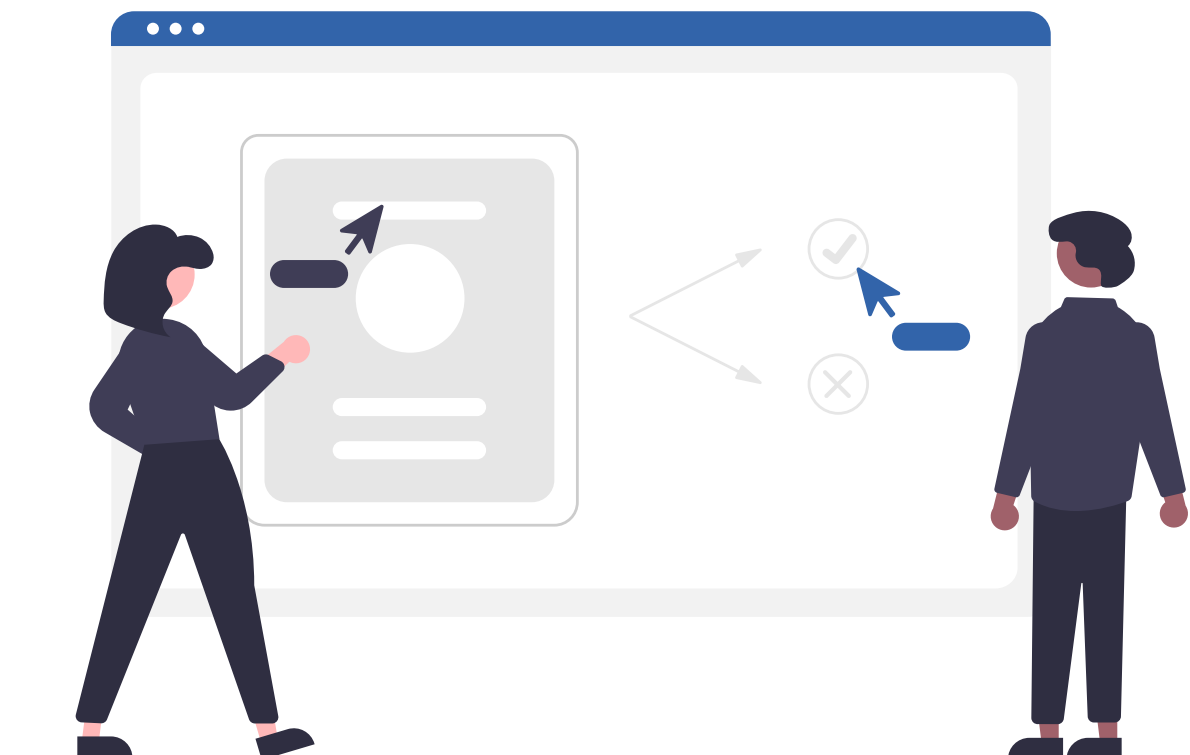
Infrastrukturen angewiesen. Wie solche Umsetzungen dann aussehen, möchten wir im Folgenden an einigen Beispielen zeigen:

Die **evangelisch-lutherische Landeskirche Hannover** stellt Haupt- und Ehrenamtlichen einen digitalen Arbeitsplatz (intern-e) zur Verfügung, der die Zusammenarbeit mit anderen ermöglicht: [systeme-e.de](https://systeme-e.de)

Die **AWO Kreisverband Bielefeld** bietet Projektteams die Möglichkeit, sich datenschutzkonform auf unserer Engagement-Plattform einfach und unkompliziert zu vernetzen, Projekte zu planen, durchzuführen und zu dokumentieren. Die Plattform basiert auf HumHub: [awo-bielefeld.social](https://awo-bielefeld.social)

Auf [wechange.de/map](https://wechange.de/map) findet man viele **Gruppen und Projekte**, die sich Mithilfe der Plattform vernetzen und Zusammenarbeiten.

**Digital Vereint Berlin** stellt verschiedene Werkzeuge auf einer Plattform ohne Registrierung zur Verfügung: [digital-vereint.berlin/de](https://digital-vereint.berlin/de)



## Anerkennung für die Engagierten

Das Thema Anerkennung für die eigene Arbeit und die erbrachte Leistung sollte nie unbeachtet bleiben, wenn über Engagement, beziehungsweise das Ehrenamt, gesprochen wird. Bei dem Gedanken an digitale Werkzeuge stellt sich schnell die Frage: wie kann Anerkennung auf dem digitalen Weg entgegengebracht werden und trotzdem auf einer persönlichen Ebene stattfinden?

Dies ist vor allem eine Frage des Blickwinkels. In der Phase der Anerkennung für die Engagierten steht das Stichwort „Ergänzung“ besonders im Vordergrund. Digitale Tools geben uns die Möglichkeit, Menschen unabhängig von Ort, Zeit oder Mobilität zu erreichen. Dadurch kann ihnen Anerkennung entgegengebracht werden, auch wenn sie zum aktuellen Zeitpunkt nicht persönlich vor Ort sein können. Digitalisierung bietet vor allem den Vorteil, dass die Engagierten durch mehr Transparenz besser informiert sind und dadurch bei der Inanspruchnahme von Vergünstigungen unterstützt werden.

Im Folgenden werden konkrete Tools bzw. Anwendungsszenarien in den Clustern:

- › Zertifikate & Urkunde,
- › Jubiläen & Geburtstage sowie
- › Kostenerstattungen & Vergünstigungen vorgestellt.



## Zertifikate und Urkunden

Bürgerschaftliches Engagement hinterlässt nicht nur gesellschaftliche Spuren, sondern prägt den individuellen Lebenslauf sowie die persönliche Entwicklung von Menschen, die sich engagieren, in besonderer Weise. Organisationen haben durch Zertifikate und Urkunden die Möglichkeit, ihre Anerkennung und Dankbarkeit für die geleistete Arbeit und das erbrachte Engagement auszudrücken.

Anerkennung kann durch Zertifikate und Urkunden sowohl auf persönlicher als auch auf beruflicher Ebene entgegengebracht werden. Urkunden sind vor allem auf der persönlichen Ebene wertvoll, da sie besondere Leistungen, wie zum Beispiel ein 20-jähriges Engagement für eine Organisation würdigen. Zertifikate hingegen verfolgen ein anderes Ziel. Sie sollen den Engagierten ebenfalls Anerkennung entgegenbringen, in erster Linie jedoch nützlich für den beruflichen Werdegang sein. Zertifikate bescheinigen die im Engagement erworbenen Fähigkeiten und dokumentieren fachliche sowie soziale Kompetenzen. Gerade für jüngere Menschen sind aussagekräftige Zertifikate hilfreich für den beruflichen Werdegang und stellen damit eine nützliche und wertvolle Anerkennung für sie dar. Sind die Engagierten hingegen bereits im Rentenalter, ist davon auszugehen, dass eine Anerkennung auf einer persönlichen Ebene als wertvoller betrachtet wird.

Hochwertige Zertifikate und Urkunden fühlen sich besonders gut an. Einige digitale Werkzeuge können her helfen, indem sie das Ziel verfolgen, Menschen ohne Erfahrungen im Grafik-Design (Entwicklung digitaler Medien) dabei zu unterstützen, professionell wirkende Ergebnisse zu erzielen. Dazu wird das Konzept verfolgt, Vorlagen bereitzustellen, die für die eigene Arbeit individualisiert und angepasst werden können. Im Folgenden wird dazu das Tool Canva vorgestellt.



## Toolvorstellung: Digitale Medien gestalten mit Canva

Canva ist eine Software, die das Erstellen und Bearbeiten von visuellen Inhalten ermöglicht. Dazu werden verschiedene Format und Design-Vorlagen gestellt, die sehr umfangreich individualisiert und ergänzt werden können. Nach dem Drag-and-Drop-Prinzip (Anklicken und mit der Maus bewegen) können Vorlagen, Bilder, Schriftarten und Grafikelemente von den Nutzer:innen verwendet und an das eigene Corporate Design angepasst werden.

Damit eignet sich die Software nicht nur zur Erstellung von Zertifikaten und Urkunden, sondern eignet sich für nahezu alle digitalen Medien bzw. visuellen Inhalte.

### Fallbeispiel

Die Begegnungsstätte Sonnenschein möchte gerne ansprechende Zertifikate und hochwertige Urkunden entwickeln, um einerseits Anreize für ein Engagement zu setzen und andererseits langjähriges Engagement zu würdigen.

Um den Arbeitsaufwand sowie die Kosten möglichst gering zu halten, erstellt Martin, der Leiter der Begegnungsstätte die Dokumente mit Canva. Dazu sucht er sich eine passende Vorlage heraus und passt diese anschließend den eigenen Bedürfnissen an. Er entfernt einzelne Elemente und fügt andere hinzu, passt die Farbpalette an und integriert anschließend die Logos der Begegnungsstätte.

### Technische Merkmale

Canva bietet zahlreiche Formatvorlagen, zum Beispiel für Social-Media Posts, Postkarten, Flyer oder Poster. Neben Dokumenten lassen

sich mit Canva auch Videos bearbeiten und schneiden sowie Präsentationen erstellen.

Zusätzlich lassen sich auch zahlreiche Druckprodukte erstellen. Wasserflaschen, Papiertüten und Aufkleber sind nur einige Beispiele.

### Tipps und Tricks

Unter dem Namen „Canva for Nonprofit“ wird Organisationen, die ihre Gemeinnützigkeit nachweisen können die zahlungspflichtige Pro-Version kostenlos angeboten.

Teilnahmeberechtigt sind registrierte gemeinnützige Organisationen, soziale Einrichtungen und Organisationen des öffentlichen Gesundheitswesens.

Canva bietet mit einer eigenen Druckerei an, Dateien unkompliziert drucken zu lassen. Jedoch ist dieser Service im Verhältnis recht teuer und lokale oder andere Online-Druckereien sind häufig günstiger.

### Weitere Informationen

[canva.com](https://www.canva.com)

Auf YouTube existieren zudem zahlreiche Erklärvideos unter dem Stichwort „Canva“.

### Beispiele aus der Praxis

Sind in das Programm integriert. Die bereitgestellten Vorlagen sind als Praxisbeispiele zu betrachten, die individualisiert werden können.

Erklärvideos arbeiten zudem ebenfalls häufig mit konkreten Praxisbeispielen

### Alternativen

Adobe Express ([express.adobe.com](https://www.adobe.com/express))

## Jubiläen & Geburtstage

Ein besonderes Datum, wie zum Beispiel ein Jubiläum oder der Geburtstag einer engagierten Person, bietet eine gute Möglichkeit, um Wertschätzung und Anerkennung zu überbringen.

Im Idealfall kann ein kleines Geschenk, eine Würdigung oder nette Grüße aus dem Team persönlich übergeben werden. Sollte dies jedoch aus den unterschiedlichsten Gründen, wie zum Beispiel Krankheit oder räumlicher Distanz nicht möglich sein, kommen digitale Werkzeuge als Ergänzung ins Spiel. Sie ermöglichen es den Nutzer:innen den engagierten Menschen auch auf dem digitalen Weg eine Freude zu bereiten.

Fotocollagen, Video-Zuschnitts oder digitale Grußwörter sind zum Beispiel schöne Möglichkeiten, um einem Mitglied der Gruppe unabhängig von Ort, Zeit oder Mobilität Anerkennung für das erbrachte Engagement entgegenzubringen.

Damit Glückwünsche zu einem Jubiläum oder einem Geburtstag von den Engagierten auch als Anerkennung wahrgenommen werden, ist es entscheidend, sie auf einer persönlichen Ebene entgegenzubringen. Aus diesem Grund empfiehlt es sich, auf Formate mit Bild (und Ton) zurückzugreifen und über Glückwünsche in Form von Texten hinauszugehen.

Das folgende Anwendungsszenario beschreibt, wie man als Gruppe vorgehen kann, um gemeinsam ein Video mit persönlichen Glückwünschen zu drehen bzw. zu schneiden.



## Anwendungsszenario: Wir drehen eine Dankeschön-Botschaft zum 20-jährigen Jubiläum

**Akteure:** Andrea (Initiatorin und Organisatorin), Heike (engagiert sich seit 20 Jahren), 15 Personen aus dem Team

**Kurzbeschreibung:** Heike engagiert sich bald seit 20 Jahren ehrenamtlich in verschiedene Projekte in ihrem Verein. Andrea engagiert sich aktuell gemeinsam mit Heike in einem Projekt und weiß sie und ihre Arbeit sehr zu schätzen. Daher hat sie sich dazu entschlossen, ein Dankeschön als Video-Botschaft für sie vorzubereiten.

**Ziel:** Heike eine Freude bereiten und auf einer persönlichen Ebene danke schön sagen.

### Einzelne Schritte:

#### 1. Initiative ergreifen und motivieren

Zu Beginn möchte Andrea möglichst viele Menschen für die Idee begeistern und zum Mitmachen ermutigen. Ihre Idee: Alle Personen, die mitmachen möchten, senden Andrea ein paar nette Worte in Textform plus ein ca. 5 sek. langes Video zu, in dem sie in die Kamera winken. Alternativ reich auch ein Foto. Andrea erstellt darauf anschließend mit Canva ein Video für Heike, in dem die einzelnen Botschaften nacheinander abgespielt und mit einer schönen Melodie hinterlegt werden.

#### 2. Vorgehen erklären und Deadline setzen

Im nächsten Schritt erklärt Andrea den Anderen das Vorgehen noch einmal detailliert und teil ihnen eine Deadline mit, zu der sie die Materialien benötigt. Die Einhaltung der Deadline ist wichtig, damit Andrea ausreichend Zeit zur Verfügung steht, um das Video zu erstellen.

#### 3. Video erstellen

Andrea findet in Canva im Bereich Videos → Videonachricht zahlreiche Vorlagen, die nach diesem Konzept aufgebaut sind. Nun kann sie einzelne Elemente durch die Zusendungen der Mitwirkenden ersetzen und sich eine passende Melodie aussuchen.

#### 4. Heike eine Freude bereiten

Jetzt gilt es nur noch, Heike das Video passend zu ihrem Jubiläum zukommen zu lassen und ihr so eine kleine Freude zu bereiten.

**Weitere Schritte:** Andrea kann ihr kreierte Video als eigene Vorlage speichern. Dadurch ist der Arbeitsaufwand in Zukunft noch geringer.

**Voraussetzungen:** Ein Konto auf Canva.com. Ein Zugang zur Pro-Version ist nicht zwingend notwendig, bietet jedoch mehr Individualisierungsmöglichkeiten.

**Stolpersteine:** Von allen in der Gruppe rechtzeitig ein kurzes Video oder ein Foto plus ein paar Worte in Textform zu erhalten, kann ggf. viel Koordinationsaufwand bedeuten. Eventuell muss das ein oder andere Mal nachgefragt werden.

**Tipps und Tricks:** Es hilft, den Aufwand für die anderen Personen möglichst gering zu halten und dies auch zu Beginn zu betonen bzw. zu erklären.

### Weitere Informationen:

Die [Toolvorstellung Digitale Medien gestalten mit Canva](#) auf Seite 58 enthält weitere Tipps und Tricks.

## Kostenerstattungen / Vergünstigungen

Neben Zertifikaten und Urkunden sowie Wertschätzungen zu Jubiläen und an Geburtstagen spielen auch Kostenerstattungen und Vergünstigen eine wichtige Rolle bei der Anerkennung für Engagierte.

Es kann vorkommen, dass Engagierte die Kosten, die im Rahmen ihres Engagements für sie entstehen, selbst tragen müssen. Wenn Fahrtkosten nicht übernommen werden, oder die Erstattung von kleinen Beträgen zum Beispiel für Bastel-Materialien nicht wahrgenommen wird, weil der Prozess von den Engagierten als zu aufwändig empfunden wird, kann ein negatives Gefühl entstehen. Daher ist es ein Teil der Anerkennung, Kostenerstattungen einerseits anzubieten und andererseits die Hürden zur Inanspruchnahme möglichst gering zu halten. An dieser Stelle bieten digitale Werkzeuge die Möglichkeit, Engagierten möglichst schnelle Wege anzubieten, indem zum Beispiel ein Foto des Kasensbelegs mit dem Handy über einen Messenger oder per E-Mail eingereicht werden kann. Gleichzeitig ist es aber genauso wichtig, weiterhin analoge Möglichkeiten anzubieten, da der digitale Weg für einige Menschen, die sich engagieren, eine zusätzliche Hürde darstellen kann. Das Zauberwort heißt hier Flexibilität, um den Engagierten eine Möglichkeit anzubieten, die den eigenen Vorlieben entspricht.

Vergünstigungen können bei Engagierten ebenfalls ein positives Gefühl erzeugen, das als Anerkennung wahrgenommen wird. Neben Gutscheinen oder dauerhaften Vergünstigungen, die zum Beispiel von der Organisation in Kooperation mit dem lokalen Einzelhandel und Gastronomien bereitgestellt werden, existieren auch landesweite Angebote für Engagierte in Deutschland. Ein Beispiel ist die Ehrenamtskarte NRW, die Menschen erhalten, die sich in Nordrhein-Westfalen für mindestens fünf Stunden pro Woche ehrenamtlich engagieren. Inhaber:innen der Ehrenamtskarte NRW erhalten einen vergünstigten Zugang zu zahlreichen privaten und öffentlichen Angeboten. Digitalisierung bietet hier vor allem den Vorteil der Transparenz hinsichtlich der Schaffung von Möglichkeiten und damit die Inanspruchnahme der Vergünstigungen zu vereinfachen.

Dieses Ziel verfolgt die App zur Ehrenamtskarte NRW, die im Folgenden kurz vorgestellt wird.





## Toolvorstellung: Die App zur Ehrenamtskarte NRW

Als Zeichen der Anerkennung können Menschen, die sich in Nordrhein-Westfalen in einem bestimmten zeitlichen Umfang engagieren, eine Ehrenamtskarte erhalten. Mit der Karte können die Angebote öffentlicher, gemeinnütziger und privater Einrichtungen vergünstigt genutzt werden.

Mit der App lässt sich die Ehrenamtskarte auf dem Smartphone und Tablet installieren und vorzeigen. Außerdem bietet sie viele weitere praktische Funktionen.

### Fallbeispiel

Ralf engagiert sich in einem Umfang von 5h pro Woche für die Digital-Lots:innen in Musterstadt.

Kürzlich hat er sich die neue App zu Ehrenamtskarte NRW auf seinem Smartphone installiert. Nun kann er eine stets aktualisierte Karte einsehen, auf der alle ihm zur Verfügung stehenden Vergünstigungen angezeigt werden. Alternative kann er auch eine Liste aufrufen.

Dadurch hat er in Musterstadt direkt zwei neue Angebote entdeckt, die ihn interessieren. In der kommenden Woche plant er gemeinsam mit seiner Frau einen Wochenendausflug nach Köln. Ralf freut sich bereits darauf, in der App nach Aktivitäten und Vergünstigungen zu stöbern.

### Technische Merkmale

Die App steht für die beiden gängigsten mobilen Betriebssysteme, iOS und Android, zur Verfügung. Sie kann im Apple App Store sowie im Google Play Store kostenfrei heruntergeladen werden.

Damit Angebote in der Nähe angezeigt werden können, benötigt die App einen Zugriff auf den Standort des Endgerätes.

### Tipps und Tricks

1. Laden und Vorzeigen der Ehrenamtskarte.
2. Beantragen oder verlängern der Ehrenamtskarte.
3. Anzeigen aller Angebote in den teilnehmenden Kommunen NRWs und für den eigenen Standort (als Liste oder Karte)
4. Speichern von Favoriten.
5. News der Website [engagiert-in-nrw.de](https://engagiert-in-nrw.de)

### Weitere Informationen

Unter [engagiert-in-nrw.de/app-zur-ehrenamtskarte](https://engagiert-in-nrw.de/app-zur-ehrenamtskarte) stehen Informationen zur App sowie ein FAQ mit den häufigsten Fragen zur Verfügung.

### Alternativen

Ehrenamtskarte Bayern ([ehrenamtskarte.bayern.de](https://ehrenamtskarte.bayern.de))

## Ergänzende Tools für den Arbeitsalltag – die Top 10 der Redaktion

---

Neben den vorgestellten digitalen Wegen zur Zusammenarbeit mit Freiwilligen in den Phasen Gewinnung, Koordinierung, Begleitung und Anerkennung bietet die digitale Welt unzählig viele weitere Anwendungen, Tools, Werkzeuge und Möglichkeiten, die den Alltag vereinfachen sollen.

Als kleinen Anhang möchten wir Ihnen daher die Top 10 der Redaktion vorstellen:

### **SwissTransfer**

Kostenloses Versenden von großen Datenmengen (bis 50 GB) an maximal 20 Personen gleichzeitig. Höchste Datenschutzstandards durch einen Serverstandort in der Schweiz. Die Dateien werden je nach Einstellung nach 30 Tagen oder früher gelöscht.

[swisstransfer.com/de-de](https://swisstransfer.com/de-de)

### **PDF24**

Kostenloser PDF-Creator für Privatpersonen und Firmen. Ermöglicht das Zusammenfügen, Trennen, Komprimieren, Bearbeiten und viele weitere Optionen im Zusammenhang mit PDFs. Sowohl online auf der Webseite als auch in Form einer Desktop-App verfügbar.

[www.pdf24.org](https://www.pdf24.org)

### **Textbausteine Plus**

Mit dem kostenlosen Programm lassen sich beliebig viele Textpassagen mit einer kurzen Beschreibung speichern. Diese lassen sich anschließend über einen individualisierbaren Shortcut (Tastenkombination) in jeder anderen Anwendung einfügen.

[www.textbausteine-plus.de](https://www.textbausteine-plus.de)

### **ShareX**

Werbefreies Open-Source-Bildschirmerfassungs- und Produktivitätstool. Die Software kann kostenlos installiert werden und hat eine ganze Reihe von Funktionen, mit der Computerbildschirm einfach in Form von Screenshots (Bildern) oder Screencasts (Videos) aufgezeichnet werden kann. Im eigenen Editor können die Aufzeichnungen einfach aber umfangreich bearbeitet werden.

[getsharex.com](https://getsharex.com)

### **Messenger Desktops-Apps**

Alle größeren Messenger verfügen über eine Desktop-App, die auf dem PC installiert werden kann. Dies bietet neben einer komfortablen Bedienung auch einige weitere Vorteile. Zum Beispiel beim Versenden und Speichern von Dateien oder Videoanrufen mit Einzelpersonen und Gruppen.

## Browser Erweiterungen (Add-Ons)

Erweiterungen für den eigenen Browser, um diesem zum Beispiel schneller, umfangreicher oder sicherer zu machen. Sie lassen sich im Menü des Browsers installieren. Die folgenden drei Add-Ons stellen Beispiele dar, die von den Mitarbeitenden des Forum Seniorenarbeit verwendet werden. Sie sind sowohl für den Browser Firefox als auch für Google Chrome verfügbar:

1. LanguageTool: Freie Textprüfung für Grammatik, Stil und Rechtschreibung. Überall im Web. [languagetool.org/de](https://languagetool.org/de)
2. Ghostery – datenschutzorientierter Werbeblocker: Leistungsstarke Datenschutz-Erweiterung, mit der Werbung blockiert, Tracker gestoppt und Websites beschleunigt werden. [www.ghostery.com](https://www.ghostery.com)
3. Print Edit WE: Bearbeiten des Inhalts einer Webseite vor dem Drucken oder Speichern (als PDF oder HTML). Elemente auf der Webseite können bearbeitet, formatiert, ausgeblendet oder gelöscht werden. [addons.mozilla.org/de/firefox/addon/print-edit-we](https://addons.mozilla.org/de/firefox/addon/print-edit-we)

## DeepL Übersetzer

Dank Innovationen im Bereich der künstlichen Intelligenz ist DeepL in der Lage, authentisch klingende Übersetzungen zu liefern. Insbesondere zwischen den Sprachen Deutsch und Englisch ist die KI bereits sehr ausgereift. Der Übersetzer wird auch häufig im universitären Kontext verwendet.

[www.deepl.com](https://www.deepl.com)

## Bitwarden

Open-Source Passwort-Manager, der in der kostenlosen Version unbegrenzt viele Passwörter auf unbegrenzt vielen Geräten speichern und schützen kann.

[bitwarden.com/de-DE](https://bitwarden.com/de-DE)

## TaskCars

Digitale Pinnwand, auf der gemeinsam mit mehreren Personen Informationen gesammelt und anschließend geteilt werden können. Zum Beispiel zu einem bestimmten Thema, zur Aufgabenverteilung oder als Wochenplan.

[www.taskcards.de](https://www.taskcards.de)

## Miro

Online-Whiteboard zur Zusammenarbeit in Echtzeit. Es können zum Beispiel gemeinsam Mind-Maps, Flussdiagramme, Zeitstrahle oder anderen Hilfen zur Organisation der eigenen Gedanken erstellt werden.

[miro.com/de](https://miro.com/de)

## Impressum

---

Herausgeber:

Forum Seniorenarbeit NRW

Ein Projekt des:

Kuratorium Deutsche Altershilfe –  
KDA gGmbH,  
Regionalbüro Köln,  
An der Pauluskirche 3-5,  
50667 Köln

Gefördert vom:

Ministerium für Arbeit Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen

Tel.: 030 / 2218298-0

E-Mail: [info@forum-seniorenarbeit.de](mailto:info@forum-seniorenarbeit.de)

[www.forum-seniorenarbeit.de](http://www.forum-seniorenarbeit.de)

Autor:innen:

Marco Kunert, Daniel Hoffmann und Christine Freymuth

(c) 2023

Ein Projekt des



**Kuratorium  
Deutsche Altershilfe**

Gefördert vom

**Ministerium für Arbeit,  
Gesundheit und Soziales  
des Landes Nordrhein-Westfalen**

