

Marlon Maas/ Tobias Oertel

---

## Digitale Anwendungskompetenzen für soziale Organisationen

### Ausgangssituation:

#### *Fehlende Handlungsfähigkeit der Zivilgesellschaft im Prozess der Digitalisierung*

Regelmäßig wird auf das Potenzial digitaler Technologien für eine gerechte Gesellschaft und den gemeinnützigen Sektor hingewiesen. Die Digitalisierung, verstanden als umfassender Transformationsprozess sozialer Lebenswelten (vgl. Krotz, 2001), reicht tief in Organisationsstrukturen sowie interne und externe Kommunikation sozialer Initiativen hinein und hat das Potenzial, die Herangehensweise an soziale Problemstellungen grundsätzlich zu ändern und wirkungsvoller zu gestalten.

Diese Chance kann nur wahrgenommen werden, wenn die notwendigen Kompetenzen vorhanden sind, digitale Produkte und Services selbstbestimmt zu nutzen und eigene Lösungen zu entwickeln. Ziel des gesellschaftlichen Prozesses zur digitalen Transformation muss die digitale Souveränität der Zivilgesellschaft sein.

Die Begleitstudie von Betterplace zur Google Impact Challenge (GIC) macht deutlich, welche Erwartungshaltung weite Teile des sozialen Sektors in Bezug auf den digitalen Wandel formulieren. So glauben 97 Prozent der befragten Teilnehmer\*innen der GIC, dass soziale Organisationen durch die Digitalisierung ihre Wirksamkeit erhöhen können. Gleichzeitig merken aber 91 Prozent an, einen erheblichen Nachholbedarf in Bezug auf Digitalisierung zu haben. Folglich ist ein Großteil der Akteure der Zivilgesellschaft im Kontext der Digitalisierung nur bedingt handlungsfähig und verfügt nicht über die notwendigen Kompetenzen, um am digitalen Transformationsprozess als digital souveränes System teilzunehmen. In der Zukunft vor allem kleiner sozialer Initiativen können große Wirkungspotenziale voraussichtlich nicht genutzt werden (vgl. Digitalisierung braucht Engagement, S.12).

Ein Großteil sozialer Organisationen in Deutschland ist in Zeiten der Digitalisierung auf fachliche Expertise angewiesen, um die digitale Transformation der Zivilgesellschaft mitgestalten und die eigene soziale Wirkung zukunftsfähig ausbauen zu können. Hier werden neue Kompetenzen benötigt, die in vielen sozialen Organisationen aufgrund knapper Ressourcen oder fehlender Verantwortlichkeiten nicht abgedeckt sind.

Gleichzeitig ist zu beobachten, dass viele Menschen bereit sind, sich zu engagieren, dies aber aufgrund des strukturellen Wandels des Ehrenamts nicht tun (vgl. Freiwilliges Engagement,

betterplaceLab, 2011). Zwar ist das externe Engagementpotenzial bei jungen Menschen hoch (vgl. ebd.), doch fehlt es an niedrigschwelligen Zugängen zu einem Ehrenamt, das auf die Bedürfnisse der jungen, digital affinen Zielgruppen zugeschnitten ist.

### **Baustein für einen Lösungsansatz:**

»youvo.org: Digitale Anwendungskompetenzen für soziale Organisationen«

Auf der Engagementplattform youvo.org wird ein Projektzyklus entwickelt, der soziale Organisationen für die Möglichkeiten der Digitalisierung sensibilisiert und durch Wissenstransfer und die Umsetzung digitaler Projekte mit Freiwilligen relevante Anwendungskompetenzen vermittelt.

Ziel des Projekts ist es, soziale Organisationen mit einem niedrigschwelligen Angebot digital handlungsfähig zu machen. Sie lernen neben praktischen Kompetenzen, die Potenziale digitaler Herausforderungen besser einzuschätzen.

- Soziale Organisationen erlangen digitale Anwendungskompetenzen durch Beratung und Unterstützung aus einem Netzwerk aus Freiwilligen mit digitalen Qualifikationen.
- Dezentral angebotene Engagementprojekte ermöglichen standortunabhängige Unterstützung aus einem Netzwerk aus Freiwilligen mit digitalen Qualifikationen.
- Durch eine individuelle Beratung und die teilautomatisierte Wissensvermittlung durch youvo.org wird ein Projektzyklus bereitgestellt, der einen niedrigschwelligen Zugang zu digitalen Lösungen anbietet und in der DACH-Region nicht existiert.

### **Zielgruppen**

#### *Soziale Organisationen*

Die mehr als 600.000 gemeinnützigen Organisationen im deutschsprachigen Raum leisten wichtige Arbeit für gesellschaftliche Problemstellungen und sind auf strukturelle Unterstützung angewiesen (Vgl. ZiviZ-Survey 2017).

Im Hinblick auf die Digitalisierung kann man konstatieren, »dass vor allem operativ arbeitende Organisationen, deren direkte Projektarbeit oft erheblich von Digitalisierung profitiert und eine größere Wirksamkeit entfalten könnte, keine ausreichenden Mittel für Digitalisierung freistellen« (Dufft u.a. 2017: 5).

Die Herausforderungen, denen sie sich in diesem Kontext gegenübersehen, leiten sich aus den Bedarfen sozialer Initiativen in allen Entwicklungsstadien ab: Gründung, Etablierung und Skalierung benötigen auch auf digitaler Ebene Kompetenzen, die nur unzureichend vorhanden sind (Vgl. ebd).

#### *Digitalexpert\*innen*

Junge Menschen, deren studentischer und beruflicher Kontext sich ständig erweiternde digitale Kompetenzen erfordert, wollen sich gesellschaftlich engagieren, finden aber im

herkömmlichen Ehrenamt nicht die Projekte, die sie ansprechen (Vgl. betterplacelab 2011:15; Dreesbach-Bundy, Scheck, 2017:V). Flexible Lebensmodelle, knappe Zeitbudgets und höhere Mobilität von jungen Menschen ändern die Erwartungshaltung an soziales Engagement. Deshalb ist es notwendig, niedrighschwellige Alternativen anzubieten. Projekt- und fähigkeitenbasiertes Engagement gewinnt an Bedeutung. Die Motivation, sich gesellschaftlich zu engagieren, ist heute so individuell wie die Akteure selbst. Etwas zurückgeben, Aufgabenstellungen mit einer größeren Freiheit und aus einer neuen, nicht-kommerziellen Perspektive zu betrachten und dezentrales Aktivwerden sind nur einige Bedürfnisse, die Young Professionals an ein Engagement stellen. Auch das Erleben der unmittelbaren Veränderung – also der Selbstwirksamkeit – sind wichtige Motivationsfaktoren für ein Engagement. Die Zielgruppe setzt sich vor allem aus ausgebildeten jungen Menschen aus den Bereichen IT, Design, Strategie und Medien zusammen. Ihre Erfahrungen aus Studium und Berufsalltag werden innerhalb des sozialen Sektors dringend benötigt.

### **Iterative Entwicklung der Wirkung**

Der youvo e.V. arbeitet von der Idee an in iterativen Designprozessen. Die Einbindung der Zielgruppe ist sowohl bei der Konzeption von neuen Projekten, als auch bei der Entwicklung neuer technischer Lösungen ein fester methodischer Bestandteil. Durch die strategische Beratung der sozialen Organisationen und die Betreuung beider Parteien bei der Umsetzung der Engagementaufgaben befindet sich das Vermittlungsteam im ständigen Austausch mit den Zielgruppen. Bisher existierte dazu eine grundsätzliche Abfrage des Nutzererlebnisses. Seit 2017 wird Nutzerfeedback auch systematisch und standardisiert am Ende eines jeden Projektzyklus (jedes Projekt durchläuft verschiedene Projektstadien vom Projektvorschlag bis zum abgeschlossenen Projekt, die im Projektzyklus zusammengefasst werden) über die Online-Plattform abgefragt. Jede technische Weiterentwicklung wird erst umgesetzt, wenn der Bedarf der Maßnahme getestet und das Konzept iterativ entwickelt wurde. Das schnelle und unkomplizierte Prototyping von Ideen ist ein Grundbaustein, um ein wirkungsvolles Handeln sicherzustellen.

So wurde der Bedarf an Unterstützung bei digitalen Projekten der Zielgruppe der sozialen Organisationen auf der Plattform durch die eingereichten Projektvorschläge der Organisationen ausfindig gemacht und in Absprache mit ihnen vorerst im vorhandenen Rahmen getestet. Während des kompletten Projektzyklus wurde die Betreuung engmaschiger vorgenommen und konkretes Feedback eingeholt. Nachdem der Bedarf nicht nur von unserer Zielgruppe, sondern auch durch Expertengespräche bestätigt wurde, wird auch jede Weiterentwicklung des Konzepts des Projekts von youvo.org: »youvo.org: Digitale Anwendungskompetenzen für soziale Organisationen« möglichst unkompliziert getestet. Beide Zielgruppen sind bei der Entwicklung des Konzepts von Digitalprojekten auf youvo.org aktiv beteiligt. In der momentanen Beta-Phase wurden durch diese Herangehensweise viele wichtige Erkenntnisse darüber gewonnen, was für soziale Organisationen notwendig ist, um

erfolgreich digitale Projekte abzuschließen. Kernfaktor ist eine intensive Beratung bei der Konzeption der Engagementaufgaben und während der Umsetzung.

In dieser Erprobung im Feld konnten folgende Erkenntnisse festgehalten werden:

- 1) Beratung und Wissensvermittlung für die sozialen Organisationen und die Freiwilligen ist die wichtigste Voraussetzung für ein erfolgreiches Engagementprojekt im Digitalbereich.
- 2) Umfassendes Erwartungsmanagement und eine sinnvolle Projektstrukturierung sind ausschlaggebend für eine erfolgreiche Umsetzung.
- 3) Um die Zusammenarbeit wirkungsvoll zu gestalten, ist eine Begegnung auf Augenhöhe und die Anerkennung der spezifischen Expertise aller beteiligten Parteien essentiell.

#### **Blick in die Praxis:**

Im Zuge des beschriebenen iterativen Vorgehens des youvo e.V. wurden auf Grund der Bedürfnisse in der Zielgruppe sechzehn Pilotprojekte durchgeführt, um die Potenziale und Möglichkeiten der Wirkung zu erproben. Die Projekte konnten an Freiwillige mit digitalen Qualifikationen vermittelt und durch diese umgesetzt werden.

#### **Digitale Produkte und Services & Digitalisierung von Prozessen**

Digitale Lösungen, für externe Angebote sowie intern für die eigene Organisation, benötigen Expertise, um eine strategische Herangehensweise sicherzustellen und die Umsetzung planen zu können.

#### *Weiterentwicklung Wordpress Seite*

Markus aus München berät den gemeinnützigen WirGarten e.V. bei der Entwicklung der Webpräsenz in der Weiterentwicklung bei ihrer Wordpress-Seite und zeigt auf, wie die Organisation in Zukunft diese selbst weiterentwickeln kann.

*»Die Zusammenarbeit mit Markus Kefeder war perfekt! Er ist ein sehr zuverlässiger und extrem schneller IT-Ansprechpartner. Bei jeder Tageszeit und noch so kleinen/laienhaften Frage antwortet er sehr ruhig, gelassen und verständlich für Laien. Super Beratung auch im Bezug auf die Auswahl von den richtigen Plugins und Websiteerstellungstools. So wünscht man sich einen ITler an seiner Seite. Immer wieder gerne! Vielen Dank, Markus Kefeder! Das Resultat ist unter [www.WirGarten.com](http://www.WirGarten.com) zu sehen.«*

— Kommentar der Organisation: WirGarten e.V.

<https://www.youvo.org/weiterentwicklung-wordpress-website>

#### *Beratung und Umsetzung Webseiten Relaunch*

Ulrike (Frankfurt am Main) hilft dem Lehmhausen e.V., der sich gegen Landflucht und zunehmende Verstädterung einsetzt, die Webseite zu erneuern und zu optimieren.

*»Ulrike hat sich voll eingesetzt. Ganz entscheidend positiv war ihre Offenheit und Klarheit alles anzusprechen, vermittelnd und kommunikativ im Umgang mit allen Beteiligten. Sie war eine große Unterstützung in der Leitung und hat die Gestaltung der Webseite sowie des Logos merklich geprägt. Über das Ergebnis bin ich sehr zufrieden. Siehe: <http://www.lehmhausen.de/leitsaetze/oekologisch-bauen-und-sanieren/> p.s. leider ist aus mangelnder Kapazität noch nicht alles umgesetzt.«*

— Kommentar der Organisation: Lehmhausen e.V.

<https://www.youvo.org/webseite-erneuern-optimieren>

### *Newsletter Implementierung Mailchimp*

Tatjana aus Köln unterstützt die Organisation AMAIDI, die weltweit soziales Engagement fördert, bei der Implementierung des Newsletters bei Mailchimp. Die Kreative nimmt grafische Anpassungen des Newsletters vor, erstellt Texte und verknüpft den Newsletter mit den Adressdateien.

*»Neben der grafischen Anpassung des Newsletters an unser Corporate Design, erstellte Sie gute Texte und verknüpfte den Newsletter mit unseren Adressdateien. Alles in allem waren wir mit ihrer Arbeit mehr als zufrieden.«*

— Kommentar der Organisation: AMAIDI

<https://www.youvo.org/beratung-newsletterimplementierung-mailchimp>

### **Design (Nutzbarkeit)**

Damit digitale Lösungen nicht nur ansprechend gestaltet, sondern auch sinnvoll nutzbar sind, müssen sie von Anfang an auf die Bedürfnisse der NutzerInnen abgestimmt und designt werden.

### *Beratung UX / Gestaltung / technisches Feedback (SEO / Wordpress)*

Timon (Leipzig) berät die Stiftung Gute Tat. Die Website war bereits fertig, jetzt ging es um Feedback und Verbesserungsvorschläge sowohl zur User Experience, sowie zur Gestaltung der Website und technischen Fragen (SEO/Wordpress).

*»Nachdem wir von den ursprünglich interessierten Ehrenamtlichen leider einen Korb bekommen haben hat uns Timon ganz toll unterstützt und uns zu einem erfolgreichen Abschluss der Arbeiten an der Website <https://www.teamevent-plus.de/> (seit Oktober über 5000 Besucher) verholfen. Ganz lieben Dank!«*

— Kommentar der Organisation: Stiftung Gute Tat

<https://www.youvo.org/kritischer-blick-website>

## **Kommunikation (Aufmerksamkeit)**

In Zeiten des Internets und einer steigenden Aufmerksamkeitsökonomie konkurrieren die Angebote sozialer Organisationen mit allen digitalen Angeboten. Die Kommunikation von sozialen Organisationen kann hier die Chancen der Digitalisierung nutzen, ihre Wirkung greifbar machen und potenzielle Freiwillige und UnterstützerInnen gewinnen.

### *Social Media Kampagne*

Paul aus Berlin hilft dem Silbernetz e.V., der älteren Menschen einen Weg aus der Einsamkeit vermittelt, bei der Social Media Kampagne und wird danach Teil des ehrenamtlichen Teams und unterstützt die Arbeit des Vereins langfristig in dem er die Social Media Kanäle betreut.

*»Ausgesprochen unkompliziert und erfreulich. Ich lade keine Datei hoch, sondern einen Link: [www-Facebook.com/Silbernetz](https://www.facebook.com/Silbernetz) Herzlichen Dank, Paul! Auch dafür, dass du dich von Silbernetz hast anstecken lassen und nun aktiv dabei bist!«*

— Kommentar der Organisation: Silbernetz im HVD e.V.

<https://www.youvo.org/silbernetz-social-media-kampagne>

### *Google Ad Words*

Kreative Nina aus München hilft dem Labdoo e.V. (Mülheim), der mit IT-Spenden die digitale Bildung weltweit verbessert, mehr SpenderInnen über eine bessere Klickrate bei Google Adwords zu erreichen.

*»Vielen Dank für euren Kontakt zu Nina, die Labdoo bei der Optimierung der Google Kampagnen hilft.«*

— Kommentar der Organisation: Labdoo.org e.V.

<https://www.youvo.org/klickrate-google-adwords-verbessern>

### *Blogkoordination und Struktur*

Anna aus Berlin strukturiert für den Visioneers e.V. den Blog und hilft bei der Einarbeitung von Freiwilligen, die die langfristige Betreuung des Blogs übernehmen.

*»Wir bedanken uns bei Anna für die gute Zusammenarbeit. Sie hat den Blog gut umstrukturiert und neue Freiwillige eingearbeitet. Wir bedanken uns dafür!!!«*

— Kommentar der Organisation: Visioneers e.V.

<https://www.youvo.org/blogkoordinatorin-gesucht>

## **Autoren**

**Marlon Maas** ist Mitgründer von youvo und dort u.a. für die Organisationsentwicklung verantwortlich. Als Politikwissenschaftler beschäftigt er sich insbesondere mit der Fragestellung, wie zivilgesellschaftliche Akteure aktiv den Prozess der Digitalisierung mitgestalten können.

**Kontakt:** [marlon@youvo.org](mailto:marlon@youvo.org)

**Tobias Oertel** ist Mitgründer von youvo und dort u.a. für die Strategie und Koordination des Teams verantwortlich. Er hat Gesellschafts- und Wirtschaftskommunikation studiert und beschäftigt sich seit dem mit den Themen Innovation und Digitalisierung in der Zivilgesellschaft.

**Kontakt:** [tobias@youvo.org](mailto:tobias@youvo.org)

## **Literatur:**

Beining, L., Müller-Eiselt, R., Wolfarth, A. (2017): Digitalisierung braucht Engagement. Der digitale Wandel als Gestaltungsaufgabe für die ganze Zivilgesellschaft. Berlin: Stiftung Neue Verantwortung, Bertelsmann Stiftung.

Bitkom (2015): Digitale Souveränität: Positionsbestimmung und erste Handlungsempfehlungen für Deutschland und Europa. Berlin. Unter: <https://www.bitkom.org/Bitkom/Publikationen/Digitale-Souveraenitaet-Positionsbestimmung-und-erste-Handlungsempfehlungen-fuer-Deutschland-und-Europa.html>. Stand: 01.06.2017.

Dreesbach-Bundy, S., Scheck, B. (2017): CSR und Corporate Volunteering.

Dufft, N., Kreutter, P., Peters, S., Olfe, F. (2017): Digitalisierung in Non-Profit-Organisationen. Strategie, Kultur und Kompetenzen im digitalen Wandel. Berlin: betterplace lab.

Jähnert, H., Breidenbach, J., Buchmann, D. (2011): Das hat richtig Spaß gemacht. Freiwilliges Engagement in Deutschland. Berlin: betterplace lab.

Krotz, F. (2001): Die Mediatisierung kommunikativen Handelns. Der Wandel von Alltag und sozialen Beziehungen, Kultur und Gesellschaft durch die Medien. Wiesbaden: Springer Verlag.

Peters, S., Dufft, N., Jäger, K., Eckert, M. (2017): Auswirkungen und Erfolgsfaktoren der Google Impact Challenge, Erfolgsbeispiele, Hürden und Empfehlungen. Berlin: betterplace lab, Google.org.

Priemer, J., Krimmer, H., Laibigne, A. (2017): ZiviZ-Survey 2017. Vielfalt verstehen. Zusammenhalt stärken. Berlin: Stifterverband.

**Redaktion**

**BBE-Newsletter für Engagement und Partizipation in Deutschland**

Bundesnetzwerk Bürgerschaftliches Engagement (BBE)

Michaelkirchstr. 17/18

10179 Berlin

Tel: +49 30 62980-115

[newsletter@b-b-e.de](mailto:newsletter@b-b-e.de)

[www.b-b-e.de](http://www.b-b-e.de)