

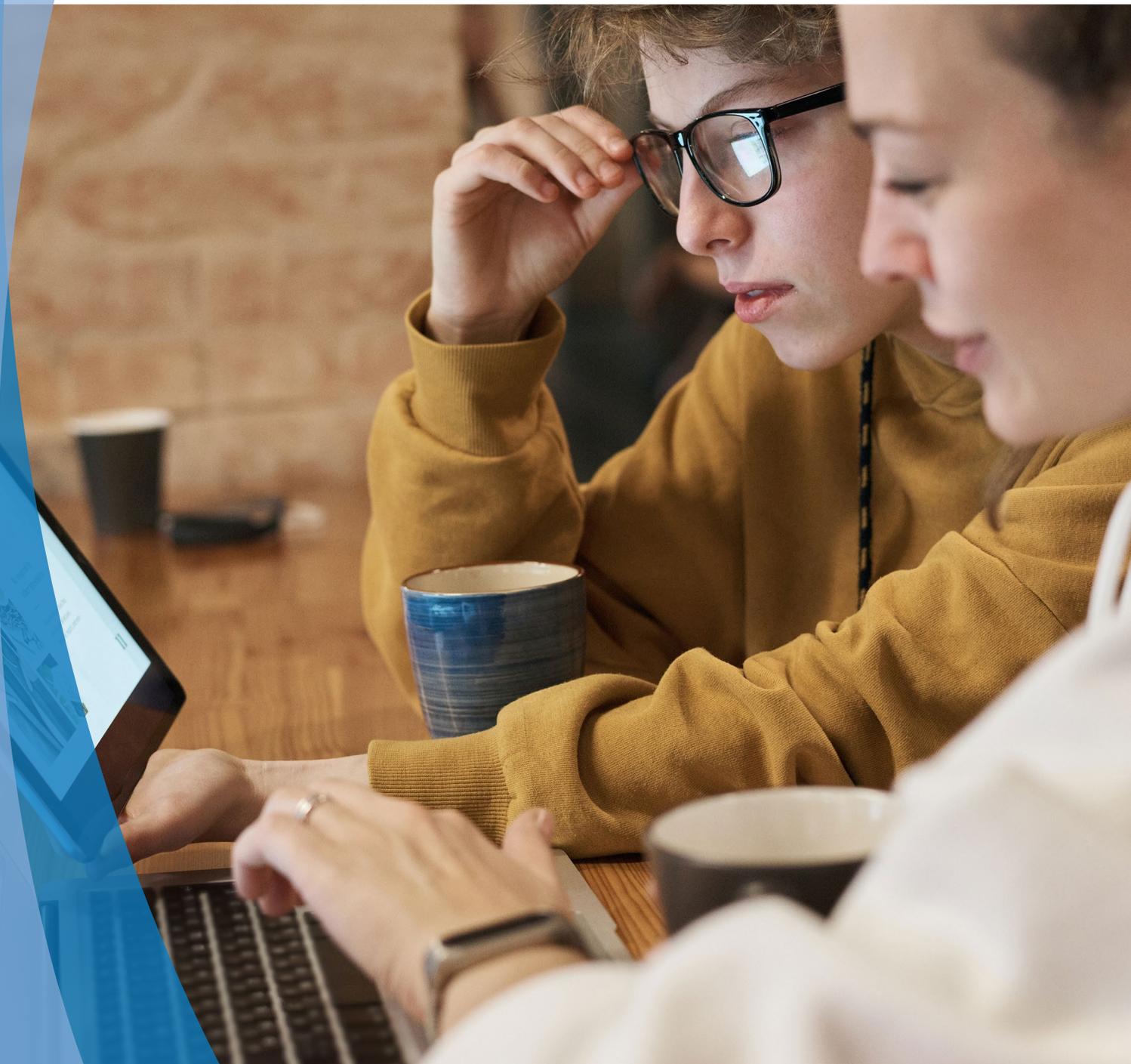
bagfa

Bundesarbeitsgemeinschaft
der Freiwilligenagenturen e.V.

Handreichung

DIGITALISIERUNG IN FREIWILLIGENAGENTUREN

Eine Ermutigung



Impressum

Herausgeberin:

Bundesarbeitsgemeinschaft der Freiwilligenagenturen (bagfa) e.V.

Potsdamer Str. 99, 10785 Berlin

Tel.: 030 / 20 45 33 66

Fax: 030 / 28 09 46 99

bagfa@bagfa.de

www.bagfa.de

Geschäftsführung: Tobias Kemnitzer (V.i.S.d.P.)

Text und Redaktion: Julia Junge: www.juliajunge.de; Anne-Sophie Pahl, bagfa e.V.

Layout: Atelier 124 | Maria Kempter

Fotos: www.pexels.com und www.unsplash.com

© bagfa, Mai 2022

Gefördert vom:



Bundesministerium
für Familie, Senioren, Frauen
und Jugend

INHALTSÜBERSICHT

EINLEITUNG	2
SIEBEN GRUNDVORAUSETZUNGEN, DAMIT DIGITALISIERUNG GELINGT	4
VIER HERAUSFORDERUNGEN ZUR ERFOLGREICHEN DIGITALISIERUNG	
Herausforderung 1: Digitalisierung ist erfolgreich, wenn sie vereinfacht	6
Herausforderung 2: Viele mitnehmen und den Generationswechsel gestalten	8
Herausforderung 3: Neue Standards für die Zusammenarbeit entwickeln	10
Herausforderung 4: Versuch und Irrtum ermöglichen	12
ANSTELLE EINES SCHLUSSWORTES: PRAKTISCHE TIPPS ZU TOOLS	14

EINLEITUNG

Um Digitalisierung ist in den letzten zwei Jahren keine Freiwilligenagentur „herumgekommen“. Durch die Pandemie wurden **laufende Prozesse beschleunigt, neue Arbeitsweisen** und Technik notwendig und erste Zwischenlösungen ausgebaut und oft bereits **zur alltäglichen Normalität**. Digitalisierung hat Arbeitsfähigkeit im Homeoffice gesichert, neue Formen von Freiwilligen-Engagement und Team-Zusammenarbeit hervorgebracht und an einigen Stellen ein Wachstum ermöglicht, das zuvor kaum vorstellbar war.

Doch was meint Digitalisierung eigentlich? **Der Digitalisierungsprozess lässt sich in 3 Schritten beschreiben**, die fließend ineinander übergehen. Innerhalb einer Organisation können dabei alle drei Stadien gleichzeitig stattfinden: In einem Prozess ist man noch in Schritt 1, im anderen schon in Schritt 3 angelangt.

DREI STADIEN DER DIGITALISIERUNG

SCHRITT 1: ÜBERSETZUNG

Im ersten Stadium werden analoge Formate und Arbeitsweisen **durch digitale Entsprechungen ersetzt**. In Freiwilligenagenturen betrifft das z.B. die Umsetzung von Teamtreffen, Info-Veranstaltungen, Workshops etc. als Videokonferenzen. Aus einem Urlaubsantrag aus Papier wird eine digitale Vorlage oder ein Formular. Oder aus einer persönlichen Beratung wird ein Telefonat.

SCHRITT 2: ANPASSUNG AN DIGITALE MÖGLICHKEITEN

Im zweiten Stadium finden **Anpassungen an die digitalen Möglichkeiten – und ihre Vor- und Nachteile** – statt. Beispielsweise ersetzen Messenger den Kaffeeklatsch und damit Schrift, ggf. Bilder, Links, Videos das gesprochene Wort, Emojis das Lächeln. Das Pausengespräch findet per Chat eher zwischendrin und kurz statt, als in einer gemeinsamen Teepause. Oder Teamtreffen werden nicht mehr alle vier Wochen für vier Stunden, sondern wöchentlich für eine Stunde abgehalten, da Anreisen entfallen und Aufmerksamkeitsspannen sich online verkürzen.

Damit verändert sich bereits teilweise die Art der Kommunikation. Das gewünschte Ziel und der Prozess bleiben jedoch weitgehend bestehen.

SCHRITT 3: DAS NEUDENKEN VON ARBEITSWEISEN, PROJEKTEN, PROZESSEN UND WISSENSMANAGEMENT

Im dritten Digitalisierungsstadium werden Arbeitsweisen **von digitalen Möglichkeiten geprägt und inspiriert**. Durch digitale Pläne, gemeinschaftlich organisierte Kanban-Boards wie Trello und neue Tools für Wissensmanagement können hierarchisch organisierte Prozesse oder personalisiertes Wissen Einzelner zunehmend gemeinschaftlich organisiert werden. Mithilfe von Remote-Arbeitsplätzen und digitalem Engagement wird Mitarbeit über die Stadt- und Ortsgrenzen hinaus möglich. Die Skalierbarkeit mancher digitaler Prozesse wie dem Online-Matching ermöglicht völlig neue Dimensionen bei der Vermittlung von Hilfe, z.B. in Corona-Zeiten oder nach einer Flut.

Wer im dritten Stadium ankommt, begegnet Fragen, die **tief in das Selbstverständnis und die eigene Rolle als Freiwilligenagentur** dringen: Denn die Rolle der Agenturen verändert sich zwangsläufig, wenn z. B. das Matching weitgehend selbstständig online stattfindet. Viele Agenturen werden von Vermittler:innen zu Berater:innen für Vereine im Hinblick auf ihr gutes Freiwilligenmanagement oder die Anleitung zur Nutzung der gemeinsamen Software. In der Kombination von Matching und Vermittlung von Helfer:innen an private Akteure in Corona-Zeiten oder bei Flutopfern ergeben sich weitere Fragen, auf die Antworten noch zu finden sind.

Diese Publikation will mit Analysen und Tipps Mut machen, Digitalisierung immer wieder zu versuchen. Nicht um ihrer selbst willen, sondern weil sie Chancen birgt,

- ▀ unsere Zusammenarbeit zu verbessern,
- ▀ besser zu verstehen, was unsere Kolleg:innen tun,
- ▀ unser Wissen breiter teilen zu können,
- ▀ mehr Partizipation zu ermöglichen,
- ▀ uns von stupiden Arbeiten zu entlasten und weil sie
- ▀ neue und zeitgemäße Formen hervorbringt, wie Freiwilligenagenturen in ganz Deutschland das freiwillige Engagement von Menschen unterstützen können.

Für all das brauchen wir Mut, Zeit, Neugier, Gelassenheit und jede Menge Herz.

UNSER DANK

...geht an die Teilnehmer:innen des Arbeitsforums am 17.12.2021 und besonders an die beteiligten acht Freiwilligenagenturen, die uns in Interviews Einblicke in ihren Digitalisierungsalltag gegeben haben:

[Freiwilligen-Zentrum Augsburg](#)

oskar | freiwilligenagentur lichtenberg

[Ehrenamtsagentur Gelsenkirchen](#)

Freiwilligen-Agentur Bremen

[Freiwilligenagentur Magdeburg](#)

Ehrenamt Agentur Essen

[Freiwilligen-Zentrum Wiesbaden](#)

Freiwilligenzentrum Kaleidoskop Stuttgart

SIEBEN GRUNDVORAUSSSETZUNGEN, DAMIT DIGITALISIERUNG GELINGT

1 FUNKTIONIERENDE HARD- UND SOFTWARE

Digitalisierung braucht funktionierende Geräte und Programme. Für die hauptamtlichen Mitarbeiter:innen und teilweise auch für die ehrenamtlich Engagierten. Zahlreiche Förderprogramme haben neue Investitionen ermöglicht, aber an vielen Stellen wird weiter mit teils hohen Aufwänden improvisiert. Hard- und Software über "Stifter helfen" sind an vielen Orten ein günstiger und gern genutzter Weg.

2 KLARHEIT UND AKZEPTANZ ÜBER ZIELE

Vor der Einführung neuer Werkzeuge oder Prozesse braucht es Verständigung und Transparenz darüber, welche Prozesse mit welchen Zielen digitalisiert werden sollen. Digitalisierung darf kein Selbstzweck sein. Im besten Fall wird diese Zielsetzung im Team gemeinsam entwickelt.

3 VORGESETZTE, DIE DIGITALISIERUNG BEGRÜSSEN ODER VORANGEHEN

Führungskräfte sind ein Schlüssel für erfolgreiche Organisationsentwicklung und nicht weniger ist Digitalisierung. Ihre Haltung ist entscheidend für die Kreativität, den Raum fürs Ausprobieren, die Transparenz, die Verständigung und Überführung in neue Normalitäten.

4 FEHLERKULTUR, SELBSTVERSTÄNDNIS ALS LERNENDE ORGANISATION

Wer Neues ausprobiert, wird Fehler machen. So selbstverständlich dieses Mantra für uns ist, so schwer ist es im Alltag eine Kultur als lernende Organisation zu entwickeln: Damit individuelle und gemeinschaftliche Fehler als Lernschritte willkommen geheißen und nicht verdammt oder belächelt werden.

5 ZEIT FÜR REFLEXION

Eng mit der Fehlerkultur verwandt ist die Notwendigkeit nicht nur Lern- und Anpassungszeit einzuplanen, sondern auch Zeit für Austausch, Auswertung oder die Entscheidung, sich von einem Tool oder Prozess wieder zu verabschieden.

6

ETIKETTE FÜR DIGITALES ARBEITEN ENTWICKELN

In der Zusammenarbeit der Haupt- und Ehrenamtlichen braucht es eine neue Kultur des achtsamen Miteinanders. Durch dezentrales Arbeiten und mobile Endgeräte verschwimmen Arbeitszeit und Privatraum, womit jede:r einen eigenen Umgang finden muss. Diese Prozesse gilt es sorgsam zu begleiten, um das individuelle Austarieren aller Bedürfnisse und die Wertschätzung zwischen den Beteiligten zu unterstützen. Daraus entwickeln sich Regeln wie beispielsweise auf Nachrichten mit Smileys reagiert werden kann, wann Nachrichten nicht gelesen oder beantwortet werden und wie das Gemeinschaftsgefühl digital gestärkt werden kann.

7

DATENSCHUTZ IN DER EUPHORIE DES ANFANGS SCHON MITDENKEN

Im Chaos und mancher Euphorie des Anfangs, beim Ausprobieren und Einführen wurde der Datenschutz allzu oft übergangen. Doch wenn Tools als nicht sicher genug wieder aus Prozessen entfernt werden müssen, verdoppelt das die Arbeit und ist eine Garantie für viel Frustration. Daher gilt es, künftig von Anfang an darauf zu achten, welche Tools für welche Zwecke DSGVO-konform eingesetzt werden können. Von welchen Tools ist eher abzuraten oder bei welchen sollten die Zwecke zumindest stark eingeschränkt werden?

Hier ist es wichtig, das Team dafür zu sensibilisieren, mit welchen Daten hantiert wird. Nicht immer sind alle Voraussetzungen herzustellen oder vorhanden. Dennoch zeigen unzählige Digitalisierungsprojekte in den letzten Jahren die enormen Möglichkeiten auf, die im Kleinen und Großen umsetzbar sind.

VIER HERAUSFORDERUNGEN ZUR ERFOLGREICHEN DIGITALISIERUNG

In Interviews mit Freiwilligenagenturen und dem Austausch in einem Arbeitsforum haben wir vier besondere Herausforderungen für erfolgreiche Digitalisierung in den Freiwilligenagenturen erarbeitet:

- Digitalisierung ist erfolgreich, wenn sie vereinfacht.
- Es gilt viele mitzunehmen und den Generationswechsel zu gestalten.
- Es braucht neue Standards für die Zusammenarbeit.
- Versuch und Irrtum müssen möglich sein.

Alle vier Herausforderungen werden mit ihren Möglichkeiten, Problemen und Tipps aus der Praxis in den folgenden Kapiteln erläutert.

HERAUSFORDERUNG 1



CHANCEN

Durch Digitalisierung sind Entlastung und Vereinfachung von Prozessen möglich. Dies geschieht in der Praxis auf zwei Weisen:

Prozesse werden auf unterschiedliche Kanäle neu verteilt: Beispielsweise Chat-Kanäle wie Teams oder Slack für interne Kommunikation, Messenger-Gruppen für Smalltalk, E-Mails für externe Kommunikation, Zusammenarbeit an Dokumenten via OneDrive oder andere Plattformen, statt E-Mail-Anhänge in zig Varianten mit Kommentaren. Im besten Fall gelingt durch diese Aufteilung ein selbstbestimmteres Arbeiten und mehr Überblick, besonders im eigenen Postfach.

Durch die **Standardisierung von Prozessen wird die Arbeitslast reduziert.** Dies geschieht z.B. mit Anmeldeformularen für Veranstaltungen, Newsletter-Tools mit selbstorganisierter An- und Abmeldung und Vorlagen, Meldeformulare für neue Freiwillige, selbstständiges Matching für kurzfristige oder kleine Aufgaben, z.B. Corona-Hilfe, Fluthilfe. Damit wird Wachstum ermöglicht, ohne dass die Arbeitslast im gleichen Verhältnis mitwächst.

PROBLEME

Die Kehrseite ist, dass auch einfache Formulare oder Tools **nicht immer von allen bedient werden können**. Manchmal fehlen Kenntnisse, digitale Mittel, die Barrierefreiheit ist nicht ausreichend gegeben oder es gibt schlicht Vorbehalte gegen die Veränderung bisher funktionierender Prozesse.

Das Einführen neuer Kanäle entlastet zwar das eigene Postfach, aber schafft besonders im Übergang Verwirrung durch das Wachstum an möglichen Kommunikationswegen.

Auch wenn der Aufwand weniger wird, geht die Einführung und dauerhafte Betreuung neuer Tools und Prozesse in der Regel mit **zusätzlicher technischer Arbeit** einher. Diese tritt teilweise an die Stelle direkter sozialer Interaktion. Beispielsweise wenn sich bisher per Telefon bei einem Ehrenamtlichen zu Veranstaltungen angemeldet wurde und nun ein Anmeldetool diesen Prozess ersetzt. Der ehrenamtlich Engagierte mag aber weder Interesse noch Kompetenz mitbringen, Online-Anmeldeformulare aufzusetzen oder auszuwerten, statt mit Menschen direkt zu sprechen.

Wachstum kann auch die qualitative Weiterentwicklung meinen, z.B. das Erlernen neuer Arbeits- und Denkweisen oder das Erreichen neuer Zielgruppen – Vereinfachung als Ziel ist hier in den ersten Schritten möglicherweise kontraproduktiv.

TIPPS ZUM GELINGEN

Vereinfachung als Ziel bringt einen Kulturwechsel mit sich, da wir Komplexität oft höher schätzen als Vereinfachung. Diesen Kulturwechsel gilt es zu gestalten und in Digitalisierungsprozessen **klare Prioritäten** zu setzen, um unnötige Nebenprozesse und Überkomplexität zu vermeiden. Die persönliche Ansprache, hohe Beratungskompetenz und Qualität der bisherigen Arbeit sollten bewusst in die digitale Ausgestaltung mitgenommen werden.

Besonders wenn neue Kanäle genutzt werden, ist es entscheidend, **nachvollziehbare und sinnvolle Kriterien** zu entwickeln, was in welchen Kanal (nicht) gehört.

Bis es einfacher wird, muss Raum zum Ausprobieren möglich sein. Damit es für alle machbar bleibt, braucht es **Geduld, Zeit und Gelassenheit**: Wir sind alle Lernende in der Digitalisierung. Eine große Chance liegt darin, voneinander zu lernen oder gemeinsam Lösungen zu entwickeln, um die Kosten gering zu halten. Dafür brauchen wir **Verbündete – untereinander und Expert:innen von außen**, die die Einführung und Ausgestaltung unterstützen können.

AUS DER PRAXIS:

Dank der systematischen Nutzung von Freinet und der guten Vernetzung mit den Betreibern konnten z.B. in der Akut-Anforderung der Essener Hochwasserhilfe schnell alle nötigen Strukturen programmiert und genutzt werden, um passgenau, datensicher und vor allem unkompliziert Engagierte und Hilfebefarde zusammenzubringen. Skalierung durch Digitalisierung: Innerhalb kürzester Zeit konnten wenige Mitarbeiter:innen jeden der rund 60 Bedarfe mit Ehrenamtlichen versorgen (registriert haben sich ca. 1.200 Helfende). Dies wäre auf „analogem“ Wege undenkbar gewesen oder zumindest sehr aufwendig.

HERAUSFORDERUNG 2



VIELE MITNEHMEN UND DEN GENERATIONSWECHSEL GESTALTEN

CHANCEN

Digitalisierung betrifft meist alle in der Organisation, denn viele Tools und Prozesse gelingen, bzw. vereinfachen Prozesse erst, wenn alle mit ihnen arbeiten. Dazu braucht es **Vorreiter:innen mit Inspiration** und Energie und die **Bereitschaft aller, sich einzulassen**. Sicherlich hat Corona dabei oft den äußeren Druck, etwas Neues zu probieren, erst geschaffen. Es braucht Schulungen, oft mehrfache Anleitung, Unterstützung bei der Anwendung im Alltag und jede Menge Geduld.

PROBLEME

Viele Menschen, ob haupt- oder ehrenamtlich, arbeiten in Freiwilligenagenturen, weil sie die soziale Interaktion schätzen. Wenn nun neue Tools in diese eingeschaltet werden, kann das zu Unverständnis und Sinnkrisen führen. Gerade **analog-orientierte Menschen**, zumal im Ehrenamt, **tun sich schwer**, haben Bedenken oder wollen schlicht nicht in für sie neuen digitalen Formen kommunizieren. Manche **Aufgaben fallen durch Digitalisierung weg**. Wenn freiwillig Engagierte bisher Anmelde Listen für Veranstaltungen von Hand gepflegt haben, kann diese Aufgabe schlicht überflüssig werden. Eher selten wird aber der gleiche Ehrenamtliche Spaß an der Pflege der Online-Software haben.

TIPPS ZUM GELINGEN

Die **Unterscheidung zwischen Haupt- und Ehrenamtlichen** ist wichtig. Hauptamtliche sind durch ihre Professionalität ein gutes Stück verpflichtet, sich neuen Herausforderungen als lernende Mitarbeiter:innen zu stellen und Vorbereiter:innen für das Mitnehmen von ehrenamtlich Engagierten zu werden. Alle Beteiligten sind in der Regel mit **Transparenz über Ziele und Vorteile und geduldiger Anleitung** leichter zu gewinnen als mit Druck.

Oft braucht es für ehrenamtlich Engagierte mehr **Geduld und Verständnis** für die jeweilige Situation, wenn Aufgaben und Prozesse digitalisiert werden. Bekannte Prozesse loszulassen, besonders solche, über die sich ein Ehrenamt definiert hat, ist schwer. Dies anzuerkennen hilft, neue sinnhafte Prozesse oder Tätigkeiten zu finden und **Übergänge zu gestalten**. Eine **enge Begleitung** durch Hauptamtliche oder in ehrenamtlichen Tandems, z.B. zwischen digital affinen und nicht-affinen, ist entscheidend. Der Austausch und Diskurs über die Sinnhaftigkeit neuer Tools kann zudem als Verbesserungs- und Qualifizierungsmechanismus genutzt werden.

In vielen Agenturen hat es sich bewährt, **In-House-Schulungen durch kompetente oder kompetent-gemachte Team-Mitglieder** zu gestalten. Sie können nicht nur Funktionsweisen von Tools erläutern, sondern sie viel direkter und anwendungsorientierter in die eigene Organisation einpassen als externe Referent:innen. Zu Schulungen gehören **Phasen des Ausprobierens** in einem fehlerfreundlichen Raum, **handlungsorientierte Anleitungen**, Checklisten und FAQ-Listen, die mit den Fragen und Antworten der Praxis wachsen.

Bei Digitalisierung geht es darum, **wichtige Traditionen und Werte**, wie den wertschätzenden Umgang, Selbstverantwortung, Transparenz oder Gemeinschaft zu **wahren und neue Traditionen zu schaffen**, die an diese anschließen. Ziel ist nicht eine permanente Neuerfindung, sondern **das (Er-)Finden neuer Normalitäten**. Im Umgestaltungsprozess braucht es Entspannung beim Mut zur Lücke und bei hybriden (Übergangs-)Formen.

Da **informelle Räume und persönliche Kontakte** digital oft schwerer herstellbar sind, braucht ihre Gestaltung und Anleitung besondere Aufmerksamkeit. Praktisch kann das durch mehr Zeit in persönlichen Gesprächen oder E-Mails, in informellen Messenger-Gruppen (auch selbstorganisiert unter Ehrenamtlichen) oder bei digitalen Stammtischen erfolgen. Außerdem empfiehlt es sich, ausreichend Zeit für Check-In oder Nachklang in Videomeetings einzuplanen.

AUS DER PRAXIS:

Mithilfe der [YouTube-Tutorials von Wege aus der Einsamkeit e.V.](#) hat die Freiwilligenagentur Magdeburg besonders Senior:innen dabei unterstützt, digital fit zu werden. Dabei war zusätzlich aber auch eine intensive Eins-zu-Eins-Betreuung notwendig.

HERAUSFORDERUNG 3



CHANCEN

Wo früher der Austausch an der Kaffeemaschine oder beim Mittagstisch Transparenz über Stimmungen, Themen, Aufgaben, Prozesse und Termine ermöglicht hat, setzen sich nun neue digitale Standards durch:

- Messenger-Kanäle ersetzen den Smalltalk und die kurze Kommunikation.
- Kanban-Boards wie Trello, geteilte Kalender, vereinheitlichte Ordnerstrukturen und zentrale Ablagen oder gemeinsame Dokumente ermöglichen allen Einblick bei allen. Die Arbeit der anderen wird transparenter.
- Wissen wird zunehmend von Individuen entkoppelt, was Wissensmanagement und -weitergabe erleichtert.

Im besten Fall ergibt sich nach einer Lern- und Umstellungsphase damit eine neue Normalität, die **mit Routinen Raum für inhaltliche Arbeit** schafft.

PROBLEME

Für die **Vereinheitlichung muss sich von individuellen Lösungen**, besonders persönlichen Ablagesystemen und Papierlösungen wie dem analogen Kalender, der handgeschriebenen To-Do-Liste, dem Laufzettel oder Urlaubsantrag **verabschiedet werden**. Der Wunsch nach und Vorteil von Transparenz trifft auf unterschiedliche Arbeitsvorlieben und eingeübte "Insellösungen", also Systeme, die für ein Individuum oder ein kleines Team gut funktionieren, aber im Gesamtsystem Nachteile mit sich bringen. Auch das Schutzbedürfnis, was privat oder zumindest persönlich ist, wird bei der Standardisierung berührt.

Wenn Prozesse unter Hauptamtlichen stärker digitalisiert werden und sich neue Standards etablieren, kann dies zu einer **größeren Lücke zwischen Haupt- und Ehrenamt** führen.

Es ist schwer im **Tool-Dschungel** einen klaren Blick zu behalten, **was wirklich von Nutzen ist und welche und wie viele Tools Sinn ergeben**. In Freiwilligenagenturen, die an eine Verbandsstruktur oder Kommune angebunden sind, kommt oft eine weitere Hürde dazu: Die starke Einschränkung der Tool-Auswahl aus strukturellen, finanziellen oder datenschutzrelevanten Überlegungen. Spätestens bei der dezentralen **Selbstorganisation Ehrenamtlicher** lassen sich diese Tool-Vorgaben in der Regel nicht durchsetzen und es entstehen Grauzonen, mit denen umgegangen werden muss.

TIPPS ZUM GELINGEN

In Verbänden kann es helfen, **zwei Prozesslinien** zu denken und zu verwirklichen, eine für die Gesamtorganisation und eine für die eigene Arbeit. Ab und zu hilft ein klares Statement, dass etwas für die eigene Arbeit essentiell ist – selbst wenn es in anderen Teilen der Organisation verzichtbar sein mag. Hier muss aber darauf geachtet werden, dass keine Parallelstrukturen entstehen, sondern die Prozesse, wo notwendig, ineinandergreifen.

Um Tools zu neuen Standards zu machen, ist nicht nur viel Zeit für Wissenstransfer, sondern auch die Kommunikation über den Prozess und unterschiedliche **Grade von Verbindlichkeit** bei gemeinsamer Organisation zentral: Ist die Nutzung eines Tools erlaubt, gewünscht oder verbindlich? Muss ein Kanal abonniert und gelesen werden oder nicht?

Die **Ehrenamtlichen** sollten in die neuen Standards einbezogen werden. Sie können von der größeren Transparenz in ihrer Arbeit profitieren. Bei vielen Cloud-Lösungen reicht oft schon ein **Zugang**, bei sensibleren Bereichen wie Dateiablagen mit personenbezogenen Daten braucht es **Anleitung zur Sicherheit**, z.B. wie man sichere Passwörter erstellt und speichert. In einzelnen Fällen lohnen professionell administrierte **Leihgeräte**, um Zugang und Sicherheit zu gewähren.

AUS DER PRAXIS:

Um die Einsichtnahme für andere Teams und Kolleg:innen zu erleichtern, wurde in der Freiwilligen-Agentur Bremen die Ordnerstruktur vereinheitlicht. Zusätzlich wurde Slack als Messenger-Plattform eingeführt mit Kanälen für einzelne Projekte, die Sammlung von Informationen für interne E-Mails, für die Koordination der Öffentlichkeitsarbeit und als Plattform für Links und Wissensmanagement.

HERAUSFORDERUNG 4



**VERSUCH UND IRRTUM
ERMÖGLICHEN**

CHANCEN

Neue Tools brauchen Inspiration, Kennenlernen, Ausprobieren, Mut und Offenheit, Geduld mit sich selbst und langsameren Lerner:innen und **jede Menge Raum und Zeit für Fragen.**

Viele neue Tools sind nicht mehr an fachliche IT-Expertise gebunden, sondern sind als Cloud-Lösungen weitgehend selbsterklärend und nach entsprechender Einarbeitung **von jedem administrierbar.** Wissen um Tools kann so breit im Team verteilt werden.

Viele Tools können in **Webseminaren, Demo-Versionen oder Gratis-Versionen** getestet werden, bevor man sich in langen Verträgen bindet – andere sind sogar monatlich kündbar, wenn sie sich als zu wenig hilfreich erweisen.

PROBLEME

Oft braucht es schnelle Lösungen, die direkte Entlastung bringen, doch dann sind Testen und Lernen stark erschwert, weil sie unter großem Zeitdruck stattfinden. Wie gelingt überhaupt **Lernen in oft übervollen Arbeitsalltagen**? Selbst wenn Tools mittel- oder langfristig Zeit sparen, muss die Einstiegsarbeit erst erledigt werden können.

Wie gelingt gemeinschaftliche und individuelle Unterstützung? Wo endet sie? Wie werden viele Menschen zu Expert:innen, nicht zuletzt um die Freiwilligen mitzunehmen?

Die Menge an möglichen Tools und Lösungen ist erschlagend. Wie kann das passende gefunden werden? Muss sich das Tool nahtlos in die Arbeit integrieren oder darf die Arbeitsweise sich mit dem Tool verändern? Wie und wie nicht?

TIPPS ZUM GELINGEN

Erkundungsphasen sind wichtig und oft hilfreicher, wenn sie nicht nur von einzelnen sondern **mehreren Team-Mitgliedern gemeinsam** gestaltet werden.

Gerade unter Zeitdruck sind **schnelle Entscheidungen für Tools** kombiniert mit Lern- und Testphasen, in denen angepasst oder wieder verworfen werden darf, notwendig. Tools sind in der Regel kein Garant für Wunder, insbesondere wenn die Probleme eher in Teamstrukturen oder unklaren Prozessen liegen. Realistische Erwartungen und ausreichend Zeit für eigene Teamprozesse helfen dann sehr.

Vieles ist nicht eins zu eins übersetzbar. Umso wichtiger ist es deshalb, die **Ziele eines Prozesses als Leitsterne im Blick** zu behalten. Für die Praxis bedeutet das, sich auf Stadium 2 oder 3 der Digitalisierung einzulassen und damit zu akzeptieren, dass Tools unsere Arbeitsweisen verändern können und oftmals müssen, um diese Ziele zu erreichen.

Der **Austausch** mit anderen ähnlichen Organisationen, die Suche und Einbindung digitaler Expert:innen – auch gerne als Freiwillige – wird immer sinnvoller! Tipps helfen im Tool-Dschungel einen ersten sinnvollen Filter zu setzen, Kolleg:innen können Anwendungsprozesse und nicht zuletzt Anleitungen etc. weiterreichen. Das kann viel Zeit und Nerven sparen.

Tools und Lernen dürfen und sollen Spaß machen. **Freude beim Ausprobieren**, bei mancher liebevollen Gestaltung von digitalen Tools und beim Erfolg müssen nicht nur möglich sein, sondern sollten gebührend **gefeiert** werden!

AUS DER PRAXIS:

Mitarbeiter:innen aus dem Freiwilligen-Zentrum Wiesbaden ließen sich von vielen Online-Fortbildungen inspirieren, bevor Tools bei ihnen eingeführt wurden. Dabei galt es, ein mittleres Tempo zu finden, um alle Mitarbeiter:innen mitzunehmen, Berührungspunkte zu reduzieren und mögliche Fragen und Probleme zeitnah zu klären. Erkenntnis zu den heute verwendeten Tools: Sie sind gut geeignet für eine Einführung durch „learning by doing“ und in weiten Teilen selbsterklärend.

ANSTELLE EINES SCHLUSSWORTES: PRAKTISCHE TIPPS ZU TOOLS

AUSFÜHRLICHE TOOL-SAMMLUNGEN

- In der [Themenwelt Digitalisierung](#) des bagfa-Wissenspools finden sich neben konkreten Tooltipps auch zahlreiche weitere Hinweise und Informationen rund um Digitalisierung in der Freiwilligenagentur.
- [Werkzeugkoffer](#) vom Paritätischen Gesamtverband.
- [Meet - Join - Connect](#), Digitale Tools für die Praxis der Jugendarbeit, IJAB.
- Digitale Tools für die Schule, privater [Blog](#) von Deborah Koeltzsch mit knappest möglicher Einordnung von über 700 Tools.

HILFREICHE ARTIKEL, ERFAHRUNGEN UND WORKSHOPS

- [Webinare](#) Haus des Stiftens, Aufzeichnungen auf Youtube.
- Blog und Podcast "[Erzähl davon](#)" mit Tipps und Tricks für die Vereinsarbeit.
- [„D3 - So geht digital“](#), Magazin, Blog, Handreichungen und Online-Schulungen für Vereine.

OFT GENANNTEN TOOLS AUS DEN FREIWILLIGENAGENTUREN UND PASSENDE EINFÜHRUNGEN UND LINKS DAZU:

- OneDrive (Teil von Microsoft Office) zum Teilen und gemeinsamen Bearbeiten von Dokumenten und Ordnern, Video-Einführung [hier](#).
- Outlook Kalender für Absprachen, Terminfindungen, Raumbuchungen, z.B. Webseminare von Stifter helfen [hier](#) und [hier](#).
- Teams für Kommunikation per Chat, Telefon und Videokonferenzen, Video-Einführung [hier](#).
- [Slack](#) zwischen Engagierten und Hauptamtlichen für Chat-Kanäle, Video-Einführung [hier](#).
- Signal, Telegram, WhatsApp: für informelle Kommunikation = Teeküche, Hinweise und Tipps ausgehend von Datenschutz gibt es [hier](#).
- [Trello](#) für Aufgabenplanung, Darstellung von Prozessen, Planungen, Öffentlichkeitsarbeit, Video-Einführung [hier](#) (alternativ: [Planner in MS Teams](#), [Meistertask](#)).
- [Pretix](#): Anmeldung zu Veranstaltungen (alternativ [Evenoo](#) oder Freinet-Modul)
- Newsletter: [Rapidmail](#), [Sendinblue](#), Mailchimp (Server in den USA) oder direkt aus Freinet, z.B. Sendinblue-Demo, Video-Einführung [hier](#).
- Visualisierung in digitalen Veranstaltungen: [Miro](#), [Padlet](#), [Wonder.me](#). Viele Tools gut erklärt werden [hier](#).
- Social Media: [PowerDirector](#), [Adobe Premiere](#), [Canva](#), [Facebook Creator](#).

