



Co-funded by
the European Union

ProVol Digital

Professional volunteer management
and training through digitalisation



DIGITALISIERUNG IN DER FREIWILLIGENARBEIT
TRENDS – PRAXISBEISPIELE – WIRKUNGEN

Elke Beneke
Gabriele Sailer
(EB projektmanagement GmbH)

Perdita Wingerter
(Gemeinsam leben und lernen in Europa e.V.)

Lenka Vonka Černá
Nicol Magrotová
(Dobrovolnické centrum, z.s.)

Nicoleta Chiş-Racolţa
(Centrul de Voluntariat Cluj-Napoca)

Villach, am 31. August 2022

Inhaltsverzeichnis

1. EINFÜHRUNG	4
2. Auswirkungen Der Freiwilligenarbeit und ihre Notwendigkeiten und Erscheinungsformen in Freiwilligenorganisationen.....	6
2.1. Verschiedene Gruppen von Freiwilligen.....	6
2.1.1. Engagierte junge Freiwillige	6
2.1.2. Inklusion (Mobilität, Menschen mit körperlichen Behinderungen)	7
2.2. Zusammenführung von Freiwilligen mit Organisationen, die Freiwillige einbeziehen, und Freiwilligenaktivitäten.....	9
2.2.1. Abgleich von Interessen und Angeboten.....	9
2.2.2. Tests von Interessen und Fähigkeiten.....	9
2.2.3. Anerkennung für Online-Freiwilligentätigkeit	10
2.3 Trend Digitalisierung in Organisationen	12
2.3.1. Digitale Führung	12
2.3.2. Trend: Standardisierung von Prozessen und Einsatz von	12
2.3.3. Entwicklung digitaler Kompetenzen	14
2.3.4. Trends in der Online-Kommunikation	15
2.4 Auswirkungen der digitalen Freiwilligenarbeit auf die Begünstigten.	16
2.4.1. Trend Online-Sozialformen und Vernetzung	16
2.4.2. Online Freiwilligenarbeit.....	19
2.4.3. Internationale Zusammenarbeit	20
2.4.4. Weiterentwicklung von Serviceangeboten.....	20
2.4.5. Neue Formen der Freiwilligenarbeit	22
2.4.6. Zugang zur Online-Information	22
3. Positive und negative Wirkungen der Digitalisierung.....	24

1. EINFÜHRUNG

Freiwilliges Engagement zeigt sich vor allem in der unbezahlten Arbeit mit und für Menschen.

Freiwilligenarbeit ist damit nicht unbedingt den Regeln des „freien Marktes“, also der Wirtschaftsordnung unterworfen, aber natürlich gibt es Anforderungen, Regeln, Prozesse und Trends in der „bezahlten“ Arbeitswelt, die auch die Freiwilligenarbeit bzw. die Arbeit mit Freiwilligen prägen. Gerade die Digitalisierung hat die Arbeitswelt stark beeinflusst und verändert, die Anforderungen an die Führungskräfte und Mitarbeitenden sind hier stark gestiegen. Unsere Zukunft wird zunehmend durch Technik bestimmt: es entstehen neue Arbeitsplätze, Geschäftsmodelle und Dienstleistungen, aber auch Bedürfnisse und Anforderungen der Menschen ändern sich dadurch.

Diesen Veränderungen, die durch die Digitalisierung entstehen, kann sich auch die Freiwilligenarbeit nicht verschließen, auch wenn sich die Bedürfnisse, Motivation und Anforderungen in der „not for profit“ Freiwilligenarbeit von der der bezahlten, „for profit“ orientierten Arbeitswelt auch unterscheiden: Gemeinwohlorientierung statt Gewinnorientierung.

Die Digitalisierung spielt in den meisten Freiwilligenorganisationen schon eine bedeutende Rolle: so nutzen die meisten z.B. IT, digitale Tools oder Online-Dienste in ihrer täglichen Arbeit bzw. in ihrer Öffentlichkeitsarbeit. Aber auch Arbeits-, Informations- und Kommunikationsprozesse werden zunehmend digitalisiert. Gerade die Covid19-Pandemie hat dies notwendig gemacht. Zoom-Konferenzen, WhatsApp-Kommunikation und das Arbeiten mit Clouds haben unser Leben und Arbeiten erleichtert und sind aus dem Alltag nicht mehr wegzudenken. Die zunehmende Digitalisierung wird aber auch bewirken, dass gesamte Dienstleistungen und Arbeitsprozesse digitalisiert werden: Online-Beratung, Online-Treffen, Arbeitsorganisation über digitale Tools oder Medien werden eine immer größere Rolle spielen. Dieser Trend wird sicher auch von den Freiwilligen selbst – vor allem den jungen Freiwilligen -, aber auch den Leistungsempfänger:innen - also jenen, die ehrenamtliche Leistungen in Anspruch nehmen gefördert und gefordert werden.

Um das Ehrenamt auch in der Zukunft attraktiv zu gestalten und Menschen für den Einsatz im Ehrenamt zu begeistern, bedarf es einer entsprechenden Führungskompetenz für den Einsatz von digitalen Instrumenten, Möglichkeiten, Methoden und neuer Ideen. D.h. Verantwortliche der Freiwilligenorganisationen müssen sich nicht nur persönlich fort- und weiterbilden, um kompetent digitale Tools, Methoden und Anwendungen zu nutzen, sondern auch eine Digitalisierungsstrategie für die eigenen Organisation entwickeln, da sich die Digitalisierung auf verschiedene Bereiche des freiwilligen Engagements auswirkt.

Der nachfolgende Bericht gibt einen Überblick über Trends, die durch die Digitalisierung entstanden sind bzw. entstehen, beschreibt wie sie sich in der Freiwilligenarbeit auswirken und was für die Koordination der Freiwilligenarbeit wichtig ist.

Wir haben uns dabei auf folgende Koordinationsaufgaben konzentriert, wo Digitalisierung eine große Rolle spielt bzw. spielen wird:

- Erreichen von und Umgang mit unterschiedlichen Gruppen von Ehrenamtlichen
- Matching von Ehrenamtlichen mit Einsatzstellen
- (Projekt)Management & Arbeitsorganisation innerhalb von Organisationen
- Neue Angebote und Dienstleistungen

2. Auswirkungen Der Freiwilligenarbeit und ihre Notwendigkeiten und Erscheinungsformen in Freiwilligenorganisationen

2.1. Verschiedene Gruppen von Freiwilligen

Es gibt unterschiedliche Gruppen von Ehrenamtlichen. Die Digitalisierung erlaubt es, diese viel passgenauer anzusprechen, d.h. deren Ansprüchen, Bedürfnissen und Anforderungen sowie Rahmenbedingungen besser gerecht zu werden. Gerade ältere und jüngere Freiwillige unterscheiden sich da sehr stark, daher müssen sie unterschiedlich angesprochen und unterstützt werden.

2.1.1. Engagierte junge Freiwillige

Trend und Notwendigkeiten

Junge Personen wachsen bereits als digital natives auf und gehen mit digitalen Tools und Strukturen anders um als Ältere. Für sie ist es selbstverständlich. Damit sind können sie eher für digitale Arbeiten im Ehrenamt begeistert werden und sie können ihren Beitrag zum Ehrenamt unabhängig von Zeit und Ort einbringen. Hinzu kommt, dass sie auch offen sind für neue Entwicklungen auf der digitalen Ebene, die sie dann auch leichter und schneller begreifen und anwenden können.

Junge Menschen – das zeigen viele Studien, sind eher bereit sich für Aufgaben im Bereich des Klima- und Umweltschutzes aber auch für andere gesellschaftspolitische Agenden einzusetzen. Allerdings sind sie weitaus mobiler und weniger bindungsfreundlich. D.h. sie engagieren sich schnell für bestimmte Themen und sind sehr aktiv. Langfristiges Engagement, die Übernahme von dauerhaften Aufgaben oder die Mitgliedschaft in einem Verein scheuen sie häufig.

Die Digitalisierung kann nun dazu beitragen, dass junge Menschen sich schnell orientieren können, wo sie sich engagieren können. Sie ermöglicht ihnen, sich auch online und damit ortsunabhängig zu engagieren. Auch können sie Organisationen oft sehr gut im Bereich der Öffentlichkeitsarbeit unterstützen, da sie sich viel souveräner in den sozialen Medien bewegen und diese im Alltag benutzen. Sie erkennen die Trends und können meist sehr viel flexibler auf die schnellen Veränderungen eingehen und neue Tools und Medien nutzen.

Praxisbeispiele

In den letzten Jahren haben sich viele Engagement-Plattformen bzw. Apps etabliert, die die Vermittlung ins Ehrenamt digital ermöglichen.

In **Österreich** gibt es eine Plattform, die gezielt Jugendliche anspricht und ihnen einen guten Überblick gibt, wo und wie sie sich engagieren können.

(<https://www.wienextra.at/jugendinfo/infos-von-a-z/freiwilliges-engagement/>)

Ein gutes Beispiel für die Einbeziehung junger Freiwilliger in **Tschechien** ist die Initiative MUNI hilft <https://munipomaha.cz/en>. Es handelt sich um ein Freiwilligenzentrum der Masaryk-Universität in Brunn, die es jungen Menschen ermöglicht, zwischen der Hilfe nach einem Tornado, während einer Pandemie oder dem Krieg Russlands in der Ukraine zu wählen. Auf diese Weise erfüllt es die Grundsätze und Werte des Auslandsfreiwilligendienstes junger Freiwilliger auf regionaler Ebene. Es erklärt den jungen Menschen ganz praktisch, warum sie sich engagieren sollen, wie sie helfen können oder wo sie sich engagieren können. (<https://munipomaha.cz/>).

In **Deutschland** sind in den letzten Jahren zahlreiche Online-Plattformen und Apps entstanden, die sich auf die Vermittlung ins Ehrenamt spezialisiert haben und gerade Jüngere als Zielpublikum haben. Beispiele hierfür sind z.B. Aktion Mensch (<https://www.aktion-mensch.de/>) oder NGO Jobs (<https://www.ngojobs.eu/freiwillige-gesucht-ehrenamt-in-deutschland/>). Junge Menschen für die internationale Freiwilligenarbeit anzusprechen versucht Weltwärts (www.weltwaerts.e) oder Volunteerworld (www.volunteerworld.com) oder Auslandszeit (www.auslandszeit.de).

2.1.2. Inklusion (Mobilität, Menschen mit körperlichen Behinderungen)

Trend und Notwendigkeiten

Auch Menschen mit Behinderungen sollten sich ehrenamtlich engagieren können, sozial eingebunden sein und einen gesellschaftspolitischen Beitrag leisten können. Doch ihre Einschränkungen verhindert oft, dass sie in „reguläre“ Einsatzstellen ehrenamtlichen Engagements eingesetzt werden. Digitale Tools und Geräte, aber digitale Engagement-Möglichkeiten können dazu beitragen, diese Barrieren zu überwinden. So können technische Geräte dazu beitragen, dass z.B. Menschen mit Sinnesbehinderungen wie Blindheit oder Gehörlosigkeit, ehrenamtlich tätig werden können, wie z.B. bei administrativen Aufgaben oder Beratungsdiensten. Bei körperlichen Beeinträchtigungen, die z.B. die Mobilität stark einschränken, kann ein digitales Engagement ein ehrenamtliches Engagement möglich machen.

Praxisbeispiele

Die **österreichische** Organisation Jugend eine Welt spricht explizit Menschen mit Behinderung als Freiwillige in der internationalen Freiwilligenarbeit an (www.weltwegweiser.at/inklusion). Auch die Lebenshilfe Steiermark bietet explizit die Möglichkeit der Freiwilligenarbeit für Menschen mit Behinderung an (www.lebenshilfe-stmk.at), Ähnliches bietet das Wiener Hilfswerk an (www.cba.fro.at/75684).

2.2. Zusammenführung von Freiwilligen mit Organisationen, die Freiwillige einbeziehen, und Freiwilligenaktivitäten

Eine der größten Herausforderungen im Ehrenamt ist es Freiwillige so einzusetzen, dass sie ihre Kompetenzen einbringen können und ihren Interessen nachkommen können, gleichzeitig aber auch die Einsatzstellen die Ehrenamtlichen so einsetzen können, dass sie ihre Aufgaben und Dienstleistungen erfüllen können.

2.2.1. Abgleich von Interessen und Angeboten

Trend und Notwendigkeiten

Ehrenamtliche haben bestimmte Fähigkeiten, Erfahrungen und Kompetenzen, die sie in ihrer ehrenamtlichen Arbeit einbringen können. Gleichzeitig haben sie oft aber auch konkrete Vorstellungen darüber, was sie konkret machen möchten, welche Aufgaben sie übernehmen möchten, mit welchen Zielgruppen sie arbeiten wollen bzw. in welchem Ehrenamtsbereich sie arbeiten möchten. Interessen und Kompetenzen können dabei auch voneinander abweichen.

Freiwilligenorganisationen hingegen haben ja bestimmte Einsatzbereiche, wo sie für bestimmte Aufgaben Freiwillige mit bestimmten Kompetenzen und Fähigkeiten suchen. Digitale Tools und Methoden können helfen, die Interessen und Bedürfnisse beider Seiten zu berücksichtigen.

Praxisbeispiele

Sobald wir konkrete Beispiele finden, werden diese hier nachgetragen.

2.2.2. Tests von Interessen und Fähigkeiten

Trend und Notwendigkeiten

Die Zuordnung der Aufgaben von potenziellen Ehrenamtlichen in der Freiwilligenarbeit ist eine der wichtigsten Onboarding-Aufgaben im Ehrenamt. Online-Eignungstests werden dabei immer beliebter. Sie berücksichtigen die Interessen und Fähigkeiten von Personen und matchen sie mit den Aufgaben in der Freiwilligenarbeit. Damit kann gewährleistet werden, dass es zu keinen Über- oder Unterforderungen kommt, aber auch dass die Motivation im Ehrenamt hoch bleibt.

Online-Eignungstests werden dabei immer beliebter. Dabei handelt es sich zumeist um Selbsttests, die entweder auf allgemeiner Ebene abfragen und die Freiwilligen dann jenen

Organisationen zuweisen, wo sie das größte Entfaltungspotenzial haben, oder sie werden von den Freiwilligenorganisationen angeboten, die sie dann zu ihren Aufgaben innerhalb der Organisationen zuweisen.

Praxisbeispiele

Auf der **österreichischen Internetseite** testedich.at gibt es auch den Persönlichkeitstest: Welches Ehrenamt passt zu mir? Es werden zehn Fragen zur Persönlichkeit gestellt und dann gibt es Vorschläge, welche Organisation in Frage kommt (wobei jedoch viele Bereiche fehlen, wie etwa die Blaulichtorganisationen, viele junge Vereine ...).(<https://www.testedich.at/persoenlichkeitstests/andere-persoenlichkeitstests/quiz35/1418225926/welches-ehrenamt-passt-zu-mir>).

In **Tschechien** gibt es zahlreiche Online-Plattformen, die ein solches Service anbieten. Die bekanntesten sind: <https://www.vlnapomoci.cz/>; Nationale Plattform für Corporate Volunteering: <https://www.zapojimse.cz/> sowie die Plattform <https://munipomaha.cz/chci-pomahat>

Volstel aus **Deutschland** ist eine Plattform, die soziales Engagement für Privatpersonen, NPOs und für Corporate Volunteering Aktivitäten vermittelt. Die Plattform versteht sich als ein Sozialunternehmen und ist in Berlin und weiteren Städten in Deutschland tätig. (<https://vostel.de/de/>).

2.2.3. Anerkennung für Online-Freiwilligentätigkeit

Trend und Notwendigkeiten

Aber auch die Freiwilligenarbeit selbst ist ein Zeichen für gesellschaftspolitisches Engagement und wird von Dienstgeber:innen gern gesehen. Freiwilliges Engagement ist daher auch am Radar von Personalentwickler:innen. Kann im Lebenslauf ehrenamtliches Engagement nachgewiesen werden, so wird das von Unternehmen positiv konnotiert. Hier sind in den letzten Jahren unterschiedliche Kompetenznachweismodelle entstanden. Hierzu werden die im Ehrenamt erworbenen Kompetenzen beschrieben und finden Eingang im Lebenslauf. Ehrenamtlichkeit in On-Line Sessions als Kompetenz, die beschrieben wird, ist ein neuer Zugang. Der Youth-Pass der EU kann hier als Vorbild genannt werden. Er macht nonformal und informell erworbene Kompetenzen in der Jugendarbeit sichtbar (www.youthpass.eu).

Praxisbeispiele

Der Kompetenznachweis des Ringes Österreichischer Bildungswerke ist derzeit das meist verbreitete Kompetenzerfassungsmodell in **Österreich** (<https://ring.bildungswerke.at/projekte/workshop-kompetenzerfassung-service-learning/>).

Dieses wird als Kompetenznachweismodell verwendet und wird von Unternehmen auch anerkannt, aber auch als Tool verwendet um die Fähigkeiten und Interessen herauszufiltern. AHA Plus, ebenfalls aus **Österreich** hat ein Anerkennungssystem für Jugendliche, die sich freiwillig engagieren möchten entwickelt, berücksichtigt werden auch die digitalen Anwendungen (<https://www.aha.or.at/plus>).

Nachweise der Arbeit in Freiwilligendiensten in **Deutschland** können für die Bewerbungsunterlagen verwendet werden. In den Freiwilligendiensten FSJ und BFD erhält man am Ende des Dienstes ein Zertifikat, und die Dienstzeit wird teilweise im Studium oder in der Ausbildung als Praxiszeit anerkannt.

In **Tschechien** können auch Zertifikate für Online-Aktivitäten ausgestellt werden. Allerdings gibt es derzeit keine expliziten Leistungen des Online-Freiwilligendienstes. Die Anerkennung von Online-Freiwilligendiensten in der Tschechischen Republik ist ein weiteres ungeschriebenes Kapitel und eine Chance für neue nationale und internationale Projekte. Wir können neue Trends in den neu eingerichteten so genannten Regionalen Freiwilligenzentren oder digitalen Plattformen sehen, die ehrenamtliche Expert:innen zusammenbringen, wo ein ehrenamtlicher Experte Punkte für seine Aktivitäten zugunsten des gemeinnützigen Sektors sammelt. (www.umsemumtam.cz).

In **Rumänien** gibt es ein Modell für ein Freiwilligenzertifikat (Voluntpass), das von der Branche entwickelt wurde, aber noch nicht allgemein angenommen und in größerem Umfang verwendet wird. Allerdings werden auf lokaler Ebene (sowohl von NRO als auch von Behörden) immer mehr Preisverleihungen und Galas für Freiwillige organisiert, was ein Zeichen dafür ist, dass die Freiwilligenarbeit gesehen wird und mit der Zeit immer mehr an Wert gewinnt.

2.3 Trend Digitalisierung in Organisationen

Digitalisierung in der Organisationsentwicklung zeigt sich in vielerlei Aspekten, sie wirkt in der Kommunikation, in der Arbeitsweise. Wichtig dabei ist, dass die Führungsebene digitalaffin ist, oder es gut delegieren kann und auch Ressourcen vorhanden sind, die erforderlichen digitalen Kompetenzen aufzubauen.

2.3.1. Digitale Führung

Trend und Notwendigkeiten

Freiwilligenkoordinator:innen stehen vor der Herausforderung, dass sich der Einsatz oder das Management von Freiwilligen durch die Umstellung der Organisation auf die digitale Welt verändert hat.

Der Einstieg in die Online- und digitale Welt erfordert eine ständig lernende Organisation und einen ständig lernenden Ansatz für das eigene berufliche und persönliche Leben.

Praxisbeispiele

In **Tschechien** erfordert die Führung von Menschen mit Hilfe digitaler Werkzeuge neue Qualitäten der Arbeit, klar definierte Ziele und ausgewählte Werkzeuge. Hier stellt SMARTZENA ein wichtiges Online-Tools dar (www.smartzena.cz). In der **Tschechischen Republik** widmet sich TechSoup <https://www.techsoup.cz/> der Professionalisierung und Digitalisierung und bietet verschiedene Produkte, Online-Schulungen oder ehrenamtliche Experteinsätze im Bereich der Digitalisierung des Managements im Non-Profit-Sektor an.

2.3.2. Trend: Standardisierung von Prozessen und Einsatz von Werkzeugen in der Administration

Trend und Notwendigkeiten

Die Digitalisierung beschleunigt die Standardisierung wiederkehrender Prozesse, die wiederum die Steuerung erleichtert. Hinzu kommen Standards, die die tägliche Arbeit erleichtern und auch ressourcensparender sind. Dies hat auch bewirkt, dass zunehmend online Projektmanagementtools oder Ablagetools zum Einsatz kommen. Hier gelten vor allem folgende Kriterien: Bediener:innenfreundlichkeit, leicht zugänglich, kostenlos, anschlussfähig. Wichtig ist dabei, aus der unzähligen Zahl von Werkzeugen, das für die Organisation beste herauszufinden.

Praxisbeispiele

In **Österreich** setzt das Netzwerk Freiwilligenkoordination auf den Einsatz von Checklisten zur Selbstevaluierung von Qualitätssicherung (<https://www.freiwillig-engagiert.at/fuer-organisationen/netzwerke>)

In **Deutschland** beschäftigt sich die Akademie für Ehrenamtlichkeit in Deutschland mit der gezielten Auswahl von hilfreichen Tools und schult auch die geeignete Anwendung (https://www.ehrenamt.de/1662_Digitale_Freiwilligenkoordination.htm). Die Website [Deutsches-Ehrenamt.de](https://www.ehrenamt.de) bietet ausgezeichnete Grundlagen für die Arbeit im Ehrenamt und hat ein eigenes Downloadcenter ([Unser Downloadcenter | DEUTSCHES EHRENAMT \(deutsches-ehrenamt.de\)](#)).

In der **Tschechischen Republik** wurde im Jahr 2022 auf Initiative des Innenministeriums eine Publikation mit dem Titel „Neue Ansätze in der Kommunikation und Präsentation“ erstellt. Dies manifestiert sich in einer Online-Umgebung für die Entwicklung der Bildung in der Freiwilligenarbeit - Erfahrungen und Praxis. (Ostrava: ACCENDO, 2022). Darüber hinaus empfiehlt das Dokument Bildungsinhalte für Mitarbeiter:innen von Freiwilligenzentren, Freiwilligenorganisationen und Freiwilligenausbildung. Die Publikation und das Dokument werden im Rahmen des öffentlichen Auftrags mit dem Titel "Sicherstellung der wichtigsten Ergebnisse des Projekts II - Entwicklung der Freiwilligenarbeit in der Tschechischen Republik" bearbeitet, das im Rahmen des Projekts "Konzept für die Entwicklung der Freiwilligenarbeit in der Tschechischen Republik mit Schwerpunkt auf der Sicherstellung der regionalen und sektoralen Verfügbarkeit der Freiwilligenarbeit in Form von Freiwilligenzentren" durchgeführt wird. (<https://www.mvcr.cz/clanek/rozvoj-dobrovolnictvi.aspx?q=Y2hudW09NA%3d%3d>)

In **Rumänien** enthält das Gesetz über Freiwilligenarbeit keine spezifischen methodischen Normen, so dass es keine Hinweise auf standardisierte Verfahren und Anforderungen für NRO gibt, die Freiwillige einsetzen. In diesem Fall entwickelt jede NRO oder Einrichtung, die Freiwillige aufnimmt, ihre eigenen Verfahren und Formulare - was wiederum zu einer großen Vielfalt an Systemen und Ansätzen führt - einige sind sehr bürokratisch und anspruchsvoll (vor allem bei Sozialdiensten oder Kinderschutzaktivitäten), während andere extrem locker oder vage sind und sich nicht einmal die Mühe machen, die gesetzlichen Mindestanforderungen einzuhalten (wie die Unterzeichnung eines Freiwilligenvertrags).

2.3.3. Entwicklung digitaler Kompetenzen

Trend und Notwendigkeiten

Der Trend zur Weiterbildung und Fortbildung durchdringt zunehmend auch das Ehrenamt. Der Bedarf sich weiterzubilden, nimmt stetig zu. Infolge der Covid-Pandemie wurde zunehmend auch der Trend des On-line-lernens sichtbar. Das Angebot an Online- und Offline- oder hybriden Fortbildungsmöglichkeiten für Freiwillige nimmt zu und wird immer mehr in Anspruch genommen.

Praxisbeispiele

In **Rumänien** wurden den Freiwilligen von ihrer Aufnahmeorganisation immer wieder Fortbildungen angeboten, in der Regel als interne Fortbildungsmöglichkeit und zur Vorbereitung auf ihre Aufgaben oder als Mittel zur Anerkennung und Bindung der bestehenden Freiwilligen. Dies wird jedoch kaum angenommen. Hingegen bieten Jugendorganisationen, die an den Programmen Erasmus+ und Europäisches Solidaritätskorps beteiligt sind, ihren Freiwilligen und Jugendbetreuer:innen häufig zahlreiche Schulungs- und Beteiligungsmöglichkeiten zu einer Vielzahl von Themen an, die jedoch nicht alle mit den aktuellen Aufgaben der Freiwilligen in Verbindung stehen.

In **Deutschland** befasst sich das Fraunhofer Institut mit dem Lernbedarfen in NPOs und hat dort das digi HUB NGO entwickelt, wo Lernbedarfe erfasst werden (<https://www.dlpm.iao.fraunhofer.de/de/digitallabor-fuer-non-profit-organisationen.html>). Hier ist auch die Ehrenamtsakademie entstanden, die ein umfassendes Weiterbildungsprogramm für Ehrenamtliche anbietet (<https://www.ehrenamt.de/>). Das Ehrenamtsportal der VHS bietet Checklisten zum Aufbau eines Lernbegleitsystems ([Checklisten zum Aufbau eines Lernbegleitsystems \(vhs-ehrenamtsportal.de\)](https://www.vhs-ehrenamtsportal.de)).

Das Innenministerium der **Tschechischen Republik** hat in elf Regionen eine Vielzahl von Online-/Offline-Schulungen und -Kursen für Freiwilligenkoordinatoren und Freiwillige durchgeführt. Die Ergebnisse werden derzeit ausgewertet und die ersten Ergebnisse sind in der Veröffentlichung zusammengefasst: (Neue Ansätze in Kommunikation und Präsentation. Online-Umgebung für die Entwicklung von Bildung in der Freiwilligenarbeit - Erfahrungen und Praxis. Ostrava: ACCENDO, 2022).

2.3.4. Trends in der Online-Kommunikation

Trend und Notwendigkeiten

Die digitale Kommunikation hat auch in den Freiwilligenorganisationen Einzug gehalten, um in Kontakt zu bleiben oder Freiwillige für Einsätze oder Aufgaben zu finden. Dies betrifft in erster Linie die Kontaktaufnahme, die Information aber auch die Kommunikation mit den Begünstigten.

Praxisbeispiele

In **Österreich** hat die Zahl der Online-Meetings seit der Covid19 Pandemie deutlich zugenommen. Es werden unterschiedliche Tools verwendet – von Whats-App Meetings über ZOOM Calls, wichtig ist vor allem die Bediener:innenfreundlichkeit als auch die Möglichkeit diese Tools gratis zu nutzen.

2.4 Auswirkungen der digitalen Freiwilligenarbeit auf die Begünstigten

2.4.1. Trend Online-Sozialformen und Vernetzung

Trend und Notwendigkeiten

Bei der Kommunikation im Freiwilligensektor gibt es einen starken Trend hin zur digitalen Welt. Untersuchungen haben gezeigt, dass das Sprachrohr nicht mehr die Printmedien und der persönliche Kontakt sind, sondern die Kanäle der sozialen Medien.

Mit Unterstützung von digitalen Werkzeugen können Zielgruppen schneller, einfacher und zielgerichteter erreicht werden. Auch kann mit nur einem Klick eine größere Personenzahl erreicht werden. Einladungen, aktiv zu werden, erfolgen über Messenger-Gruppen, und es gibt bereits Apps, um Freiwillige für verschiedene Aktivitäten zu finden (je nach Region). Allerdings sollte man die richtigen Tools für bestimmte Altersgruppen verwenden, so sind Ältere eher über Facebook, jüngere eher über Instagram, Signal oder Tik-Tok Gruppen zu erreichen – wobei sich das zunehmend vermischt. Whats APP ist das einzige Tool, das lt. internationalen Studien generationenübergreifend zum Einsatz kommt.

Praxisbeispiele

2019 haben in **Österreich** insgesamt 4,4 Mio Menschen Soziale Medien genutzt. Mittlerweile nutzen in Österreich rund 7,2 Mio Menschen regelmäßig soziale Medien, um sich mit Freunden auszutauschen und mit Familie und Freunden in Kontakt zu bleiben – soziale Interaktion findet mehr und mehr online bzw. über digitale Medien statt. Die Kommunikation hat durch das Internet zu einem Wandel in der Gesellschaft geführt. Aktuell nutzen mittlerweile 3,9 Mio Nutzer:innen die Plattform Instagram. (statista.com bzw. artworx.at/social-meida-in-oesterreich-2020#)

Fast die Hälfte aller **Österreicher:innen** ist in einem Verein engagiert. Mit 5,42 Millionen aktiven Nutzer:innen (Statistik 2022, Juni 2022) ist Facebook das beliebteste soziale Netzwerk in Österreich (Marktanteil von über 80 Prozent). Es macht also Sinn, in der digitalen Welt und in den sozialen Medien sichtbar zu sein, um gefunden zu werden. Eine Herausforderung ist es, die richtigen Kanäle für jeden Einzelnen zu finden.

Die Hälfte aller **Deutschen** nutzt wöchentlich soziale Medien. 94% der Bevölkerung in Deutschland im Alter von 14 Jahren sind online. Mit 18 Millionen aktiven Nutzern ist Instagram das beliebteste soziale Netzwerk in Deutschland. Es macht also Sinn, in der digitalen Welt und den sozialen Medien sichtbar zu sein, um gefunden zu werden. Eine Herausforderung besteht darin, die richtigen Kanäle für jeden Einzelnen zu finden, denn unter jungen Menschen werden heutzutage eher Instagram und TikTok genutzt, während es bei der älteren Bevölkerung Facebook ist. In Deutschland zeigt zudem eine Studie, dass Kinder und Jugendliche die mobilen Technologien intensiv nutzen, um soziale Kontakte zu

pflegen und auszubauen. Soziale Netzwerke wie Facebook und Messaging-Dienste wie WhatsApp dienen als wichtige Kanäle für die Kommunikation mit Freunden aus der Schule und darüber hinaus.

In **Deutschland** sind die Networking-Plattformen Xing und LinkedIn die beliebtesten. Während der staatlich verordneten Abschottung während der Covid19-Pandemie ersetzte das Online-Networking das persönliche Netzwerken wie After-Work-Partys oder Jobmessen. Laut einer deutschen Umfrage werden 32 Prozent der Arbeitsplätze in Deutschland durch persönliche Kontakte und Networking gewonnen, in kleinen Unternehmen sind es sogar mehr: 47 Prozent.

In der **Tschechischen Republik** können wir die wechselnden Trends bei der Online-Verbindung von Menschen beobachten. Vor allem junge Menschen mögen Veränderungen und neue Tools, die sie ausprobieren, Wissen austauschen und sehr schnell ihre digitalen Kompetenzen erweitern. Die Zukunft liegt in der Verbindung von Online- und Offline-Umgebungen. Die Menschen werden stärkere Emotionen erleben wollen, sie werden Dynamik und Bewegung in der Freiwilligenarbeit spüren wollen. Nach den letzten verfügbaren Daten, die sich auf das Jahr 2020 beziehen, liegen die Tschechen bei der Nutzung von Messengern leicht unter dem Durchschnitt der Europäischen Union. Bei den 16- bis 74-Jährigen lag der Anteil bei 68 %. 66 % der Tschechen desselben Alters nutzten Messenger.

Soziale Netzwerke werden in der **Tschechischen Republik** von 4,938 Millionen Menschen über 16 Jahren genutzt. Dies geht aus Daten des tschechischen Statistikamtes (ČSÚ) hervor, die es am Dienstag veröffentlichte. Dies entspricht 56,3 % der Bevölkerung in dieser Altersgruppe. Von denjenigen, die das Internet in den letzten drei Monaten genutzt haben, verwenden 68% der über 16-Jährigen soziale Netzwerke. Im Vergleich zu 2020 ist die Zahl der Nutzer sozialer Netzwerke um 2,5 Prozentpunkte gestiegen (im Jahr 2020 waren es 53,8%).

Von der untersuchten Gruppe 16+ nutzen die meisten Personen in der Alterskategorie 16-24 Jahre soziale Netzwerke. 95 % von ihnen sind in mindestens einem sozialen Netzwerk vertreten. Mit zunehmendem Alter nimmt der Anteil der Nutzer sozialer Netzwerke ab. In der Gruppe der 45- bis 54-Jährigen sind es z. B. 60 % und in der Gruppe 65+ 11 %. Dabei handelt es sich meist um Personen mit einem Hochschulabschluss oder um Personen mit einem High-School-Diplom. Nach Berufen geordnet sind Studenten und Hausfrauen am stärksten in sozialen Netzwerken vertreten. Soziale Netzwerke werden von Frauen (58 %) etwas stärker genutzt als von Männern (54,4 %) - in beiden Fällen ist es auch die Bevölkerung ab 16 Jahren.

Die Daten für das Jahr 2021 aus der **Tschechischen Republik** zeigen zudem, dass 78 % der tschechischen Bevölkerung ab 16 Jahren E-Mail für private Zwecke nutzen. Die Einwohner der Hauptstadt Prag (85 %) nutzen E-Mail am meisten. Im Gegensatz dazu nutzen die wenigsten Menschen in der Region Ústí ein E-Mail-Postfach, nämlich 70 %. Im Jahr 2021 nutzten 68% der tschechischen Bevölkerung über 16 Jahren Nachrichten über Messenger (z.B. FB Messenger, WhatsApp oder Viber). In der jüngsten Altersgruppe der 16- bis 24-Jährigen verschickt fast jeder (97 %) Nachrichten per Chat, 99 % der Studenten. Sie nutzen Messenger sehr häufig auch Hausfrauen, von denen 96 % Nachrichten über das Internet versenden. Bislang versenden 22 % der Senior:innen Nachrichten über das Internet.

Nach den letzten verfügbaren Daten, die sich auf das Jahr 2020 beziehen, liegen die Tschech:innen bei der Nutzung von Messengern leicht unter dem Durchschnitt der Europäischen Union. Bei den 16- bis 74-Jährigen lag der Anteil bei 68 %. 66 % der Tschech:innen desselben Alters nutzten Messenger.

Eine Eurobarometer-Umfrage für **Rumänien** aus dem Jahr 2019 zeigt, dass die Nutzung sozialer Netzwerke in Rumänien über dem europäischen Durchschnitt liegt, der im Jahr 2019 bei 54 % lag - zu diesem Zeitpunkt nutzten 60 % der Rumänen im Alter von 16 bis 74 Jahren soziale Netzwerke, wobei 85 % der Teilnehmer an sozialen Medien in der Altersgruppe von 16 bis 24 Jahren zu finden sind.

Der klare Gewinner ist Facebook mit über 12 Millionen rumänischen Nutzern im Jahr 2022, dicht gefolgt von Youtube. Die Überraschung der letzten Jahre war jedoch Tik Tok, das zum drittmeistgenutzten sozialen Netzwerk in Rumänien wurde und seit Ende 2020 mit 5,36 Millionen Nutzern mehr Nutzer als Instagram gewonnen hat. Dies ist eindeutig das am schnellsten wachsende soziale Medium und ein Trend, der allmählich auch in der Welt der Nichtregierungsorganisationen ein potenzielles Interesse entwickelt und eine große Chance für Jugend- und Bildungsbotschaften darstellt. Das Nutzerprofil zeigt deutlich, dass es sich um junge Menschen unter 35 Jahren handelt, die 86,63 % aller Nutzer ausmachen. Im Vergleich zu Instagram sehen wir in realen Zahlen einen Unterschied von 1 Million mehr jungen Menschen, die auf Tik Tok präsent waren als auf Instagram (im Dezember 2020).

Für **Rumänien** haben wir keine Daten, die belegen, dass der bevorstehende Trend zu mehr Online-Interaktion die direkte Ursache für mehr Freiwilligenarbeit ist. Menschen, die sich in der Online-Welt wohlfühlen, können sich leichter an neue Formen des Engagements und der Beteiligung anpassen, aber dieser Trend könnte einen großen Teil der potenziellen Freiwilligen von Anwerbungskampagnen ausschließen, da sie keine Gelegenheit hatten, Organisationen kennenzulernen, nicht einmal vor dem Ausbruch der Pandemie. Daher besteht ein großer Bedarf an traditionellen Freiwilligenprogrammen, Basisarbeit und Präsenz in der Gemeinschaft, die zusammen mit den Online-Vernetzungs- und Freiwilligenmöglichkeiten die Lücken schließen können.

In **Rumänien** war bereits vor der Pandemie die Online-Kommunikation mit Freiwilligen recht beliebt, da die große Mehrheit der Freiwilligen (schätzungsweise über 75 %) Jugendliche sind. Während der Pandemie bestand die große Herausforderung und Veränderung darin, die Online-Kommunikation auf andere Zielgruppen auszuweiten, die mit der Nutzung von Online-Kanälen nicht vertraut waren. Heute ist es üblich, Sitzungen, Konsultationen und Teambesprechungen in Form von Online-Anrufen zu organisieren, die in der Regel wegen ihrer Schnelligkeit und Praktikabilität bevorzugt werden. Dies eröffnet eine wichtige Möglichkeit für städte- oder länderübergreifende gemischte Teams,. Allerdings ist festzustellen, dass auch unter jungen Menschen das Phänomen der Online-Müdigkeit im Steigen begriffen ist.

2.4.2. Online Freiwilligenarbeit

Trend und Notwendigkeiten

Beim Online-Volunteering wird die jeweilige Tätigkeit vollständig oder zum Teil über digitale Tools erbracht. Dabei können Aufgaben wie Informationsbeschaffung und -verbreitung, Vernetzung, die Erstellung von Marketingunterlagen, Beratungsleistungen aber auch die Organisation von Aktivitäten digital erfolgen.

Die Bereitschaft für die digitale Freiwilligenarbeit ist laut einer Trendstudie im Steigen begriffen (<https://www.presseportal.de/pm/158435/5009636>; https://www.share-austria.at/fileadmin/user_upload/papers/SHARE_Report_10_2018_Digitale_Kompetenz_online.pdf). 60% der Befragten können sich vorstellen, vom heimischen Sofa aus einen Beitrag zu leisten.

Die Corona-Krise hat auch den Arbeitstag vieler digitaler Arbeitnehmer verändert. Durch den Umzug ins Homeoffice wurden durchschnittlich 35 Minuten eingespart. Die repräsentative Umfrage hat gezeigt, dass die Vereinbarkeit mit dem Beruf/Studium und mehr Flexibilität wichtige Voraussetzungen sind, um sich ehrenamtlich zu engagieren. Auch wenn die überwiegende Mehrheit der Befragten (86 Prozent) angab, dass sie ehrenamtliches Engagement für sehr wichtig hält, gaben gleichzeitig 64 Prozent an, dass sie sich derzeit nicht ehrenamtlich engagieren. Als Grund geben 62 Prozent den Zeitfaktor an.

Mit digitalem Engagement können Freiwillige bequem vom Sofa aus Gutes tun: Sie können NGOs und Non-Profit-Organisationen zum Beispiel bei IT-Fragen, Designaufgaben oder der Konzeption von Social-Media-Strategien, mit Übersetzungsleistungen oder der Moderation von Workshops unterstützen. Mit dieser Form des Engagements entfällt das Zeitproblem, das ein klassisches Vor-Ort-Engagement mit sich bringt, und die Vereinbarkeit von Beruf, Familie und Freizeit mit der Freiwilligenarbeit wird besser möglich. Auch deshalb bevorzugt die deutliche Mehrheit (64 Prozent) das digitale Engagement gegenüber der Freiwilligenarbeit vor Ort (24 Prozent).

Praxisbeispiele

In **Rumänien** wurde dies nicht als Chance für Freiwillige dargestellt, sondern eher als eine Auswirkung und Veränderung, mit der man umgehen musste - dass Menschen, die sich zuvor freiwillig engagiert hatten, nun Wege fanden, ihren Dienst online zu erbringen, ohne Kontakt zu den Nutznießern - was für eine große Anzahl von Freiwilligen, die sich in sozialen/künstlerischen/Bildungs-/Unterstützungsaktivitäten engagierten, die auf direkten menschlichen Kontakt angewiesen waren, nicht leicht zu verkraften war. Die Organisationen können diesen Hebel immer noch als Chance nutzen, um Freiwillige zu gewinnen, die das Home-Office als großen Vorteil empfinden, der es ihnen ermöglicht, einen Beitrag zu einer Sache zu leisten, auch wenn sie nicht in der Nähe sind.

In **Deutschland** setzt sich der Blog [govolunteer](http://govolunteer.com) für digitales Ehrenamt ein ([Was ist ein digitales Ehrenamt? \(govolunteer.com\)](http://govolunteer.com)).

2.4.3. Internationale Zusammenarbeit

Trend und Notwendigkeiten

Die Verlagerung von Arbeitsbereichen in die digitale Welt hat "Grenzen" beseitigt. Menschen aus anderen Regionen (sogar grenzüberschreitend) können nun auch in anderen Bereichen arbeiten.

Die grenzüberschreitende Online-Zusammenarbeit im Bereich der Freiwilligenarbeit hat eindeutig zugenommen - viele Organisationen brauchten eine Verbindung zu europäischen oder internationalen Partnern, um sich gegenseitig zu unterstützen, zu lernen, einen Raum für Nachbesprechungen zu haben, aber auch, um ihre Aktivitäten durchführen und voneinander lernen zu können. Die internationale Zusammenarbeit florierte und war die Quelle vieler Austauschmöglichkeiten, die durch die Übertragung in die Online-Welt möglich wurden oder sogar noch verbessert werden konnten, mit geringeren Kosten und mehr Möglichkeiten, mehr unterschiedliche Menschen zu erreichen. Der Gegeneffekt war die Überfülle an Möglichkeiten und die Notwendigkeit der Selbstdisziplin, alle verfügbaren Möglichkeiten zu nutzen und gleichzeitig das tägliche Leben der Organisation zu bewältigen oder auf neue Krisen und neu entstandene Bedürfnisse der Begünstigten zu reagieren.

Die internationale digitale Zusammenarbeit ermöglicht das Lernen voneinander, den Austausch und die Reflexion aber auch die Bildung von Teilforschungsteams.

Der Bedarf zeigt sich in der Zunahme von Anträgen im Rahmen von Europäischen Förderungen in allen Europäischen Mitgliedsstaaten.

2.4.4. Weiterentwicklung von Serviceangeboten

Trend und Notwendigkeiten

Die Digitalisierung hat auch bewirkt, dass neue Services und Angebote für ihre Zielgruppen entstanden sind. Sie bringen Erleichterung auf unterschiedliche Art: zum einen vereinfachen Sie die Kommunikation oder Erreichbarkeit mit bestimmten Zielgruppen, sie entlasten Freiwillige in ihrer Arbeit mit den Zielgruppen. Das bietet Chancen für Freiwillige und für Zielgruppen.

Auch die Zuweisung von freiwillig tätigen Personen zu Personen, die Leistungen oder Services in Anspruch nehmen ist nicht einfach zu bewältigen. Hier leisten digitale Apps durch Matching-Plattformen großartiges, auch wenn, die Ergebnisse noch überprüft werden sollten.

Praxisbeispiele

Be my eyes verbindet Blinde und Sehbehinderte Menschen mit Sehenden durch einen Videocall. So kann schnell und unkompliziert visuelle Assistenz geboten werden.

(www.bemyeyes.com/).

Youvo ist eine Engagement-Plattform für Kreative. Das Engagement kann hier dezentral ohne physischen Kontakt erfolgen. Ob Flyer, Websites, Marken oder der ganzer Corporate Auftritt: Über Youvo können sich Kreative für gemeinnützige Zwecke engagieren und Gemeinnützige Unterstützung finden (www.youvo.org)

Das United Nations Volunteers (UNV) Programm bietet Möglichkeiten online verschiedene Tätigkeiten auszuführen, wie beispielsweise Online-Kurse für Schüler und Schülerinnen in ländlichen Gebieten in Entwicklungsländern oder Übersetzungstätigkeiten.

(www.onlinevolunteering.org/en)

No Isolation – ein Pilotprojekt der Caritas Wien, das dazu beitragen soll, die Einsamkeit der im Rahmen der „Pflege Zuhause“ betreuten Menschen zu verringern. Freiwillige kommunizieren mit diesen mittels digitaler Geräte über Videoanruf, schicken Fotos und Nachrichten etc. Ergänzend erklären sich die Freiwilligen bereit, die betreute Person einmal im Monat zuhause zu besuchen.

Schleswig-Holstein in Deutschland hat mit einer Ehrenamtlichenwebsite, eine Auflistung von hilfreichen Tools, die in neue Services integriert werden können, vorgenommen (<https://engagiert-in-sh.de/digitales/>).

Für Rumänien liegen keine Studien oder Manifestationen vor, aber auf Basis von Beobachtungen kann festgestellt werden, dass sich Organisationen stark auf die Online-Kommunikation verlassen. Mit der Beschleunigung der digitalen Kommunikation und dem Druck, den größten Teil ihrer Tätigkeiten online zu verlagern, waren die NRO gezwungen, auch ihre Werbe- und Kommunikationsmechanismen neu zu erfinden, um das Interesse ihrer Zielgruppen oder Stakeholder zu wecken und zu erhalten. Das digitale Geschichtenerzählen hat an Dynamik gewonnen, visuelle, lustige und ausgefallene Botschaften sind eindeutig zur neuen Norm geworden, Infografiken und gemischte Bilder mit Symbolen und kleinen Texten sind der neue Trend - die nicht nur bei der Werbung für die Arbeit der Organisationen eingesetzt werden, sondern auch bei der Auswahl ihrer Dienstleistungen, die sie neuen Zielgruppen anbieten. Es werden zahlreiche Online-Schulungen und -Kurse angeboten, Online-Unterstützung, Mentoring (für Schüler oder Jugendliche in schwierigen Lebenssituationen) und sogar Gesundheits- und Sportaktivitäten, die auch nach der Aufhebung der Beschränkungen online bleiben, weil sie ein größeres Publikum erreichen können.

2.4.5. Neue Formen der Freiwilligenarbeit

Trend und Notwendigkeiten

Infolge der Digitalisierung sind neue Beteiligungsformate wie Mikro-Engagement, Crowdsourcing und Crowdfunding entstanden. Digital engagierte Freiwillige engagieren sich eher für ein bestimmtes Anliegen als für eine bestimmte Organisation, so dass Freiwilligenorganisationen neu überdenken müssen, wie sie ihre Mitglieder einbinden. Organisationen müssen lernen, über ihre Grenzen hinaus zu denken und die Fähigkeiten, Ressourcen und Bedürfnisse der Freiwilligen in den Vordergrund zu stellen.

Praxisbeispiele

Während der Zeit der erzwungenen Isolation in der **Tschechischen Republik** haben viele erkannt, wie einfach es ist, mit einer Person in einem anderen Land in Kontakt zu treten - dank der Kommunikationstechnologien, insbesondere dem Internet. In dieser Situation entstand die Idee eines internationalen Hackathons, der nicht nur dem gemeinnützigen Sektor, sondern auch der Wirtschaft helfen soll.

Das Organisationsteam, dem Freiwillige aus den Reihen der Experten für Marketingkommunikation, Finanzmanagement und Projektmanagement angehören, schließt sich zusammen und bietet ausgewählten Projekten oder Ideen für die Innovation bestimmter Branchen seine Hilfe an.

Es gibt keine spezifischen Studien, die sich mit der **rumänischen Freiwilligenarbeit** befassen, aber die Analyse der von den sichtbarsten und aktivsten Freiwilligenorganisationen verbreiteten Botschaften kann auf einige neue Formate der Freiwilligenarbeit hinweisen - insbesondere auf angepasste Modelle von persönlichen Aktivitäten, die in die virtuelle Welt übertragen werden können. Da die Pandemie und die ukrainische Flüchtlingskrise klare Bedürfnisse und Defizite in der Art und Weise, wie Behörden auf Krisen reagieren können, aufzeigten, konnte eine massive Mobilisierung von Bürger:innen für Spendenaktionen, die Unterstützung von gefährdeten oder isolierten Menschen, das Sammeln von Materialien und Ressourcen, die Schaffung von IT-Lösungen und Datenverwaltungssystemen, die die Krisenreaktion unterstützen können, beobachtet werden.

2.4.6. Zugang zur Online-Information

Trend und Notwendigkeiten

Printmedien verlieren rasch an Bedeutung. Im Gegenzug wird online-Information zum bestimmenden Faktor für Information. Dies hat auch Auswirkungen auf die Freiwilligenarbeit. Ohne Online-Auftritt wird man kaum noch wahrgenommen, man kann keine aktuellen Informationen streuen.

Praxisbeispiele

In **Deutschland** ist die Nutzung der traditionellen Printmedien seit Jahren rückläufig. Dies ist besonders bei der jüngeren Generation zu beobachten. Diese Gruppe informiert sich inzwischen überwiegend online oder zum Teil über soziale Netzwerke. Google wird vor allem zur schnellen Informationsbeschaffung genutzt. An zweiter Stelle werden YouTube-Videos angesehen, um sich über ein Thema zu informieren. Wikipedia wird von 1/3 aller Jugendlichen mehrmals pro Woche zur Recherche genutzt. Dennoch stehen für die Mehrheit der Jugendlichen die klassischen Medien an erster Stelle, wenn es um die Vertrauenswürdigkeit geht.

Wir leben zwar in einem Zeitalter, in dem viele Menschen viel mehr Zugang zu Informationen und Möglichkeiten haben, aber in **Rumänien** ist dieser Zugang immer noch stark fragmentiert, abhängig von der sozialen und wirtschaftlichen Entwicklung des Gebiets sowie dem allgemeinen Interesse und der Bereitschaft der Menschen, die angebotenen Informationen auch tatsächlich zu nutzen. Gleichzeitig klafft eine große Lücke zwischen den Programmen, die den Zugang zu Informationen fördern, der Art und Weise, wie sie strukturiert, kommuniziert und formuliert sind, und den tatsächlichen Bedürfnissen der Menschen, die vielfältige und entschlüsselte Informationen am meisten benötigen. In dem Versuch, Nachrichten, Verfahren und Anforderungen der verschiedenen Bürger zu vereinfachen, hat Code4Romania eine Reihe sehr wichtiger, benutzerfreundlicher digitaler Lösungen für eine Vielzahl von Themen entwickelt - von Informationen über Covid bis hin zu Wahldaten, Spendenunterstützungsmechanismen oder Informationen, die von Flüchtlingen benötigt werden. Interessanterweise waren an Code4Romania mehr als 2700 Freiwillige beteiligt, die Fachleute in ihren Arbeitsbereichen sind, und es gibt einen einzigartigen Prozess der digitalen Freiwilligenarbeit, der große Auswirkungen auf das Land hat.

Die traditionellen Medien in der **Tschechischen Republik** gehören zu den am stärksten gefährdeten in Europa. Einer internationalen Umfrage zufolge lag der Grad der Bedrohung ihrer Existenzfähigkeit im vergangenen Jahr bei 85 %, gegenüber 36 % im Vorjahr. Der Durchschnitt für alle untersuchten Länder liegt bei 69 %.

Insgesamt stieg der Anteil der Internetnutzer in der **Tschechischen Republik** im Jahr 2021 auf 83 %. Dies entspricht 7,25 Millionen Menschen über 16 Jahren. Von dieser Gruppe gaben 98% an, dass sie das Internet regelmäßig, d.h. mindestens einmal pro Woche, nutzen. 90 % der Internetnutzer gehen täglich oder fast täglich ins Netz. Meistens handelt es sich dabei um Personen mit Hochschulbildung oder um Personen mit Sekundarschulbildung und Abitur. Nach Berufen geordnet sind Studenten und Hausfrauen am stärksten in sozialen Netzwerken vertreten. Frauen nutzen soziale Netzwerke etwas häufiger (58 %) als Männer (54,4 %) (Quelle: Tschechisches Statistisches Amt).

3. Positive und negative Wirkungen der Digitalisierung

Die Digitalisierung erzeugt positive und negative Wirkungen auf die Freiwilligenarbeit. Der Anpassungsdruck zwingt Freiwilligenorganisationen mit ihren digitalen Werkzeugen state-of-the-art zu sein.

Insgesamt kann gesagt werden, dass die Digitalisierung auch für Freiwilligenorganisationen enormes Potenzial entfaltet. Dies wird auf mehreren Ebenen gesehen:

- Ebene der Organisation
- Ebene der Arbeit mit Freiwilligen
- Ebene der Angebote von Freiwilligenorganisationen

Das bedeutet aber auch, dass sich eine Freiwilligenorganisationen der Digitalisierung nicht entziehen kann, will sie nicht als verstaubt und altmodisch gelten. Allerdings sehen viele Freiwillige den Mehrwert der Freiwilligenarbeit in der direkten Kommunikation mit anderen Menschen - im sozialen Austausch. Hier muss also eine gute Balance zwischen Digitalisierung und Sozialer Interaktion gefunden werden.

Die Digitalisierung fördert aber auch das intergenerationelle Lernen. Jüngere sind sozusagen digital Natives und können ihr Wissen und ihre Erfahrungen gut an die ältere Generation weitergeben. Ältere wiederum können ihre Erfahrungen und ihr Wissen in der direkten Kommunikation an Jüngere weitergeben.

Insgesamt zeigt die Digitalisierung, dass es zu einer Effizienzsteigerung kommen kann, wenn digitale Tools und Methoden sorgfältig eingesetzt werden, allerdings steigt damit auch der Druck wie ein am Markt agierendes Unternehmen zu handeln. Abläufe, Entscheidungen, Handlungen werden schneller und auch der Druck rasch zu agieren steigt. Aber auch ein Professionalisierungsdruck wird erzeugt, die Förderstellen erwarten professionelle Anträge, ein professionelles Projektmanagement und -abrechnungen. Auch hier wird der Druck zunehmend erhöht und die Erwartungshaltungen steigen. Die Frage ist: will man das? Und wie kann man sich diesem entziehen? Die Antworten sind nicht ganz einfach – wenn man mit dem Strom der Zeit schwimmt, besteht die Gefahr, dass man gerade das nicht mehr bieten kann, wofür die Freiwilligenarbeit auch steht – für das soziale Miteinander, für Gemeinschaft leben. Wenn man dagegenhält, kann es aber auch passieren, dass man als nicht mehr zeitgemäß wahrgenommen wird. Welche Empfehlungen kann es da geben? Man sollte so agieren, wie Unternehmen und zu allererst auf die Werte des Unternehmens und die Erwartungen der Kund:innen (und das sind nicht nur jene für die wir tätig sind, sondern auch solche, mit denen wir tätig sind) genau anschauen und entsprechend handeln. Des Weiteren kann man jene Aufgaben, die man als NGO nicht ausüben möchte oder kann, auslagern – dabei kann es sich um digitalisierte Administrationsdienstleitungen oder um Kommunikationstools handeln.

Ein weiterer Effekt der Digitalisierung ist – das betrifft aber nicht nur Freiwilligenorganisationen, sondern uns alle – ist die Informationsflut, mit der wir zu kämpfen haben. Auszuwählen was sind wichtige Informationen und was sind weniger wichtige oder

überflüssige Informationen ist gar nicht so einfach. Dies ist eine klassische Managementaufgabe – digitale Skills um damit gut umzugehen, Informationen gut selektieren und einordnen zu können ist dabei unabdingbar. Die Verarbeitung und Dokumentation von Informationen können viele Ressourcen binden. Daher wird die Entwicklung einer Informationsstrategie empfohlen. Gemeint ist damit ein Prozess, wie mit Informationen umgegangen wird, wie sie Eingang in die Kommunikation der Organisation finden, wie sie dokumentiert werden.

Die Digitalisierung verändert jedoch auch das Anbieten von Services und Angeboten. Neue digitale Tools erleichtern das Arbeiten, Beschleunigen die Interaktion oder Reaktion oder Erreichen auch eine weitaus größere Zielgruppe. Ein weiterer Effekt - setzt man digitale Tools sorgfältig ein - ist, dass dadurch auch Zeit für die menschliche Interaktion gewonnen werden kann.

Die Digitalisierung ist also nicht nur Fluch oder Segen, sondern es gibt viele Abstufungen dazwischen. Der bestimmende Faktor dabei ist der Mensch, der die Macht hat, über die Art und den Einsatz von digitalen Instrumenten zu entscheiden.