



Co-funded by  
the European Union

**ProVol Digital**

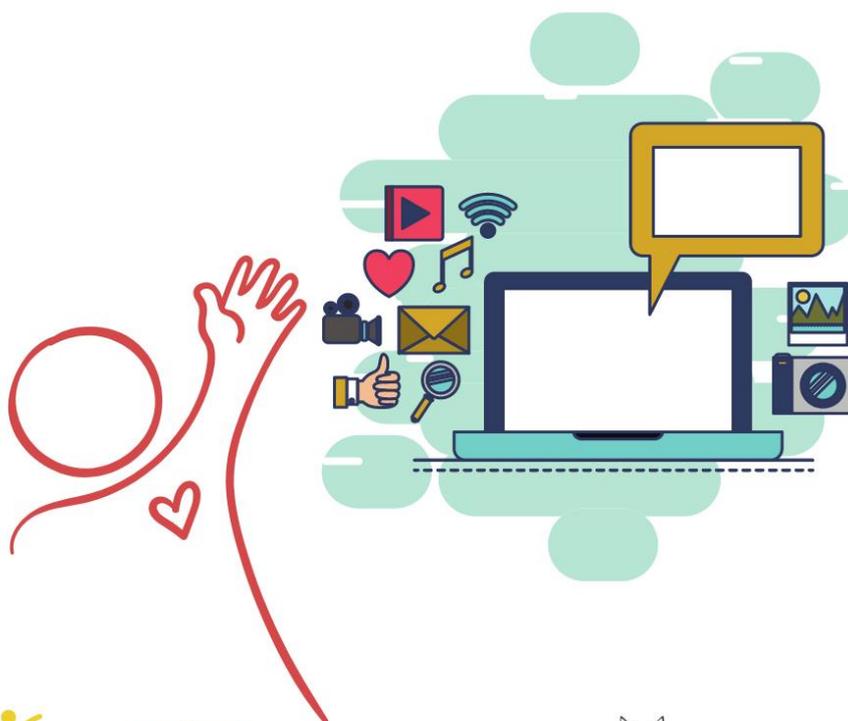
Professional volunteer management  
and training through digitalisation



## Leitlinie

# "Möglichkeiten und Grenzen der Überleitung von offline Aktivitäten in die digitale Sphäre"

## Praktische Tipps für den Transformationsprozess





## Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung .....	4
2. Ausgewählte Bereiche .....	5
3. Online-Meetings .....	6
3.1 Potentiale von Online-Meetings .....	6
3.2 Herausforderungen von Online-Meetings .....	6
3.3 Effiziente Online Meetings – Wie es funktioniert .....	7
4. Verbreitung von Informationen .....	9
4.1 Potenziale der Informationsverbreitung .....	9
Vorteile:.....	9
4.2 Herausforderungen der Informationsverbreitung.....	9
Nachteile: .....	9
4.3 Effiziente Informationsverbreitung - Wie sie funktioniert .....	10
5. Fallstudien .....	11
Lesepatenschaften.....	11
Häkelrunde der Rentner:innen .....	11
SugarBabes-Treffen.....	11
Picknick für Freiwillige .....	11



Kofinanziert von der  
Europäischen Union

Dieses Projekt wurde mit Unterstützung der Europäischen Kommission finanziert. Die geäußerten Ansichten und Meinungen entsprechen jedoch ausschließlich denen des Autors bzw. der Autoren und spiegeln nicht zwingend die der Europäischen Union oder der Europäischen Exekutivagentur für Bildung und Kultur (EACEA) wider. Weder die Europäische Union noch die EACEA können dafür verantwortlich gemacht werden.

# 1. Einleitung

Die durch die COVID-19-Pandemie geförderte Digitalisierung hat sich zu einem Megatrend entwickelt und Einzug in alle Lebensbereiche gehalten, wobei das Ehrenamt keine Ausnahme bildet.

Zum einen hat diese Entwicklung viele Möglichkeiten im Ehrenamt eröffnet, als auch bestimmte Aufgaben vereinfacht. Zum anderen hat der Einsatz digitaler Werkzeuge und Methoden auch gezeigt, dass nicht alles digitalisiert werden kann und soll.

Dieses Dokument beschäftigt sich mit den Grenzen und Herausforderungen der digitalen Arbeit und beschreibt auch Best-Practice-Beispiele – wo die Digitalisierung sehr gut funktioniert hat und neue Perspektiven für das Ehrenamt eröffnet hat.

## 2. Ausgewählte Bereiche

Digitalisation in der Freiwilligenarbeit bietet viele Chancen und Möglichkeiten. Tagungen und Aktivitäten können bis zu einem gewissen Grad unabhängig von Ort und Zeit abgehalten werden. Onlineaktivitäten können auch von zu Hause aus durchgeführt werden, sofern die notwendige Ausstattung vorhanden ist.

Wir analysierten den Einsatz der Digitalisierung im Ehrenamt hinsichtlich ihrer Chancen und Grenzen. Wir konzentrierten uns auf Bereiche, die sowohl positiv als auch negativ betroffen waren, sowie auf solche, die mit besonderer Sorgfalt behandelt werden müssen. Die beteiligten Partner brachten ihre Erfahrungen ein und recherchierten Sekundärliteratur.

Die folgenden Bereiche wurden sowohl negativ als auch positiv bewertet

- Online-Meetings
- Informationsverbreitung

## 3. Online-Meetings

Nichts wird ambivalenter diskutiert als die aufgeblähte Anzahl an Online-Meetings. Während die Online-Meetings einerseits unglaubliche Möglichkeiten bieten, bringen sie andererseits auch Schwierigkeiten und Herausforderungen mit sich.

### 3.1 Potentiale von Online-Meetings

Die Digitalisierung in der Freiwilligenarbeit bietet viele Chancen und Möglichkeiten.

Meetings und Aktivitäten können unabhängig von Ort und Zeit abgehalten werden. Online-Aktivitäten können auch von zu Hause aus durchgeführt werden, sofern die notwendige Ausrüstung vorhanden ist.

Zeitunabhängigkeit ist möglich, wenn man asynchron - also in verschiedenen Zeitzonen - arbeiten kann und die Online-Präsenz einfach und unkompliziert ist.

Das große Potenzial von Online-Meetings liegt in der schnellen Koordination ohne großen Aufwand. Man muss das Büro nicht verlassen und spart Zeit. Die eingeschränkte Mobilität schont zudem Ressourcen und das Klima.

Die Existenz von kollaborativen Tools, die es ermöglichen, gleichzeitig an demselben Dokument zu arbeiten und Dokumente gemeinsam zu nutzen, bietet auch Möglichkeiten für eine verbesserte Teilnahme und gemeinsame Erstellung.

### 3.2 Herausforderungen von Online-Meetings

Der häufigste Fehler besteht darin, zu versuchen, Offline-Sitzungen online auf genau die gleiche Weise zu erstellen, ohne zu berücksichtigen, dass andere Regeln gelten.

Onlinesitzungen können aus mehreren Gründen anstrengender sein als Offlinesitzungen:

- Mangel an körperlicher Aktivität (kein Pendeln, kein Spaziergang in der Mittagspause, etc.)
- Pausen werden vergessen
- Ständig auf das eigene Video schauen (offline würde niemand stundenlang in einen Spiegel schauen, aber online sind wir ständig unserem eigenen Bild ausgesetzt)
- Videos suggerieren mehr Intimität (im wirklichen Leben würden wir nie jemanden für mehrere Minuten anstarren, aber online kann dies passieren, wenn wir den Videobildschirm der anderen Person auf unseren Bildschirm projizieren und die andere Person es vielleicht nicht einmal bemerkt; auf der anderen Seite scheitern wir, wenn wir versuchen, Augenkontakt herzustellen)
- Das Gehirn wird leichter überlastet, weil wir uns nicht nur auf den Redner/die Rednerin, sondern auf alle Teilnehmer:innen und die Präsentation (und manchmal auf unsere E-Mails usw.) gleichzeitig konzentrieren
- Mangel der nonverbalen Kommunikation: Auch in Videos starren die Teilnehmer:innen meist auf ihr eigenes Bild oder auf den Bildschirm und schauen nie direkt in die Kamera; selbst Moderator:innen oder Referent:innen sitzen, statt aufzustehen, was zu einem Mangel an nonverbaler Kommunikation führt.

- Partizipation wird erschwert, es finden vermehrt Dialoge als Diskussionen statt, was der Art des Mediums geschuldet ist
- Beteiligungsmöglichkeiten können als Machtinstrument genutzt werden - Mitsprache, Abstimmung, Informationsaustausch (auch Teilen von Dokumenten) – sind alles Möglichkeiten, die nicht allgemein zugänglich sind
- Online-Meetings benötigen andere Tools als Offline-Meetings, wie z. B. körperliche Bewegung, Abstimmungen, Diskussionen usw.
- Zusätzlich zu den verwendeten Methoden muss der Moderator/die Moderatorin auch über die notwendigen technischen Fähigkeiten und Instrumente/Werkzeuge verfügen, damit ein Meeting effizient und effektiv organisiert werden kann.
- Weniger Konzentration auf das Meeting, da man leichter abgelenkt wird und dazu neigt, andere Aufgaben nebenbei mitzumachen (zB Mails lesen).
- Die Haupteinschränkung besteht darin, dass es keine natürliche Geselligkeit gibt, die normalerweise während des Mittagessens oder der Kaffeepausen auftritt. Ohne diese themenfremden Interaktionen gibt es eine andere Gruppendynamik und Einzelpersonen könnten zögern, sich zu äußern, da sie Schwierigkeiten mit der Navigation im virtuellen Raum haben.

### 3.3 Effiziente Online Meetings – Wie es funktioniert

Unter Berücksichtigung aller oben genannten Faktoren ist es leicht zu verstehen, dass wir nicht einfach Offline-Aktivitäten imitieren können, sondern möglicherweise über den Tellerrand schauen und neue und aufregende Online-Aktivitäten erstellen müssen.

Für Online-Meetings sollten die folgenden Regeln befolgt werden:

- Ein Moderator/eine Moderatorin wird benötigt, um sicher und mit minimalen Fehlern durch das Meeting zu führen. Moderator:innen müssen über das notwendige Know-how für den Einsatz von Online-Meeting-Tools verfügen.
- Bei längerdauernden Meetings, viel Methodeneinsatz und/oder Teilnehmenden mit weniger digitalen Kompetenzen ist ein Co-Moderator/eine Co-Moderatorin empfehlenswert.
- Teilnehmer:innen mit wenig Erfahrung muss geholfen werden - bereits im Vorfeld, indem z.B. das System 15 Minuten vorher betreten wird
- Plan zur Arbeitserleichterung, der sich in der Struktur kaum von einem Offline-Meeting unterscheidet, hilft bei der Strukturierung des Meetings.
- Der Moderationszyklus ist immer derselbe - Einführung und Onboarding, Content-Design, Fazit und Offboarding.
- Führen Sie Regeln für die Kommunikation ein. Dies können sein:
  - ✓ mute, wenn man nicht spricht
  - ✓ Hand heben, wenn man etwas sagen will
  - ✓ Antworten mit Emojis, wenn der Sprecher etwas fragt
- Zumindest zu Beginn die Videokamera anschalten, damit sich die Leute persönlich sehen können, idealerweise - wenn die Verbindung gut ist - während des gesamten Meetings.
- Wiebei einem Offline-Meeting muss es während des Online-Meetings eine Vielzahl von Methoden geben, wie z.B. ICE Breaker, körperliche Bewegung, Abstimmungen, Arbeiten in kleinen Gruppen, Präsentation von Ergebnissen usw. Bitte beachten Sie: Hier gibt es viele nützliche Tools (Whiteboards, Quiz usw.), um den Prozess oder die Ergebnisse zu visualisieren. Das Motto sollte lauten: Weniger ist mehr. Da Menschen in der Regel nur mit einem Bildschirm arbeiten, ist es schwierig zu folgen, wenn zu

viele verschiedene Tools verwendet werden. Idealerweise sollten alle verwendeten Tools in das Videokonferenz-Tool integriert werden (z.B. über einen gemeinsamen Bildschirm) und nicht über Links geteilt werden, da es immer jemanden gibt, der nicht folgen kann und überfordert ist.

- Online-Meetings müssen gut vorbereitet sein – vor allem, wenn unterschiedliche Tools verwendet werden.
- Online können wir uns nicht für die gleiche Zeit konzentrieren wie offline. Unser Gehirn erhält ständig mehr Input. Besprechungen müssen daher kürzer geplant werden (45 Minuten als Schulunterricht sind ideal). Pausen nicht vergessen
- Vergessen Sie nicht die Zeit für Austausch am Anfang.
- Der Moderator/die Moderatorin ist der/die Erste, der/die online ist und der Letzte, der/die offline ist.

## 4. Verbreitung von Informationen

Ein großer Teil findet bereits digital statt. Um Prozesse zu koordinieren und Kooperationen zu ermöglichen, werden alle Aktivitäten und Angebote gebündelt, die die Verbreitung von Informationen und den Wissenstransfer fördern. Digitale Wissensvermittlung hat viele Vorteile, aber auch Nachteile. Die Vorteile überwiegen die Nachteile, wenn die persönlichen Kommunikationsfähigkeiten nicht vernachlässigt werden.

### 4.1 Potenziale der Informationsverbreitung

Die Digitalisierung bringt auch Vorteile mit sich: Bestimmte Arbeiten müssen nur einmal erledigt werden (z.B. Erstellen einer Gruppe) und mit einem Klick gehen die Informationen an alle - sie können lange im Voraus geplant werden - bei guter Kommunikationsplanung ist die Digitalisierung des Wissenstransfers ein großer Vorteil.

#### Vorteile:

- Digitale Übermittlung von Informationen reduziert den Bedarf an persönlicher Koordination
- beugt Fehlinformationen vor
- Informationen können gleichzeitig an alle weitergegeben werden
- spart wertvolle Zeit

### 4.2 Herausforderungen der Informationsverbreitung

Bei der direkten Kommunikation sagt die Mimik viel darüber aus, ob Menschen die ihnen zur Verfügung gestellten Materialien lesen und verstehen. Bei der digitalen Übertragung fehlt diese Rückmeldung bzw. Bestätigung.

#### Nachteile:

- Informationsüberflutung - Technostress entsteht in Alltagssituationen, in denen neue technische Geräte oder Systeme den Nutzer überfordern
- Die persönliche Kommunikation leidet unter der Digitalisierung und führt auch zu häufigen Missverständnissen
- Bei der Durchführung von Seminaren und Trainings fehlen soziale Kontakte und bestehende Konzepte müssen komplett transformiert werden
- Die Verbreitung der erzielten Ergebnisse im Internet erschwert das Testen einiger Produkte
- Die Online Teilnahme verschiedener Personen, die an den von ihnen erzielten Ergebnissen interessiert sind, erschwert dauerhafte zwischenmenschliche Bindungen.

## 4.3 Effiziente Informationsverbreitung - Wie sie funktioniert

Das Wichtigste ist die Klärung von Aufgaben und Zielen für jedes Teammitglied sowie die Sicherstellung des Zugangs zu verschiedenen Informationskanälen und die universelle Einbindung des Teams in den Veränderungsprozess.

Eine gute digitale Informationsübertragung ist möglich über:

- Informationen auf der Homepage
- Nutzen von Messaging-Tools: Mitarbeiter:innen können Informationen ohne Verzögerung austauschen
- Regelmäßige E-Mail-Kommunikation (Newsletter...)
- Nutzung von Videokonferenz-Software, die eine geringe Internetbandbreite verwenden, um niemanden auszuschließen
- intranet oder Cloud-Lösung mit einfachem Zugriff auf Wissen wie Schulungsmaterialien, Dokumente usw.
- soziale Medien: Gruppen in sozialen Medien wie Facebook und LinkedIn haben sich auch in der beruflichen Praxis bewährt

## 5. Fallstudien

Im Folgenden haben wir einige Best Practices für die Entstehung neuer Services als Ergebnis des Transformationsprozesses vom Offline- in den Online-Modus zusammengestellt.

### Lesepatenschaften

Im Lockdown wurde der Fernsehraum im Pflegeheim genutzt, damit der Lesepate/die Lesepatin das Leseprogramm weiterhin von zu Hause aus über ein Videokonferenztool anbieten konnte. Früher stand jeden Monat ein ganzer Nachmittag auf dem Programm – digital findet die Lesung einmal pro Woche und nur anderthalb Stunden statt. Es wird von den Bewohner:innen gut angenommen.

### Häkelrunde der Rentner:innen

In den Villacher Gemeindezentren, organisiert von den Rentnervereinen, finden themenbezogene Treffen statt (Kegelzirkel, Diskussionskreis, Bastelkreis). Der Häkelkreis hat sich im Lockdown zu einer WhatsApp-Gruppe zusammengeschlossen und die Teilnehmer:innen häkeln nun jeweils zu Hause und sind über das Videotool miteinander verbunden. Anfangs benötigte es einen Moderator/eine Moderatorin, aber mittlerweile sind die Teilnehmer:innen im Stande sich selbst zu organisieren. Trotzdem sie freuen sich auf reale Treffen.

### SugarBabes-Treffen

Sugar Babes ist ein wiederkehrendes Treffen für Kinder mit Typ-1-Diabetes, deren Verwandte, Lehrer:innen und die breitere Gemeinschaft. Bei diesen Treffen gibt es immer fachlichen Input sowie Austausch- und Networking-Möglichkeiten. Das für März 2020 geplante SugarBabes-Treffen wurde in die digitale Welt verlegt. Aufgrund der jeweiligen Ablenkungen in den Familien war es nicht möglich, die Agenda einzuhalten - es fehlte an Kinderbetreuung (im Vergleich zu den Face-to-Face-Meetings). Alle einigten sich darauf, die Fragen direkt an die Organisationen zu senden und dann die entsprechenden Antworten von den fachlich verantwortlichen Personen/Ämtern zu erhalten und die digitalen Treffen nur für die Patient:innen in den verschiedenen Altersgruppen (8+) anzubieten.

### Picknick für Freiwillige

Die Teilnehmer:innen des 1. Kärntner Freiwilligen-Picknicks diskutierten, ob im Herbst 2020 ein digitales Picknick organisiert werden sollte. Grundsätzlich waren alle dafür, aber bei der Umsetzung, als einzelne Verbände Präsentationsvideos zur Verfügung stellen sollten, scheiterte dieser Versuch. Es wurde vereinbart, im Jahr 2023 eine Hybridlösung anzubieten. Grund: Die Vereine brauchen offenbar Anleitung und Unterstützung bei der inhaltlichen Entwicklung und Umsetzung (was digital niemand zugeben wollte).

Dieses Projekt wurde mit Unterstützung der Europäischen Kommission finanziert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung trägt allein der Verfasser; die Kommission haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.