

Eine Freiwilligenagentur Digitalisieren *Wie Geht Das?*

Lagfa  Brandenburg

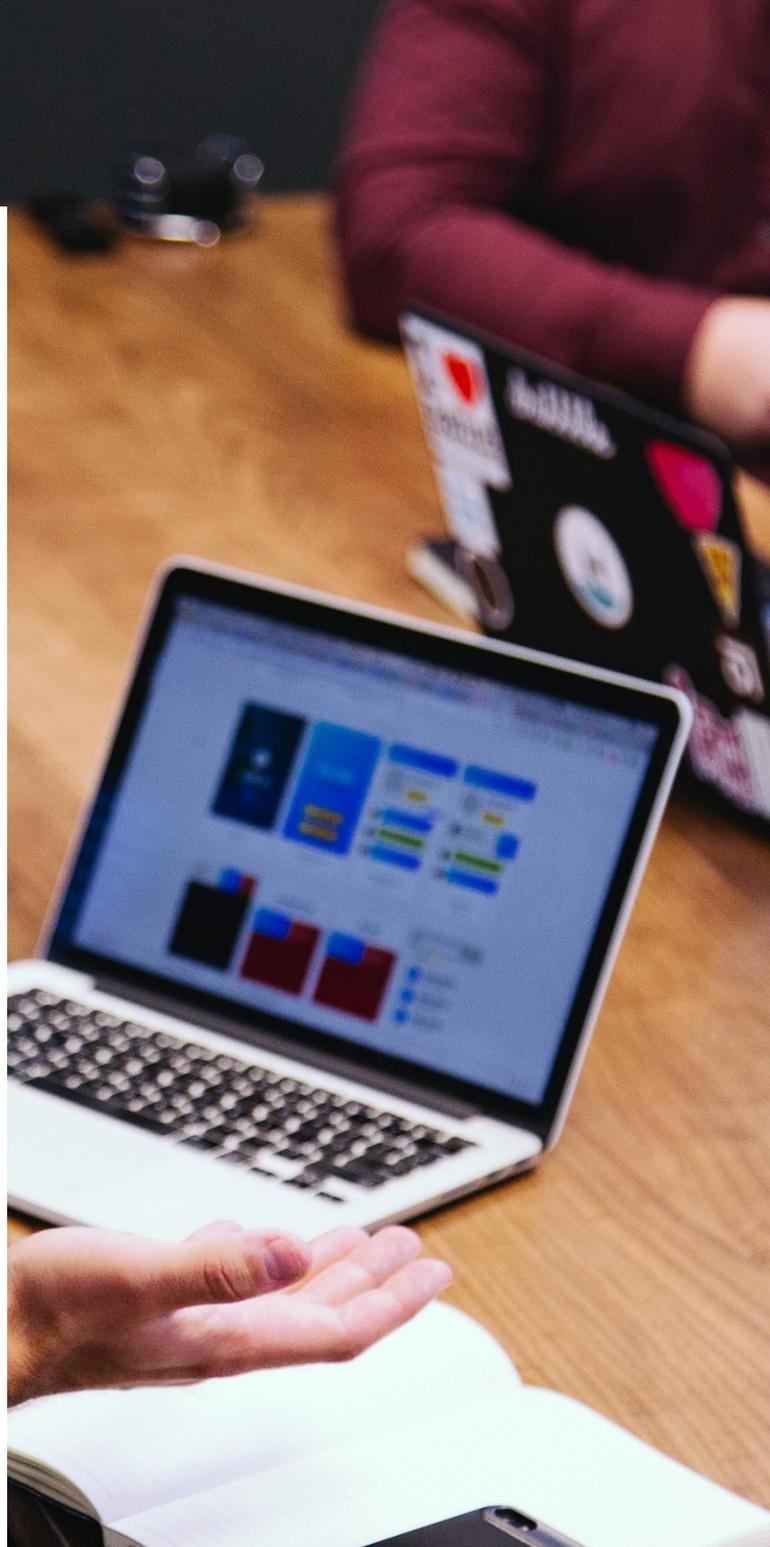
April 2021

www.lagfa.de

Gefördert aus Mitteln des



Hoffnungstaler Stiftung
Lobetal



Eine Freiwilligenagentur Digitalisieren

Wie Geht Das?

Ein praktischer Leitfaden für den Einstieg

Nicht erst seit den Herausforderungen der Corona-Pandemie steht das Thema Digitalisierung auf der Agenda vieler Freiwilligenagenturen. Aber was bedeutet das eigentlich für die Agentur? Welche technischen Hilfsmittel und welches Know-How werden dafür benötigt? Wie findet man sich im Überangebot der Technik zurecht? In diesem "Leitfaden für den Einstieg" zeigen wir erste praktische Schritte für die Umsetzung.

Prozessoptimierung geht den digitalen Tools voraus

Digitalisierung ist kein Selbstzweck. Digitale Hilfsmittel sollen die Arbeit der Agenturen unterstützen, erleichtern, automatisieren und neue Möglichkeiten der Zusammenarbeit eröffnen. Daher ist es grundlegend notwendig, eine Bestandsaufnahme zu machen, die den Status quo darstellt.

Dafür muss eine Liste der wichtigsten Ziele, Aufgaben und Arbeitsvorgänge der Agentur erstellt werden. Anschließend folgt eine Analyse:

- Welche Aufgaben können momentan nicht effizient erledigt werden?
- Wo liegen die Hürden?
- Was verbraucht zu viel Zeit?
- Können digitale Tools dabei helfen?

Nehmen Sie sich die Zeit, die einzelnen Arbeitsprozesse zu betrachten und überlegen Sie auch, wie sich Prozesse verbessern lassen könnten.

Ein Beispiel

Eine Freiwilligenagentur möchte die Vermittlung von ehrenamtlichen Briefeschreiber:innen bei ihrer Aktion „Weihnachtspost für Senior:innen“ optimieren. Die Koordinatorin würde gerne auf einen Blick erkennen, welche Mitarbeitenden welchen Freiwilligen welche Briefkontakte vermitteln, welche Freiwillige noch nicht vermittelt sind und ob die Arbeit zwischen den Mitarbeitenden gleichmäßig verteilt ist.

Eine Mitarbeitende schlägt eine große Memo-Tafel vor, aber die Koordinatorin möchte eine digitale Lösung, damit Sie auch unterwegs und im Home Office den Überblick behalten kann.

Prozessoptimierung am Beispiel einer Ehrenamtsagentur

Aufgabe: Freiwilligen Briefkontakte vermitteln

Prozess: Freiwillige melden sich per Telefon oder Mail > Mitarbeitende führen Beratungsgespräch, machen Vermittlungsvorschläge > Mitarbeitende fragen nach einiger Zeit nach, ob Vermittlung erfolgreich war > evtl. weitere Vermittlungsvorschläge

Probleme: Mitarbeitende müssen selber daran denken, nachzufragen. Koordinierende Person hat keine Übersicht, wer welche Vermittlungen betreut und wo noch Handlungsbedarf ist

Optimierungsvorschlag: Datenbank für Freiwillige mit Erinnerungsfunktion (DSGVO-konform) sowie eine visuelle Übersicht für die Koordination

Lösung: Ein einfach zu bedienendes Projektmanagement-Tool nach dem Kanban Prinzip (Übersicht mit Karten). Diese Methode ist sehr visuell orientiert und hat eine Erinnerungsfunktion. Alle Mitarbeitenden verwalten ihre eigenen Listen. So kann die Koordinatorin auf einen Blick sehen, wenn die Aufgabenlast ungleichmäßig verteilt ist. Da mit sensiblen Daten gearbeitet wird, muss die Lösung DSGVO-konform sein. Das Team entscheidet sich in diesem Fall für Meistertask.

Die richtige Software

An diesem Beispiel wird deutlich: Die digitalen Werkzeuge orientieren sich am Bedarf der Agentur. Welche Software für die Agentur die richtige ist, muss anschließend recherchiert werden. In unserem Beispiel gibt es eine Vielzahl an Datenbanken und Projektmanagement-Tools, die in Frage kommen, alle unterscheiden sich voneinander. Weiter unten stellen wir eine Reihe praktischer Software-Lösungen vor.

Auch bei der Wahl der richtigen Tools müssen sich Agenturen einige Fragen stellen:

- Was muss das Tool können, was wären schöne Extras?
- Was kostet das Tool? Gibt es zubuchbare Pakete? Fallen die Kosten einmalig an, oder ist es ein Abo?
- Was ist unser Budget? Im Falle eines Abos: können wir die Kosten auch in den kommenden Jahren abdecken? Was kosten Schulungen? Gibt es einen Support?
- Ist das Tool nutzerfreundlich? Werden unsere Mitarbeitenden es annehmen? Können sie damit selbstständig arbeiten? Welche Form der Schulung ist erforderlich?
- Gibt es ein Tool, mit dem mehrere Prozesse gleichzeitig optimiert werden können, damit die Mitarbeitenden nicht so viel Neues lernen müssen?
- Und ganz wichtig, wenn mit personenbezogenen Daten gearbeitet wird: Ist das Tool DSGVO-konform?

Die richtige Hardware

Software-Lösungen sind nicht immer ausreichend. Manchmal muss auch eine Webcam, ein Mikrofon, ein Display oder eine Hardware-Software-Kombination angeschafft werden. Die Qualitätsunterschiede und Preise sind markant. Spätestens bei größeren Anschaffungen empfiehlt sich eine professionelle Beratung. Medientechnikunternehmen wissen, worauf bei der Anschaffung von Technik zu achten ist und können Angebote optimal auf die spezifischen Anforderungen zuschneiden.

Digitalisierung ist Organisationsentwicklung

Ein guter Digitalisierungsprozess ist aufwendig und langfristig. Aber er bietet auch viele Chancen. Denn wer sich über den Optimierungsprozess hinauswagt, öffnet den Raum für Vision und Innovation.

Daher ist es auch grundlegend, die Mitarbeitenden in diese Entwicklung mit einzubeziehen. Sie sind es auch schlussendlich, die mit den Tools arbeiten müssen. Nehmen sie diese nicht an, ist das gesamte Digitalisierungskonzept nutzlos.

Eine trockene Analyse kann plötzlich sehr spannend werden, wenn alle ihre Ideen und Vorschläge einbringen dürfen. Und das nicht nur, um bestehende Prozesse zu optimieren. Hier sollte auch Raum sein, Innovationen anzustoßen: Welche Projektideen schlummern noch in der Agentur? Wie könnten sie mit neuen Hilfsmitteln umgesetzt werden, z.B. Engagementangebote in Kurzvideos präsentieren, eine regionale Engagement-App oder Beratung per Videokonferenz? Das Thema kann auch als spannender Workshop ausgestaltet werden.

So entwickelt sich aus der Liste über den IST-Zustand der Agentur nicht nur eine Übersicht der Tools zur Prozessoptimierung, sondern auch ein Plan zur Weiterentwicklung: Wo stehen wir? Wo sollten wir hin? Wo wollen wir hin?

Das muss nicht alles auf einmal geschehen. Für manche Agenturen ist es sinnvoll, Veränderungen schrittweise herbeizuführen, während andere schon nahezu durchdigitalisiert sind. Das Tempo muss sich an den Bedürfnissen und Fähigkeiten der Mitarbeitenden und deren Aufgaben orientieren.

Einzelkämpfende

Einige Agenturen werden von nur einer Person betreut. Hier kann es inspirierend sein, sich mit anderen Einzelkämpfenden zusammenzutun. Jede Person erstellt dann im Austausch mit anderen ein Digitalisierungskonzept für die eigene Agentur. Die Kernprobleme und Aufgaben überschneiden sich oft, so dass auch Lösungen übernommen werden könnten.

Fehlerkultur

Bei all dem Innovationsdrang ist zu beachten, dass sich nach einiger Zeit des Testens herausstellen kann, dass die gefundene Lösung nicht die Richtige ist, oder dass gewisse Konzepte einfach nicht (mehr) passen.

In der Digitalisierung gilt, wie überall: Fehler sind erlaubt und gesund. Sie bieten Raum, wichtige Erfahrungen zu sammeln und daran zu wachsen. In der Konsequenz heißt es dann Ärmel hochkrempeln und bessere Lösungen finden. Von Neuem Testen. Auf die Mitarbeitenden hören. Dranbleiben. Digitalisierung ist ein Prozess.

DSGVO - Datenschutz in der Praxis

Die Datenschutzverordnung wird oft als bürokratisch und umständlich empfunden, ist aber unverzichtbar, um unsere persönlichen Daten effektiv vor Missbrauch zu schützen. In Freiwilligenagenturen werden personenbezogene Daten oft erhoben, um Kontakt mit den Freiwilligen zu halten (Name, Telefonnummer, E-Mail-Adresse).

Diese Daten müssen geschützt werden. Das beginnt damit, dass die Freiwilligen in die Speicherung dieser Daten einwilligen, sonst dürfen sie nicht gespeichert werden. Es empfiehlt sich für jede Freiwilligenagentur ein Dokument dazu anzulegen und beim ersten Beratungsgespräch um Unterschrift zu bitten.

Zur Speicherung gehört auch die Verpflichtung zur Löschung der Daten. Es ist nicht erlaubt, Daten länger als für die Zeit der Zusammenarbeit zu lagern. Agenturen müssen die Speicherung ihrer Daten daher regelmäßig prüfen und auch auf Wunsch unverzüglich löschen. Bei einigen Datenbanken ist es möglich, Kontakte auf Wiedervorlage zu setzen. So könnte man z.B. alle 6 Monate prüfen, ob der Kontakt weiterhin gespeichert werden darf.

Zu dem Thema empfehlen wir das Dokument [“Datenschutz im Verein unter Berücksichtigung der Datenschutz-Grundverordnung. Die 10 wichtigsten Hinweise für Vereinsvorstände und andere Personen, die im Verein mit datenschutzrechtlichen Belangen befasst sind”](#) des Landesbeauftragten für den Datenschutz und die Informationsfreiheit Rheinland-Pfalz.

Fazit

1. Digitalisierung ist kein Selbstzweck - alle Schritte sollen den Zielen und Aufgaben der Agentur dienen
2. Eine Bestandsaufnahme machen, Lösungen ableiten:
Aufgaben > Prozesse > Probleme > Lösungen > digitale Tools
3. Raum für Innovation und Visionen schaffen
Ideen > Prozesse > digitale Tools
4. Mitarbeitende einbinden und schulen, Tempo anpassen
5. Eine gesunde Fehlerkultur leben

Übersicht gängiger Tools

Hier listen wir gängige Software-Lösungen für alltägliche Aufgaben. Informationen zu Funktionsumfang, Datenschutz und Preisen erhalten Sie auf den jeweiligen Webseiten.

Alles für die interne Kommunikation

Terminplanung

Doodle
Dudle
Nextcloud Polls
Nuudel
Terminplaner 4

Messenger-Dienste

Asana
Mattermost
Open Rainbow
Signal
Slack
Threema
Whatsapp

Videokonferenz

Adobe Connect
BigblueButton
BlueJeans
Freinet-Video
GoToMeeting
Jitsi Meet
Lifesize
Microsoft Teams
Nextcloud Talk
Open Rainbow
Skype
Starleaf
Webex Meetings
Zoom

E-Mail

Thunderbird
Outlook

Kalender

Google Drive
Freinet
Microsoft Outlook

Alles für das Projektmanagement

Projektmanagement-Tools

Asana
Atlassian
Basecamp
Cryptpad.fr
Freinet
G Suite
Meistertask
Microsoft Plan

Notion
Monday
Podio
Stackfield
TogglPlan
Trello
Wrike
Zenkit

Time-Tracking

TogglTrack
Tima

Alles zum kollaborativen Arbeiten

Cloud-Speicher

Cryptpad
Dropbox
Freinet
Google Drive
Microsoft OneDrive
Nextcloud
OwnCloud
Tresorit

Kollaboratives Arbeiten

Asana
Cryptpad.fr
Etherpad
Google Drive
Microsoft Office 365
Nextcloud
Notion
OwnCloud

File Sharing

BOX
Dropbox
Nextcloud
WeTransfer

Alles für die Öffentlichkeitsarbeit

Newsletter

Cleverreach
Mailchimp
MailerLite
Mailjet
Microsoft Outlook

Kostenlose Fotos

Pixabay
Unsplash
Pexels

Anzeigen schalten

Facebook Ads

Google Ads - Mit dem Freianzeigenprogramm [Google Ad Grants](#) können registrierte gemeinnützige Organisationen für einen bestimmten Freibetrag kostenlos Werbung schalten.

Google Maps

Ein Eintrag bei Google Maps ist sinnvoll. Mehr dazu bei Google für Non-Profits.

Digitale Veranstaltungen

[Die bagfa hat hier einen Leitfaden für digitale Veranstaltungen erstellt](#)

Social Media

Facebook
Instagram
Pinterest
Snapchat
TikTok
YouTube

Website

Unzählige Angebote

Design

Adobe Indesign
Adobe Lightroom
Adobe Spark
Adobe Photoshop
Affinity
Canva
Gimp
Microsoft Powerpoint
Microsoft Word
Pablo by Buffer
Scratch

Sonstiges

Umfragen

Google Formular
Mentimeter
Microsoft Forms
Nextcloud Polls
Surveymonkey
Typeform

Whiteboards

Mural
Miro
Nexboard
Padlet

Fundraising

Startnext
Fairplaid
Helpteers

Rabatte für NGOS

Google für Non-Profits

YouTube für non-Profits

Stifter Helfen – das IT-Portal für Non-Profits mit vielen Rabatten auf Hard- und Software

Zum Weiterlesen

[Digitales Engagement - bagfa e.V. - Die Bundesarbeitsgemeinschaft der Freiwilligenagenturen in Deutschland](#)

[betterplace academy – sozial lernt digital](#)

[Digitaler Wandel in der Zivilgesellschaft D3 - so geht digital](#)

[Das IT-Portal für Non-Profits | IT-Portal Stifter-helfen](#)

[Digitalisierung für gemeinnützige Organisationen // Cloud und Rüben](#)

[Forum Digitalisierung und Engagement](#)

[Digital Botschafter](#)

[Digitale Nachbarschaft](#)

[Digitale Agenda 2030 – Impulse und Ideen für die Digitale Agenda 2030](#)

[vereint.digital](#)

[Digital Social Summit – Strategien. Instrumente. Debatten.](#)

[opentransfer.de](#)

[Jung. Digital. Engagiert. | Freiwillige im Portrait.](#)

[Non-Profit Tech for Good](#)

[Haus des Stiftens](#)

[DRK Wohlfahrt \(Den digitalen Wandel sozial innovativ gestalten\)](#)

[Der Paritätische \(Webzeugkoffer\)](#)

Außerdem gibt es auf YouTube unzählige Erklärvideos (Tutorials) zu den einzelnen Tools

Lagfa  Brandenburg

Impressum

Herausgeberin ist die Landesarbeitsgemeinschaft der Freiwilligenagenturen Land Brandenburg

Idee, Text und Layout: Stefanie Lenz

Mail: lagfa-brandenburg@lobetal.de

Telefon: 0171 5523303

Website: lagfa-brandenburg.de

Facebook: [@lagfa.brandenburg](https://www.facebook.com/lagfa.brandenburg)

Coverfoto von Headway via Unsplash

Gefördert aus Mitteln des



Hoffnungstaler Stiftung
Lobetal