

# Übersicht und Auswahl digitaler Werkzeuge für Quartiers- und Nachbarschaftsarbeit

Ein Leitfaden zum leichten Einstieg in das  
Thema Digitalisierung

Die folgende Arbeitshilfe/Checkliste stellt eine Hilfestellung dar, wenn Sie ein Projekt planen, dass die Förderung der Begegnung im Quartier/Stadtteil/Nachbarschaft zum Ziel hat.

Sie wurde im Rahmen der Arbeitsgruppen des Forum Seniorenarbeit NRW entwickelt. Das Feedback der AG-Teilnehmenden ist eingeholt und berücksichtigt worden:

AG Nachbarschaft und Nachbarschaftshilfe ermöglichen

AG Organisationen und Initiativen motivieren

AG Sozialraum digital gestalten

AG Zugänge ermöglichen

Arbeitsschwerpunkt Digitale Ideen für Sozialraum und Nachbarschaft

[www.forum-seniorenarbeit.de/digitales](http://www.forum-seniorenarbeit.de/digitales)

[info@forum-seniorenarbeit.de](mailto:info@forum-seniorenarbeit.de)

Version 1.0.1, Stand vom: 5. Mai 2020

Forum Seniorenarbeit ist ein Projekt des



**Kuratorium  
Deutsche Altershilfe**

und wird gefördert vom

Ministerium für Arbeit,  
Gesundheit und Soziales  
des Landes Nordrhein-Westfalen





# Inhalt

---

|  |    |
|--|----|
| Einführung in das Thema.....                                     | 4  |
| Digitalisierung in der Quartiers- und Nachbarschaftsarbeit ..... | 4  |
| Begriffe .....   | 4  |
| Handlungsfelder für den Einsatz digitaler Werkzeuge .....        | 5  |
| Transparenzangebote im Sozialraum .....                          | 5  |
| Informelle Kommunikationsstrukturen .....                        | 5  |
| Nachbarschaftsplattformen und Social-Media .....                 | 6  |
| Spezialanwendungen zur Umsetzung von Angeboten .....             | 6  |
| Bevor Sie beginnen.....  | 7  |
| Nützliche Recherchen im Vorfeld.....                             | 8  |
| Methodenvorschlag zur Gruppendiskussion.....                     | 8  |
| Themenkomplexe.....  | 10 |
| Rahmenbedingungen .....  | 10 |
| Inhaltliches Konzept .....                                       | 11 |
| Finanzierung .....   | 13 |
| Technische Merkmale .....  | 14 |
| Technische Funktionen .....                                      | 16 |
| Weitere zu berücksichtigende Aspekte.....                        | 18 |
| Glossar .....  | 18 |
| Startpunkte für Recherchen .....                                 | 21 |
| Notizen .....  | 22 |
| Mitwirkende an dieser Handreichung.....                          | 22 |

Erstellt von:

*Daniel Hoffmann*

Forum Seniorenarbeit NRW

Kuratorium Deutsche Altershilfe

Regionalbüro Köln

Gürzenichstraße 25

50667 Köln

E-Mail: [daniel.hoffmann@kda.de](mailto:daniel.hoffmann@kda.de)

Tel.: 030/221 8298 – 41

Alle Abbildungen und Grafiken: Pixabay

([www.pixabay.com](http://www.pixabay.com))

Veröffentlicht unter:



Lizenztext: [creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/deed.de](http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/deed.de)

# Einführung in das Thema

---

## Digitalisierung in der Quartiers- und Nachbarschaftsarbeit

Die Digitalisierungswelle hat längst auch soziale Arbeitsfelder erreicht. Es geht weniger darum ob, sondern vielmehr darum wie und mit welchem Anspruch wir den zukünftigen Herausforderungen begegnen. Dazu benötigt es klare Vorstellungen, Kompetenzen und Rahmenbedingungen, die es uns erlauben digitale Prozesse unter unseren jeweiligen Leitbildern zu gestalten.

Als Organisationen, seien diese nun verbandlich, kommunal oder ehrenamtlich organisiert, dürfen wir den Anschluss nicht verlieren. Es geht darum neue Kommunikationswege zu erschließen, damit wir Kontakt halten mit unserer Zielgruppe und uns neue Interessierte erschließen.

Mit der Einführung digitalisierter Angebote oder dem Umbau vorhandener Strukturen werden neue Engagementfelder für ältere Menschen erschlossen und Prozesse teilweise auf den Kopf gestellt. Manche Tätigkeiten verändern sich stark oder fallen weg, neue ergeben sich. Allein aus wirtschaftlichen Gründen sind wir angehalten unsere Abläufe zu überdenken und neu zu strukturieren. Die aus unserer Sicht größte Chance liegt darin neue Wege für Partizipation zu erschließen, neue Angebote zu schaffen, die es mehr Menschen ermöglichen an unseren Angeboten teilzuhaben und mitzuwirken.

Wir dürfen dabei aber nie aus den Augen verlieren, dass die Technik immer nur das Werkzeug zur Erreichung unserer Ziele sein darf und wir aufgrund unseres sozialen Auftrags eine besondere Verantwortung für benachteiligte und schwer erreichbare Gruppen tragen.

## Begriffe

Diese Arbeitshilfe/Checkliste stellt eine Hilfestellung dar, wenn Sie ein Projekt planen, das die Förderung der Begegnung im Quartier/Stadtteil/Nachbarschaft zum Ziel hat oder ein Dienst im Rahmen von Nachbarschaftshilfe digitalisieren möchten. Angesprochen werden diejenigen, deren Auftrag oder Anliegen es ist, entsprechende Angebotsformen digital weiterzuentwickeln. Dies können Quartiersentwickler\*innen, Mitarbeitende in Nachbarschaftsprojekten, verantwortliche für EDV oder Vorstände in Vereinen und Initiativen sein.



Die Begriffe Quartier- und Nachbarschaft werden in der Praxis häufig synonym verwendet. Im digitalen Raum sind diese Abgrenzungen häufig an die Vorgaben von Systemen, bzw. dem Verständnis der Anbietenden gebunden.

Einige Beispiele für den Omnibusbegriff, der in digitalen Anwendungen synonym für verschiedene Kontexte verwendet wird, sind Quartier, Viertel, Kiez, Stadtteil, Dorf, Gemeinde, Kommune oder Sozialraum.

Auch der Begriff **Nachbarschaft** suggeriert viele verschiedene Vorstellungen. Einige in der Literatur verwendete räumliche Abgrenzungen sind

- Pantoffelnähe,
- In meiner Straße,
- Fußläufig erreichbar,
- Mein Dorf,
- Mein Stadtteil
- ...

Klassische Vorstellungen von Nachbarschaft bzw. **nachbarschaftlicher Unterstützungssysteme** sind geprägt von Spontaneität, Unverbindlichkeit (ohne dauerhafte Verpflichtung), einem längerfristigen Vertrauensverhältnis und dem Wunsch etwas zurück zu geben bzw. die „Schuld“ zu begleichen.

Nachbarschaftliche Beziehungen enden häufig an der eigenen Haustür oder werden später von anderen Beziehungsebenen abgelöst (Bekannschaft, Freundschaft).

**Nachbarschaftsarbeit** beinhaltet Möglichkeiten, wie Begegnung und Kommunikation formell und informell organisiert und ermöglicht werden kann, mit dem Ziel der Stiftung informeller Beziehungen zwischen Nachbar\*innen.

Beispiele für Nachbarschaftsarbeit sind Stadtteilfeste, Wohnzimmergespräche oder Begegnungsstätten/-räume und -anlässe u.v.a.

**Nachbarschaftshilfe** hingegen sind Handlungsmöglichkeiten, wie Nachbarschaften gestaltet werden können, wenn informelle Nachbarschaft nicht (mehr) gegeben ist und organisiert substituiert werden muss.

Beispiele hierfür sind Handwerksdienste, Begleit- und Besuchsdienste, Tauschringe, Taschengeldbörsen oder Fahr- und Einkaufsdienste u.v.a.

Häufig werden die unterschiedlichen Zielsetzungen gemischt mit dem Wunsch bürgerschaftlich engagierte Menschen für die Mitarbeit in den eigenen Projekten, Angeboten und Diensten zu gewinnen.

## Handlungsfelder für den Einsatz digitaler Werkzeuge

Im Rahmen unserer Praxiserfahrungen haben wir für die Arbeitsfelder Nachbarschaft und Quartier die folgenden vier Handlungsfelder identifiziert. Als Anlage stellen wir jeweils eine Liste zur Verfügung, die einige Anwendungen in diesen beinhaltet. Sie ist allerdings ohne Anspruch auf Vollständigkeit und sollte nur einen ersten Einstieg vereinfachen.



Die dargestellten Beispiele sind keine Empfehlungen, sondern dienen dem Sammeln von Ideen und zur Inspiration. Lassen Sie sich nicht dazu verleiten, sich auf diese zu beschränken. Der Markt der Anwendungen befindet sich in einem kontinuierlichen Wandel.

### Transparenzangebote im Sozialraum

Zu Beginn der Arbeit im Quartier steht häufig die Anforderung erst einmal die vorhandene Angebotsstruktur abzubilden und Grundlageninformationen zu einzelnen Themen zu vermitteln. Hierzu eignet sich in der Regel eine Website. Häufig wird diese durch Apps ergänzt oder darüber ein eigener Informationskanal aufgebaut. Beispiele hierfür sind Quartiers- oder Stadtteilwebsites mit Veranstaltungen, Adressverzeichnissen und Linklisten auf weiterführende Informationen. Ergänzt werden können diese um Newsletter oder Push-Nachrichten.

#### Beispiele für Transparenzangebote im Sozialraum

- Gut versorgt in ... ([gut-versorgt-in.de](http://gut-versorgt-in.de))
- unser-quartier.de – Engagement älterer Menschen in der digitalen Gesellschaft ([unser-quartier.de](http://unser-quartier.de))
- Chancenportal der Bertelsmann-Stiftung ([bertelsmann-stiftung.de/de/unsere-projekte/synergien-vor-ort/projektthemen/chancenportal/](http://bertelsmann-stiftung.de/de/unsere-projekte/synergien-vor-ort/projektthemen/chancenportal/))

### Informelle Kommunikationsstrukturen

Zur Förderung informeller Kommunikationskanäle innerhalb einer Gruppe von Menschen eignen sich Messenger oder E-Mailgruppen. Beispiele hierfür können eine Gruppe zur Freizeitgestaltung, Einkaufshilfen oder eine virtuelle Hausgemeinschaft sein.

## Beispiel Informelle Kommunikationsstrukturen

Messenger werden häufig ad hoc genutzt, um anlassbezogene Gruppen zu gründen.

Technik: In der Regel WhatsApp, obwohl ausreichende Anzahl an Alternativen zur Verfügung stehen (Threema, Telegram, Signal, Wire, u.a.)

## Nachbarschaftsplattformen und Social-Media

Es gibt eine Vielzahl von Anbietern sozialer Netzwerke (Social-Media), die bereits einen Zugang zu einem Teil unserer Zielgruppen haben. Diese können zu Informationszwecken genutzt werden. Grundanlage dieser Plattformen ist jedoch die Interaktion, so dass grundsätzlich darauf geachtet werden sollte auch den Rückkanal zu bedienen. Sie bedienen in der Regel immer nur einen Ausschnitt der Bevölkerung, so dass es ratsam ist parallel mehrere Plattformen zu bedienen.

Darüber hinaus gibt es Anbieter fertiger sozialer Nachbarschaftsplattformen, die sie selbst einrichten und bewerben müssen.

## Beispiel für Nachbarschaftsplattformen und Social-Media

- nebenan.de
- Nextdoor.de
- Lokale Facebook-Gruppen ([facebook.com](https://www.facebook.com))
- Fragnebenan.com // Österreich
- Crossiety ([crossiety.ch](https://www.crossiety.ch)) // Schweiz
- Fürenand ([fuerenand.ch](https://www.fuerenand.ch)) // Schweiz
- oder Animus ([animus.de](https://www.animus.de))

oder Modell-/Förderprojekte:

- Digitale Dörfer ([digitale-doerfer.de](https://www.digitale-doerfer.de))
- meindorf55+ ([meindorf55plus.de](https://www.meindorf55plus.de))
- Quartiersnetz Gelsenkirchen ([quartiersnetz.de](https://www.quartiersnetz.de))
- SoNaTe – Soziale Nachbarschaft und Technik ([sonate.jetzt](https://www.sonate.jetzt))
- KommmiT – Kommunikation mit Intelligenter Technik ([kommmiit.info](https://www.kommmiit.info))

## Spezialanwendungen zur Umsetzung von Angeboten

Neben oben genannten allgemeinen Nachbarschafts- und Quartiersplattformen gibt es eine Vielzahl an Anwendungen, mit deren Hilfe Projekte, Angebote und Dienste digital abgebildet werden können. Diese sind in der Regel auf ein spezielles Segment fokussiert und bieten zahlreiche integrierte Prozesse an.

## Beispiele für Spezialanwendungen zur Umsetzung von Angeboten

- Tauschring ([communities.cyclos.org](https://www.communities.cyclos.org))
- DasNez Taschengeldbörse ([dasnez.de](https://www.dasnez.de))
- Helferportal ([helferportal.de](https://www.helferportal.de))
- Freinet Datenbank - Freiwillige managen ([freinet-online.de](https://www.freinet-online.de))
- Datenerhebung und Befragungen ([limesurvey.org](https://www.limesurvey.org))
- Lets act – (junge) Freiwillige gewinnen ([letsact.de](https://www.letsact.de))
- Machmitbörse des Fraunhofer Instituts für die öffentliche Verwaltung ([oeffentliche-it.de/machmitboerse](https://www.oeffentliche-it.de/machmitboerse))
- Actionbound – Digitale Schnitzeljagden zur Sozialraumerkundung ([de.actionbound.com](https://www.de.actionbound.com))

- Stadtsache – Beteiligung und Rückmeldungen aus dem Quartier ([stadtsache.de](http://stadtsache.de))

Allgemeine Anforderungen werden in Hinblick auf Büro-Organisation (Office-Management) geäußert. Die folgende Liste beinhaltet einige datenschutzfreundliche Lösungen jenseits der bekannten Anwendungen großer Anbieter:

#### Office & Co

- Cryptpad - Datenschutzrechtlich konforme Cloud ohne Registrierung möglich ([cryptpad.fr](http://cryptpad.fr))
- Nextcloud - Cloudlösung zum selbst hosten ([nextcloud.com/de/](http://nextcloud.com/de/))
- Nuudel - Terminfindung oder beliebige Meinungsbilder datenschutzfreundlich gestalten ([nuudel.digitalcourage.de](http://nuudel.digitalcourage.de))
- Terminplaner.NRW ([www.terminplaner.nrw.de](http://www.terminplaner.nrw.de))
- Etherpads für die spontane Zusammenarbeit an Text ([pad.foebud.org](http://pad.foebud.org))
- Bitrix24 -CRM System mit kostenloser Basisversion ([www.bitrix24.de](http://www.bitrix24.de))

Das Thema **Videokonferenzsysteme** haben wir aufgrund der aktuellen Situation in einem eigenen Dokument bearbeitet und veröffentlicht: [Tipps und Hinweise zur Moderation von Videokonferenzen \(forum-seniorenarbeit.de/0unc1\)](http://forum-seniorenarbeit.de/0unc1)

Die oben genannten Beispiele haben keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Es gibt viele weitere Plattformen und Angebote. Auch die Funktionalitäten unterliegen einem stetigen Wandel.

Weitere und aktuelle Werkzeuge finden Sie in unserer Mediathek unter

[www.forum-seniorenarbeit.de/digitales](http://www.forum-seniorenarbeit.de/digitales)

Gerne nehmen wir weitere Hinweise entgegen und publizieren diese ggf.

## Bevor Sie beginnen

Viele Organisationen und Initiativen sind zurzeit damit beschäftigt Ihre Angebote oder zumindest Teile davon digital neu oder umzugestalten bzw. diese zu erweitern.

Die Auswahl einer Software bzw. des richtigen Dienstes ist eine grundlegende Entscheidung. Unter Umständen bindet sie Sie über längere Zeit an einen Anbieter und erfordert eine hohe Investition in Form von Geld und/oder Zeit und birgt eine gewisse Abhängigkeit von einem Anbieter/Produkt. Sie sollte nicht allein im stillen Kämmerlein getroffen werden, sondern es sollten alle beteiligten Interessengruppen im Vorfeld einbezogen werden.



In einer Organisation sollte die Entscheidung über das Projekt von der Spitze getragen werden. Beziehen Sie bereits im Vorfeld (der Konzeption) Ihre Leitungsgremien mit in den Auswahlprozess ein.

Bedenken Sie grundsätzlich, dass die Software das Werkzeug zur Erfüllung eines Ziels ist und nicht das Ziel vorgeben darf.

Unter besonderer Beachtung der in der Regel eher geringen Budgets der Einrichtungen und Organisationen in der Seniorenarbeit, sollte das Thema Nachhaltigkeit von Beginn an mitgedacht werden. Wenn Sie mit bürgerschaftlich Engagierten Menschen zusammenarbeiten, sollten Sie nie die Aspekte der Freiwilligkeit und des Risikomanagements aus den Augen verlieren.

In der Praxis konnten wir oft beobachten, dass die Einführung einer Software an die Kompetenzen oder Vorlieben einer einzelnen Person gebunden ist. Jemand kennt da etwas oder hat etwas gehört oder bringt

etwas mit. Das ist ein Ansatzpunkt, auf den man zurückgreifen kann, dennoch zufallsgesteuert und im Nachhinein häufig nicht nachvollziehbar. Sowohl im Arbeitsleben wie auch im Engagement wechseln Personen. Die Organisation muss also entsprechendes Augenmerk darauflegen, dass das Werkzeug auch bei einem Wechsel der Beteiligten verfügbar und nutzbar bleibt.

Die vorliegende Checkliste/Arbeitshilfe dient als Grundlage für eine Gruppendiskussion, in der sie sich über einzelne Punkte verständigen und sicherstellen, dass sie über die gleichen Dinge sprechen. Es wird also immer auch einen Teil geben, in dem die einzelnen Bausteine erläutert bzw. erklärt werden müssen.

Es ist sinnvoll eine entsprechende Team- oder Projektgruppensitzung einzuberufen und im Vorfeld eine Person mit der Vorbereitung und Moderation zu beauftragen. Diese sollte die im weiteren aufgeführten Recherche-Vorschläge umsetzen und selbst sicher im Thema sein. Besonders vorteilhaft wäre es, wenn diese Person Kompetenzen aus den Arbeitsfeldern mit älteren Menschen und digitalen Themen mitbringt.

## Nützliche Recherchen im Vorfeld

Der oder die Moderator\*in sollte sich im Vorfeld gut auf das Planungsgespräch vorbereiten.

Suchen Sie intensiv nach Projekten, die etwas ähnliches tun, wie Sie es in Ihren ersten Vorstellungen entworfen haben. Analysieren Sie deren Konzepte, überlegen, was auf die eigene Situation übertragbar ist, was fehlt und was nicht benötigt wird.



Machen Sie sich vorab mit den grundlegenden Abläufen solcher Projekte vertraut. Welche Aufgaben sind zu erfüllen und welche Voraussetzungen und Kompetenzen werden benötigt? Gibt es bereits feststehende Ausschlusskriterien, über die dann nicht mehr diskutiert werden muss?

Machen Sie eine kurze Recherche zu Fachliteratur und lesen Sie sich in das Thema ein.

## Methodenvorschlag zur Gruppendiskussion

Wir schlagen vor, die Arbeitsgruppe zweimal tagen zu lassen. Am ersten Tag wird ein gemeinsames Verständnis erzeugt und die Checkliste durchgearbeitet. Nach einer weiteren zwischenliegenden Recherche-phase wird eine Entscheidung über Verfahren und Vorauswahl der richtigen Software getroffen.

Laden Sie alle beteiligten Interessengruppen (Leitung/Vorstand, IT, Fachebene, Nutzerinnen und Nutzer, ...) rechtzeitig ein. Beschreiben Sie sehr genau, was Ziel der Arbeitsgruppe ist und welche Erwartungen Sie an die Teilnehmenden haben. Die Gruppengröße sollte sieben Personen inkl. Moderation nicht überschreiten, um eine echte Diskussion zu ermöglichen.

Zur Eröffnung der Sitzung oder Arbeitsgruppe ist es sinnvoll, mit einem kurzen Impuls den aktuellen Planungsstand bzw. vorab getroffene Absprachen transparent zu machen.

Erläutern Sie noch einmal die Erwartungen und Zielsetzungen für den heutigen Tag und vereinbaren zu Beginn das weitere Vorgehen (z.B. weitere Termine). Klären Sie die Frage der Dokumentation.

Nun beginnt die eigentliche Arbeit mit der Handreichung/Checkliste.

Die Moderation arbeitet nun die Fragen nacheinander ab. Zuerst erfolgt jeweils ggf. die Erklärung der genannten Termini. Anschließend schlägt die Moderation eine gemeinsame Formulierung für die Arbeitshilfe vor. Der oder die Protokollant\*in überträgt diese in das Arbeitsblatt.

Im Nachgang zur Besprechung verschickt die Moderation das Protokoll an alle Beteiligten.

Die Moderation bittet alle Beteiligten Vorschläge für bestimmte Produkte zu machen und auf Basis der Checkliste zu begründen.

Bis zur nächsten Sitzung werden die Vorschläge zusammengetragen und um eine eigene intensive Recherche ergänzt.

Zu Beginn des zweiten Treffens stellt die Moderation zunächst die eingegangenen Produktvorschläge und eigenen Ergänzungen vor. Treffen Sie nun im Gruppenkonsens eine Auswahl von drei Kandidat\*innen

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| Software / Online-Dienst A: |  |
| Software / Online-Dienst B: |  |
| Software / Online-Dienst C: |  |

Anhand der erarbeiteten Punkte von Tag 1 wird nun eine Diskussion eröffnet und ein Konsens entwickelt, welches Instrument oder welche Instrumente die richtigen für das jeweilige Vorhaben sind.

Gehen Sie die einzelnen Punkte noch einmal durch. Bepunkten Sie die jeweilige Software mit 3, 2 und 1 Punkten.

3 = am stärksten

2 = Mittelfeld

1 = nicht so stark

Am Ende zählen Sie die Punkte zusammen. Überdenken Sie das Ergebnis in der Gruppe noch einmal, ob es nicht Ausschlusskriterien gibt, die bislang noch nicht berücksichtigt wurden.

Erstellen Sie eine schriftliche Begründung, warum sich die Gruppe für diese Software oder diesen Online-Dienst entschieden hat.

# Themenkomplexe

---

## Rahmenbedingungen

| <b>Fragestellung</b>             | <b>Antwort</b> |
|----------------------------------|----------------|
| Projektname                      |                |
| Organisation                     |                |
| Verantwortliche Ansprechperson   |                |
| Beteiligte Interessengruppen     |                |
| Projektbeginn / -ende            |                |
| Angaben zum finanziellen Budget  |                |
| Angaben zu zeitlichen Ressourcen |                |

## Inhaltliches Konzept

| Fragestellung  | Antwort | A | B | C |
|--|---------|---|---|---|
| Was ist das Ziel der Plattform / bzw. des Einsatzes der Software?                        |         |   |   |   |
| Wer ist die primäre Zielgruppe des Projekts?   |         |   |   |   |
| Gibt es eine sekundäre Zielgruppe?   |         |   |   |   |
| Welche Aufgaben bzw. welchen Mehrwert erfüllt die Plattform in Hinblick auf die Ziele?   |         |   |   |   |
| Welchen Mehrwert generiert die Plattform aus Sicht der Zielgruppe?                       |         |   |   |   |
| <input type="checkbox"/> Information   |         |   |   |   |
| <input type="checkbox"/> Kommunikation ermöglichen                                       |         |   |   |   |
| <input type="checkbox"/> Interaktion ermöglichen   |         |   |   |   |
| <input type="checkbox"/> Vermittlung von bürgerschaftlichem Engagement                   |         |   |   |   |
| <input type="checkbox"/> Digitalisierung bestehender Prozesse                            |         |   |   |   |
| <input type="checkbox"/> Neue Services / Dienstleistungen                                |         |   |   |   |
| <input type="checkbox"/> Weitere   |         |   |   |   |
| Wie soll das hinter der Plattform / dem Projekt liegende redaktionelle Konzept aussehen? |         |   |   |   |
| Was sind die rechtlichen Rahmenbedingungen?  |         |   |   |   |
| Herausgeber*innen:   |         |   |   |   |

|   |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|
| Betreiber*innen:  |  |  |  |  |
| Verantwortlich im Sinne des Presserechts (Impressum):   |  |  |  |  |
| Verantwortlich für den Datenschutz gemäß DSGVO:   |  |  |  |  |
| Welche Rolle spielen die Bürger*innen (Ansprechgruppe)? Nur Adressierte oder auch Mitgestalter*innen? |  |  |  |  |
| Welche Aufgaben übernehmen die Mitarbeitenden und welche zeitlichen Ressourcen werden eingebracht?    |  |  |  |  |
| Wie wird mit Anfragen umgegangen?   |  |  |  |  |
| Gibt es begleitende Aktivitäten (aktivierende Befragungen, Technikhilfen, ...)?                       |  |  |  |  |
| Welche Qualifizierungen benötigen wir?  |  |  |  |  |

## Finanzierung

| Fragestellung  | Antwort | A | B | C |
|--|---------|---|---|---|
| Wie soll die Plattform bzw. das Angebot finanziert werden (Geschäftsmodell)? |         |   |   |   |
| Kosten für Entwicklung   |         |   |   |   |
| Betriebskosten   |         |   |   |   |
| Kosten für Dienstleister*innen / Anpassungen / Support / Updates / Backups   |         |   |   |   |
| Kosten für die Redaktion und Teilnehmersupport?                              |         |   |   |   |
| Kosten für Marketing?  |         |   |   |   |
| Entstehen weitere Kosten (z.B. für meine Nutzer*innen)?                      |         |   |   |   |
|  |         |   |   |   |

## Technische Merkmale

| Fragestellung  | Antwort | A | B | C |
|--|---------|---|---|---|
| Betreiben wir einen eigenen Server oder nutzen wir ein Hosting oder einen Online-Dienst?   |         |   |   |   |
| Nutzen wir ein Open-Source-Produkt (z.B. Typo3, WordPress, Drupal, Joomla) oder ein kommerzielles zur Miete oder zum Kauf? Oder benötigen wir eine Eigenentwicklung? |         |   |   |   |
| Welchen Server (Hardware) welches Betriebssystem bzw. welche Programmiersprache und Datenbanksystem setzen wir ein?  |         |   |   |   |
| Wer macht das Design?  |         |   |   |   |
| Wer bietet technischen Support für Anpassungen, Fehler und Fragen?   |         |   |   |   |
| Wer schult die Mitarbeitenden bzw. Redakteur*innen?  |         |   |   |   |
| Betreiben wir eine Einzelinstallation oder eine Multi-User-Plattform (die wir ggf. mit anderen teilen können)?   |         |   |   |   |
| Gibt es Schnittstellen in unserer Organisation, mit denen die ausgewählte Software kompatibel sein muss?   |         |   |   |   |
| Gibt es bereits eine Software, die ersetzt werden soll? Wenn ja, was ist zu beachten bzw. wie wird mit den alten Datenbeständen umgegangen?                          |         |   |   |   |

|  |                  |
|--|------------------|
| Welche Vor- bzw. Nachteile ergeben sich bei Nutzung eines Drittanbieterdienstes? |                  |
| <b>Vorteile</b>  | <b>Nachteile</b> |

## Technische Funktionen

| Fragestellung  | Antwort | A | B | C |
|--|---------|---|---|---|
| Muss die Plattform/Software barrierearm sein? Für Nutzende, in gleicher Weise wie für die Redaktion?   |         |   |   |   |
| Muss sie responsiv sein?   |         |   |   |   |
| Benötigen wir eine browser-basierte Software/Plattform oder eine App und wenn ja welche Systeme?   |         |   |   |   |
| Soll unsere Plattform bei Bedarf um weitere Funktionen erweiterbar sein?   |         |   |   |   |
| Ist die Integration von weiteren externen Angeboten möglich/nötig (z.B. Tauschring, Tauschengeldbörse, Datenbanken, weitere Schnittstellen)? |         |   |   |   |
| Welche Individualisierungsmöglichkeiten wünschen wir uns bzw. sollen möglich sein (die wir selbst durchführen)?                              |         |   |   |   |
| Welche der folgenden technischen Funktionen wollen wir nutzen?   |         |   |   |   |
| <input type="checkbox"/> Kommentarsysteme / Foren / Messaging / Chats  |         |   |   |   |
| <input type="checkbox"/> Landkartenvisualisierungen  |         |   |   |   |
| <input type="checkbox"/> Bildergalerien, Videos, Audios, andere Embeds   |         |   |   |   |
| <input type="checkbox"/> Formulargeneratoren   |         |   |   |   |
| <input type="checkbox"/> Newsletter  |         |   |   |   |
| <input type="checkbox"/> Push-Nachrichten  |         |   |   |   |
| <input type="checkbox"/> Ticketsystem  |         |   |   |   |
| <input type="checkbox"/> Integrierter Online-Shop  |         |   |   |   |
| <input type="checkbox"/> Veranstaltungskalender (ggf. mit Buchungssystem)  |         |   |   |   |

|   |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> Importe/ Exporte             |  |  |  |  |
| <input type="checkbox"/> Statistische Analysen        |  |  |  |  |
| <input type="checkbox"/> Social-Media-Schnittstellen  |  |  |  |  |
| <input type="checkbox"/> Mehrsprachigkeit             |  |  |  |  |
| <input type="checkbox"/> Rechte/Rollensystem          |  |  |  |  |
| <input type="checkbox"/> Geschlossene Gruppen möglich |  |  |  |  |
| <input type="checkbox"/>                              |  |  |  |  |
|   |  |  |  |  |

## Weitere zu berücksichtigende Aspekte

Wenn man ein Projekt zur Digitalisierung von Angeboten plant, können nachfolgende Fragestellungen hilfreich sein und bereits im Vorfeld helfen eine Vision des eigenen Vorhabens zu entwerfen:

- In Hinblick auf die Software-Auswahl, machen Sie eine ausführliche Marktrecherche. Wenn Sie an ein Unternehmen kommen, prüfen Sie, ob es Kund\*innen gibt, die Ihrer Organisation entsprechen oder spielen alle in einer anderen Liga?
- Schauen Sie in den angegebenen Referenzen nach ähnlich Projekten, wie den von Ihnen ange-dachten? Fragen Sie ggf. beim Anbietenden nach.
- Fragen Sie nach Nachlässen für gemeinnützige Organisationen.
- Fokussieren Sie nicht zu schnell auf ein einzelnes Produkt. Benennen und prüfen Sie Alternativen, um eine bewusste Entscheidung zu treffen.

## Glossar

---

Wir haben uns bemüht in dieser Handreichung eine möglichst verständliche Sprache zu verwenden. Dennoch lassen sich in diesem Kontext technische Fachbegriffe nicht immer vermeiden. Diese möchten wir Ihnen in diesem Glossar erläutern.

### **App**

Engl.: application, Anwendungsprogramm vor allem im Bereich der Smartphones, lediglich Anwendung genannt.

### **Barrierearm/-frei**

Menschen mit Behinderung erhalten durch barrierearme/-freie Websites eine erleichterte Bedienbarkeit. Dadurch ist selbstbestimmtes Arbeiten möglich.

### **Betriebssystem**

Ein Betriebssystem organisiert das Computersystem, wie zum Beispiel Arbeitsspeicher, Festplatten, Ein- und Ausgabegeräte. Das Betriebssystem stellt den Bereichen des Systems Anwendungsprogrammen zur Verfügung.

### **Browserbasiert**

Eine Software, die ausschließlich mit dem Internetbrowser bedienbar ist, kann direkt im Browser wiedergegeben werden und kommt ohne Download aus. Der Browser ist die Basis, also der Ausgangspunkt der Anwendung.

### **Datenbanksystem**

Das Datenbanksystem oder auch Datenbank genannt, verwaltet elektronische Daten und speichert diese dauerhaft und effizient, Beispiele sind Online-Shops, Bibliotheken und Vereine.

### **Datenschutz**

Seit der EU-Datenschutzgrundverordnung (EU-DSGVO) ist der Datenschutz stärker in den Blick geraten. Der Begriff beinhaltet organisatorische und technische Maßnahmen gegen den Missbrauch von persönlichen Daten in einer Organisation.

### **Design**

Design bedeutet Gestaltung und ist ein entlehntes Wort aus dem Englischen. Bezüglich webbasierter Arbeit ist der gestalterische Aufbau einer Website gemeint. Fotos oder Grafiken spielen eine große Rolle für die Nutzer\*innen einer Website. Sogenannte vorinstallierte Templates können mit Hilfe eines Baukastensystems für Websites eingestellt werden. Jene Templates haben die Aufgabe neben der grafischen Gestaltung die Nutzer\*innen durch die Website zu navigieren.

### **Einzelinstallation Multi-User-Plattform**

auch: Mehrbenutzersystem, Multiuser-System  
Ein Mehrbenutzersystem bietet die Möglichkeit, dass mehrere Nutzende an einem Computer arbeiten. Das Betriebssystem stellt Arbeitsumgebungen für mehrere Nutzende bereit.

### **Embed**

Englisch: Embed (Deutsch: eingebettet). Innerhalb verschiedener Anwendungen werden Objekte miteinander verknüpft und eingebettet. Beispielsweise können Grafiken in einem Textdokument eingebettet werden.

### **Foren**

Foren sind Websites, welche die Funktion eines Mitgliederbereichs besitzen. Das Forum dient als virtueller Treffpunkt für Menschen mit gleichen Interessen.

### **Formulargenerator**

Formulargeneratoren erstellen Webformulare. Diese Formulare sind eingebettete Textboxen auf einer Website. Daten der anfragenden Person können dank der Textfelder aufgenommen werden. Sie dienen zur Vereinfachung der Kommunikation sowie Speicherung von Daten.

### **Geschlossene Gruppen möglich**

Auf Internetplattformen oder in den Social-Media, wie zum Beispiel Facebook, gibt es das Angebot von offenen Gruppen oder geschlossenen Gruppen. In offenen Gruppen ist die Aktivität der Mitglieder sichtbar. Ein Beitrag einer Person kann also von anderen Personen, welche nicht in der Gruppe beigetreten sind, gesehen werden. Geschlossene Gruppen sind streng moderierte Gruppen, welche einen Austausch nur für die beigetretenen Personen bietet. Beiträge in einer geschlossenen Gruppe werden nur von den Gruppenmitgliedern gesehen.

### **Hardware**

Hardware ist der Oberbegriff für alle greifbaren Teile oder das Zubehör eines Computers. Datenträger (zum Beispiel die Festplatte), Grafikkarte (wesentlicher Bestandteil des Computers zur Kommunikation mit dem Nutzenden) oder das Mainboard (zentrales Brett für das Verbinden

von Komponenten eines PCs) wären Beispiele für Hardware.

### **Hosting**

Ein Host-System bezeichnet ein Computer-System in einem Netzwerk. Beispielsweise ist der Zentralrechner ein Host. Dieser stellt Ressourcen anderen Systemen zur Verfügung, was über Nah- oder Fernverbindung geschehen kann. Der Host kann die Netzwerkaktivitäten steuern und kontrollieren. Die Hauptaufgabe besteht in der Verteilung von Daten und Rechenzeit für die angeschlossenen Rechner des Netzwerks. Unter Webhosting wird eine Dienstleistung für die Bereitstellung von Speicherplatz inklusive Domain von einem Server verstanden.

### **Importe/ Exporte**

Dateiformate können nicht immer von allen Programmen unterstützt werden, daher werden sie importiert oder exportiert. Importieren bedeutet, dass eine Datei aus einem anderen Programm in das von Ihnen Verwendete zu bringen. Das Exportieren ist der Schritt der Speicherung einer Datei in einem für das Programm geeignete Format.

### **Kommentarsysteme**

Für Websites können Kommentarfunktionen verwendet werden. Für die Besuchenden auf der Website wird eine Kommentarbox angezeigt, welche sich zum gegenseitigen Austausch eignet. Dadurch haben Webmaster\*innen die Möglichkeit mit ihrer Besuchsgruppe in Kontakt zu treten.

### **Kompatibilität**

Software sowie Hardware von unterschiedlichen Herstellern sind miteinander kompatibel, das heißt sie können ohne Schwierigkeiten miteinander arbeiten.

### **Landkartenvisualisierungen**

Das Werkzeug der Landkartenvisualisierung ist gut geeignet, um Wissen für die Nutzenden zur Verfügung zu stellen. Insbesondere bei diversen Orten auf einer Landkarte kann eine Visualisierung, z.B. via Google Maps, hilfreich sein und kann somit einen Überblick aller relevanten Orte für bestimmte Themengebiete schaffen.

## **Messaging / Chat**

Ein Chat lässt sich als Online-Unterhaltung zwischen zweier oder mehrerer Personen über Tastatur und Bildschirm in Echtzeit verstehen.

## **Newsletter**

Ein Newsletter ist auch als E-Mail-Verteiler bekannt, welcher in regelmäßigen Abständen E-Mails an einen Kreis von Interessierten sendet.

## **Online-Dienst**

Angebot bzw. Dienstleistung, die über das Internet genutzt werden kann. Der Dienst wird von einer Institution, welche die Server zur Verfügung stellt, angeboten. Die Online-Dienste können als Webanwendung im Webbrowser verwendet werden. Über eine entsprechende Software werden Inhalte ausgegeben.

## **Online-Shop**

Ein Online-Shop vertreibt Produkte über ein Online-Warensystem. Über die Website des Online-Shops können Produkte mit Hilfe eines Online-Bestellvorgangs abgeschlossen werden. Eine Datenbank nimmt die Bestellung auf und gibt diese weiter.

## **Open-Source**

In Open Source-Software wird der Quellcode offengelegt. Das heißt, dass alle Personen die Software beliebig kopieren, weitergeben und auch verändern können. Open Source ist meist kostenfrei, kann allerdings mit kostenpflichtigen Zusatzleistungen des Vertriebs der Software verbunden werden.

## **Programmiersprache**

Zur Erstellung eines Computer-Programms künstlich erschaffene, für den Menschen verständliche Sprache, die aus Anweisungen und Befehlen für den Computer besteht. Mit Hilfe einer solchen Sprache können definierte Anweisungen und Befehle für den Computer zusammengefasst werden, mit denen bestimmte Aufgaben gelöst werden.

## **Push-Nachrichten**

Hierbei abonnieren die Nutzenden eines Dienstes einen Informationskanal. Das Abonnement beinhaltet den Service, automatisch die neusten

Informationen direkt und unaufgefordert zu erhalten. Die Informationen stehen nach Erhalt auch offline zur Verfügung.

## **Rechte/Rollensystem**

Alle Mitglieder eines Mitgliederbereichs haben je nach Status besondere Rechte. Die administrierende Person hat beispielsweise mehr Rechte als ein neues Mitglied. Jedem Mitglied kann eine bestimmte Rolle zugewiesen werden und je nach Rolle bekommt ein Mitglied bestimmte Rechte zugewiesen.

## **Redakteur\*in**

Die/Der Redakteur\*in recherchiert zu einem bestimmten Thema und stellt dann die gewonnenen Informationen komprimiert zusammen. Sie/Er verfasst Beiträge, Interviews, Reportagen und vieles mehr. Ein/e Online-Redakteur\*in verwendet ein Content-Management-System, welches als Datenbank der bereits veröffentlichten oder unveröffentlichten Beiträge einer Website fungiert.

## **Responsiv**

Ein responsives Webdesign beinhaltet ein Design, welches auf die unterschiedlichen Eigenschaften des Endgerätes (zum Beispiel PC, Tablet oder Smartphone) reagiert und auf das jeweilige Endgerät anpasst.

## **Schnittstellen**

Orte, an denen verschiedene Hard- und/oder Softwarekomponenten kommunizieren.

## **Server**

Ein Server ist eine Hardware-Software-Einheit. Der Server ist der Hauptcomputer, welcher in einem Netzwerk andere Computer (Clients) bedient. Er verwaltet das gesamte Netzwerksystem. Alle Dienste eines Netzwerks laufen über einen Server. Als Dienst sind hier beispielsweise Festplatten zur Speicherung von Daten gemeint oder auch der Drucker, welcher innerhalb eines Netzwerks eingerichtet ist.

## **Social-Media-Schnittstellen**

Social-Media Schnittstellen oder auch Dashboard genannt, vereinfachen die Übersicht über die verschiedenen Social-Media-Kanäle. Die

wichtigsten Informationen werden über das Dashboard zusammengefasst dargestellt.

### **Statistische Analysen**

Mit Hilfe von statistischen Analysen kann beispielsweise das Verhalten der Nutzer\*innen der Website analysiert und ausgewertet werden. Die Zusammenfassung der Ergebnisse kann grafisch (zum Beispiel in Diagrammen) aufbereitet werden.

### **Ticketsystem**

Das Ticketsystem ist eine Software, um Kund\*innenanfragen zu bearbeiten. Das Programm klassifiziert die Anfragen der Kundschaft und weist die Tickets der bearbeitenden Person zu. Somit wird sichergestellt, dass keine Anfrage unbeantwortet bleibt.

### **Webservice → Online-Dienst**

Weitere technische Glossare:

[Computerlexikon.com](http://Computerlexikon.com)

Lexikon Begriffe aus der Computerwelt: [bergt.de/lexikon](http://bergt.de/lexikon)

## Startpunkte für Recherchen

---

Blog, Mediathek und Projektdatenbank des Forum Seniorenarbeit

[forum-seniorenarbeit.de/digitales](http://forum-seniorenarbeit.de/digitales)

Sonderseite „Digitale Anwendungen im Home-Office“ des DRK

[drk-wohlfahrt.de/sonderseiten/soziale-innovation-digitalisierung/werkzeuge](http://drk-wohlfahrt.de/sonderseiten/soziale-innovation-digitalisierung/werkzeuge)

Datensparsame Tools fürs Homeoffice von digitalcourage

[digitalcourage.de/blog/2020/corona-homeoffice-tipps](http://digitalcourage.de/blog/2020/corona-homeoffice-tipps)

BAGSO Digitalkompass

[www.digital-kompass.de](http://www.digital-kompass.de)

## Notizen

---

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

## Mitwirkende an dieser Handreichung

---

Diese Handreichung ist im Kontext der Arbeitsgruppen Digitalisierung des Forum Seniorenarbeit NRW entstanden. Wir danken für das konstruktive Feedback.

Beteiligte Personen:

*Ingo Behr*, Stadt Kempen

*Bärbel Blomen*, Seniorenbeauftragte der Stadt Willich

*Michael Cirkel*, Institut Arbeit und Technik, Gelsenkirchen

*Charlotte Dahlheim*, Pflegewegweiser NRW, Verbraucherzentrale NRW

*Christine Freymuth*, Kuratorium Deutsche Altershilfe

*Daniel Hoffmann*, Kuratorium Deutsche Altershilfe

*Erwin Knebel*, Förderverein der Verbraucherzentrale NRW e.V.

*Leah König*, Caritasverband für den Kreis Coesfeld e.V. (Sozialraumakteurin)

*Natascha Mark*, Quartiersentwicklerin SBK Sozial-Betriebe-Köln gGmbH

*Otto K. Rohde*, Vorsitzender des Seniorenbeirats der Stadt Haltern am See

*Sonja Seehrich*, Kuratorium Deutsche Altershilfe

*Britta Sporket*, Landesarbeitsgemeinschaft der Seniorenorganisationen

*Lara Stagge*, Stadt Paderborn

*Sabine Wietkamp*, Quartiersentwicklung und Qualitätsmanagement (Deutsches Rotes Kreuz Landesverband Nordrhein e.V.)

*Stefan Zollondz*, Arbeiterwohlfahrt Kreisverband Bielefeld e.V.