

# **Digitalisierung der Zivilgesellschaft**

## **Bedarfsanalyse**



**CityLAB *Berlin***

**MOTIF** Institute for  
Digital Culture

Durchgeführt von MOTIF Institute for Digital Culture,  
im Auftrag des CityLAB Berlin.

Autorinnen: Katrin Fritsch & Helene von Schwichow

November 2020  
CC-BY-SA-Lizenz

Im Auftrag von

**MOTIF** Institute for  
Digital Culture

 **CityLAB Berlin**

Ein Projekt der

 **TECHNOLOGIE  
STIFTUNG  
BERLIN**

Gefördert durch

**be**  **Berlin**

# Inhalt

<b>Die wichtigsten Findings auf einen Blick</b>	<b>2</b>
1 Digitalisierung und die Berliner Zivilgesellschaft	3
2 Vorgehensweise zur Bedarfsanalyse	4
3 Zentrale Erkenntnisse	5
4 Einblicke in die Lebenswelten zivilgesellschaftlicher Akteur:innen: Heike, Anna und Tim	6
5 Bedarfe	8
5.1 Technische Bedarfe: Tools und Plattformen	
5.2 Nichttechnische Bedarfe: Information & Weiterbildung	
5.3 Nichttechnische Bedarfe: Beratung und Support	
5.4 Nichttechnische Bedarfe: Vernetzung	
6 Weiterführende Handlungsempfehlungen	12
6.1 Kurzfristige Handlungsempfehlungen	
6.2 Langfristige Handlungsempfehlungen	
7 Anhänge	14
7.1 Zusammenfassung der Ergebnisse Workshop 1: Meta-Akteur:innen	
7.2 Zusammenfassung der Ergebnisse Workshop 2: Vertreter:innen der Zivilgesellschaft	
7.3 Leitfaden für die Einzelinterviews	
7.4 Übersicht über alle genannten, derzeit verwendeten Tools	
7.5 Übersicht über weitere genannte Initiativen und Angebote	
7.6 Sampling-Tabelle aller Teilnehmenden	

## **Digitale Infrastruktur für die Berliner Zivilgesellschaft – Die wichtigsten Findings auf einen Blick**

- ▶ Die COVID-19-Pandemie beschleunigt Digitalisierungsprozesse in der Zivilgesellschaft, sorgt aber auch für Unsicherheit und Schwierigkeiten, etwa bei der Zusammenarbeit im Team oder bei der Akquise neuer Vereinsmitglieder.
- ▶ Die digitale Kompetenz in einer Organisation ist entscheidend und hängt nicht vom Willen sondern von Ressourcen (Zeit, Vorwissen, technischer Ausstattung) der Mitglieder ab.
- ▶ Es gibt bereits viele digitale Anwendungen – weshalb es einen hohen Bedarf an einer Übersicht ebendieser und einer Einstufung ihrer Features (DSGVO-Konformität, maximale Mitgliederzahl, weitere Funktionen) gibt.
- ▶ Konkret fehlt Server-Infrastruktur und eine benutzerfreundliche, datensichere, Open Source Videocall-Lösung, die auch Mitgliederversammlungen ermöglicht.
- ▶ Es gibt hohen Bedarf an Weiterbildung im Bereich Social Media und WordPress, den Wunsch nach einer IT-Support-Stelle der Stadt und nach weiteren Vernetzungsmöglichkeiten zwischen zivilgesellschaftlichen Akteur\*innen.
- ▶ Es gibt einen hohen Beratungsbedarf im Bereich Datenschutz.
- ▶ Förderstrukturen müssen ausgebaut und neue Förderungen aufgesetzt werden. Diese sollten IT-Stellen, Maintenance und Ausbau im Blick haben, um auch den Mangel an Hardware und den fehlenden Internetzugang zu überwinden.
- ▶ Verbände und Initiativen leisten bereits wichtige Arbeit für die digitale Infrastruktur der Zivilgesellschaft – diese Netzwerke müssen sichtbarer gemacht und gestärkt werden.

# 1 Digitalisierung und die Berliner Zivilgesellschaft

Die Ereignisse des Jahres 2020 haben besonders deutlich gemacht: eine funktionierende Zivilgesellschaft ist eine maßgebliche Stütze demokratischer Gesellschaften. In Deutschland hat das zivile Engagement in den letzten zwei Jahrzehnten Zuwachs erfahren<sup>1</sup> und findet am häufigsten in Vereinen statt.<sup>2</sup> In Berlin sind ca. 30 % der Einwohner:innen in einem Verein engagiert,<sup>3</sup> die Berliner Vereinslandschaft weist entsprechend eine hohe Diversität bezüglich Größe, Tätigkeit, und Zusammensetzung der Mitglieder auf.

Aufgrund des Zuwachses und voranschreitender Digitalisierung befinden sich zivilgesellschaftliche Organisationen in einem Strukturwandel, der neue Chancen, aber zugleich große Herausforderungen mit sich bringt.<sup>4</sup> In der aktuellen COVID-19-Pandemie zeigt sich, dass digitale Infrastruktur für das Funktionieren zivilgesellschaftlicher Organisationen entscheidend ist. Die Initiative *Aus der Krise lernen: Digitale Zivilgesellschaft stärken!*<sup>5</sup> macht deutlich, wie dringend der Bedarf an **Open Source Infrastruktur**, Zugang zu freiem Wissen und **technologische Souveränität** für die (digitale) Zivilgesellschaft gerade in der aktuellen Situation ist.

Ein großer Teil der zivilgesellschaftlichen Veranstaltungen und Arbeitsprozesse ist in der Pandemie in den digitalen Raum verlagert worden.<sup>6</sup> Dies ist nicht nur negativ zu bewerten. So wurden in vielen Organisationen überfällige **Digitalisierungs-Prozesse beschleunigt**, die Zusammenarbeit ist an einigen Stellen effizienter geworden und mehr Menschen haben Zeit gefunden, sich ehrenamtlich zu engagieren. Viele zivilgesellschaftliche Organisationen können digitale Tools und Angebote bereits erfolgreich für sich nutzen.

Gleichzeitig gibt es Schwierigkeiten: etwa die rechtssichere digitale Durchführung einer Mitgliederversammlung, inklusive geheimer Abstimmung, oder die nachlassende Motivation, da zivilgesellschaftliches Engagement auch von Teamgeist, direktem Austausch und persönlichen Beziehungen abhängig ist. Oft mangelt es zudem an Wissen bezüglich der Passgenauigkeit digitaler Anwendungen sowie an benutzerfreundlichen Alternativen zu kommerziellen Angeboten.

Ziel der Analyse ist also, **die größten Bedarfe der Berliner Zivilgesellschaft zu identifizieren**, um zivilgesellschaftliche Akteur:innen bestmöglich zu unterstützen, Hürden im Bereich Digitalisierung abzubauen, digitale Chancen zu nutzen, neue Zielgruppen zu erreichen und die Effektivität des Engagements nachhaltig zu verbessern.

---

<sup>1</sup> Simons, J., Ziegelmann, H., Vogel, C., & Tesch-Römer, C. (2014). Zentrale Ergebnisse des Deutschen Freiwilligensurveys 2014 in Simonson, J., Vogel, C., & Tesch-Römer, C. *Freiwilliges Engagement in Deutschland* (S. 21-29). Berlin: Springer VS.

<sup>2</sup> Krimmer, H. (2019). Summary: Zivilgesellschaft im Überblick. In Krimmer, H. (Hrsg.), *Datenreport Zivilgesellschaft* (S. 5-7). Berlin: Springer VS.

<sup>3</sup> Simonson, J. & Krausmann, C. (2014). Freiwilliges Engagement in Ost- und Westdeutschland sowie den 16 Ländern (S. 573-601). In Simonson, J., Vogel, C., & Tesch-Römer, C. *Freiwilliges Engagement in Deutschland*. Berlin: Springer VS.

<sup>4</sup> Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (2020). *Dritter Engagementbericht. Zukunft Zivilgesellschaft: Junges Engagement im digitalen Zeitalter*. Abgerufen von: <https://www.bmfsfj.de/bmfsfj/ministerium/berichte-der-bundesregierung/dritter-engagementbericht>

<sup>5</sup> Siehe hierzu: <https://digitalezivilgesellschaft.org/>

<sup>6</sup> Nowakowski, G. (07.07.2020). Digital gegen Corona gekämpft. Der Tagesspiegel. Abgerufen von: <https://www.tagesspiegel.de/gesellschaft/wie-berlins-ehrenamtliche-in-der-krise-halfen-digital-gegen-corona-gekaempft/25984560.html>

## 2 Vorgehensweise zur Bedarfsanalyse

Um ein möglichst vollständiges Bild zu erhalten, wurde die Analyse in drei Phasen aufgeteilt.

**1.** Im ersten Schritt wurde ein **Workshop mit sieben Meta-Akteur:innen** durchgeführt.<sup>7</sup> Als Meta-Akteur:innen zählen Menschen, die schon länger an der Schnittstelle Digitalisierung und zivilgesellschaftliches Engagement arbeiten, dementsprechend über Wissen verfügen und Netzwerke gebildet haben. Ziel des ersten Workshops war es, einen Überblick über das Thema zu bekommen, Eintrittsmöglichkeiten in Communities zu identifizieren und die Bedarfe in ihrer strategischen Ganzheit zu betrachten. Teilnehmende waren zum Beispiel Vertreter:innen der Organisationen Betterplace.org, der Stiftung Bürgermut und der Geschäftsstelle des Dritten Engagementberichts.

**2.** Aufbauend auf den Erkenntnissen des ersten Workshops wurden im zweiten Schritt rund 75 Vertreter:innen der Berliner Zivilgesellschaft kontaktiert. Es wurde darauf geachtet, möglichst unterschiedliche Akteur:innen aus den Bereichen Migration, Sport, Kultur, Frauen, Senior:innen oder Naturschutz zu befragen und die Diversität der Organisationsstrukturen abzubilden. Teilnehmende konnten selbst entscheiden, ob sie an einem Workshop oder an einem Einzelinterview teilnehmen wollten. Mit Hilfe der Erkenntnisse aus dem ersten Workshop wurde ein Interview-Leitfaden konzipiert.<sup>8</sup> Dieser fragt vor dem Hintergrund der aktuellen COVID-19 Pandemie die dringendsten Bedarfe und organisationale Herausforderungen, in Kommunikation, Zusammenarbeit und Finanzen ab. Ziel war es, sowohl tiefere Einblicke in organisationale Prozesse zu gewinnen, als auch konkrete Maßnahmen für die Stadt Berlin abzuleiten. Es wurden **Einzelinterviews mit 23 Personen** durchgeführt, die sowohl ehrenamtlich als auch in Festanstellung in zivilgesellschaftlichen Organisationen tätig sind. Die Interviews haben im Schnitt dreißig Minuten gedauert, wurden meistens aufgezeichnet und mit Blick auf die relevantesten Erkenntnisse ausgewertet.

**3.** Im dritten Schritt wurde ein zweiter **Workshop mit sechs Vertreter:innen der Zivilgesellschaft** durchgeführt.<sup>9</sup> Ziel dieses Workshops war es, Teilnehmende miteinander ins Gespräch zu bringen. Basierend auf den Erkenntnissen aus den Einzelinterviews, sollten in Fokusgruppen konkrete Inhalte für eine potentielle Landing Page erarbeitet werden. Aufgrund technischer Probleme wurden im Anschluss an den zweiten Workshop mit drei der Teilnehmenden zusätzlich Einzelinterviews durchgeführt. Diese wurden zusammen mit den anderen Interviews ausgewertet.

---

<sup>7</sup> Die Zusammenfassung der Ergebnisse des ersten Workshops finden sich im Anhang unter 7.1

<sup>8</sup> Siehe den detaillierten Einzelinterview-Leitfaden unter 8.3

<sup>9</sup> Die Zusammenfassung der Ergebnisse des zweiten Workshops finden sich im Anhang unter 7.2

### 3 Zentrale Erkenntnisse

Aus der Analyse ergeben sich folgende übergeordnete Erkenntnisse:

#### **Der Mangel an Hardware und fehlender Internetzugang stellen nach wie vor die größte Hürde dar.**

*#hardware #internet #endgeräte #wifi*

Allen weiteren Erkenntnissen sollte das Ergebnis vorangestellt werden, dass es noch immer sehr häufig an Hardware, wie etwa Laptops und Smartphones, mangelt. Organisationen stehen im Zuge von Home-Office-Lösungen häufig vor der Herausforderung, ihren (ehrenamtlichen) Mitarbeitenden keine Laptops zur Verfügung stellen zu können. Auch fehlender Internetzugang wurde genannt. Das betrifft insbesondere Organisationen mit Beratungsangeboten, wie etwa Frauen- oder Jugendzentren. Diese infrastrukturellen Zugangsbarrieren stellen die größte Hürde dar.

#### **Digitale Kompetenz ist entscheidend.**

*#autodidaktik #lebenslanges lernen #fehlerkultur #spaß #experimente #literacy*

Organisationen mit digital kompetenten Mitgliedern sind bezüglich digitaler Infrastruktur am Besten aufgestellt. Oft reicht nur schon eine Person, die IT-affin ist, um die gesamte digitale Infrastruktur der Organisation sicherzustellen. Die Herausforderung besteht also darin, bestehendes Wissen innerhalb der Organisationen zu teilen und Organisationen, in denen der Wissensstand noch niedriger ist, zu schulen.

*“Bedarfe lassen sich nicht festmachen an der Struktur der Organisation (alt/jung oder groß/klein), sondern daran, wie viel Vorwissen über digitale Technologien in der Organisation vorliegt. Wir haben Bedarfe, die sich quer durch alle Organisationen ziehen.” bgh. Stadtentwicklung*

Der Aufbau digitaler Kompetenzen ist besonders nachhaltig, weil mit ihrer Hilfe weiteres Wissen geteilt und autodidaktisch erlernt werden kann. Dies gelingt am Besten, wenn die Motivation geschaffen wird, Neues zu lernen und zu experimentieren. *“Neugierig bleiben und Spaß haben an der Digitalisierung muss an erster Stelle stehen.”* SeniorenComputerClub Mitte

#### **Digitale Infrastruktur muss offen zugänglich und an knappe Ressourcen angepasst sein.**

*#zeit #geld #ausstattung #barrierefrei #offen*

Die Digitalisierung der Zivilgesellschaft hängt meist nicht vom Willen der Vertreter:innen, sondern schlichtweg von knappen Ressourcen wie Zeit, Geld oder Ausstattung ab. Selbstverteidigung für Frauen e.V. sagt:

*“Das ist ja das Problem, dass niemand Zeit hat, sich so damit [mit Digitalisierung] zu beschäftigen.”*

Digitalisierungs-Maßnahmen passieren häufig neben dem Kerngeschäft und dauern dadurch länger. Simone Rajlić, die Projektleiterin der Bürgerstiftung Neukölln, bringt auf den Punkt:

*“Wir werden geradezu überhäuft mit Weiterbildungsangeboten und Online-Veranstaltungen aus verschiedenen Netzwerken. Alles wahrzunehmen ist unmöglich.”*

*Aber auch zu prüfen und zu entscheiden, ob eine Teilnahme sinnvoll ist, kostet viel Zeit, die ich eigentlich dringend für mein Kerngeschäft brauche.“*

Digitale Infrastruktur muss daher immer mit Blick auf zeitliche und finanzielle Ressourcen entwickelt werden. Insbesondere da Vorstände und Mitglieder in Vereinen häufig wechseln und es an Zeit zum Einlernen mangelt, werden neue Tools oft nicht gleich angenommen. Offenheit und damit einhergehend Barrierefreiheit sind weitere entscheidende Parameter. So sollten Personen auch per Telefon an Videokonferenzen teilnehmen können oder Website-Texte auch für blinde Menschen zugänglich sein.

### **Fördermaßnahmen für die Digitalisierung der Zivilgesellschaft fehlen oder sind schwierig zugänglich.**

*#corefunding #ausbau #instandhaltung #it-personal*

Vertreter:innen der Zivilgesellschaft haben den ausdrücklichen Bedarf an Fördermaßnahmen geäußert, die sich gezielt auf den digitalen Ausbau, die Finanzierung von IT-Personal, und die Instandhaltung und Wartung von digitaler Infrastruktur fokussiert.<sup>10</sup> Zusätzlich herrscht Unklarheit darüber, welche Fördermittel es überhaupt gibt und aus welchen Töpfen zum Beispiel Server-Infrastruktur bezahlt werden kann.

### **Es gibt bereits Initiativen, Angebote und Netzwerke für die Digitalisierung der Zivilgesellschaft – deren Sichtbarkeit aber gestärkt werden muss.**

*#community #vernetzung #unterstützung #dachverband*

Viele zivilgesellschaftliche Vertreter:innen nehmen bereits Weiterbildungsangebote wahr oder kennen Initiativen, die Unterstützung in Digitalisierung der Zivilgesellschaft anbieten. Als Beispiele wurden etwa die Stiftung Bürgermut oder Freifunk.net genannt. Auch Verbände, wie etwa der Landessportbund Berlin oder Caritas.Digital spielen eine zentrale Rolle indem sie zum Beispiel Server-Infrastruktur oder Workshops zum Thema Datenschutz anbieten. Diese existierenden Initiativen, Angebote und Netzwerke gilt es stets mitzudenken, sie zu stärken und sichtbar zu machen. So müssen nicht alle Organisationen bei Null anfangen und vorhandenes Wissen kann nachhaltig genutzt werden.

## **4 Einblicke in Lebenswelten zivilgesellschaftlicher**

### **Akteur:innen: Heike, Anna & Tim**

Um die Vielfalt an Bedarfen und die Komplexität von Digitalisierung der Zivilgesellschaft darzustellen, skizzieren wir auf Grundlage der geführten Interviews im folgenden Teil drei fiktive Lebenswelten von Personen.

**Heike** ist in Vollzeit fest angestellt, in wenigen Jahren wird sie pensioniert. In ihrer Freizeit ist sie für einen lokalen Naturschutz-Verein als Vorständin aktiv. Ihren Verein gibt es bereits seit mehreren Jahrzehnten, er zählt etwa 150 Mitglieder. Bislang lief alles analog ab, zumal die

---

<sup>10</sup> Siehe hierzu auch: <https://digitalezivilgesellschaft.org/>



Vereinsmitglieder neben den regelmäßigen Stammtisch-Treffen auch gerne gemeinsam Exkursionen in die Natur unternehmen. Seit Corona ist alles anders: Die Präsenzveranstaltungen fallen weg, das Engagement lässt nach, es kommen keine neuen Mitglieder hinzu. Heike steht vor großen Herausforderungen: Die Mitgliederversammlung wurde in Ermangelung der Möglichkeit, eine geheime Abstimmung via Video-Call durchzuführen, zum ersten Mal überhaupt um ein Jahr verschoben. Alle wichtigen Beschlüsse wurden vertagt. Sie fühlt sich hilflos, obwohl sie selbst mit Computer und Smartphone umgehen kann und sich bezüglich digitaler Angebote so gut es geht auf dem Laufenden hält. Sorgen bereiten ihr insbesondere die älteren Vereinsmitglieder, die normalerweise per Brief zu den Vereinstreffen eingeladen werden und manchmal weder über Computer noch E-Mail-Adresse verfügen. Die Mitgliedschaft im Verein, das erkennt sie, hat für die meisten vor allem soziale Gründe, die Menschen wollen sich treffen und austauschen. Angebotene Online-Formate wurden bisher von den Mitgliedern nur spärlich angenommen. Heike richtet mit Hilfe eines Freundes eine Website ein. Ob diese datenschutzkonform ist, vermag sie aber nicht zu sagen. Wenn sie anfängt, sich da einzulesen, kommt sie nicht mehr zu ihrem Tagesgeschäft. "Mulmig ist mir dabei aber schon", sagt sie. Sie wünscht sich eine zentrale Anlaufstelle von der Stadt, die man bei technischen Fragen anrufen kann. Zusätzlich hätte sie gerne eine technische Möglichkeit, die Mitgliederversammlung des Vereins auch digital abhalten zu können.

---

**Anna** ist Mitarbeiterin in einem Berliner Frauenzentrum. Eine der größten Herausforderungen stellte während des Lockdowns der Mangel an Endgeräten dar, denn es gab einfach nicht ausreichend Arbeits-Laptops und Handys für das Team. Anna schätzt sich glücklich, eine IT-Expertin als Mitarbeiterin zu haben, die bereits vor COVID-19 einen eigenen Server, eine Open Source Videocall-Lösung und eine NextCloud aufgesetzt hat.

Kopfschmerzen bereitet Anna die alltägliche Zusammenarbeit, in der Strukturen in der Datenablage fehlen und alle schnell den Überblick verlieren. Sie wünscht sich daher eine Möglichkeit zur Weiterbildung im Bereich Prozessgestaltung. "Andererseits, Weiterbildung, das ist auch so ein Ding", klagt sie. Denn sie hat kaum Zeit dafür und hätte deshalb lieber gleich eine Finanzierung für eine weitere Stelle. Oder eine Support-Hotline.

Eine große Herausforderung liegt für Anna auch in der Digitalisierung der Beratungsangebote des Frauenzentrums. Häufig brauchen ihre Klient:innen einen Schutzraum und den persönlichen Austausch. Dafür fehlt noch immer ein wirklich sicheres Videotool. Dieses Tool hat sie bis jetzt nicht gefunden.

---

**Tim** ist Student und engagiert sich in einem politischen Verein, der sich vor allem die Stärkung migrantischer Positionen und den kulturellen Austausch zum Ziel gesetzt hat. Den Verein gibt es erst seit einem Jahr, er wurde kurz vor Beginn der Corona-Pandemie gegründet. Wie alle anderen im Verein ist Tim mit dem Internet und sozialen Netzwerken aufgewachsen, er kennt sich gut mit digitalen Anwendungen aus. Datenschutz und Privatsphäre sind ihm wichtig.

Aus seinem Studium bringt Tim außerdem Wissen über IT mit und bastelt an eigener Infrastruktur, wenn er dazu Zeit findet. Aktuell ist er für Social Media zuständig, das macht ihm Spaß sagt er, nur mit den Bildrechten sei er sich manchmal nicht so sicher. Mit neuen Plattformen wie TikTok

experimentiert er derzeit nur. Was er sich am meisten wünscht, wäre ein von der Stadt gehosteter Server, den sein Verein nutzen könnte, um nicht länger von großen Tech-Unternehmen abhängig zu sein.

Für die Zusammenarbeit hat sein Team schon einige alternative Anwendungen getestet. Etherpad funktioniert zum Beispiel gut oder auch die Signal-Gruppe. Nur im Bereich Video-Calls ist er noch unsicher. Neulich hat sein Verein eine Veranstaltung organisiert, bei der unter anderem die politische Situation in Hongkong diskutiert werden sollte. Zoom kommt aus Sicherheitsgründen nicht in Frage, da hat er schon von zu vielen Skandalen gehört. Mit Big Blue Button gab es jedoch technische Probleme. Für die nächste Veranstaltung ist er noch auf der Suche nach einer Lösung. Grundsätzlich wünscht er sich ein besseres Netzwerk, um von anderen Vereinen lernen zu können. Er sagt: "Es wäre sehr interessant für uns zu sehen, wie größere, etablierte Vereine das alles machen. Wir hatten den Eindruck, uns alles jetzt selbst erarbeitet zu haben."

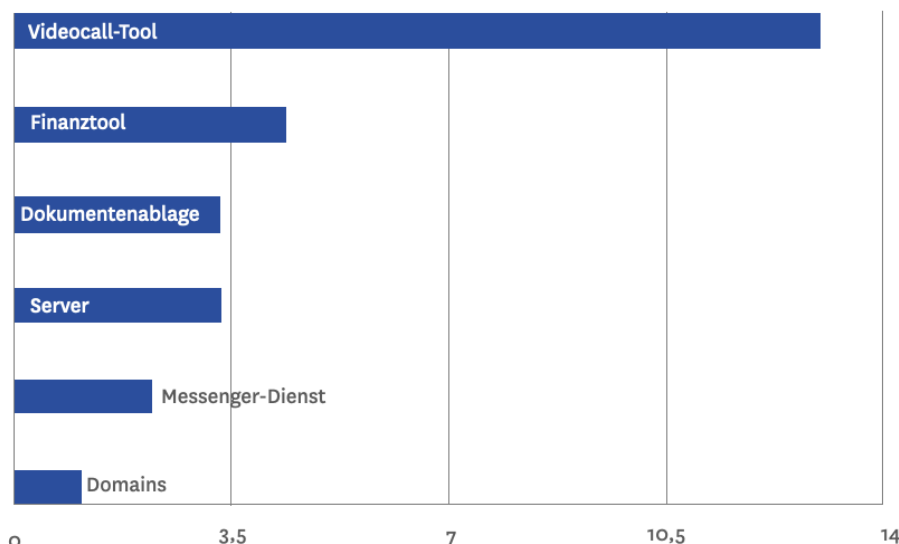
## 5 Bedarfe

Die in den Workshops und Interviews ermittelten Bedarfe lassen sich in technische und nicht nichttechnische Bedarfe unterteilen. Im Folgenden wird auf die am häufigsten genannten Bedarfe eingegangen. Die in den Tabellen dargestellten Bedarfe sind absolute Häufigkeiten aus 23 Einzelinterviews, bei denen sowohl Mehrfachnennungen als auch keine Nennungen möglich sind.

### 5.1 Technische Bedarfe: Tools und Plattformen

Es zeigt sich, dass die größte Herausforderung bezüglich technischer Bedarfe nicht in einem Mangel an digitalen Anwendungen, sondern eher in einem Überangebot liegt. Das führt zu Unsicherheit in der Auswahl und langwierigen Lernprozessen.<sup>11</sup> Häufig besteht zu wenig Wissen über datensichere Open Source Alternativen, und falls das Wissen da ist, fehlt Zeit andere Mitglieder richtig einzulernen. Ein Wunsch, der oft genannt wird, ist eine Übersicht über digitale Anwendungen und einer Einstufung ihrer Features (Datenschutz, maximale Mitgliederzahl, Funktionen) um Passgenauigkeit sicherzustellen. Die Projektleiterin von Polis180 e.V., Rosa Zumbusch, sagt:

*"Man braucht ein einheitliches, übersichtliches Rating für Tools."*



Auch besteht nach wie vor Bedarf an sicheren, DSGVO-konformen Tools, die die alltägliche Zusammenarbeit der Organisationen erleichtern. Diese sollten nach Möglichkeit kostenfrei oder zumindest günstig und von Laien unkompliziert bedienbar sein.

*“Ich wünsche mir alles, was Google kann, als Open Source, datenschutz-konforme Version.”* Katharina Mosene, Vorständin von netzforma e.V.

Besonders häufig wird in diesem Zusammenhang der Bedarf nach einem Video-Call-Tool genannt, das idealerweise sowohl für größere Online-Veranstaltungen, als auch für eine Mitgliederversammlung geeignet ist und über eine Möglichkeit zur geheimen Abstimmung verfügt. Auch die hohe Nachfrage nach einem unabhängigen, öffentlich finanzierten Server wird deutlich.

Ein weiteres großes Thema ist eine gemeinsame Datenablage, die für alle Mitglieder zugänglich ist und zugleich sehr hohe Sicherheitsstandards, besonders im Umgang mit Mitgliederdaten, sicherstellt. Außerdem gibt es Bedarf an einem auf die Bedürfnisse zivilgesellschaftlicher Organisationen angepassten Finanz- und Buchhaltungs-Tool oder einem Messenger-Dienst.

Eine weitere Forderung ist, dass entwickelte Maßnahmen leicht auffindbar und anwendbar sein müssen. Mehrmals wurde bemängelt, dass das Suchen von Tools und Informationsmaterialien viel Zeit kostet. Außerdem sind Angebote oft unübersichtlich aufgebaut, haben zu viel unnötige Information oder machen schlichtweg keinen Spaß. Search Engine Optimisation (SEO) und User Experience (UX) sollten die Sichtbarkeit und Anwendbarkeit sicherstellen und daher in der Entwicklung von Tools oder Websites unbedingt berücksichtigt werden.

## 5.2 Nichttechnische Bedarfe: Information und Weiterbildung

Es gibt einen klaren Bedarf an Information und Weiterbildung im Kontext Digitalisierung. Wichtig ist jedoch, dass dies nicht in Form langwieriger Maßnahmen oder unübersichtlicher PDFs geschieht, sondern die relevante Information möglichst zeit- und ressourcenschonend zur Verfügung gestellt wird. Besonders nachgefragt ist die zuvor genannte Übersicht über digitale Tools, die als Qualitätsampel für Datenschutz, Open Source und Benutzerfreundlichkeit funktionieren sollte. Eine

### **Der Wunsch nach dem “Multi-Tool”**

*“Wir nutzen immer drei, vier Tools. Ideal wäre es, wenn es nur eine Anwendung gäbe. Plattform zu wechseln ist das Schlimmste, was es gibt. Wer nur eine Anwendung macht, hat gewonnen.”* Berlin Debating Union e.V.

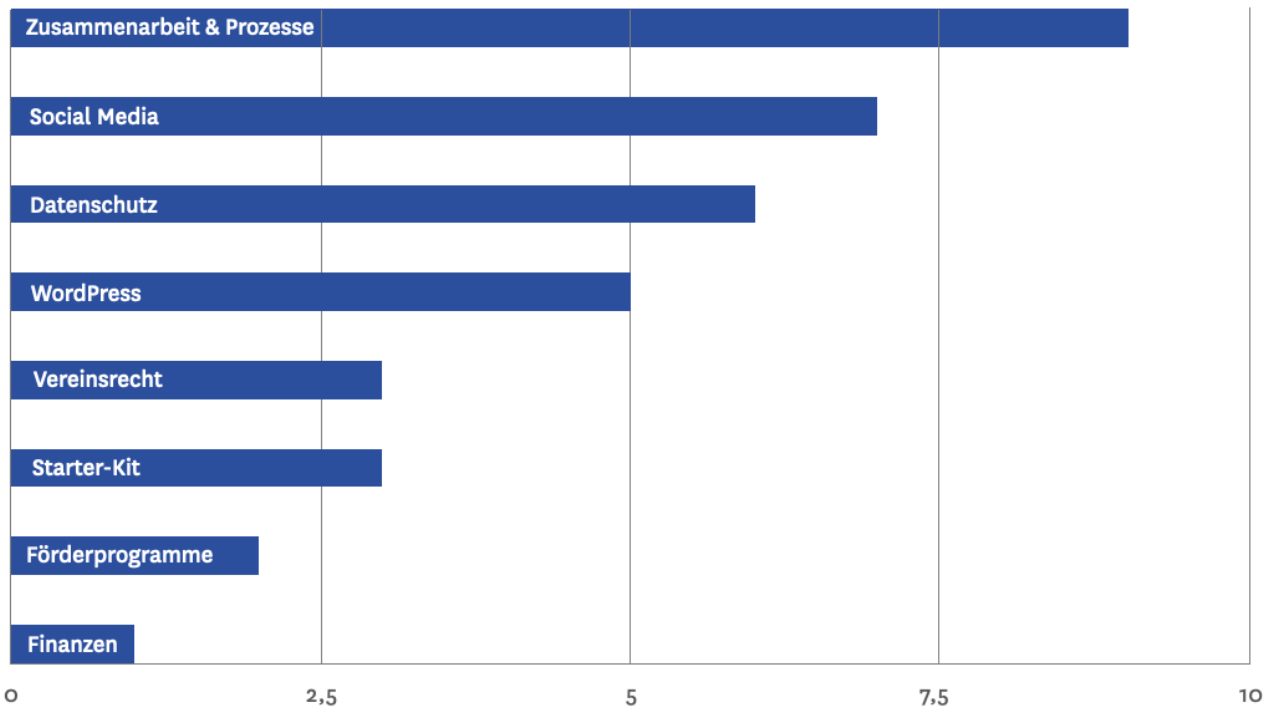
*Deutlich wird der Wunsch nach einer Plattform, die alle benötigten digitalen Anwendungen vereint. Das ständige Tool-Hopping zwischen Messenger-Diensten, Datenablagen, Videocalls und Projekt-Management-Anwendungen wird als ein zentraler Grund für langwierige, komplizierte Prozesse genannt. Mitglieder verlieren in Kommunikationsprozessen den Anschluss. Manche Organisationen verwenden Discord, einen Community-Space, der interne Kommunikation, File Sharing und Videocalls vereint. Auch spielerplus wird erwähnt, eine Applikation für Sportteams, in der Finanzen, Treffen und Aufgaben koordiniert werden können.*

weitere Übersicht ist für Förderprogramme im Bereich Digitalisierung gefragt.

Zudem gibt es einen Bedarf an übersichtlichen Handbüchern und Tool-kits zu den Themen Vereinsgründung, Datenschutz, Vereinsrecht, Newsletter, Buchhaltung und Datenablage.

Workshop- und Weiterbildungsbedarf gibt es besonders für Social Media (Zielgruppen, Positionierung, Social Media Planning, Mitglieder-Akquise), WordPress (aufsetzen, Datenschutz und Maintenance), und Zusammenarbeit (Zusammenarbeit im Digitalen Raum, Organisationskultur, Prozessbegleitung).

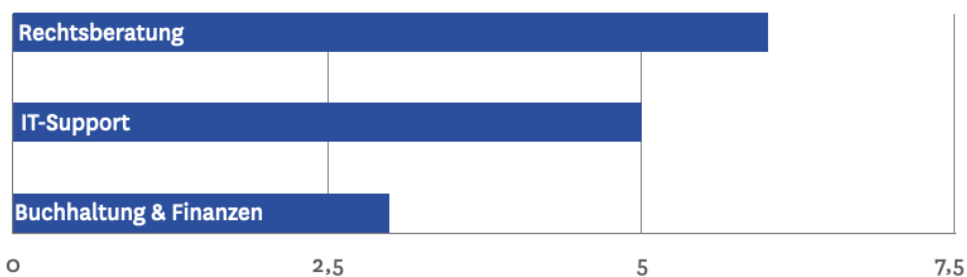
Die Gewichtung dieser Themen ist dem Diagramm “Nichttechnische Bedarfe: Information und Weiterbildung” zu entnehmen.



Nichttechnische Bedarfe: Information & Weiterbildung. Absolute Häufigkeiten aus 23 Interviews, Mehrfachnennungen möglich.

### 5.3 Nichttechnische Bedarfe: Beratung und Support

Im Hinblick auf geringe zeitliche Ressourcen und fehlende Programme, die IT-Stellen für Vereine fördern, wünschen sich Vertreter:innen der Zivilgesellschaft eine kostenlose Beratungsstelle von der Stadt Berlin. Diese Beratungsstelle könnte für Fragen zu WordPress, Server-Maintenance und anderen wichtigen IT-Themen sowohl telefonisch als auch persönlich zur Verfügung stehen. Viele Vertreter:innen müssen externe IT-Personen derzeit teuer bezahlen. Eine Idee aus dem ersten Workshop war es, zunächst ein Vernetzungsprogramm zwischen IT-ler:innen, die sich nebenbei ehrenamtlich engagieren wollen, und Vertreter:innen der Zivilgesellschaft aufzubauen. Weiteren Beratungsbedarf gibt es im Bereich Recht (sowohl zu Rechtsformen als auch zu Datenschutz) und Finanzen (Spenden, Vereinskonten, Buchhaltung).



Nichttechnische Bedarfe: Beratung und Support. Absolute Häufigkeiten aus 23 Interviews, Mehrfachnennungen möglich.

## 5.4 Nichttechnische Bedarfe: Vernetzung

Ein Bedarf, der besonders während der COVID-19 Pandemie deutlich wird, ist die Möglichkeit der Vernetzung mit anderen Vertreter:innen der Zivilgesellschaft. Die Teilnehmenden wünschen sich einen Überblick über andere Vereine, um gegebenenfalls Ressourcen bündeln zu können. Dies betrifft besonders Organisationen ohne Dachverbände. Eine Teilnehmende wünscht sich ein “LinkedIn für Vereine”, um einen besseren Austausch und größere Sichtbarkeit untereinander sicherzustellen. Außerdem gibt es den Bedarf voneinander zu lernen, um von dem Digitalisierungswissen der anderen zu profitieren. Eine Mitarbeiterin eines Frauenzentrums sagt:

*“[W]ir haben ja alle die gleichen Probleme. Das heißt, schon alleine um zu überlegen, wie wir diese Probleme lösen, stecken wir so viele Ressourcen rein – und alle tun das parallel, weil wir auch keinen Austausch haben.”*

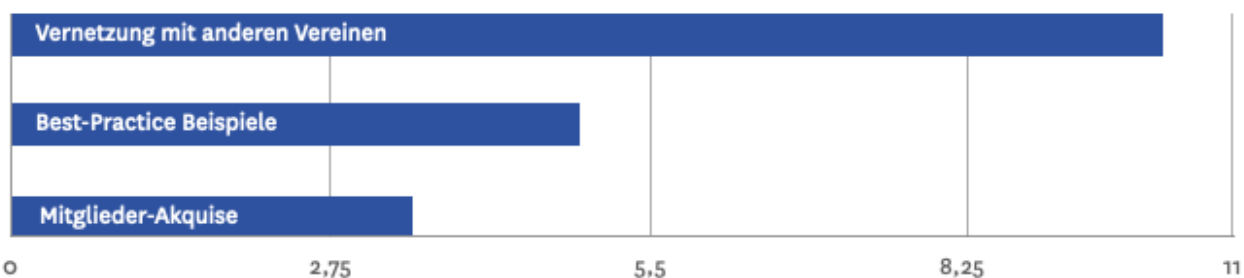
Damit einher geht der Wunsch nach Best Practice Beispielen, in denen Initiativen vorgestellt werden, die Abläufe bereits sinnvoll gestalten und digitale Tools passgenau und professionell einsetzen. Herr Abdoul Yacoubou, Projektleiter von “Gemeinsam Stark für den Frieden!” des Dachverbands moveGLOBAL e.V. für migrantische, diasporische Organisationen, sagt:

*“Nur gemeinsam sind wir stark.  
Vernetzung mit anderen  
Initiativen ist das Wichtigste!”*

### **Datenschutz als vorangestelltes Qualitätsmerkmal**

*Genauso wie Open Source-Software muss auch Datenschutz immer sichergestellt werden. Viele Vertreter:innen der Zivilgesellschaft sind noch immer unsicher im Bezug auf Mitgliederverwaltung, Newsletter-Versand oder genereller Datensicherheit. So hat ein Verein die eigene Website aufgegeben, weil das Thema Datenschutz “zu groß” war. Die Analyse zeigt, dass Wissen über Datenschutz am Besten durch persönliche Gespräche und Beratungsangebote vermittelt werden kann. Ein Best Practice Beispiel gibt es aus der Freiwilligen-Agentur Leipzig, die eine (ständig ausgebuchte) Datenschutzsprechstunde für Zivilgesellschaft zur Verfügung stellt.*

Eine letzte große Herausforderung für Vertreter:innen der Zivilgesellschaft während COVID-19 ist die Akquise neuer Mitglieder. Dies gilt speziell für Organisationen die hauptsächlich über “analoges” Kennenlernen und Stammtische funktionieren. Social Media wird hier häufig als Akquise-Tool genannt, das aber viel Wissen und Ressourcen voraussetzt. Aber auch bezüglich Newsletter und Websites, die direkt zu einem Call To Action für neue Mitglieder führen sollen, gibt es Unterstützungsbedarf. Hier könnten auch Plattformen wie GoVolunteer eingebunden oder gefördert werden, die im Bereich Mitgliederakquise bereits wertvolles Wissen und viel Arbeit geleistet haben.



Nichttechnische Bedarfe: Vernetzung. Absolute Häufigkeiten aus 23 Interviews, Mehrfachnennungen möglich.

## 6 Weiterführende Handlungsempfehlungen

Die Bedarfsanalyse hat gezeigt: es gibt bereits viel Bereitschaft und Initiativen zur Digitalisierung der Zivilgesellschaft, es gibt aber auch noch viel zu tun. Dabei geht es zunächst klar darum, politische Verantwortlichkeiten zu schaffen, diese bekannt zu machen und die öffentliche digitale Infrastruktur auszubauen. Auch der Mangel an Hardware und der fehlende Internetzugang müssen abgebaut und Förderprogramme dafür gestärkt werden.

### 6.1 Kurzfristige Handlungsempfehlungen

Konkret lassen sich aus der Bedarfsanalyse folgende Empfehlungen für unmittelbare nächste Handlungsschritte ableiten:

- ▶ Eine Landing Page zur Unterstützung der zivilgesellschaftlichen Organisationen in Berlin bezüglich digitaler Fragen erstellen.

*Um der sehr hohen Nachfrage nach Übersicht über bestehende Angebote und Tools seitens der befragten Organisationen entgegenzukommen, sollte eine Landing Page konzipiert werden, die Hilfestellung bezüglich digitaler Fragestellungen leistet. Einige sehr gute Angebote in diesem Bereich existieren bereits (siehe z.B. D3 – so geht digital).<sup>12</sup> Die Landing Page sollte keine Konkurrenz zu diesen Angeboten darstellen, sondern Verbindungen herstellen und eine lokale Ergänzung speziell für den Standort Berlin bilden. Die Landing Page sollte ausgehend von der Bedarfsanalyse folgende Funktionen enthalten:*

- 1) Eine Übersicht über bestehende digitale Tools und Angebote, die diese nach Eigenschaften wie Privatsphäre, Datenschutz und Nutzer:innen-Freundlichkeit ordnet.*
- 2) Die Möglichkeit, sich unkompliziert und zeitsparend den Themen Social Media oder WordPress anzunähern beziehungsweise sich weiterzubilden. Dies kann entweder durch die direkte Einbindung von Informationsmaterialien, kurze Erklärvideos oder durch die Möglichkeit der Buchung eines Online-Weiterbildungsseminars geschehen.*
- 3) Eine unkomplizierte Möglichkeit, Organisationen mit IT-Expert:innen, die sich punktuell engagieren möchten, zu matchen. Die Plattform youvo bietet hier bereits ein Best Practice Beispiel.*
- 4) Ein übersichtliches Starter-Kit für junge und noch nicht gegründete Vereine, das alle wichtigen Fragen zur Vereinsgründung beantwortet und Tipps für die ersten Schritte in die digitale zivilgesellschaftliche Arbeit gibt.*
- 5) Eine Möglichkeit zur Vernetzung von Vereinen untereinander über ein Register und/oder einen Chat-Workspace schaffen.*

---

<sup>12</sup> Siehe hierzu: <https://so-geht-digital.de/>

- ▶ Digitale Infrastruktur wie Server und eine Videocall-Lösung entwickeln und bereitstellen.

*Der größte technische Bedarf besteht hier in einem vom Land Berlin beziehungsweise einer anderen öffentlichen Stelle gehosteten Server. Überdies sollte eine datensichere, benutzerfreundliche Videocall-Lösung, die für größere digitale Veranstaltungen sowie für Mitgliederversammlungen geeignet ist, bereitgestellt werden.*

## **6.2 Langfristige Handlungsempfehlungen**

Auf längere Sicht sollte das Ziel nicht nur die Deckung der Bedarfe der Zivilgesellschaft sein, sondern die Sicherstellung, dass sich zivilgesellschaftliche Akteure auch im Digitalen positionieren und somit wichtige demokratische Funktionen erfüllen können. Demnach lassen sich folgende strategische, langfristige Schritte aus der Bedarfsanalyse ableiten.

- ▶ Eine zentrale Anlaufstelle für zivilgesellschaftliche Organisationen mit digitalen Anliegen, wie zum Beispiel eine Datenschutz-Sprechstunde, schaffen.
- ▶ Klare politische Verantwortlichkeiten für die digitale Infrastruktur der Stadt Berlin schaffen.
- ▶ Den Mangel an Hardware und fehlenden Internetzugang gezielt überwinden.
- ▶ Digitalisierung nicht als lästiges Add-On, sondern als integralen Bestandteil einer funktionierenden Zivilgesellschaft anerkennen, d. h. Digitalisierung horizontal auf allen Ebenen mitdenken.
- ▶ Digitale Kompetenz innerhalb von Organisationen fördern.
- ▶ Förderprogramme für IT, Instandhaltung und Wartung entwickeln und existierende Förderungen dementsprechend ausbauen.
- ▶ Verbände und existierende Initiativen, die bereits an Digitalisierung der Zivilgesellschaft arbeiten, sichtbar machen und stärken.
- ▶ Dezentrale, offene, transparente und freie digitale Infrastruktur als zentralen Pfeiler der Berliner Zivilgesellschaft ansehen und technologische Souveränität gewährleisten.