**Digitales Assessment für Selbsthilfeorganisationen**

Die Digitalisierung stellt als technologische Veränderung Selbsthilfeorganisationen vor zahlreiche Fragen in Bezug auf Neuerungen in der Arbeit der Selbsthilfe. Es kann sich leicht ein gewisser Wildwuchs an Entwicklungen einstellen. Und so ist ein planvoller Umgang vonnöten.

Die BAG SELBSTHILFE hat deshalb dieses digitale Assessment für Selbsthilfeorganisationen entwickelt.

Das Assessment ist ein Instrument, welches einem Vorstand oder einer Geschäftsführung Leitplanken bietet, sicherer durch die Prozesse zu navigieren.

Die Zielsetzung eines Assessments ist dabei, die Entscheidungssituation für die Verantwortlichen in der jeweiligen Selbsthilfeorganisation klar zu strukturieren, um den Entscheidungsfindungsprozess zu vereinfachen. Weitere Zielsetzungen sind die Vergewisserung der Ausgangslage, das Ausbalancieren von Chancen und Risiken und ein planvolles Sich-Vergewissern über getroffene und erprobte Entscheidungen.

Die folgenden vier Kapitel zeigen die vier Dimensionen des Assessments:

## Ziel eines Assessments: Klärung von Zweck und Ziel der Digitalisierung

Das digitale Assessment kann sowohl als Entscheidungshilfe in der Planungsphase einer digitalen Umgestaltung wie auch in der Überprüfung einer bereits gestarteten Digitalisierung genutzt werden.

Zunächst ist in jedem Fall zu klären,

* für wen
* für welche Anlässe und Angebote
* mit welchem Zweck/Ziel

digitale Technologien eingesetzt werden sollen.

Zum Beispiel sind folgende Entscheidungssituationen denkbar:

* Außenkommunikation: Die Organisation möchte besser sichtbar sein und erhofft sich durch eine gute Darstellung im Internet erhöhte Sichtbarkeit. Dabei kann es um eine Homepage gehen oder um die Nutzung von Social Media (Facebook, Instagram, Twitter). Anliegen kann es sein, über die eigene Arbeit zu informieren (in einem Blog, Podcast oder Youtube-Video), oder auch, in Austausch mit (künftigen) Mitgliedern oder mit Förderern zu stehen. Entweder gilt es, die bestehenden Angebote zu verbessern, oder, sie erst zu entwickeln.
* Interne Kommunikation: Die Organisation möchte für die Kommunikation in der Geschäftsstelle, im Vorstand, in Gremien vermehrt digitale Medien (z. B. Videokonferenzen, Telefonkonferenzen, E-Mail, Foren) nutzen. Die Vernetzung zwischen Mitgliedern soll durch digitale Medien vorangetrieben und erleichtert werden. Auch hierbei kann es darum gehen, bestehende Kommunikationswege und -formen zu verbessern oder neu einzuführen.
* Organisatorische Abläufe in der Geschäftsstelle/im Vorstand sollen digitalisiert werden (z. B. Terminfindung, Monitoring, die Mitgliederverwaltung, eine Online-Befragung von Mitgliedern oder Kooperationspartnern).

Zur Klärung solcher und ähnlicher Situationen helfen die oben genannten Fragen. Zentrale weitere Fragen sind:

* In welchem Bereich besteht der Wunsch nach Veränderung?
* Für welche Herausforderung/für welchen Bereich ist Digitalisierung eine Lösung?
* Welchen Nutzen versprechen Sie sich durch eine Digitalisierung?
* Sind für eine erwünschte digitale Lösung vorab bestehende Regularien der Selbsthilfeorganisation anzupassen?

Im digitalen Assessment geht es vor allem darum, die digitale Lösung passgenau auf den Zweck abzustimmen.

## Vergewisserung über die Ausgangslage

Ob Veränderungen mit Hilfe digitaler Techniken notwendig oder sinnvoll sind, ergibt sich über eine Prüfung der Ausgangssituation.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Aspekte | Ziele | Fragen |
| Sichtbarkeit | Die Personengruppen, die wir über uns informieren und aufklären wollen, können uns leicht finden.  | Welche Personengruppen wollen wir digital erreichen? Welche Informationen suchen sie? Wo suchen/finden diese Informationen?  |
| Erreichbarkeit | Betroffene, ihre Angehörigen, Kooperationspartner und unsere Mitglieder können uns erreichen. Es stehen ihnen passende Zugangswege zur Verfügung.  | Welche Zugangswege und welche digitalen Medien stehen den Personengruppen zur Verfügung?  |
| Verständlichkeit | Betroffene, ihre Angehörigen, Kooperationspartner und unsere Mitglieder können die ihnen zur Verfügung gestellten Informationen verstehen und nutzen.  | Welche digitalen Lösungen gibt es, um die Verständlichkeit zu erhöhen? Wie müssen unsere Informationen aufbereitet sein, dass sie auch digital verständlich sind? |
| Austausch | Betroffene, Mitglieder, Geschäftsstelle, Vorstand können sich mit unserer (digitalen) Unterstützung untereinander austauschen und unterstützen. | Welche Techniken und Medien können helfen Distanzen zu überbrücken, wenn der persönliche Austausch schwierig ist? |
| Ineinandergreifen | Unsere Arbeitsabläufe in der Geschäftsstelle, im Vorstand, mit den Kooperationspartnern funktionieren reibungslos.  | Welche Arbeitsabläufe sind schwerfällig und können mit digitalen Lösungen effektiver und transparenter gestaltet werden? |
| Usability | Die von uns zur Verfügung gestellten digitalen Medien und Techniken können von den jeweils vorgesehenen Personengruppen gut genutzt werden. | Welche technischen Voraussetzungen bringen die jeweiligen Personengruppen mit? Welche Techniken sind nutzbar?  |
| Attraktivität | Die Medien und Techniken werden von den Nutzenden als ansprechend bewertet.  | Wie bewerten die Personengruppen unsere Medien und Techniken? Welche nutzen sie gerne? |

Bei allen Aspekten ist zu berücksichtigen, dass die Menschen verschieden sind, unterschiedliche Vorlieben und Abneigungen haben.

## Chancen und Risken der digitalen Neuerung

Veränderungen sind auch immer mit Risiken verbunden, das gilt auch für digitale Entwicklungen. Risiken und Chancen gilt es in Balance zu halten und auszugleichen.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Aspekt | Risiko | Chance | Balance |
| Kosten | Digitale Lösungen sind häufig (nicht immer) mit zusätzlichen Kosten verbunden (z. B. eine Videokonferenz-Tool, eine Software, neue Hardware, ein externer Dienstleister)  | Durch digitale Lösungen können Kosten reduziert werden, bspw. kürzere Bearbeitungszeiten, geringere Reisekosten. | Kosten müssen genau kalkuliert, Einsparungen und Nutzen müssen miteinander abgewogen werden |
| Zugang | Zu prüfen ist, ob alle verbandsinternen Akteure, Adressaten und geplanten Nutzenden über die technischen Voraussetzungen (PC, Smartphone, Internetzugang etc.) verfügen. | Für manche Adressaten und geplanten Nutzenden bestehen weniger Barrieren, wenn sie nicht reisen müssen. | Zu prüfen ist, für wen die Teilhabe schwieriger wird und ggfls. Alternativen finden.  |
| Notwendige Kompetenzen | Manche digitale Technik und deren Nutzung ist anspruchsvoll und setzt Kompetenzen voraus.  | Viele Techniken erleichtern Arbeitsschritte und können erlernt werden.  | Zu prüfen ist, ob es niedrigschwellige Lösungen gibt, Unterstützungen für die Überwindung der Schwelle bieten, durch Fortbildungen neues Wissen und neue Kompetenzen erwerben. |
| Datenschutz | Der Datenschutz ist häufig durch digitale Medien komplizierter, v. a., wenn internetbasierte Dienste genutzt werden: hierbei werden personenbezogene Daten auf Servern (zwischen-) gespeichert, auf die die Nutzenden keinen Zugriff haben.  | Die Auseinandersetzung mit und die Sensibilisierung für Fragen des Datenschutzes wird durch digitale Medien befördert, hier lassen sich Anregungen für die analoge Welt finden. | Beratung hinzuziehen, Informationen über Dienste einholen, Datenschutz und Zugangsbarrieren abwägen.\*) |
| Kontrolle | Digitale Lösungen erhöhen die Komplexität, indem neue Bereiche mit eigensinnigen Aktivitäten und Ergebnissen entstehen können, deren Qualität schwerer zu sichern ist.  | Digital basierte Aktivitäten und Ergebnisse bewirken, dass eine Organisation spontan und flexibel agieren kann. | Für digital organisierte Arbeitsbereiche sind Qualitätskriterien festzulegen und Verantwortlichkeiten für deren Umsetzung und Anpassung.  |

\*) Erste Hinweise zu Themen des Datenschutzes im Verein finden Sie auch auf der Internetseite der BAG SELBSTHILFE:

<https://www.bag-selbsthilfe.de/informationsportal-selbsthilfe-aktive/projekte/datenschutz-im-verein/>

Empfehlenswert ist es, jeden der Aspekte zu prüfen, Chancen und Risiken jeweils auszuloten. Gerade in der Wahl der Softwares und Internetdienste lohnt sich die Suche nach alternativen Möglichkeiten. Datenschutzsicherheit muss häufig entweder durch höhere Kosten oder durch höhere Zugangsbarrieren „bezahlt“ werden.

Zum Beispiel besteht die Möglichkeit, für Videokonferenzen die Software „Zoom“ zu nutzen. Dabei bietet die kostenlose Version einen geringeren Datenschutz als die Version, die bezahlt werden muss. Die Datenschutzsicherheit ist bei dieser Software grundsätzlich geringer als bei anderer Software; andererseits gibt es vergleichsweise mehr Möglichkeiten, Video-Konferenzen barrierefrei durchzuführen.

Nicht zuletzt ist immer im Blick zu behalten, welche Personen möglicherweise durch neue Techniken ausgeschlossen, abgeschreckt oder behindert würden. Für diese Personen sind Kompromisse oder Alternativen zu finden.

## Sich vergewissern

Viele neue Lösungen müssen erst einmal erprobt werden, um abschätzen zu können, inwieweit sie ihren Zweck erfüllen und den erhofften Nutzen ermöglichen. Insofern ist jede gefundene Lösung nach den ersten Probegängen zu überprüfen. Im Vordergrund dieser Prüfung steht wieder der beabsichtigte Nutzen.

Damit man sich überhaupt in dieser Weise vergewissern kann, sollte man die Kriterien, nach denen man bestimmte Entscheidungen getroffen und Planungen und Umsetzungsschritte festgelegt hat, dokumentieren.