

# **Digitaler Austausch bei Selbsthilfeorganisationen – Bestandsaufnahme und Perspektiven – Befragung der Landesvereinigung Selbsthilfe Berlin e.V.**

**Auswertung 04.02.22; Präsentation 28.03.22**

**Im Rahmen des Projektes Zusammen besser – besser zusammen  
Förderung durch die gesetzlichen Krankenkassen im Lande Berlin**



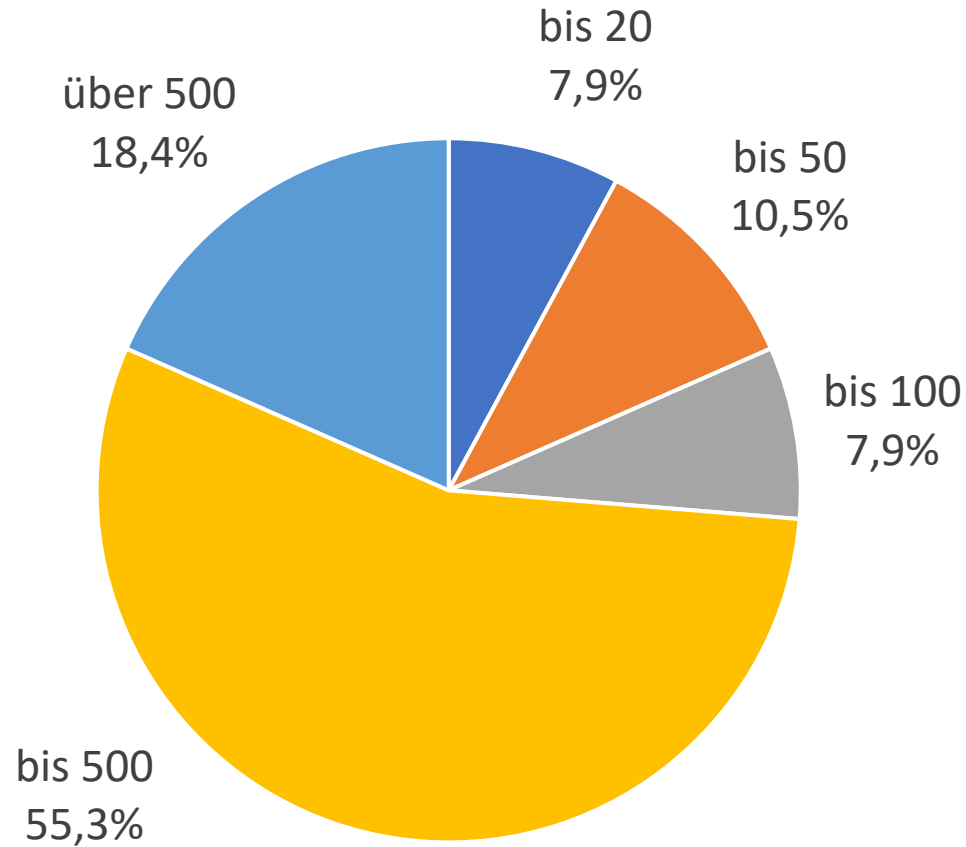
# Digitaler Austausch bei Selbsthilfeorganisationen

## Befragungsdesign

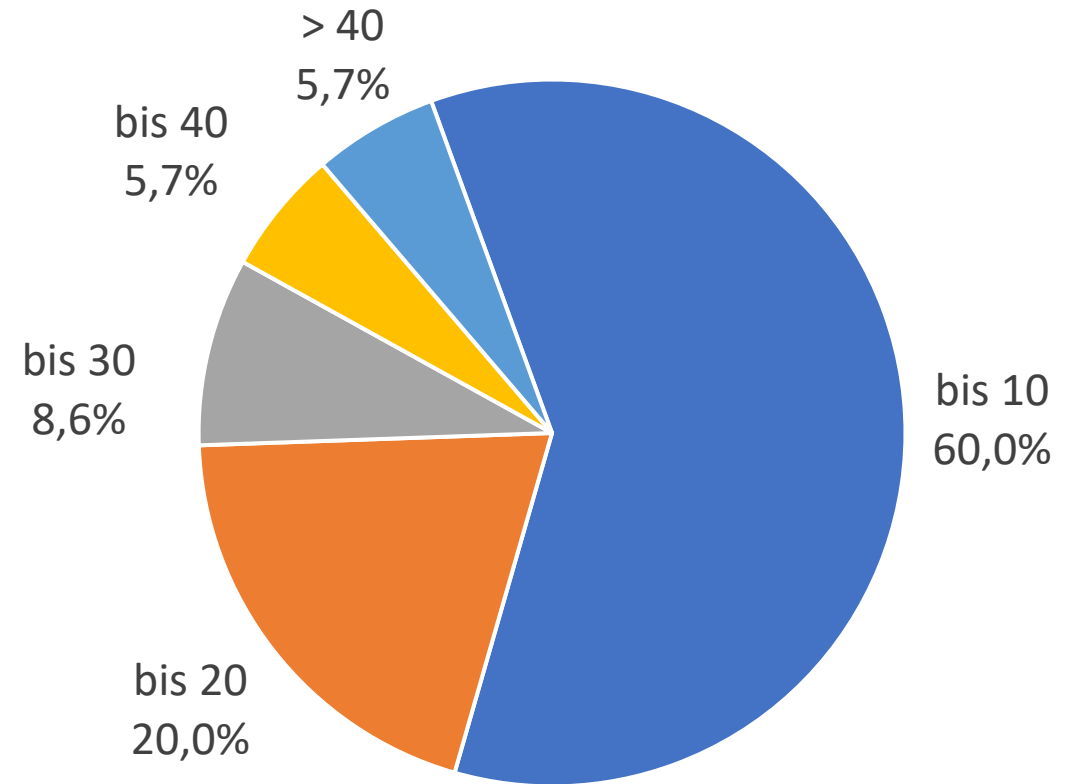
- 8-seitiger Fragebogen als PDF, Auswertung mit SPSS
- Zielgruppe SHOs im Land Berlin
- 38 teilnehmende SHOs im Land Berlin
- Befragung im 2. Halbjahr 2021
- Teilnehmende: 55,3% Vorstand, 5,3% Geschäftsführung, 2,6% Referent:in, 39,5% Sonstige (z.B. Koordination SHGs, Projektleitung, Mitarbeiter ÖA, Teamleiter)
- Struktur (Mehrfachnennungen möglich): **68,4% landesweite SHO**, 23,7% bundesweite SHO, 24,2% länderübergreifende SHO, 13,2% Sonstige (keine Nennungen bei Dachverband, anonymer Zusammenschluss, reines Online-Forum)
- 13,2% haben Mitglieds-/Unterorganisationen der SHO auf Landesebene



## Anzahl Mitglieder der SHOs auf Landesebene



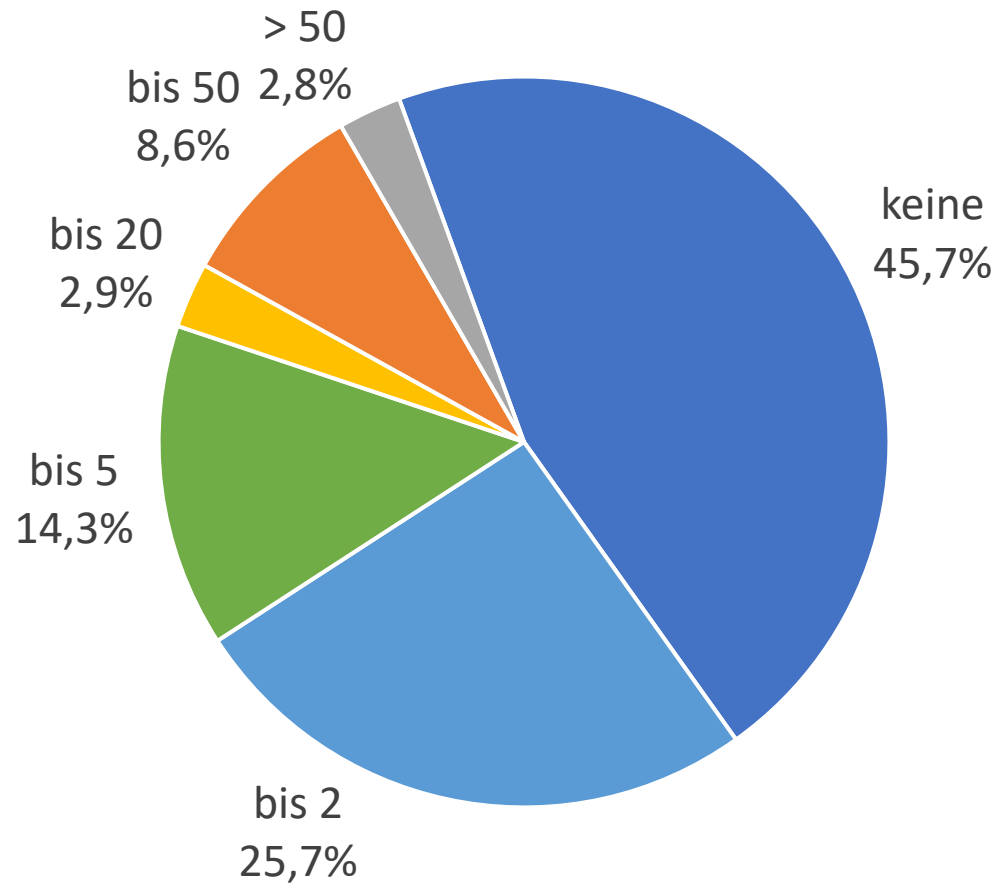
## Anzahl SHGs der SHOs auf Landesebene



n = 38 SHOs

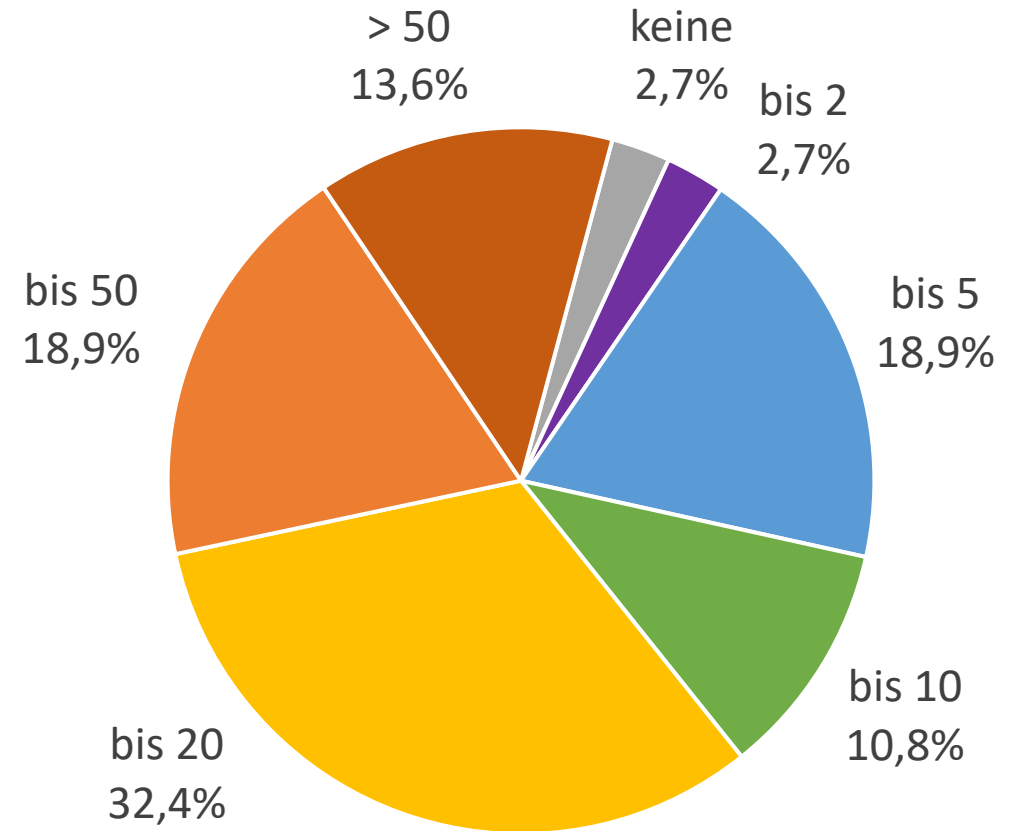


## Anzahl hauptamtliche MA bei SHOs auf Landesebene



n = 35 SHOs

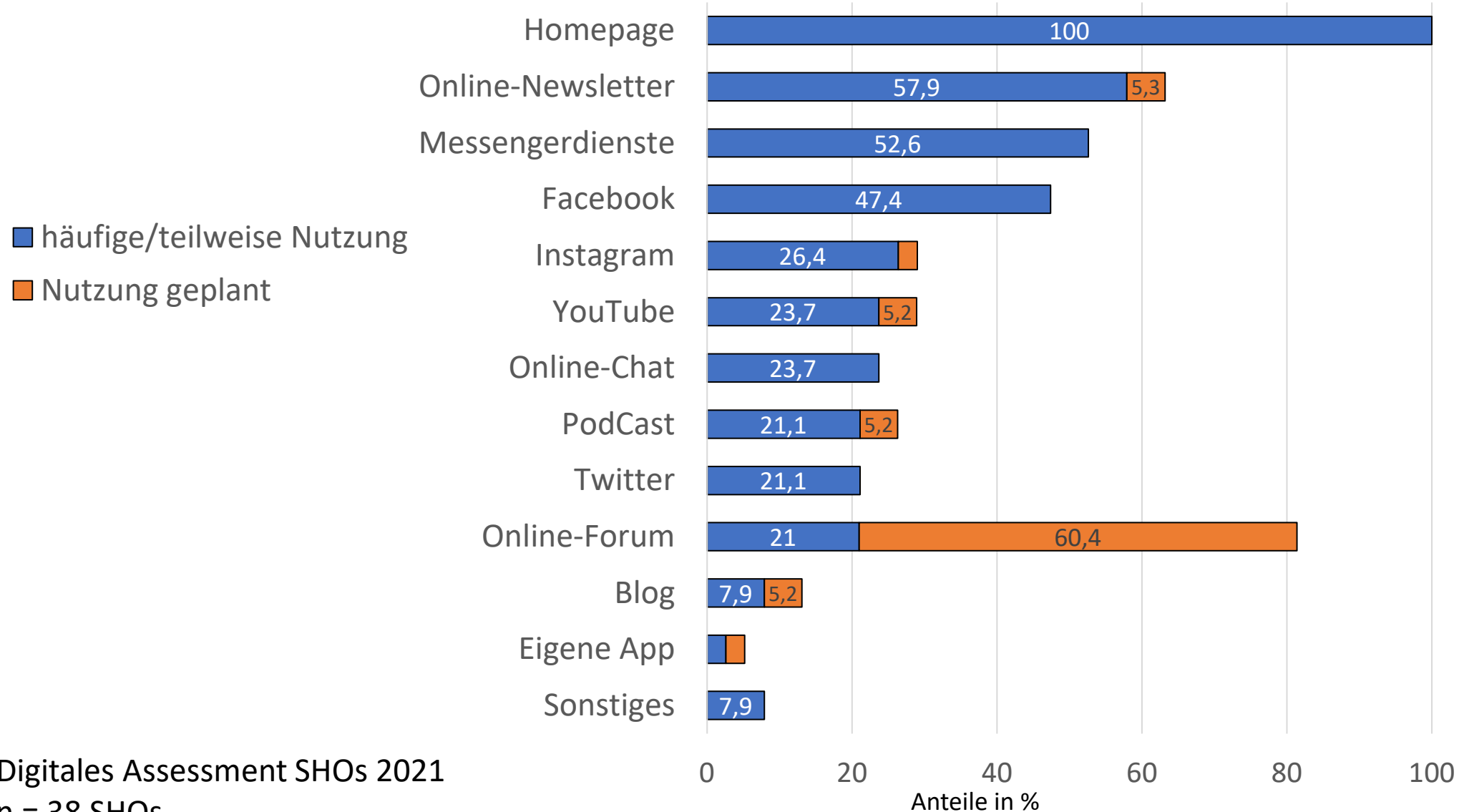
## Anzahl ehrenamtliche MA bei SHOs auf Landesebene



n = 37 SHOs



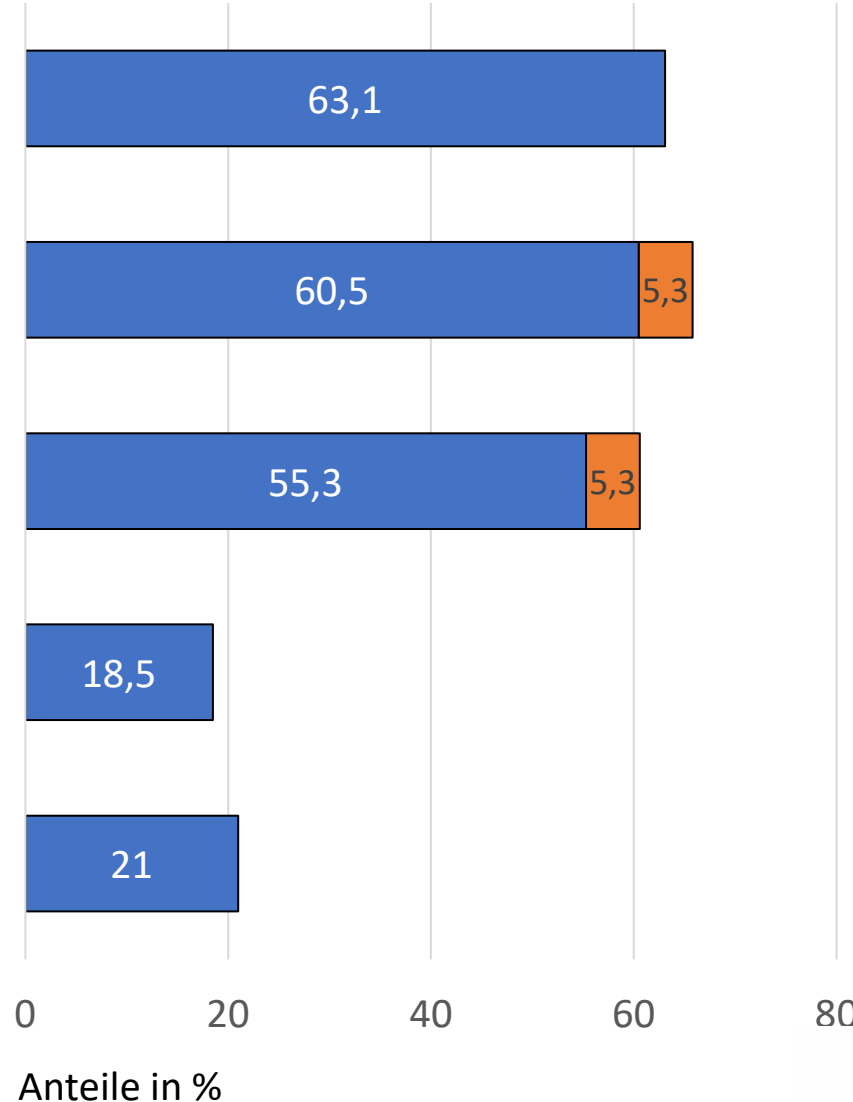
# Welche digitalen Tools und Technologien verwenden Sie derzeit in Ihrer SHO auf Landesebene oder planen Sie zu nutzen? - Außenkommunikation



# Welche digitalen Tools und Technologien verwenden Sie derzeit in Ihrer SHO auf Landesebene oder planen Sie zu nutzen? - Innenkommunikation

- häufige/teilweise Nutzung
- Nutzung geplant

Net-Meeting-Dienste wie Skype



Dienste Terminkoordination

Intranet

Sonstiges

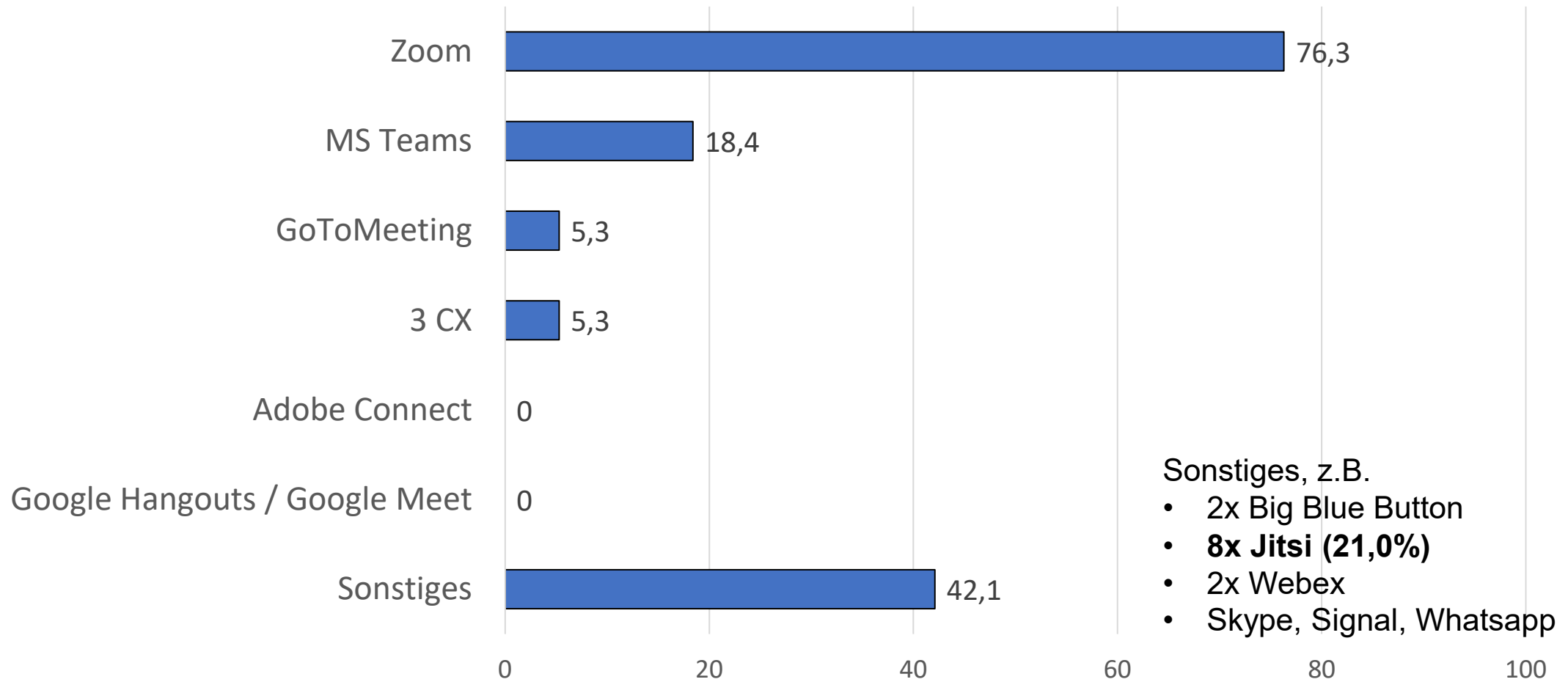
Sonstiges, z.B.

- Digitale Pinnwände
- Telefonkonferenzen
- Nextcloud zum Austausch von Daten und Dateien

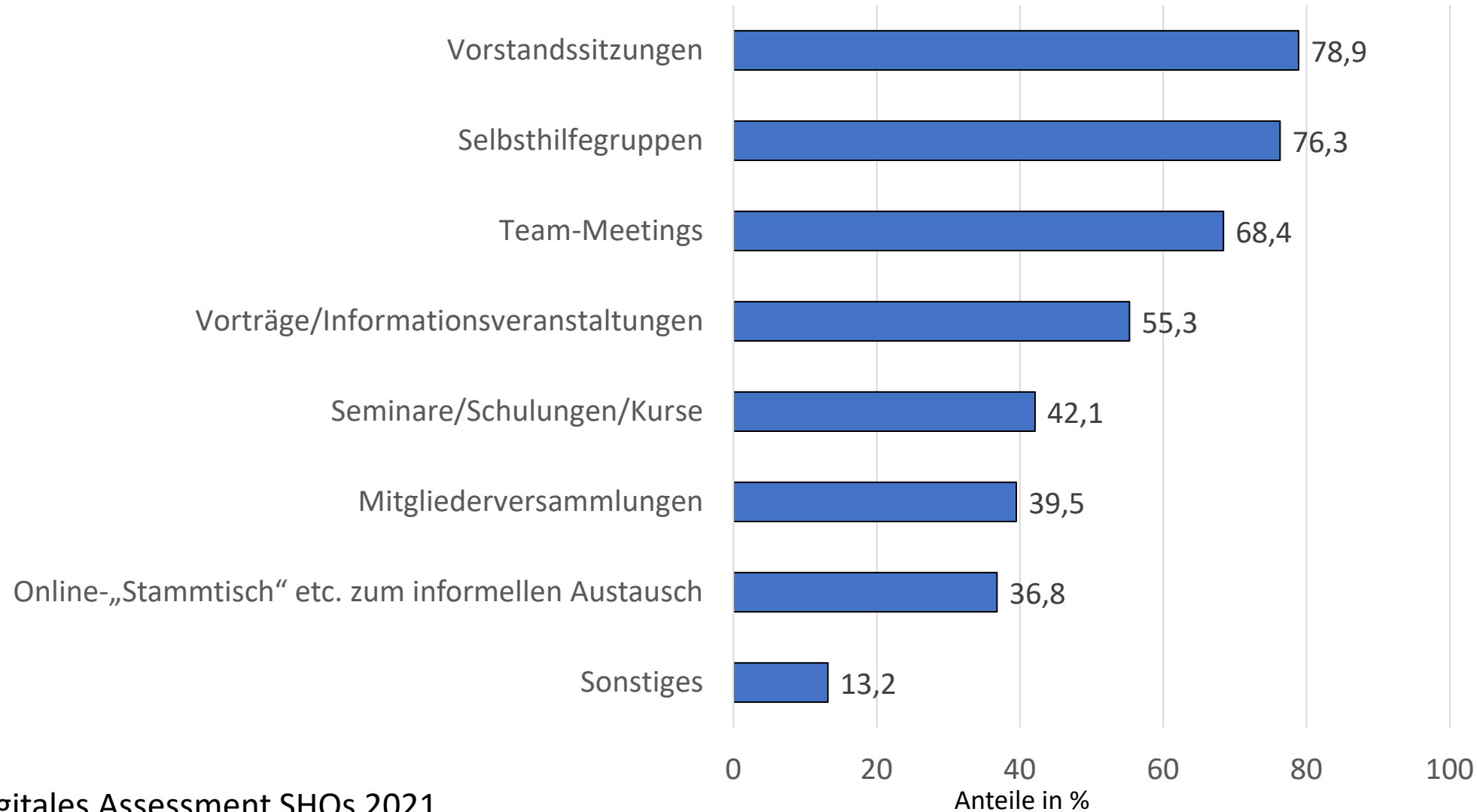
Digitales Assessment SHOs 2021

n = 38 SHOs

# Welche Plattform(en) nutzen Sie aktuell auf der Landesebene? (Mehrfachnennungen möglich)

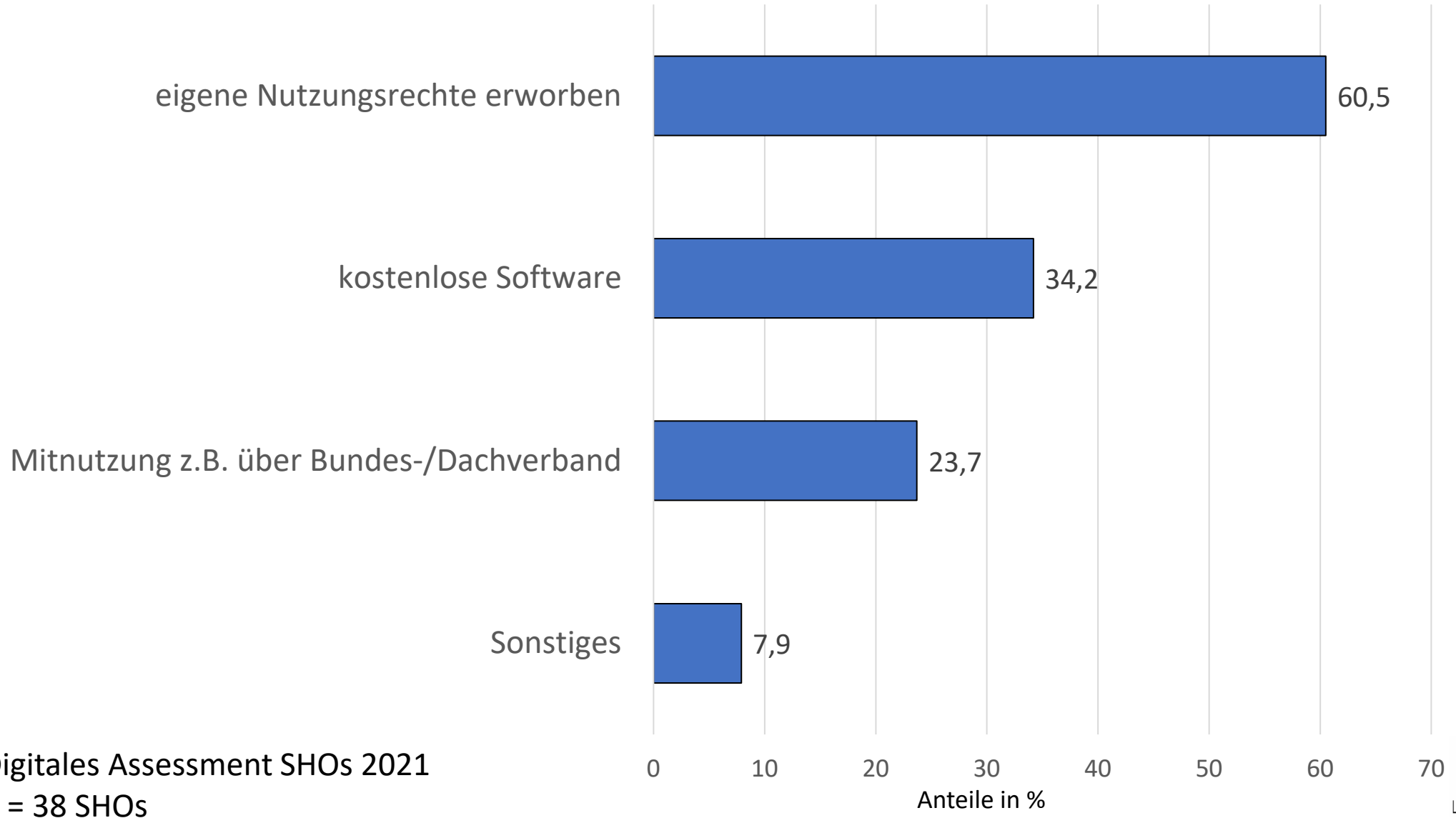


# Wofür verwenden Sie in Ihrer Organisation auf Landesebene Online-Konferenz-Systeme? (Mehrfachnennungen möglich)

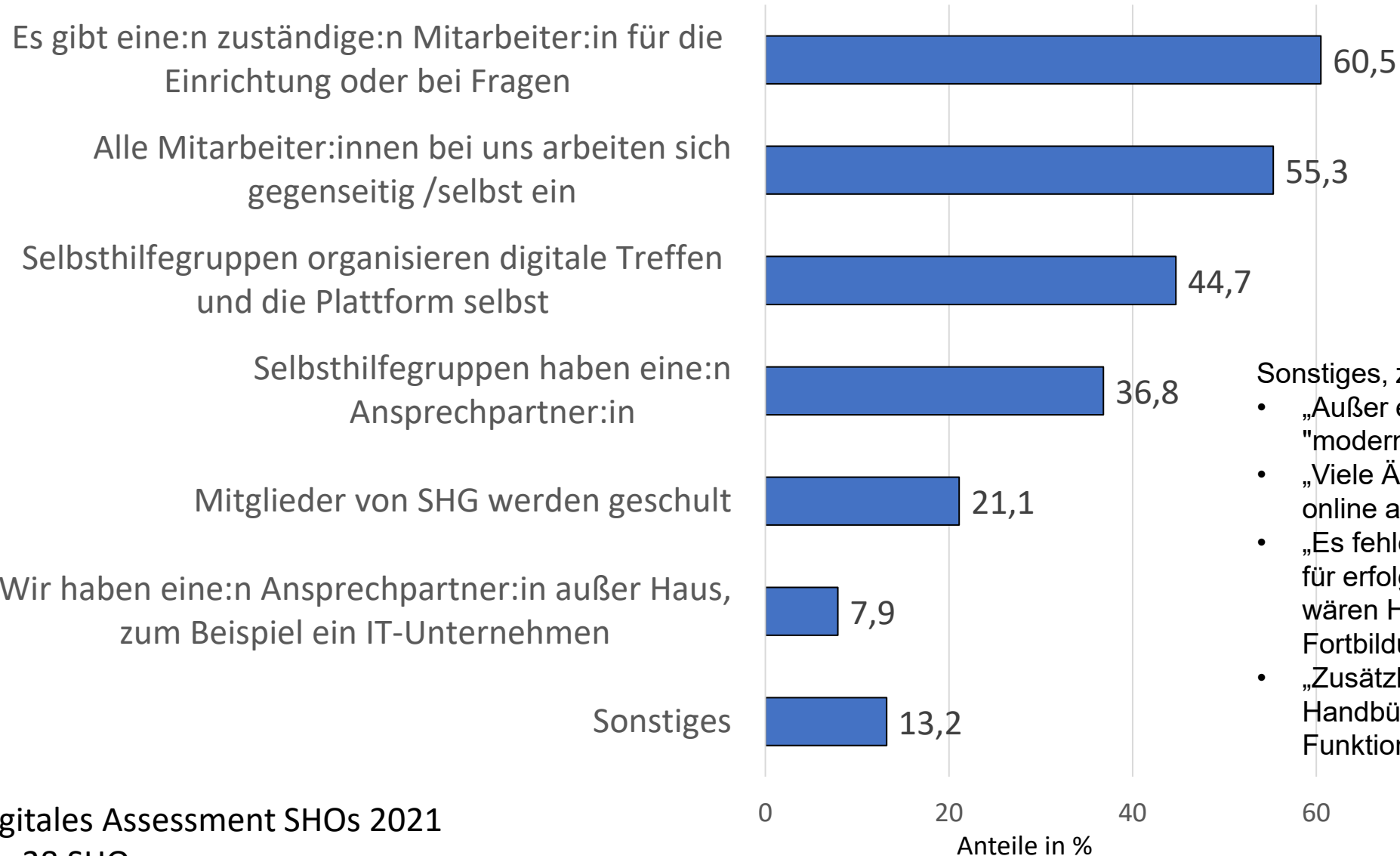




# Welche Lizenzierungs-/Rechteform nutzen Sie auf der Landesebene? (Mehrfachnennungen möglich)



# Wie haben Sie die Betreuung der Online-Meetings organisiert? (Mehrfachnennungen möglich)



## Sonstiges, z.B.

- „Außer einer Mitarbeiterin will keiner die "modernen Medien" nutzen“
- „Viele Ältere und Erkrankten bleiben online außen vor“
- „Es fehlen zum Teil Konzepte und Ideen für erfolgreiche Gruppentreffen. Hier wären Hilfestellungen und ggf. Fortbildungen hilfreich.“
- „Zusätzlich haben wir Benutzer:innen-Handbücher mit den wichtigsten Funktionalitäten erstellt“

## Wie gehen Sie mit dem Datenschutz bei Online-Meetings um? - Sonstiges Offene Frage – 7 Nennungen

- Anforderungen an ehrenamtliche Betroffene sind demotivierend
- Blaukreuz-eigene Plattform über eigenen Server
- Die Auswahl erfolgt unter barrierefreien Plattformen
- Es war für die interkulturellen SHGs eine Herausforderung sich mit Zoom vertraut zu machen und die Mitarbeiter\*innen von [Verein] haben viel Zeit aufgewendet, um hier so zu unterstützen, dass gerade im Lockdown einer kompletten Isolation vorgebeugt werden kann. Von Bedeutung war und ist für uns - Menschen die ohnehin von gesellschaftlichem Ausschluss bedroht sind - eine Plattform/einen Ort der Begegnung zu bieten. Wir haben - aus Spenden - eine Zoomlizenz erworben. Zeitgleich haben wir als Mitarbeiter\*innen von [Verein] an verschiedenen Online-Meetings mit anderen Anbietern teilgenommen und festgestellt, dass diese viel weniger gut funktioniert haben, das Einwählen war zu hochschwellig. Im Übrigen konnten wir beobachten, die anderen Dienste früher oder später durch Zoom ersetzt worden sind.-
- Haben noch keine Online-Meetings im Verein gemacht
- Wir haben zusammen mit dem externen Datenschutzbeauftragten Richtlinien für die Nutzung der verschiedenen Tools formuliert
- Wir verschicken in jedem Fall immer Datenschutzhinweise vor jedem Meeting

## Fühlen Sie sich als SHO für die Organisation und Betreuung von Online-Meetings ausreichend informiert und unterstützt? Offene Frage – 27 Nennungen

- Es fehlen zum Teil Konzepte und Ideen für erfolgreiche Gruppentreffen. Hier wären Hilfestellungen und ggf. Fortbildungen hilfreich.
- Frage m.E. uneindeutig
- Gut informiert, unterstützt etwas
- Haben wir bisher noch nicht genutzt
- **Ja (11x)**
- Ja, es gibt Schulungen und Seminare von verschiedenen Organisationen (LV Selbsthilfe, SEKIS, Deutsche ILCO e.V.)
- Ja, informieren uns auch immer wieder
- Jein
- **Nein (3x)**
- Nein, Angebote zu dem Thema fehlen, bzw. sind nicht leicht zu finden
- Nein, Angebote zur Weiterbildung zum Thema fehlen, bzw. sind nicht leicht zu finden
- Sehr viel eigenes Wissen, konnte es aber nicht wegen fehlender Akzeptanz umsetzen, Unterstützung im Unterricht (Howto/technische Einrichtung) fehlte, da ich "alleine" war
- Teilweise gäbe es sicherlich noch Verbesserungsbedarf bzgl. Datenschutz und Barrierefreiheit. Da wir intern über kein:e Admin verfügen, gestalten sich technische Fragen bisweilen kompliziert.
- Voll umfänglich
- Wir sind mit Theorie überflutet. Betroffene brauchen neutrale, zeitnahe und praxisbezogene Beratung in etwas einfacherer Sprache.

# Was für ein Angebot wäre für Sie und Ihre SHO für die Organisation und Betreuung von Online-Meetings hilfreich? Offene Fragen

## Seminare/Schulungen, sollten vorgenommen werden durch ...

- Dachverbände, Bundesverband der eigenen SHO
- Dachverbände, Bundesverband der eigenen SHO
- insbesondere zur technischen Organisation und Durchführung von Hybridveranstaltungen
- LV Selbsthilfe
- Peers
- versierte Anwender

## Kompetente Ansprechpartner:innen, sollten zu finden sein bei ...

- Barrierearm zugänglich
- Bei den jeweiligen Nutzern
- Bei Zoom Ansprechpartner
- Dachverband (2x)
- Dachverbände, Bundesverband der eigenen SHO (2x)
- LV Selbsthilfe

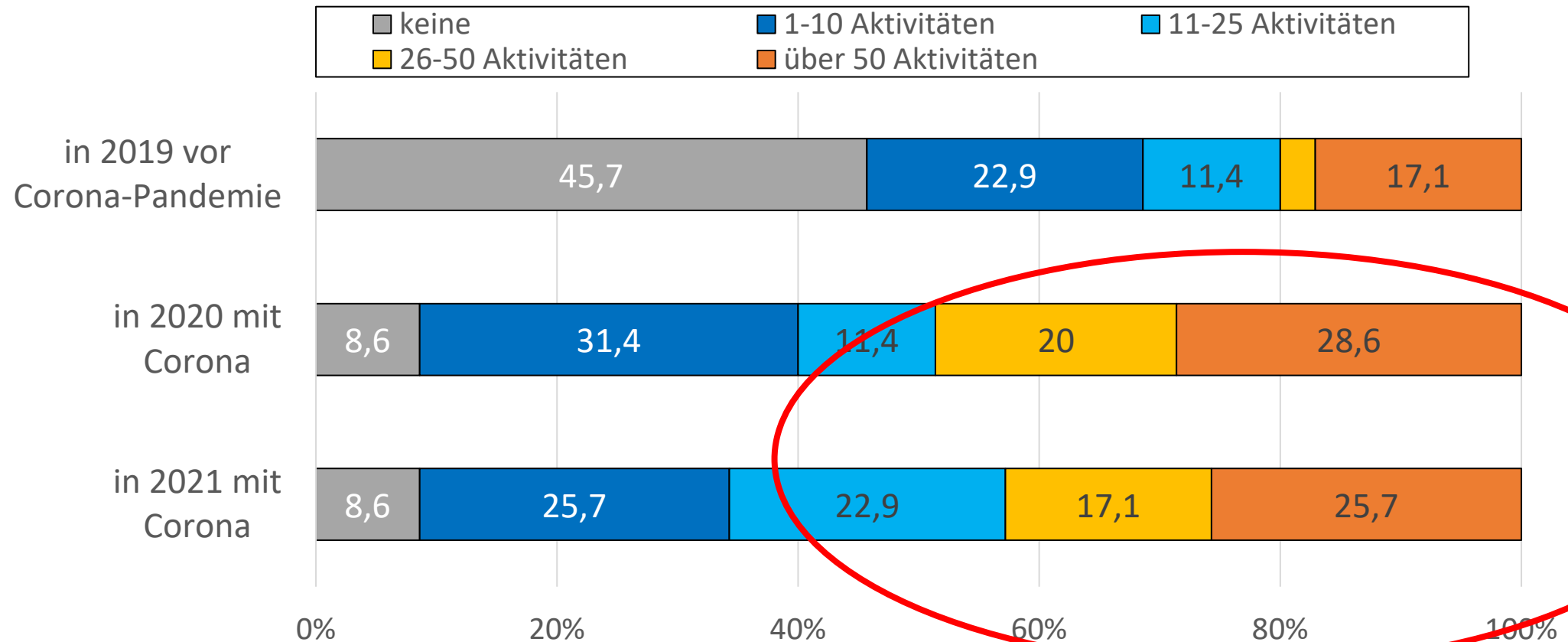
## Sonstiges:

- 3CX, BBB oder andere sind schlechter
- Ansprechpartner, die sich genügend Geduld und Zeit mitbringen
- Ausrüstung mit entspr. Technik, dann Schulung
- Individuelles Coaching, Alles - barrierearm
- Informationen in Leichter Sprache
- Kann ich nicht beantworten, Rücksprache im Team wäre erforderlich
- Man muss neue Mitarbeiter suchen, die bereit sind, die "Tradition" zu brechen und etwas anderes zu versuchen!

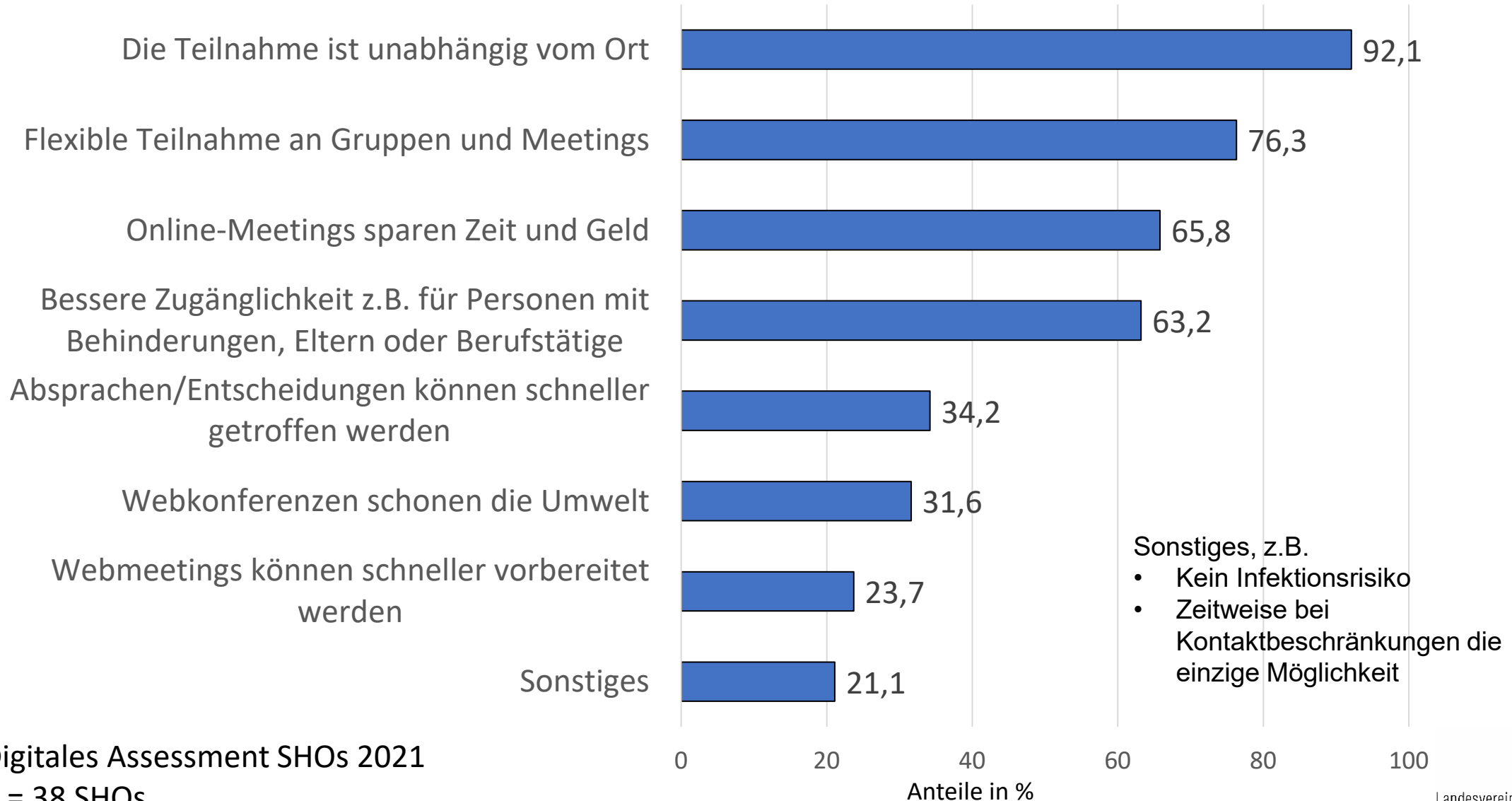
## Möchten Sie noch etwas ergänzen?

- Leider ist auch immer wieder das Dilemma Datenschutz vs. Funktion vorhanden: die kostenlosen sind nicht ausgereift, Zoom und Co werden von vielen nicht akzeptiert, habe es auch vor allem deshalb aufgegeben
- Unsere Organisation wird von der Bundes [Verein] unterstützt

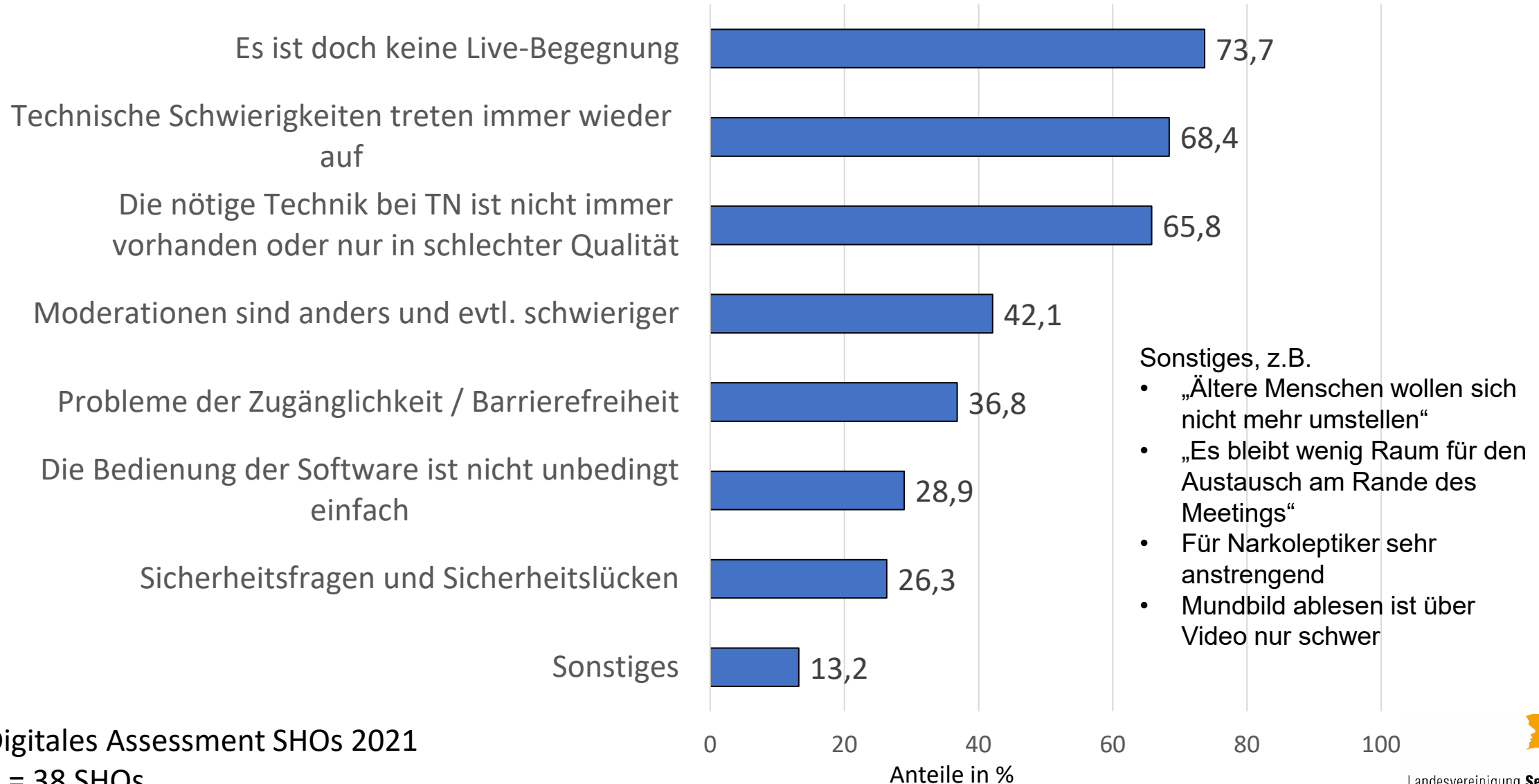
# Wie viele wie viele der unter 3.1 genannten Selbsthilfe-Aktivitäten und Veranstaltungen in Zahlen haben in Ihrer SHO auf Landesebene stattgefunden?



# Welche Vorteile sehen Sie in der Nutzung von Online-Meeting-Systemen für Ihre SHO? (Mehrfachnennungen möglich)



# Welche Herausforderungen / Nachteile sehen Sie bei Webmeetings für Ihre SHO (Mehrfachnennungen möglich)

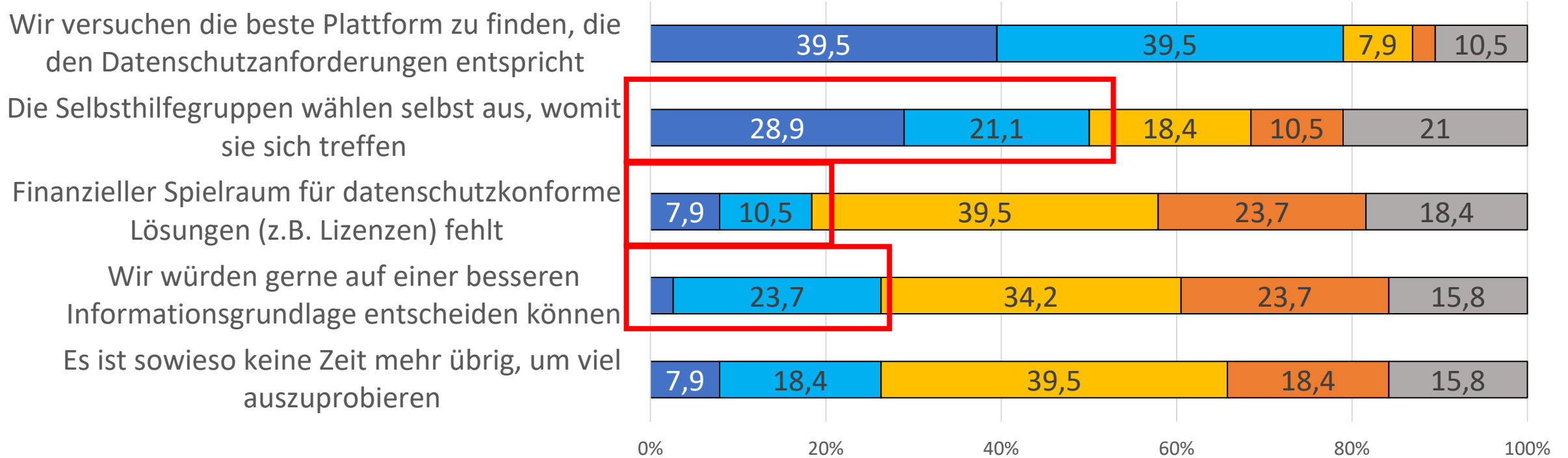
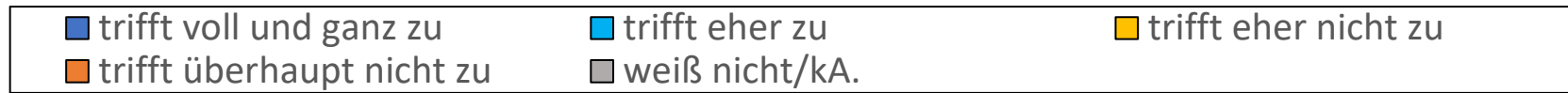




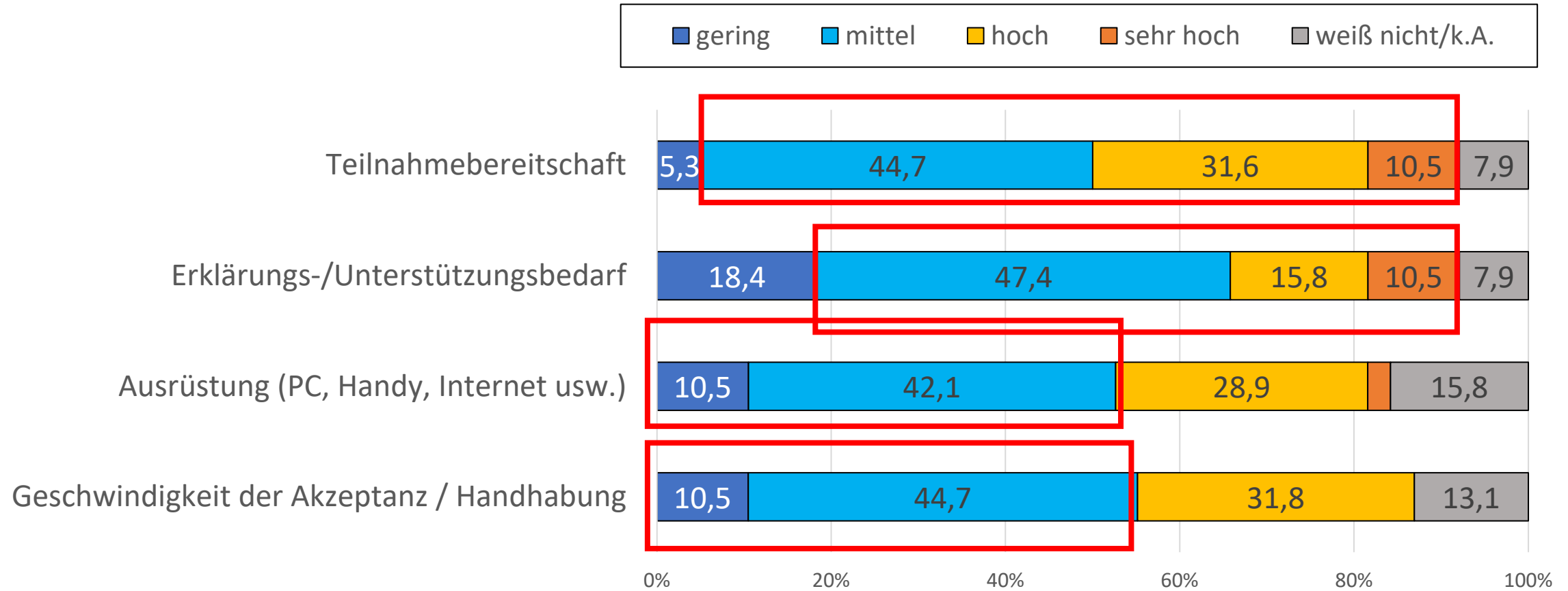
## Wie gehen Sie bei Online-Meetings mit Barrierefreiheit/Einschränkungen der Barrierefreiheit um? Offene Frage – 13 Nennungen

- Da gibt es keine Probleme
- Entsprechend der vorhandenen Bedingungen
- Ggf. Nutzung von Telefonfunktion, persönliche Absprachen, wenn kein/e zugriff/Teilnahme möglich
- Kein Thema
- Keine spezielle Strategie
- Nach Möglichkeit ausschließlicher Einsatz von barrierefreier Meetingsoftware, ggf. Finden von individuellen Lösungen für Teilnahme einzelner TN, viel Zeit vor dem Beginn eines Meetings für Test und technische Unterstützung
- noch gar nicht
- Schriftdolmetschen
- Teilnahme mit Voranmeldung/vorherige Unterstützung zur Abklärung der technischen Voraussetzungen durch Mitarbeiterin oder andere Gruppenteilnehmende/durch Anmeldung werden Bedarfe vorab geklärt: Wird Sprachmittlung gebraucht, kann die über zweiten Kanal zugeschaltet werden/wird Gebärdensprache gebraucht/gibt es Sehbeeinträchtigungen (ähnliche Vorgehensweise wie bei Sprachmittlung: eine Person unterstützt Person mit Sehbeeinträchtigung durch sprachliche Beschreibungen über zweiten Kanal)
- Unterstützung durch Pflegekräfte bzw. Mitbewohner
- Wir geben bei Bedarf Unterstützung und Bedienungshilfen
- Wir lernen ständig selber und bilden TN aus
- Wir versuchen, möglichst barrierefreie Bedingungen herzustellen

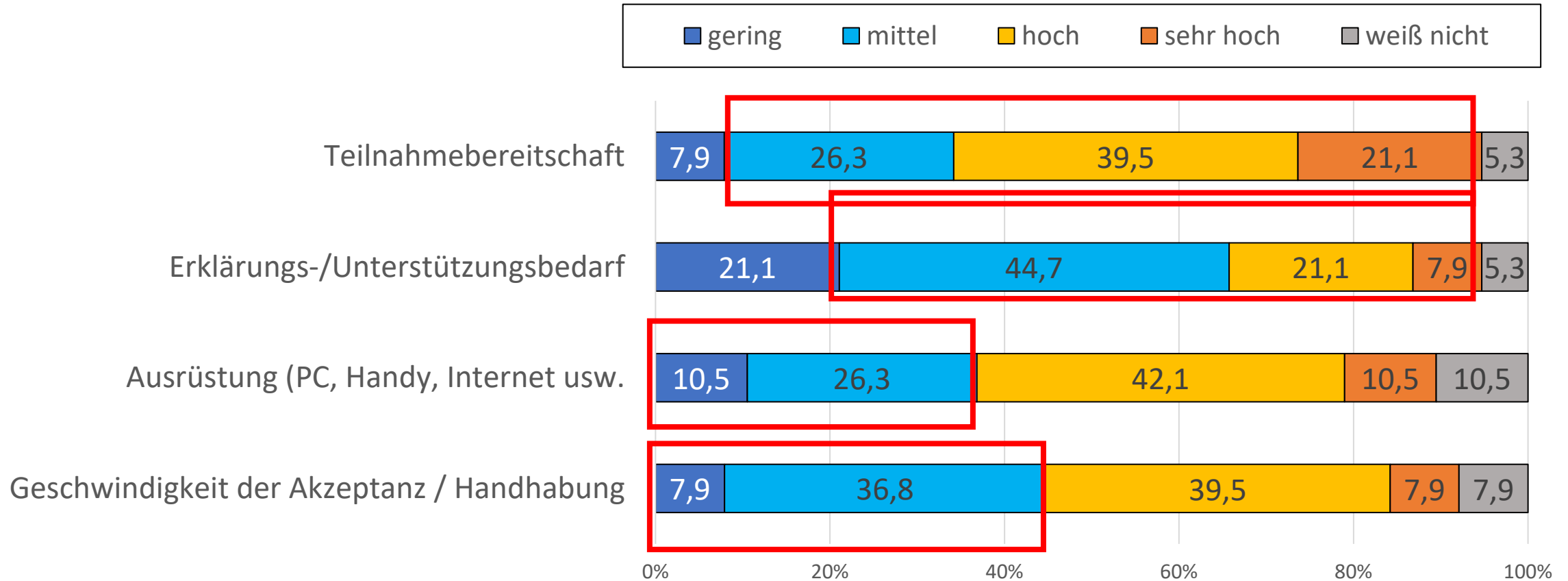
# Wie gehen Sie mit dem Datenschutz bei Online-Meetings um?



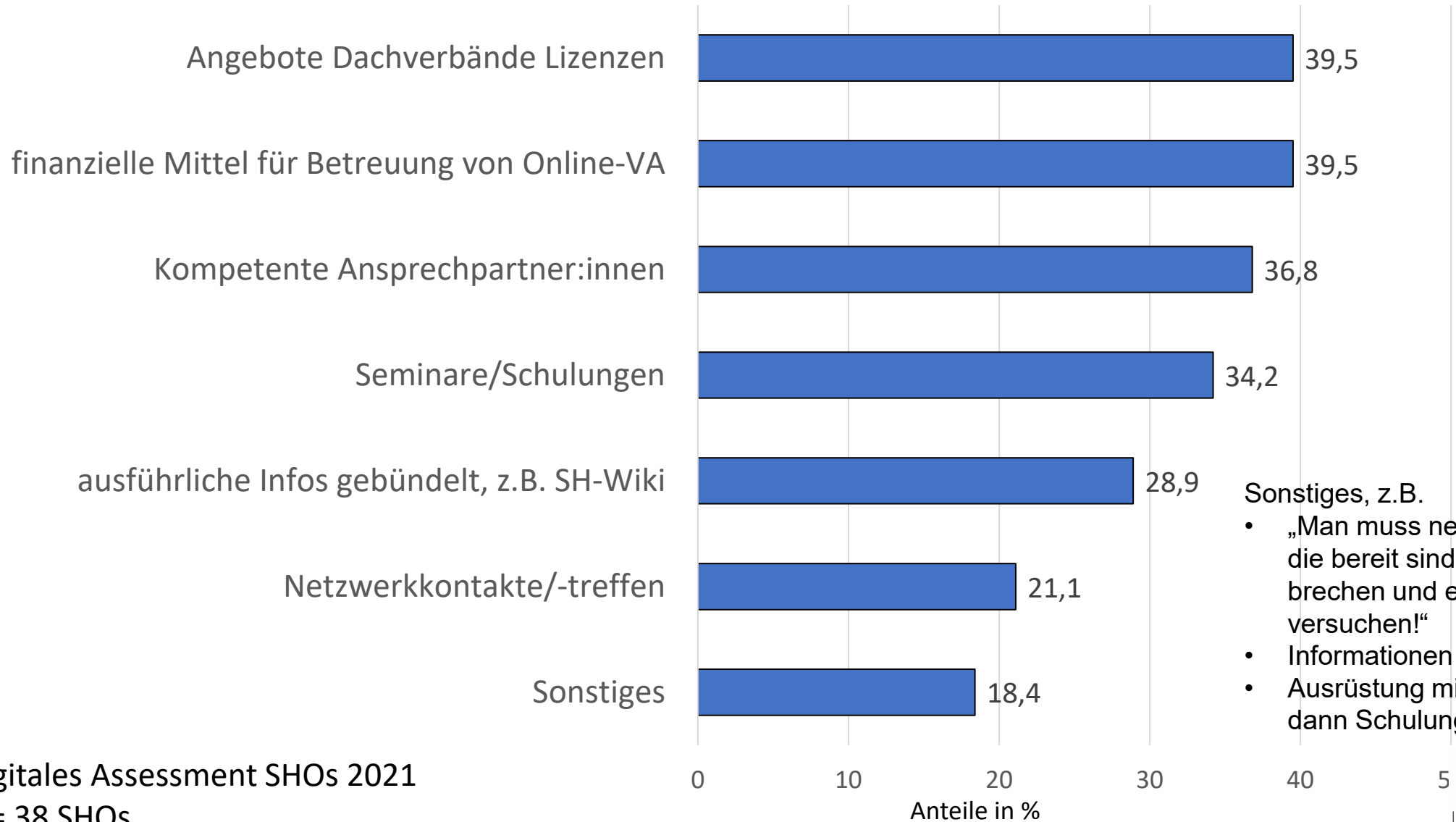
# Wie werden digitale Veranstaltungen/Online-Meetings angenommen? - Akzeptanz bei den Teilnehmer:innen



# Wie werden digitale Veranstaltungen/Online-Meetings angenommen? - Akzeptanz bei den Mitarbeiter:innen/Ehrenamtlichen



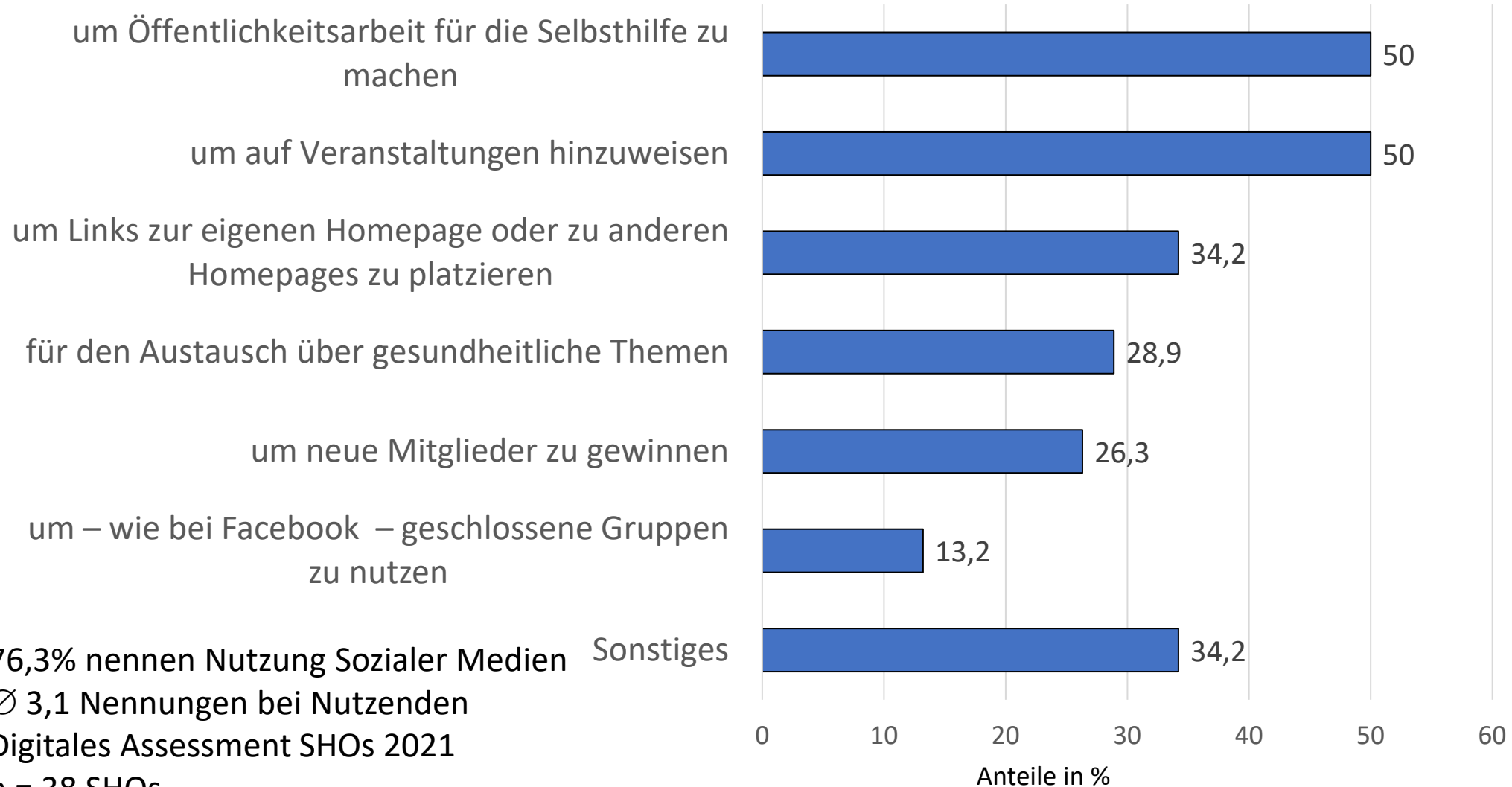
# Was für ein Angebot wäre für Sie und Ihre SHO für die Organisation und Betreuung von Online-Meetings hilfreich? (Mehrfachnennungen möglich)



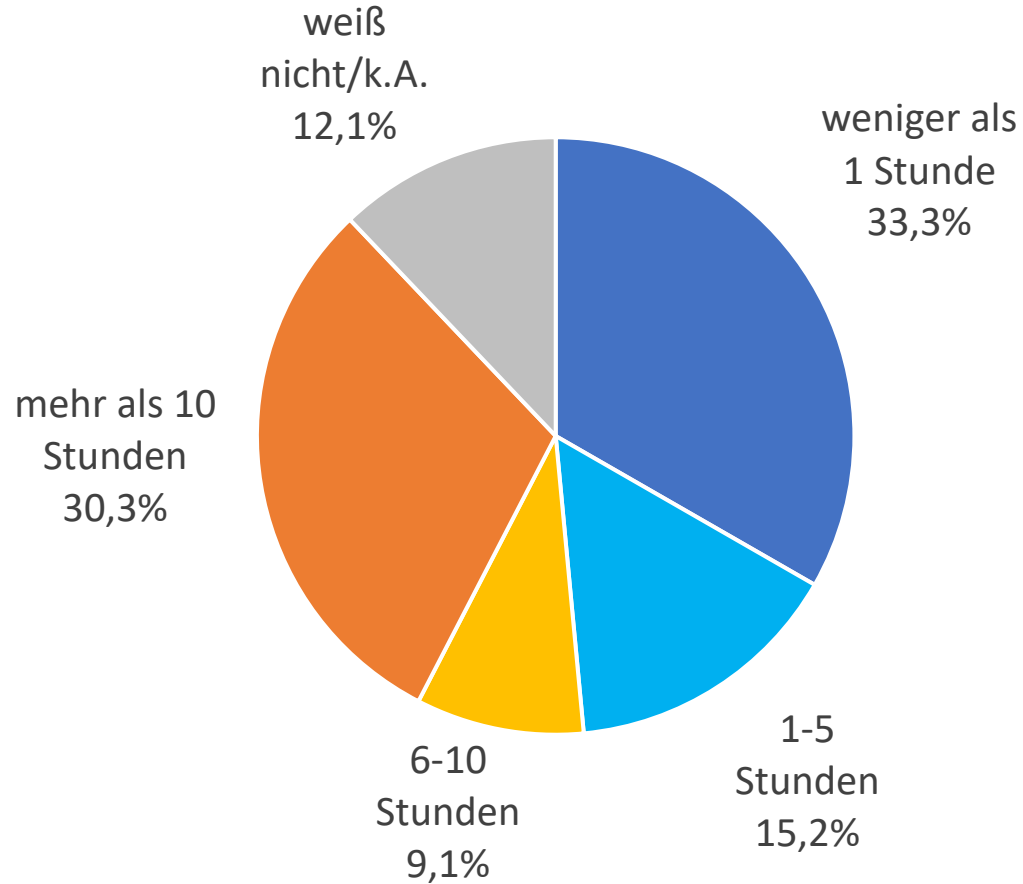
Sonstiges, z.B.

- „Man muss neue Mitarbeiter suchen, die bereit sind, die "Tradition“ zu brechen und etwas anderes zu versuchen!“
- Informationen in Leichter Sprache
- Ausrüstung mit entspr. Technik, dann Schulung

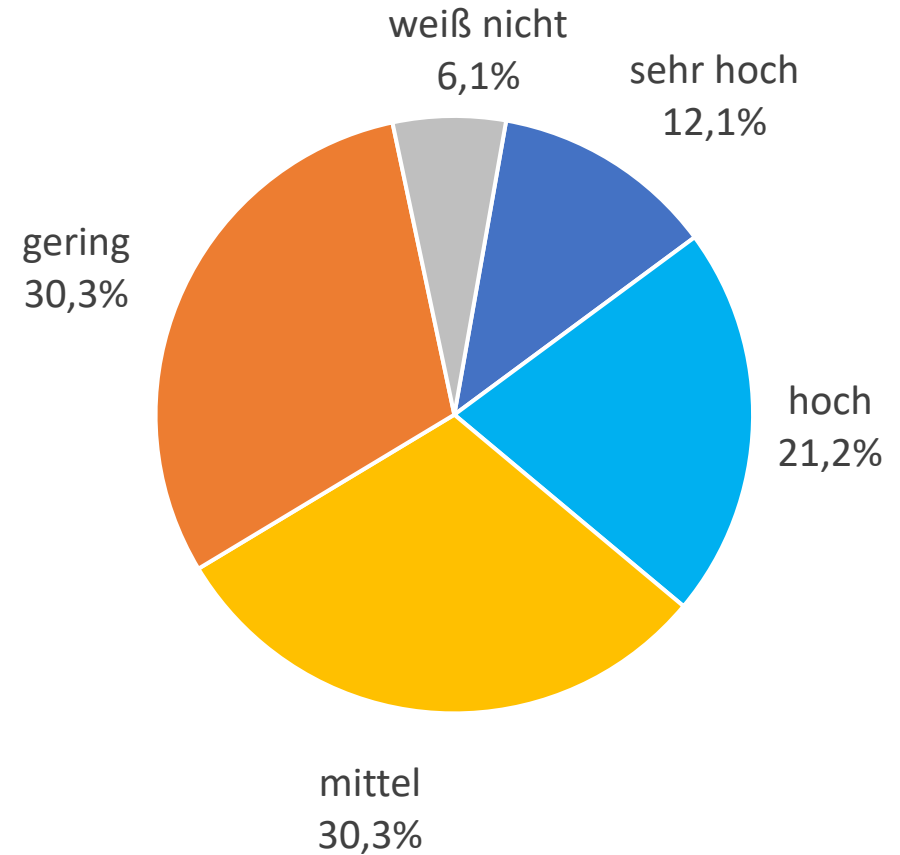
# Zu welchem Zweck nutzt Ihre SHO auf der Landesebene Soziale Medien (z.B. Twitter, Whatsapp, Facebook, Instagram, YouTube)? (Mehrfachnennungen möglich)



### Wie viele Stunden werden in Ihrer SHO auf Landesebene im Monat aufgewendet, um die Sozialen Medien zu betreiben?



### Wie hoch schätzen Sie den Nutzen der Sozialen Medien für Ihre Organisation ein?



n = 33 SHOs

## Zu welchem Zweck nutzt Ihre SHO auf der Landesebene Soziale Medien (z.B. Twitter, Whatsapp, Facebook, Instagram, YouTube)? Offene Frage – 13 Nennungen

- Eine Mitarbeiter:in nutzt soziale Medien privat und dadurch auch manchmal im Ehrenamt!
- Fundraising
- Gruppentreffen durchführen
- Information
- Keine Nutzung, da Datenschutzbedenken bestehen!!!
- Nachhaltige, direkte, persönliche Verbindung mit den Betroffenen
- Nutzen wir nicht
- Signal und Whatsapp z.B. für Terminabsprachen und kurze Umfragen. Explizit keine Nutzung dieser Kanäle als Soziale Medien.
- Wir nutzen keine sozialen Medien
- Wir nutzen sie bislang gar nicht, außer nebenan.de
- Wird nicht genutzt
- Zeit-/Kostenfaktor lohnt sich nicht, sonst ja: Mitgliedergewinnung und Sensibilisierung
- Zurzeit Nutzung der sozialen Medien unseres Dachverbandes



# Möchten Sie noch etwas zur Nutzung Sozialer Medien ergänzen?

## Offene Frage – 3 Nennungen

- Die Reichweite ist ausbaufähig
- In jüngster Zeit sind unsere Social-Media-Aktivitäten aus Zeitgründen reduziert. Auch macht sich das Fehlen von Präsenzveranstaltungen bemerkbar, weil so der berichtenswerte Inhalt nicht vorhanden ist.
- Wir sind gerade in der Konzeption der Social Media Strategie und Zielgruppenanalyse

## Möchten Sie insgesamt zum Thema digitaler Austausch bzw. dieser Befragung noch etwas ergänzen?? Offene Frage – 9 Nennungen

- Aufgrund der Altersstruktur der Mitglieder (Durchschnittsalter der Mitglieder:innen beträgt 75 Jahre) ist die Akzeptanz nicht so hoch
- Die Homepage ist weiter im Aufbau, mit öfteren Einträgen und Kalender. Eventuell fällt dann was für soziale Medien ab, zurzeit noch keine Ressourcen.
- Digitale Teilhabe während der Corona-Krise hat für uns enorm an Bedeutung gewonnen.
- Es fehlen Informationen zum Thema Hybrid-Veranstaltungen. Welche Hardware und welche Software sind erforderlich und sinnvoll, mit welchen Kosten ist zu rechnen und wo können dafür Finanzmittel beantragt werden.
- Grundsätzlich stärkeres Augenmerk auf nebenan.de (z.B. günstige Nutzungsmöglichkeit für SHOen - derzeit für die meisten vermutlich unerschwinglich, besonders wenn großer Einzugsbereich, z.B. berlinweit, erforderlich ist)
- Online-Forum ist digitale Selbsthilfe! Die beste Form, wenn es moderiert würde.
- Online-Kontakte ersetzen keine Präsenzveranstaltungen, sondern sind nur als Ergänzung zu sehen und werden nur von einem Teil der Mitgliedschaft genutzt
- Präsenzveranstaltungen sind durch nichts in der Selbsthilfe zu ersetzen.
- Sehr gute Möglichkeit, um mehr Teilnehmer zu erreichen. Kann aber auf keinen Fall die Präsenzveranstaltung ersetzen. Hybriderveranstaltungen können hier perspektivisch eine Lösung sein.

# Digitaler Austausch bei Selbsthilfeorganisationen

## Ergebnisse

### Technik und Digitalkompetenz: Wo stehen wir? Was brauchen wir?

- Learning by Doing – Nach dem ersten Corona-Schock ist erstaunlich viel Technik-Ferne überwunden worden
- Sehr vielfältige Technik-Tools zum Austausch werden in der Innen- und Außenkommunikation genutzt (Try and Error?), Tendenz steigend – Wachstumspotenzial z.B. bei Online-Foren
- Fragen nach Datenschutz, Sicherheit sensibler Daten, sowie der Zugänglichkeit/Barrierefreiheit „Welche Tools können was?“ kamen auf und wurden bearbeitet
- Jetzt:
  - Was gehen muss, geht auch, aber ...
  - viel Selbstverantwortung z.B. bei SHG (Unterstützungsbedarf? Bewusstsein für z.B. Datenschutz?)
  - Kompetenz-Entwicklung bisher mit viel Potenzial (knappe Ressourcen)
  - Grenze wird auch durch vorhandene Technik/Geräte definiert
  - Neue Kompetenzen wie z.B. Moderation müssen erlernt werden
  - Weiterhin hoher Bedarf an externer Unterstützung (z.B. Schulungen/Seminare, kompetente Ansprechpartner:innen), finanziellen Ressourcen und gegenseitigem Austausch

Kontakt:

Malte Andersch

[andersch@lv-selbsthilfe-berlin.de](mailto:andersch@lv-selbsthilfe-berlin.de)

Gerlinde Bendzuck

[bendzuck@lv-selbsthilfe-berlin.de](mailto:bendzuck@lv-selbsthilfe-berlin.de)

[www.lv-selbsthilfe-berlin.de](http://www.lv-selbsthilfe-berlin.de)



Landesvereinigung **Selbsthilfe** Berlin e.V.