Feldstudie zu digital-gestützter Teilhabe

durchgeführt durch das

im Zeitraum Dezember 2019 – Januar 2020

Autorin: Katja Jäger

Gefördert durch die
AKTION MENSCH Stiftung

Inhaltsverzeichnis

Thema und Forschungsmethodik **2**

Begriffsklärung und Kategorien **3**

Porträts der interviewten Organisationen **6**

Ergebnisse der Interviews **17**

Handlungsempfehlungen **21**

Anhang: Leitfaden **23**

1) Thema und Forschungsmethodik

Die Digitalisierung verändert unser Leben in nahezu allen Bereichen. Einerseits bieten Technologien ganz neue Chancen, das private Leben, den beruflichen Alltag, gar zivilgesellschaftliches Engagement und somit auch Gesellschaft im Großen zu gestalten. Andererseits werden diese Möglichkeiten bisher nicht umfassend bzw. nicht für alle Gruppen ausgeschöpft, und bleiben somit hinter ihrem inklusiven Potential zurück. Der D21 Digital Index bietet jährlich einen Lagebericht zum Digitalisierungsgrad in Deutschland und zeigt zwar, dass die "Digital Abseitsstehenden" mit den Jahren leicht zurückgehen, jedoch im Jahr 2018 noch immer ein Fünftel der Bevölkerung ausmachten.[1]

Dabei sind digital und analog keine sich ausschließenden Dichotomien mehr: Unsere Welt ist eine digitale Welt, inwieweit Menschen daran teilhaben, wird nicht nur durch die eigene Kompetenz (digitale Kompetenzlevel reichen von "Digital Aware" am unteren bis "Digital Expert" am oberen Ende[2]) bestimmt. Auch die Voraussetzung, überhaupt Zugang zu haben, wie auch die eigene Einstellung und die Haltung gegenüber Digitalisierung sind entscheidend für den Umgang damit.

Im Zuge eines Modellprojekts des AWO Bundesverbands, bei dem **inklusive Partizipations- und Engagementangebote** insbesondere für benachteiligte Zielgruppen (weiter-)entwickelt, erprobt und skaliert werden sollen, hat das betterplace lab eine Feldanalyse zum Thema digital-gestützte Teilhabe durchgeführt unter der leitenden **Forschungsfrage**:

Welche sind **Möglichkeiten** sowie **wichtige Akteur*innen** in den Bereichen digitaler bzw. digital unterstützter Teilhabe?

Hierzu wurde im ersten Schritt eine Konzeptualisierung des Arbeitsbegriffs "digitale Teilhabe" unternommen und **Kategorien** erarbeitet. Die Themenlandschaft wurde – eingangs mit einigen Beispielen durch den AWO Bundesverband vorgegeben – stets erweitert und mündet in zehn **Themenbereiche**. Im Laufe der Desk-Recherche wurden besonders relevante Anwendungen nach den Aspekten **Bekanntheitsgrad** (einschlägige Akteur*innen im Kontext digital-gestützter Teilhabe), **innovative** Möglichkeiten der digitalen Teilhabe insbesondere im ländlichen Raum, sowie **thematische Passgenauigkeit** (ein Angebot spezifisch für Menschen mit besonderen Bedürfnissen) für **Interviews** ausgewählt. Somit wurden im Zuge der Forschung elf Interviews geführt mit:

---

[1] vgl. https://initiatived21.de/app/uploads/2019/01/d21_index2018_2019.pdf
[2] vgl. https://storage.googleapis.com/lab-website-2019-assets/Fit-f%C3%BCr-die-digitale-Transformation-Studie-FINAL-web.pdf

- **Digitale Dörfer** von Fraunhofer IESE
- **Digitale Nachbarschaft** von Deutschland sicher im Netz e.V.
- **Diskutier Mit Mir** von Diskutier Mit Mir e.V.
- **Engagementplattform engagiert-in-halle.de** von Freiwilligen-Agentur Halle-Saalkreis e.V.
- **FragDenStaat** von Open Knowledge Foundation Deutschland e.V
- **Innovation für Inklusion** von BIRNE7 e.V.
- **Jugend hackt** von Open Knowledge Foundation Deutschland e.V. / mediale Pfade e.V.
- **OpenPetition** von openPetition gGmbH
- **SignDict** von einem privaten Initiator
- **vostel** von vostel volunteering UG
- **Wheelmap** von Sozialhelden e.V.

Die Interviews wurden mit dem Ziel geführt, herauszufinden, welche Bedeutung die Akteur*innen **Teilhabe in einer digitalen Welt** beimessen, worin sie **Potentiale** der Digitalisierung für Teilhabe sehen und inwieweit sie glauben, dass ihre **Anwendung** zu **digital-gestützter Teilhabe beitragen** kann. Insbesondere über den **Stellenwert von Barrierefreiheit** und etwaigen Maßnahmen, diese zu gewährleisten, sollten durch die Interviews Erkenntnisse erlangt werden. Ferner sollte herausgefunden werden, inwieweit die digitalen Angebote durch **analoge Angebote ergänzt** werden und welche **Erkenntnisse** aus der eigenen Arbeit für das Vorhaben des AWO Bundesverbandes fruchtbar sein könnten.

Der Leitfaden (angehängt) für die Interviews wurde in Abstimmung mit dem AWO Bundesverband verfeinert und fragt u.a. nach den Aspekten Zielgruppe und -nutzung, Verbreitungsgrad, Usability/Barrierefreiheit, technischen Details, dem Organisationskontext sowie nach der Definition des Teilhabebegriffs.

Die Ergebnisse der Forschung aus der Desk Recherche sind in einer zweistufigen Tool-Übersicht zusammengestellt. Als **Best Practices** wurden hier Anwendungen eingeordnet, weil sie entweder ein innovatives Konzept zur Zielgruppenaktivierung anbieten, ein innovatives Angebot für spezifische Zielgruppen entwickelt haben oder besondere Reichweite oder auch Skalierungspotential aufweisen. Eine weitere Liste kuratiert interessante, teils sich noch in der Entwicklung befindende Projekte und wird zur **Inspiration** mitgereicht.

2) Begriffsklärung und Kategorien

Je nach Kontextualisierung kann der Begriff **Teilhabe** auf ebensolche am bürgerlichen, politischen, wirtschaftlichen, sozialen und kulturellen Leben bezogen sein. Laut Sozialgesetzbuch ist Teilhabe ein sozialpolitisches Konzept, das Selbstbestimmung und Eigenverantwortung für Menschen mit Behinderungen fördert, damit diese ihre volle,

wirksame und gleichberechtigte Teilhabe am Leben in der Gesellschaft erlangen können.[3] Eine übergeordnete Konzeptualisierung stellt Teilhabe in Bezug zu den Menschenrechten und definiert sie als "Möglichkeit, ein nach eigenen Vorstellungen erfülltes Leben zu leben, indem man in selbst gewählten Lebensbereichen mit anderen Menschen als Gleiche_r zusammen ist und sich an wesentlichen, das eigene Leben betreffenden Entscheidungen beteiligen und so über die eigene Zukunft mitentscheiden kann".[4] Somit ist Teilhabe nicht auf den Umstand einer etwaigen Behinderung bezogen, sondern meint die Forderung nach gleicher und voller Teilhabe am politischen, wirtschaftlichen und sozialen Leben *aller* Menschen gleichermaßen.

Auch im Zusammenhang mit Digitalisierung stellt man schnell fest, dass es keine allgemeingültige Definition für "**digitale Teilhabe**" gibt. Der Begriff wird einerseits stark mit "digitaler Bildung" in Verbindung gesetzt[5], andererseits mit dem "Teilhaben an politischen Prozessen"[6] und somit mit dem Begriff der "Partizipation"[7] assoziiert.
Wir schlagen vor, "digitale Teilhabe" als den gleichberechtigten, sicheren **Zugang** (von digitaler Infrastruktur und der Bereitstellung von Technologie wie Computer/Smartphone, über günstige oder kostenlose Internetverbindung) sowie als **Nutzung** von Technologien durch alle Bevölkerungsgruppen dank nutzerspezifischer Angebote (zur Information, Unterhaltung, Hilfe im Alltag) zu verstehen. Die Themenvielfalt, die sich unter dem Begriff "digitale Teilhabe" verbirgt, zeigt sich in der einschlägigen Veröffentlichung des Internet Health Report[8], der jährlich dank des weltweit crowdgesourcten Inhalts hunderter Freiwilliger einen Statusbericht zur Internetgesundheit abgibt. In 2018 wurde "digitale Teilhabe" als eines der fünf Kernthemen (im Englischen "digital inclusion") bearbeitet und mit Fakten und Stories zum Zustand um den Digital Divide, über Schutzräume für LGBTQ-Communities und sprachliche Vielfalt im Internet aufbereitet. Aufschluss über die mannigfaltige Auffassung zu digitaler Teilhabe sollen auch die Interviews mit den Akteur*innen aus der Praxis geben.

Aus der mehrjährigen Arbeit des betterplace lab im Themenfeld "digitale Demokratieförderung" lassen sich Erkenntnisse ableiten, die wir für die hiesige Kategorisierung zu Rate gezogen haben: "Digitale Demokratie" wird hier als die Teilhabe an der Gestaltung von Gesellschaft verstanden und mit den Ebenen Befähigung, Teilhabe und Transparenz analysiert. Für unsere Forschung haben wir die Kategorien Befähigung, Beteiligung (in Abgrenzung zu Teilhabe als übergeordnetes Konzept) und Transparenz verwendet und um den Begriff "Sozialscharnier" ergänzt. Die Kategorien beziehen sich auf das **Wirkungsziel** einer Anwendung und werden im Folgenden kurz erläutert:

- **Befähigung**: meint die Unterstützung durch Bildungsangebote oder auch das Abbauen von Barrieren, damit für alle Menschen die Voraussetzung für Teilhabe geschaffen werden kann (zum Beispiel das Bereitstellen eines barrierefreien Informationsangebots)

---

[3] vgl. https://www.gesetze-im-internet.de/sgb_9_2018/
[4] vgl. www.bpb.de › dokument_pdf › 10155_Teilhabe_fuer_alle_ba_171019
[5] vgl. https://www.bertelsmann-stiftung.de/fileadmin/files/user_upload/BSt_Monitor_Digitale_Bildung_WB_web.pdf, https://www.dkjs.de/aktuell/meldung/news/digitale-teilhabe-heisst-soziale-teilhabe/,
[6] vgl. https://www.oeffentliche-it.de/documents/10181/14412/Digitale+Teilhabe
[7] vgl. Handbuch zur Partizipation der Senatsverwaltung für Stadtentwicklung Berlin (2011).
[8] vgl. https://internethealthreport.org/2018/category/digitale-inklusion/?lang=de

- **Beteiligung**: meint die konkrete Möglichkeit, der eigenen Meinung/Gestaltungsmacht Ausdruck zu verleihen (zum Beispiel durch Teilnahme an einer Online-Petition)
- **Transparenz**: meint die Bereitstellung von Daten und Aufbereitung zu Information, die wiederum eine zentrale Rolle für Teilhabe spielen (zum Beispiel die Visualisierung von Informationen auf einer Karte)
- **Sozialscharnier**: meint die Möglichkeit, Verbindung zu schaffen und ein Gefühl der Verbundenheit zu etablieren oder kultivieren, das für das gesamtgesellschaftliche Leben zentral ist (zum Beispiel das Ermöglichen der Zusammenkunft in digitalen und/oder analogen Räumen)

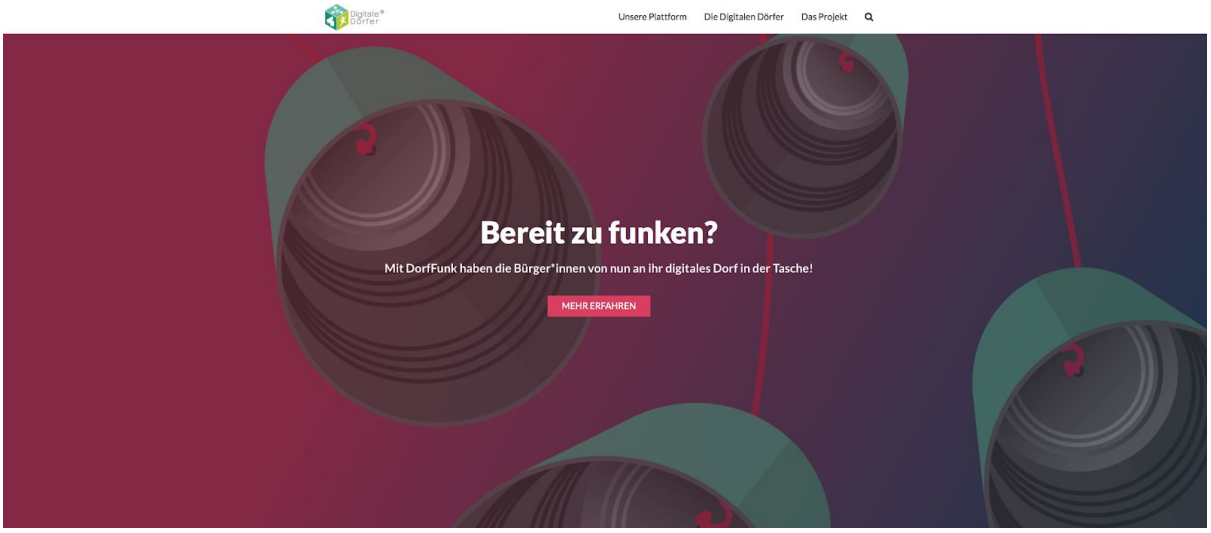
Ergänzt wird diese Kategorisierung durch die Zuordnung zu einem **thematischen Cluster**, welches beschreibt, auf welchen (Lebens-)Bereich sich die Anwendung bezieht. Diese Cluster nennen sich:

- **Bürger*innenbeteiligung**: Möglichkeiten zur Meinungsartikulation und - aggregation
- **Open Government**: das Offenlegen von Regierungs- und Verwaltungsdaten.
- **Engagementplattform**: das Suchen und Finden von Angeboten für zivilgesellschaftliches Engagement
- **Nachbarschaftsplattform**: das Aufzeigen lokaler Vernetzungsmöglichkeiten.
- **Dialogplattform**: die Schaffung digitaler Räume für Austausch und Gespräch.
- **Open Education**: Ressourcen für freie und offene Bildung (auch für die politische Bildung)
- **Crowd-Funding**: Ressourcenteilung (meist Geld) für bestimmte gesellschaftliche Interessen/Zwecke
- **Gesundheit- und Sozialberatung**: die Beratung zu Fragen der Gesundheit oder sozialen Schieflagen.
- **Soziale Teilhabe**: die Einbindung älterer Menschen
- **Infrastruktur**: der Ausbau digitaler wie analoger Infrastruktur

In der Tool-Übersicht (Excel-Liste) sind die Kategorien wie Themencluster den jeweiligen Angeboten als Tags zugeordnet. Sowohl die Kategorien als auch die Themencluster funktionieren nicht überschneidungsfrei und werden als Analyseinstrument zu Rate gezogen, sollten aber nicht als definitorisch eng aufgefasst werden.

3) Porträts der interviewten Organisationen

Digitale Dörfer

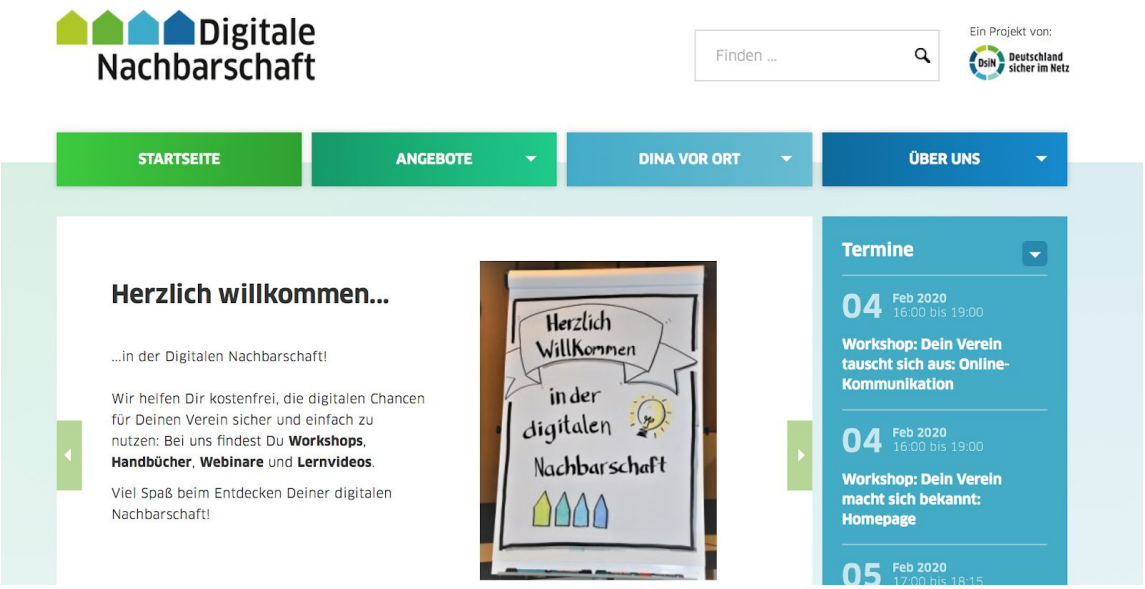


Organisation: Fraunhofer IESE
Link: https://www.digitale-doerfer.de
Kurzbeschreibung: Das Projekt „Digitale Dörfer“ startete im Sommer 2015 mit dem Ziel, die Herausforderungen des heutigen Lebens in ländlichen Regionen in Bezug zur Digitalisierung zu untersuchen. Seit diesem Zeitpunkt entstehen im Projekt Konzepte und Lösungen, die die Chancen einer ganzheitlichen Betrachtungsweise des Themas der Digitalisierung im Sinne eines digitalen Ökosystems aufzeigen. In Zusammenarbeit mit Einwohner*innen verschiedener Verbandsgemeinden wurden in der ersten Phase verschiedene Angebote entwickelt, wie die BestellBar (Online-Marktplatz), die LieferBar (Mitbringservice für Gemeinden), DorfNews (lokales Online-Portal) oder auch DorfFunk. Letzteres ist eine Kommunikationszentrale, auf der Bürger*innen ihre Hilfe anbieten, Gesuche einstellen oder einfach nur zwanglos miteinander plauschen können. Da auch die Neuigkeiten aus den DorfNews und den DorfPages gezeigt werden, bleibt man dabei immer auf dem Laufenden.

Was bedeutet für euch Teilhabe in einer digitalen Welt?
Teilhabe setzt Zugang voraus, und hier müssen wir ansetzen: Menschen müssen wissen, dass es diese Zugänge gibt. Teilhabe heißt zudem auch, dass Menschen digitale Tools so für sich nutzen können, dass sie den eigenen Interessen und Bedarfen entsprechen.

Inwiefern kann euer Tool zu Teilhabe in einer digitalen Welt beitragen?
Wir schaffen Sichtbarkeit für Themen gesellschaftlicher Teilhabe wie zum Beispiel Nachbarschaftshilfe und zeigen gleichzeitig, dass es vergleichsweise einfach sein kann, sich gegenseitig zu helfen. Unsere Angebote können zudem sehr breit genutzt werden und schaffen großen Mehrwert.

Digitale Nachbarschaft

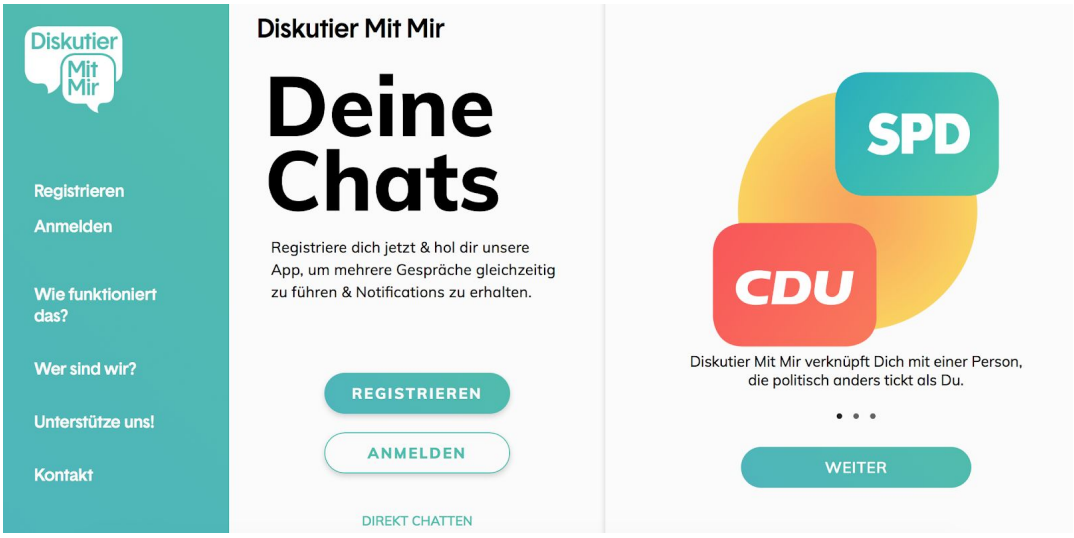


Organisation: Deutschland sicher im Netz e.V.
Link: https://www.digitale-nachbarschaft.de
Kurzbeschreibung: Im Projekt Digitale Nachbarschaft (DiNa) gibt Deutschland sicher im Netz e.V. Tipps und Hinweise zu digitalen Chancen und Datensicherheit im Ehrenamt. Die DiNa sensibilisiert Vereine, Initiativen und freiwillig engagierte Bürger*innen für die Chancen des Internets und qualifiziert sie für einen sicheren Umgang mit dem Netz. Über die Themen „Dein Verein macht sich bekannt“, „Dein Verein und seine Mitglieder“, „Dein Verein und das Geld“ und „Dein Verein tauscht sich aus“ werden im Projekt praxisnahe und zielgruppenorientierte Inhalte vermittelt.

Was bedeutet für euch Teilhabe in einer digitalen Welt?
*Im ersten Schritt ist es sehr wichtig, die digitale Welt als voraussetzungsreich anzuerkennen. Das Thema Teilhabe und Barrierefreiheit hat aktuell noch zu wenig Bedeutung im digitalen Bereich. Menschen müssen aktiv als Gestalter*innen in die Entwicklung von Tools eingebunden werden.*

Inwiefern kann euer Tool zu Teilhabe in einer digitalen Welt beitragen?
Wir helfen Vereinen dabei, die Chancen der Digitalisierung zu nutzen, in dem wir ihnen Hilfestellung anbieten bei allen Fragen rund um komplexe Themen wie Datenschutz und DSGVO. So bauen sie ihre Ängste ab und können sich bei ihrem Arbeit auf ihr Wirken konzentrieren.

Diskutier Mit Mir



Organisation: Diskutier Mit Mir e.V.
Link: https://www.diskutiermitmir.de
Kurzbeschreibung: Diskutier Mit Mir ist ein gemeinnütziger Verein, der es sich zur Aufgabe gemacht hat, mit Hilfe von digitalen Diskussions-Tools den demokratischen Diskurs in Deutschland und Europa zu stärken. Das Prinzip von Diskutier Mit Mir ist es, geschützte digitale Räume zu schaffen und Menschen mit gegensätzlichen politischen Ansichten in einen Dialog zu bringen.

Was bedeutet für euch Teilhabe in einer digitalen Welt?
Teilhabe bedeutet, dass alle Menschen in einer Gemeinschaft und an gemeinschaftlichen Gütern partizipieren können. Angebote müssen möglichst alle erreichen, vor allem digitale Technologien sollten dabei geringe bis keine Eintrittshürden haben.

Inwiefern kann euer Tool zu Teilhabe in einer digitalen Welt beitragen?
Wer unser Tool nutzt, setzt sich mit politischen Inhalten auseinander und nimmt damit teil am politischen Willensbildungsprozess. Unser Tool ermöglicht zudem die Auseinandersetzung mit anderen über die üblichen Grenzen der eigenen Filterbubble hinweg.
Und auch auf unserer Plattform selbst wurden Diskurse über Teilhabe angestoßen, wie über den Zugang zu sozialen Leistungen oder Inklusion an Schulen.

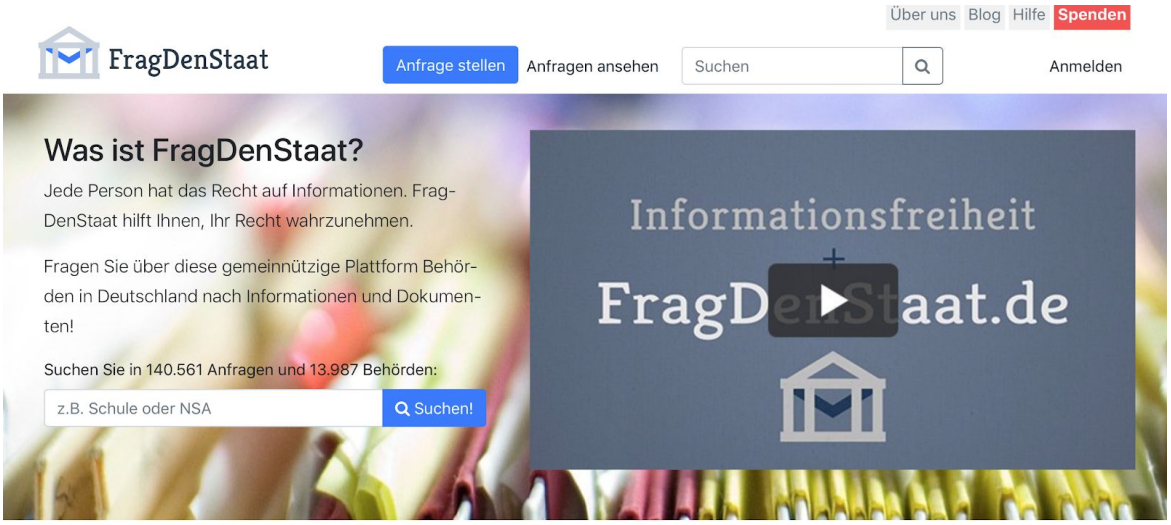
Engagemenplattform engagiert-in-halle.de

Organisation: Freiwilligen-Agentur Halle-Saalkreis e.V.
Link: https://engagiert-in-halle.de/engagementfinder
Kurzbeschreibung: Die Plattform Engagiert-in-halle.de ist für alle da, die sich gemeinsam für mehr Engagement in Halle stark machen und richtet sich sowohl an Freiwillige sowie Organisationen. Auf dem Engagementfinder können Freiwillige Angebote finden, bei denen sie sich gern engagieren würden. Via Suchfilter kann nach Interessen, Stadtteilen, zeitlichen Möglichkeiten oder auch Barrierefreiheit gefiltert werden.

Was bedeutet für euch Teilhabe in einer digitalen Welt?
Alle Menschen verfügen über die notwendigen Kompetenzen und sind in der Lage, an gesellschaftlichen Prozessen teilzunehmen. Voraussetzung ist, dass dafür Barrieren abgebaut werden und alle von den verfügbaren Angeboten (von einer App im Nahverkehr bis hin zu Möglichkeiten eigenen Engagements) wissen.

Inwiefern kann euer Tool zu Teilhabe in einer digitalen Welt beitragen?
*Freiwilliges Engagement bildet einen wichtigen Teil gesellschaftlicher Teilhabe. Unsere Plattform ermöglicht den Nutzer*innen, Verantwortung zu übernehmen und Selbstwirksamkeit zu erfahren.*

FragDenStaat



Organisation: Open Knowledge Foundation Deutschland e.V
Link: https://fragdenstaat.de
Kurzbeschreibung: Die Plattform FragDenStaat.de stellt eine technische Infrastruktur zur Verfügung, die einen Überblick über die deutsche und europäische Behördenlandschaft bietet und es allen Nutzer*innen ermöglicht, mühelos Anfragen zu stellen. Bürger*innen können damit auf einfache Weise ihr Recht auf Zugang zu Informationen wahrnehmen und bleiben dabei nicht allein, sondern bekommen bei Bedarf Hilfestellungen. Jegliche Kommunikation sowie die befreiten Dokumente werden in einem Wissensarchiv veröffentlicht. Mit der Zeit bildet es einen Teil des kollektiven Gedächtnisses. Somit profitieren alle von den Ergebnissen der Anfragen.

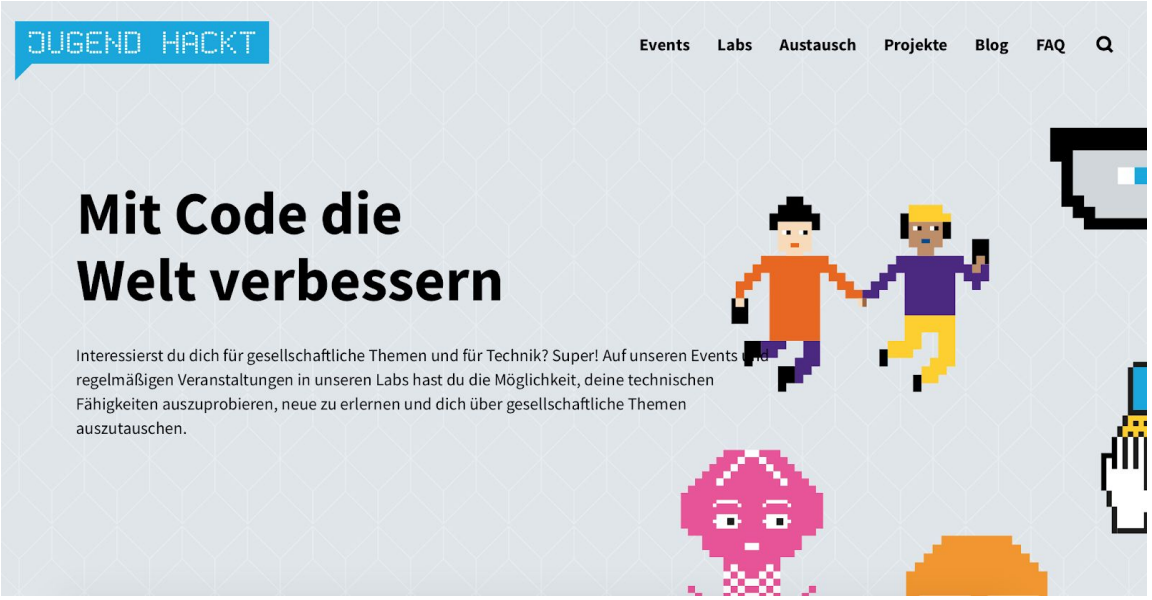
Was bedeutet für euch Teilhabe in einer digitalen Welt?
Gelungene digitale Teilhabe bedeutet, dass digitale Mittel genutzt werden, um so viele Menschen wie möglich darin zu befähigen, Einfluss auf gesellschaftliche Prozesse zu nehmen. Dabei gilt es im Vorfeld, Schwellen, die eine mögliche Teilhabe erschweren könnten zu senken.

Inwiefern kann euer Tool zu Teilhabe in einer digitalen Welt beitragen?
Ziel unseres Tools ist es, mehr Menschen die Möglichkeiten zu geben, die Informationen zu erhalten, die sie benötigen, um sich aktiver in politische Prozess einzubringen.

Innovation für Inklusion

Organisation: BIRNE7 e.V.
Link: https://www.birne7.de
Kurzbeschreibung: BIRNE7 (“Barrierefreiheit, Inklusion, Realität, Nähe und Ergebnisse”) baut ein lösungsorientiertes Netzwerk rund um die Themen Digitalisierung, Technologie sowie Barrierefreiheit und Inklusion auf. Gemeinsam mit Betroffenen, Entwicklern und Akteuren aus Industrie, Forschung und Politik schafft der Verein realitätsnahe Lösungen für alltägliche Probleme von Menschen mit Behinderung. Mit dem Projekt "Innovation für Inklusion" wollen sie Menschen mit Behinderung eine zentrale Plattform zur Lösung alltäglicher Barrieren bieten. Auf dieser sogenannten Inklusionsplattform können sie ihre Barrieren mitteilen und gleichzeitig bereits vorhandene technische Lösungen finden. Bisher befindet sich die Plattform noch im Entwicklungsstadium.

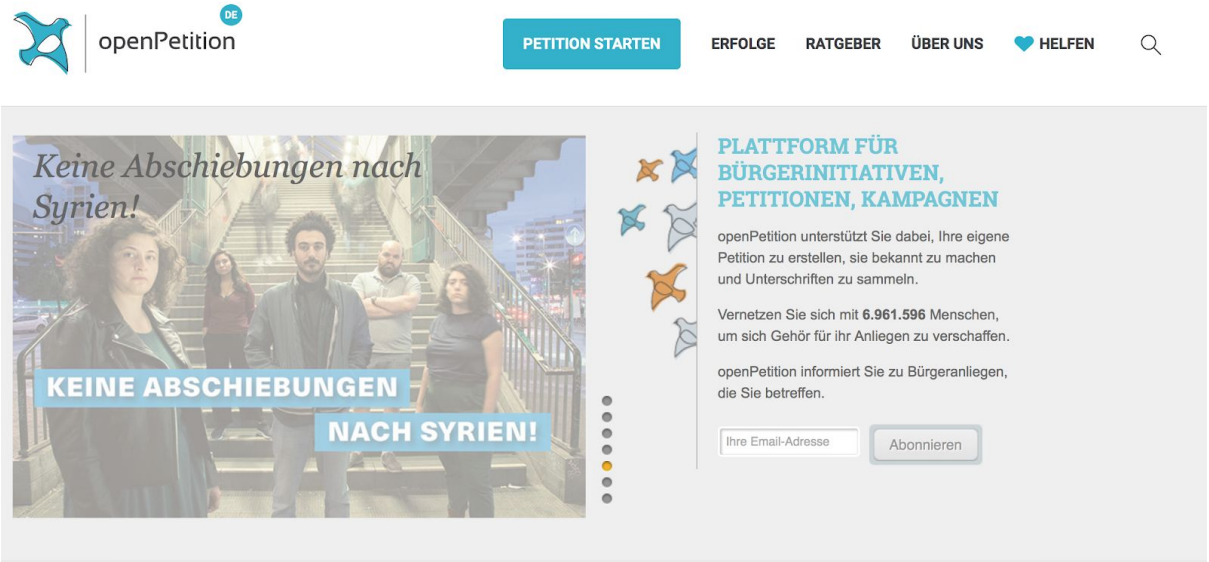
Jugend hackt



Organisationen: Open Knowledge Foundation Deutschland e.V. / mediale Pfade e.V.
Link: https://jugendhackt.org
Kurzbeschreibung: Jugend hackt ist ein Programm für junge Menschen, die mit ihren technischen Fähigkeiten die Welt verbessern wollen. Unterstützt von ehrenamtlichen Mentor*innen entwickeln die Teilnehmer*innen digitale Werkzeuge, Prototypen und Konzepte für eine bessere Zukunft. Das Angebot umfasst Hackathon-Events in vielen Städten, regionale Labs, eine Online Community und internationale Austauschprogramme.

Was bedeutet für euch Teilhabe in einer digitalen Welt?
Zugang zur digitalen Welt ist die Voraussetzung, dann auch an dieser teilhaben zu können. Die Digitalisierung bietet einen umfassenden Zugang zu Wissen und macht es damit für jeden verfügbar. Daneben schafft sie Möglichkeiten der Kommunikation zwischen Menschen und vereint sie in Gemeinschaften, die ähnliche Ziele verfolgen, zum Beispiel zur Einreichung von Petitionen.

openPetition

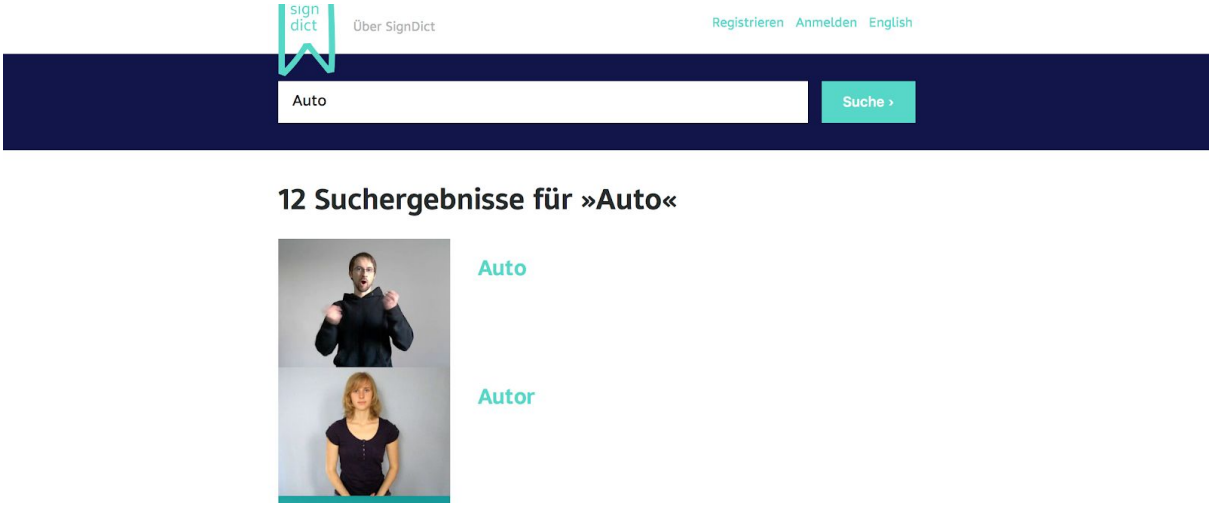


Organisationen: openPetition gGmbH
Link: https://www.openpetition.de
Kurzbeschreibung: Die freie und gemeinnützige Online-Petitionsplattform openPetition fördert seit 2010 politische Beteiligung und digitale Demokratie. Menschen werden zu Wortführenden, finden Unterstützende und treten in Dialog mit politischen Entscheidungstragenden.
Mit 8 Mio. Nutzerinnen und Nutzern ist die Plattform das größte politische Dialogportal im deutschsprachigen Raum.
openPetition ist gemeinnützig, überparteilich, transparent und spendenfinanziert.

Was bedeutet für euch Teilhabe in einer digitalen Welt?
Teilhabe in einer digitalen Welt bezieht sich auf alle Menschen. Die Digitalisierung bietet umfangreiche Möglichkeiten, allumfassende Teilhabe für alle Menschen bereit zustellen.

Inwiefern kann euer Tool zu Teilhabe in einer digitalen Welt beitragen?
Unser Tool dient der Informationen, Vernetzung, Debatte bis hin zum Protest. Zudem vereinen wir digitale und analoge Welt, denn Menschen können sich auch zum Diskutieren treffen oder ihren Protest auf die Straße tragen.

SignDict

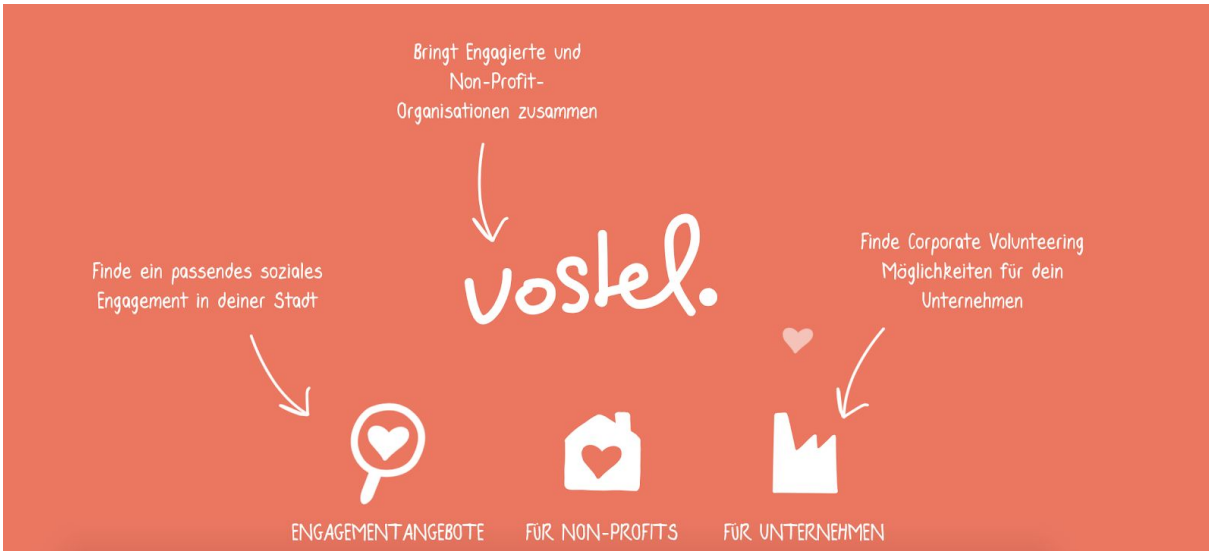


Organisationen: Privater Initiator
Link: https://signdict.org
Kurzbeschreibung: SignDict ist ein offenes Wörterbuch für Gebärdensprache. SignDict sieht in Kommunikation den Schlüssel zu einer offenen Gesellschaft ist. Um die Integration von gehörlosen Menschen zu fördern, bauen sie das erste interaktives Gebärdensprach-Wörterbuch im Internet auf, bei dem jede*r ohne technisches Vorwissen mitmachen kann.

Was bedeutet für euch Teilhabe in einer digitalen Welt?
Teilhabe an der digitalen Welt sollte prinzipiell allen möglich sein. Doch für Gehörlose Menschen ist das eine große Herausforderung geworden. Der Trend zu Videos (und damit viel Sprache und Musik) auf Plattformen und in Social Media schließt sie in vielen Bereichen aus.

Inwiefern kann euer Tool zu Teilhabe in einer digitalen Welt beitragen?
Unser Tool hilft Menschen, die kaum Berührungspunkte mit Gehörlosen haben, einen Zugang zum Thema zu finden. Sie können ein paar Worte lernen (zum Beispiel "Danke"), und somit kann wiederum im analogen Raum eine Verbindung aufgebaut werden.

Vostel

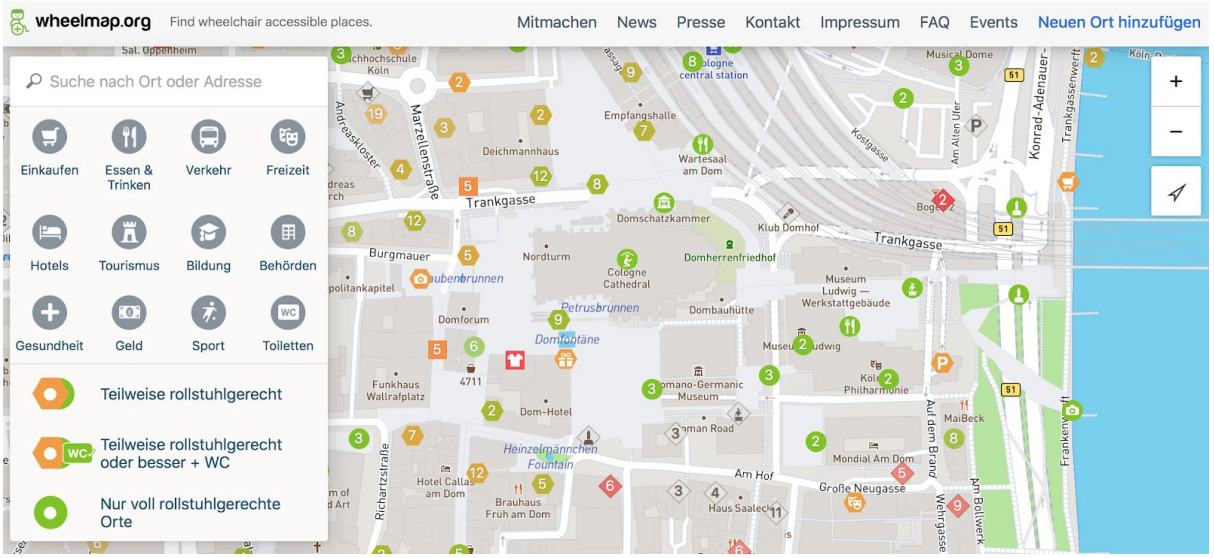


Organisationen: vostel volunteering UG
Link: https://vostel.de/
Kurzbeschreibung: vostel verbindet Freiwillige, die sich in Berlin und anderen deutschen Großstädten sozial engagieren möchten mit Organisationen, die Unterstützung für ihre Projekte suchen. Auf der Plattform werden zahlreiche Engagementangebote von Non-Profit Organisationen angezeigt, die auf der Suche nach Freiwilligen und Ehrenamtlichen sind. Auch Unternehmen können Möglichkeiten für Corporate Volunteering finden.

Was bedeutet für euch Teilhabe in einer digitalen Welt?
Wir verstehen Teilhabe vor allem im örtlichen Sinn: zum Beispiel können Menschen, die nicht in den üblichen Ballungsgebieten wohnen, über digitale Wege Informationen über Engagement erhalten. Auch ältere Menschen können über digitale Wege wieder Zugang zu gesellschaftlichen Angeboten finden, allerdings braucht es dafür wichtige Voraussetzungen.

Inwiefern kann euer Tool zu Teilhabe in einer digitalen Welt beitragen?
Wir verbinden Menschen und Organisationen in verschiedenen Regionen, die sich unter anderen Umständen nicht begegnet wären. Engagement ist auch eine Art Teilhabe, denn es ermöglicht den Kontakt auf Augenhöhe.

Wheelmap



Organisationen: Sozialhelden e.V.
Link: https://wheelmap.org
Kurzbeschreibung: Wheelmap ist eine Karte zum Suchen und Finden rollstuhlgerechter Orte. Wie bei Wikipedia können alle mitmachen und öffentlich zugängliche Orte entsprechend ihrer Rollstuhlgerechtigkeit bewerten – weltweit. Markiert wird nach dem einfachen Ampelsystem. Die Grundlage der Wheelmap sind die Geodaten der OpenStreetMap, eine weltweite Karte mit einer großen Community, die offene Daten unter einer freien Lizenz zur Verfügung stellt. Die Wheelmap lebt von dem Engagement ihrer Community: Jede Woche finden Mapping-Aktionen statt von Freiwilligen, Initiativen, Gruppen, Selbsthilfe-Organisationen u.v.m, die in ihrer Region oder Stadt Orte auf Rollstuhlgerechtigkeit überprüfen, markieren und damit die Wissensbasis auf Wheelmap.org weiter ausbauen.

Was bedeutet für euch Teilhabe in einer digitalen Welt?
Teilhabe bedeutet, dass alle Menschen alles nutzen können auf die gleiche Art und Weise wie alle anderen - und dabei sollte es keinen Unterschied zwischen digital oder analog geben.

Inwiefern kann euer Tool zu Teilhabe in einer digitalen Welt beitragen?
*Wir verstehen uns als eine Organisation, die sich für Disability Mainstraiming einsetzt. Wir befähigen Entscheider*innen, das Thema mitzudenken. Das reicht vom Werbematerial bis hin zur speziellen Anwendung.*

4) Ergebnisse der Interviews

Im Januar 2020 wurden elf qualitative Interviews mit einschlägigen Akteur*innen aus dem Bereich digital-gestützter Teilhabe geführt. Die Interviews folgten einem Leitfaden, in einigen Ausnahmefällen hatten die Interviews stärkeren Gesprächscharakter (z.B. bei *BIRNE 7*, deren Tool sich noch in der Entwicklung befand, oder auch *Jugend hackt*, ein in erster Linie analoges Angebot). Die Interviewten wurden zunächst gefragt, welche Bedeutung sie Teilhabe in einer digitalen Welt beimessen, welche Potentiale die Digitalisierung für Teilhabe bereit hält und inwiefern ihr eigenes Angebot einen Beitrag zu gesellschaftlicher Teilhabe leistet. Ferner wurde nach den Aspekten Zielgruppe, Verbreitung und Nutzung, Usability (auch explizit nach Barrierefreiheit) und der Verschränkung digitaler und analoger Angebote, sowie einigen technischen Details, gefragt. Abschließend wurden die Interviewten gebeten, übergeordnete Erkenntnisse aus ihrer Arbeit sowie Wünsche an eine etwaige Kooperation mit dem AWO Bundesverband mitzuteilen. Die Ergebnisse der Interviews sind hier zusammengefasst.

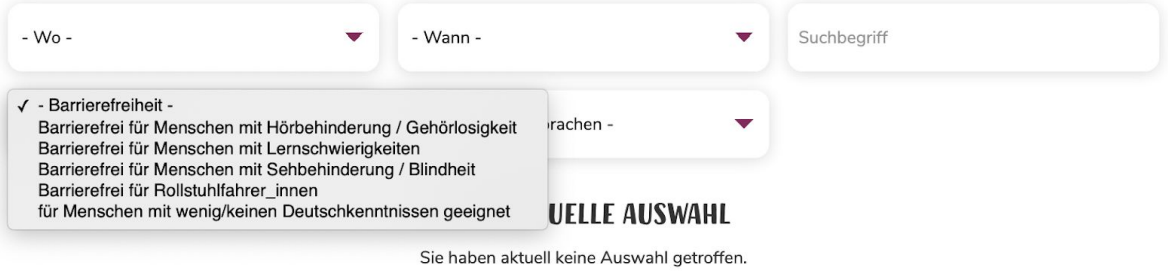
Die Bedeutung von **Teilhabe in einer digitalen Welt** fußte auf dem geteilten Verständnis, die digitale Welt als voraussetzungsreich anzuerkennen: “Zugang zur digitalen Welt ist Voraussetzung, um dann in der digitalen Welt Teilhabe zu erleben”, drückte der Vertreter des Angebots *Jugend hackt* es aus. Für Teilhabe ist einerseits der tatsächliche Zugang die Voraussetzung, aber auch das **Wissen** um den Zugang bzw. die Möglichkeit der Teilhabe. Idealerweise könnten alle Menschen an der Gemeinschaft und an gemeinschaftlichen Gütern partizipieren, und (digitale) Mittel sollten genutzt werden, um so viele Menschen wie möglich zu befähigen, gesellschaftliche Prozesse zu gestalten oder zu beeinflussen. Die **Potentiale von digitaler Teilhabe** wurden beispielhaft erläutert: Digitale Anwendungen könnten räumliche Barrieren überwinden, und dank nicht-ortsgebundener (zum Beispiel auch außerhalb von Ballungsgebieten) oder auch generationsübergreifender Kommunikation (Überbrückung des Digital Divide) entgrenzte Verbindungen ermöglichen. Menschen mit ähnlichen Interessen oder Zielen könnten sich digital zu Gemeinschaften zusammenfinden – ob zum Teilen gleicher Interessengebiete, dem gemeinsamen Verfolgen eines politischen Ziels durch eine Petition, oder gar den direkten Draht zu eine*r Entscheidungsträger*in.

Einerseits ermöglichen digitale Technologien es also, **zuvor existierende Schwellen zur Teilhabe zu senken** und Barrieren abzubauen. Dieser Barriereabbau könne physischer Natur sein – so könnten Wege für eine mobilitätseingeschränkte Person dank digitaler Tools vereinfacht/verkürzt werden – aber auch für Menschen mit Beeinträchtigungen der Sinneswahrnehmung oder einer Lernbeeinträchtigung eröffnen sich neue Chancen. Andererseits jedoch entstünden im digitalen Raum **neue Hürden**, so setze Digitalität stets bestimmte Merkmale wie eine sinnliche Wahrnehmung voraus. Zudem wurde angesprochen, dass digitale Teilhabe unweigerlich mit der Aus- und Weiterbildung von Kompetenzen zusammenhängt, von Digital Literacy bis zur Reflexionskompetenz und damit der Fähigkeit, die Technik hinter einer Anwendung kritisch hinterfragen zu können.

Das **Selbstverständnis**, inwieweit das Angebot der Interviewten zu digitaler Teilhabe beitragen kann, war so divers wie die Themenbereiche, die sie abdecken. So wollen die Vertreter*innen mit ihren Angeboten Informationen und Wissen besser zugänglich machen, Teilhabe am Dialog und gesellschaftlichen Diskurs und themenbezogene Vernetzung ermöglichen, Selbstwirksamkeit erfahrbar machen und auch Verbindungen zwischen dem analogen und digitalen Raum schaffen. Dies war einerseits bezogen auf die Ergänzung der digitalen Angebote durch analoge Engagementangebote, Veranstaltungen und Workshops. Aber auch weiter gefasst in Bezug auf den Nutzen, den beispielsweise eine User*in des digitalen Gebärdensprachbuchs erfährt, wenn sie einem Gehörlosen bei der Begegnung in der Bäckerei auf Gebärdensprache “Guten Tag” sagen kann. Übergeordnet wollen einige der Akteur*innen Sichtbarkeit schaffen für Themen rund um gesellschaftliche Teilhabe und Inklusion, oder auch technischen Facetten wie Disability Mainstreaming. Auch die indirekte Unterstützung in Form von Beratung von Organisationen, die wiederum gemeinwohlorientierte Angebote anbieten, waren Teil des Spektrums (auch: Abbau von Berührungsängsten).

Gefragt nach der **Zielgruppe** des jeweiligen Angebots, antworteten viele Interviewte pauschal mit “alle”, relativierten diese Aussage dann jedoch später. *Frag Den Staat* und *Diskutier Mit Mir* definieren ein politisches Interesse als Voraussetzung zur Zugehörigkeit ihrer Zielgruppe . Beratungsangebote wie die *Digitale Nachbarschaft* oder die *Sozialhelden* verstehen zivilgesellschaftliche Organisationen und Akteur*innen als ihre Zielgruppe. . Bei spezifischen Angebote für Menschen mit besonderen Bedürfnissen wurden diese auch als Zielgruppe in erster Linie benannt, so z.B. Menschen mit Mobilitätseinschränkungen (*Wheelmap*), Menschen mit einer Sinnesbeeinträchtigung (*SignDict*) oder Jugendliche (*Jugend hackt*).

Die Frage nach der Rolle von Barrierefreiheit bei der (Weiter-)Entwicklung des Angebots ergibt ein differenziertes Bild: Zunächst zeigten sich die Interviewten bemüht, dem Thema Aufmerksamkeit beizumessen, und sind dem im Rahmen der Möglichkeiten auch in der Praxis nachgekommen. So achten *Digitale Dörfer* auf gute Lesbarkeit und *Digitale Nachbarschaft* verzichtet bewusst auf Fachsprache, gleichwohl wissend, dass damit keine umfassende Barrierefreiheit erreicht würde. *SignDict* und *Wheelmap* achteten darauf, Screenreader einzusetzen, *Frag den Staat* und *Wheelmap* verwenden sensible Farbgebung und achten zudem darauf, die komplette Oberfläche per Tastatur steuerbar zu machen. Die Freiwilligenagentur Halle bemisst dem Thema eine besonders große Bedeutung bei: So beinhaltet der *Engagementfinder* eine eigene Filterfunktion für barrierefreie Engagementangebote und bei der Suche lässt sich angeben, ob das Engagementangebot barrierefrei sein sollte für “Menschen mit Hörbehinderung / Gehörlosigkeit”, “Menschen mit Lernschwierigkeiten”, “Menschen mit Sehbehinderung / Blindheit”, “für Rollstuhlfahrer_innen” oder “Menschen mit wenig/keinen Deutschkenntnissen (...)”.



Screenshot des "Engagemenfinder" unter: https://engagiert-in-halle.de/engagementfinder

Entsprechend werden auch die Organisationen strukturell befragt, inwiefern ihre Angebote für Menschen mit Behinderung geeignet sind.

Als **Hürde** für die Bereitstellung eines umfassend barrierefreien Angebots begründeten einige Interviewte vor allem die mit ihrem Angebot verbundene **Komplexität**. So zielten einige der digitalen Angebote auf die User*innen-Interaktion, könnten aber die Komplexität des Themas selbst dadurch nicht reduzieren: Bei der Dialogplattform *Diskutier Mit Mir* bliebe die Komplexität im Dialog weiterhin bestehen, auch wenn die Benutzeroberfläche der Plattform barrierefrei gestaltet sei. *Frag den Staat* bemühe sich zwar, auf der Plattform einfache Sprache zu verwenden, problematisch sei allerdings, wenn die Beantwortung seitens der Behörde in schwer verständlichem "Verwaltungssprech" ausfiele. Auch *OpenPetition* sieht die Verwendung einfacher Sprache im Konflikt mit dem "komplizierten Politiksprech" der mit der Verwendung einer Petitionsplattform unweigerlich einher ginge.

Einige der Interviewten gaben dennoch an, sich dem Thema Barrierefreiheit künftig annehmen zu wollen, wenn das notwendige Budget dafür zur Verfügung stünde (*Digitale Dörfer*, *Diskutier Mit Mir*). Ganz konkret plane *Diskutier Mit Mir* dank eines Fonds von *Aktion Mensch* das Einbauen einiger Features (Screenreader und die Möglichkeit, Kontraste anzupassen). Bei der Frage nach dem **Mehraufwand von Barrierefreiheit** wurde dieser jedoch von *Frag den Staat* als erheblich angesehen: "Das ist ein großer Aufwand, es verändert Prozesse in der Entwicklung von Features und Design, weil manche Features in der geplanten Art nicht umgesetzt werden können, wie sie technisch einfach wären". Die *Freiwilligenagentur Halle* plädierte dafür, dass dies bei der technologischen Entwicklung Standard sein sollte (auch wenn es einen Aufwuchs an Aufwand beim Einbauen von Features gebe), räumte aber auch ein, dass dies bei Konzeption und Umsetzung bedacht gehöre, und für beide Dimensionen der Erfahrungshintergrund der ausführenden Personen entscheidend sei. *SignDict* und *BIRNE7* äußerten sich dazu konsequenter: der Nutzen von Barrierefreiheit sei für alle da. Selbst wenn es initial Mehraufwand bedeuten würde – vor allem steige der Mehraufwand mit der Komplexität der Funktionalität – würde dies erhebliche Produktverbesserungen mit sich bringen und könne so langfristig gar kostensparend sowie effizienzsteigernd sein. *SignDict* formulierte abschließend: "Accessibility ist nicht nur für Leute, die eine Behinderung haben. Es ist für jeden nützlich, wenn z.B. der Knopf auch per Tastatur erreichbar ist, nicht nur für Menschen mit eingeschränkter Motorik. Menschen, die generell schnell mit der Tastatur arbeiten, können damit schnell über die Seite tappen, Ältere können bestimmte Klickpunkte größer machen… das ist für jeden hilfreich!"

Waren die meisten der Lösungen auf digitale Angebote ausgelegt, schlägt *Jugend hackt* eine andere Richtung ein: Hier stehen analoge Angebote wie die Jugend Hackathons für Jugendliche im Vergleich zu den digitalen Angeboten (wie Lernmaterialien oder auch der Community-Chat, zu dem man nach dem Besuch eines Hackathons hinzugefügt wird"). Zudem betonte *Jugend hackt* die Notwendigkeit, bei der Bereitstellung analoger Begegnungsräume sog. “Safe Spaces” zu kreieren: “Es ist zum Beispiel besonders wichtig, dass ein junges Mädchen niedrigschwellig in einen Programmierkurs schnuppern kann, ohne sich dabei in einem Raum voller Jungs und moderierender Herren wiederzufinden”. Die Schaffung eines vertrauensvollen Ortes sei bei analogen Maßnahmen daher grundlegend.

Bei der Frage, welche **Erkenntnisse** die Akteur*innen aus ihrer Arbeit relevant finden, zeigte sich das Credo des User-zentrierten Arbeitens als tonangebend: Schon bei der Analyse von Bedarfen der Zielgruppe habe sich als erkenntnisreich gezeigt, diese nicht nur zu antizipieren, sondern die eigenen Annahmen zu hinterfragen und mit den Bedarfen der Zielgruppe abzugleichen. Gerade bei einer spezifischen Zielgruppe kann dieser Abgleich Erfahrungswerte der Zielgruppe mit bestehenden Angeboten zu tage bringen: “Die Gehörlosen-Community ist massiv verbrannt, da kommen immer ‘Retter’ ins Feld, ohne dass jemand nach den Bedarfen gefragt hat.”, so *SignDict.*
Die höchste Erfolgswahrscheinlichkeit habe ein Tool, das Nutzer*innen komplett in den Entwicklungsprozess mit einbezieht. Begonnen bei der Konzeption, müsse die Zielgruppe auch während des Prozesses immer wieder einbezogen werden. So solle zum Beispiel ein Prototyp möglichst schnell in die Testing-Anwendung gehen und iterativ verbessert werden, anstelle der Versuchung zu unterliegen, im ersten Wurf gleich das “perfekte” Tool gebaut zu haben (*Diskutier Mit Mir*). Auch technische nutzerspezifische Fragestellungen sind wichtig: So hat beispielsweise *OpenPetition* festgestellt, dass die Kompatibilität des eigenen Angebots mit den Nutzungsgewohnheiten (Hard- wie Software) der prospektiven Nutzer*innen entscheidend ist. Das Begreifen als permanenter Lernprozess habe bei den Anwendungen dazu geführt, dass sie mit Offenheit ihre eigenen Angebote stets überarbeitet und iterativ verbessern konnten. Jedoch sei auch bei allen Fragen bezüglich der Ausgestaltung eines Angebots das Reflektieren der grundlegenden Frage ratsam, ob/inwieweit eine digitale Anwendung sinnhaftig sei (*Frag Den Staat*).

Die **Empfehlungen**, die die Akteur*innen dem Bundesverband AWO mitgeben würden, knüpfen eng an die Erkenntnisse aus der eigenen Arbeit an: das Einbeziehen der Zielgruppe, das Testen von Annahmen und ersten Lösungen seien der wichtigste Ausgangspunkt. Bezüglich der spezifischen Ausgestaltung eines Tools wurde geraten, die Einfachheit eines Tools zu priorisieren, statt auf die Bandbreite eines Angebots zu setzen (*Diskutier Mit Mir*). *Digitale Nachbarschaft* rät dazu, bei der (Weiter-)Entwicklung lokale Strukturen mit einzubeziehen, somit auf lokale Gegebenheiten zu achten und lokales Wissen zutage zu fördern. Entsprechend ausgerichtete Öffentlichkeitsarbeit könne darüber hinaus dazu führen, dass unterschiedliche Menschen analog wie digital von dem Angebot erfahren. Übergeordnet sei es eine Haltungsfrage, wie man einer solchen komplexen und großen Aufgabe begegnet: Offenheit, Mut zur Co-Kreation und Kursänderung und Sensibilität seien äußerst wichtig.

Insgesamt zeigen sich alle Interviewten einer **Kooperation** mit dem AWO Bundesverband offen gegenüber. Einige Akteur*innen äußerten sich konkret: *Digitale Dörfer* könne sich vorstellen, Teillösungen anzubieten, *Wheelmap* kann bei strategischen Vorüberlegungen wie auch im Prozess beraten und *BIRNE7* kann Zugang bieten zu einem Netzwerk aus Programmierer*innen, die Erfahrungen/ mit der besonderen Herangehensweise für Entwicklungen in dem Themenbereich mitbringen.

5) Handlungsempfehlungen

Ableitend aus den Gesprächen und daraus gewonnenen Ergebnissen, schlagen wir dem AWO Bundesverband folgende Handlungsempfehlungen vor:

Identifikation der Zielgruppe ist maßgeblich: Nachdem strategische Klarheit über die anvisierte Zielgruppe erlangt ist, gilt es, diese auch jenseits der eigenen Annahmen zu kategorisieren und zu verstehen. Innovationsmethoden können dabei neue Erkenntnisse und Impulse liefern: So bietet der Design Thinking-Methodenkoffer beispielsweise durch das Persona-Konzept[9] eine Annäherung an die Zielgruppe. Jedoch sollten diese durch Methoden ergänzt werden, die einen Zielgruppenzugang auch abseits der eigenen Perspektive erlauben (zum Beispiel die Segmentierung der Zielgruppe durch das Führen von Interviews nach der Segments-of-One-Methode aus dem Marketing[10]).

Design and test with the user: Bei der Gestaltung eines Angebots ist die Zielgruppe schon bei der Konzeptentwicklung mit einzubinden, zum Beispiel durch Gespräche, Beobachten und Co-Kreation. Doch nicht nur zu Beginn, sondern auch während des Projektzyklus ist es hilfreich, die Zielgruppe einzubeziehen. Mit den Nutzer*innen zusammenzuarbeiten bedeutet, Lösungen gemeinsam zu erstellen und dabei Feedback kontinuierlich zu sammeln und einzuarbeiten. Die Principles for Digital Development[11] aus der internationalen Zusammenarbeit können wertvolle Handlungsanleitung geben.

Diverses Entwickler*innen-Team: Je mehr Perspektiven an einer Lösung arbeiten, desto eher wird die Lösung für eine diverse Gruppe nutzbar sein. Schließlich werden Tech-Lösungen – selbst wenn man die Zielgruppe an den relevanten Stellen mit einbezieht – im ersten Schritt aus der Perspektive der Entwickler*innen gebaut. Um auch bei der (Weiter-)Entwicklung des Codes, der sich später in der Funktionalität des Tools manifestiert, Multiperspektivität zuzulassen, sollte ein Entwickler*innen-Team mit diversen Hintergründen

[9] vgl. https://www.berlinerteam.de/magazin/persona-erstellen-design-thinking-marketing/
[10] vgl. https://digitalmarketingmagazine.co.uk/customer-experience/a-segment-of-one-the-next-generation-of-customer-engagement/4709
[11] vgl. https://digitalprinciples.org/

zusammengestellt werden. Dies beeinflusst nicht nur die Lösung an sich, sondern auch das Umfeld, in der diese Lösung entsteht – laut Forschung sind vielfältige Teams erfolgreicher[12].

(Lokalen) Kontext mit einbeziehen: Lokale Gegebenheiten und die Kontexte können für den Einsatz und den Erfolg von digitalen Anwendungen entscheidend sein. So kann ein Tool, das für einen urbanen Kontext gebaut ist, dort funktionieren, weil es von der Frequenz oder Dichte der Nutzung lebt. Im ländlichen Raum müssen crowdsgesourcte Inhalte beispielsweise eine längere Halbwertszeit überstehen, um ihre Nutzung zu entfalten. Im ländlichen Raum sind unter Umständen Angebote notwendig, die in Ballungsräumen durch ein Überangebot an Möglichkeiten bereits abgedeckt werden. Insbesondere lokales Wissen sollte für die Zuschneidung eines Angebots einbezogen werden.

Verbreitung des Tools ist zentrale Herausforderung: Der Erfolg einer Anwendung hängt nicht nur am Design der Lösung selbst, sondern auch an deren Verbreitung. Ein Kommunikationskonzept, das Maßnahmen auf allen relevanten Kanälen (je nach Zielgruppe von Sozialen Medien bis hin zum Lokalblatt) und in entsprechender kanal-gerechter Sprache (auch: Web oder mobile) beinhaltet, kann entscheidend sein. Hierbei lohnt es sich, neueste Studienerkenntnisse (zum Beispiel die Studien von Bitkom[13] oder Vaunet[14]) zur Mediennutzung zu Rate zu ziehen und die Maßnahmen entsprechend auf das Medienverhalten der Zielgruppe abzustimmen.

Blended Ansätze: Die Verschränkung von digitalen und analogen Angeboten ist essentiell, damit ein digitales Angebot erfolgreich sein kann. Ein digitales Tool sollte stets eine Übersetzungsleistung in analoge Formate und Andockung an reale Strukturen erfahren. Es sollte ein integrierter Ansatz geschaffen werden, der in der Lebensrealität der Nutzer*innen Fuß fassen kann. Ein integrierter Ansatz hat zudem höhere Wahrscheinlichkeit, in der Lebensrealität der Nutzer*innen anzukommen. Auch für das Erreichen von Zielgruppen, die bisher eher analogen Formaten Vertrauen schenkten, ist eine attraktive Mischung aus digitalen und analogen Angeboten wichtig.

---

[12] vgl. https://www.mckinsey.com/de/news/presse/neue-studie-belegt-zusammenhang-zwischen-diversitat-und-geschaftserfolg
[13] vgl. https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Mit-10-Jahren-haben-die-meisten-Kinder-ein-eigenes-Smartphone
[14] vgl. https://www.vau.net/system/files/documents/vaunet_mediennutzung-2018-publikation.pdf

Anhang: Leitfaden

Teilhabe & Potentiale
Was bedeutet für Dich **Teilhabe** in einer digitalen Welt?
Wie denkst Du, kann Digitalisierung zu **Teilhabe** beitragen (**digitale Teilhabe**)? ggf. bzgl. folgender Aspekte nachhaken: - digitale Infrastruktur (Bereitstellung von Hardware, sowie günstige/kostenlose Internetverbindung) - Software - digitale Bildung (Education Platforms, blended learning) - Safe Spaces (moderierte Online-Spaces) - nutzerspezifische Angebote (zur Information, Unterhaltung, Hilfe im Alltag/Leben)
Organisationskontext
Seid ihr **gemeinnützig**? Wie sieht Euer **Geschäftsmodell** aus?
Erzähl mir doch kurz den **Entstehungskontexts** Eueres Angbots? -für bestimmte Zielgruppen entwickelt? -mit Kooperationspartnern entwickelt? - Projektförderung?
Angebot/Tool
Welche **Zielgruppe** wollt Ihr mit Eurem Angebot erreichen? Wie stellt Ihr sicher, dass ihr sie **erreicht**?
Wie **verbreitet** ist das Angebot? **Nutzer*innenzahlen**, woher kommen die Nutzer: **lokal, regional, überregional**?
Wisst Ihr, wer Euer Angebot **tatsächlich** nutzt? (demografische Merkmale **Nutzer*innen**: m/w, Alter, Bildungsstand, Menschen mit besonderen Bedürfnissen?) ggf.: Wen erreicht ihr nicht gut?/ Wen schließt ihr aus?
UX: Glaubst Du, das Angebot ist für **heterogene** Zielgruppen attraktiv? (ggf nochmal spezifischerer Rückbezug zu Zielgruppen: Menschen mit Behinderung, Kinder und Jugendliche, Menschen in besonderen sozialen Schwierigkeiten)
UX: Welche Rolle hat **Barrierefreiheit** bei der Entwicklung Eures Angebots gespielt / spielt sie nun im Zuge einer stetigen Entwicklung des Angebots? - Nutzt Ihr einfache Sprache? (**geistige** Einschränkung) - Können Menschen mit Einschränkungen wie **Seh-/Hörschwäche** Euer Tool genauso nutzen wie alle anderen?
> falls nicht barrierefrei: Wieso hat das bisher bei Euch noch keine (größere) Rolle gespielt?
Support (für Nutzer*innen) Was wird neben der Bereitstellung der Plattform/des Tools an technischer und nicht-technischer Unterstützung geboten?
Blended: inwiefern wird Euer digitales Angebot von analogen Angeboten ergänzt?
allgemein: Wie könnt gerade ihr/Euer Angebot zu gesellschaftlicher Teilhabe beitragen (digital + analog)?

technische Details und Datenschutz
Software - Open Source? / Nutzung/Weiterentwicklung mit Kosten/Lizenzgebühren verbunden? - Schnittstellen zu anderen Plattformen möglich?/ Kann das Tool mit anderen, möglicherweise bereits betriebenen, Datenbanken synchronisiert werden?
Frage nur sinnvoll, wenn Angebot an Menschen mit besonderen Bedürfnissen angepasst wird ("Mehraufwand") - Wie stellt sich der zeitliche Aufwand der Plattformpflege realistischer Weise dar? - Mit welchen Kosten muss gerechnet werden? (für Mehraufwand) - In welchem Verhältnis steht der Aufwand zum erhofften Nutzen?
Umgang mit Daten **- Welche Datenschutzstandards werden angelegt?** **- Stimmen diese mit den gesetzlichen Standards überein > DSGVO?** **- Welche Rolle spielt die Analyse und Verarbeitung von Daten?**
Learnings:
Dank Deiner heutigen Erfahrungswerte: Was würdest Du lieber vermeiden, wenn Du dieses Tool nochmal entwickeln würdest?
Was würdest Du der AWO mitgeben, worauf besonders achten bei der Entwicklung eines inklusiven Partizipations- und Engagementangebots insbesondere für benachteiligte Zielgruppen?
Welche konkreten Voraussetzungen/ Wünsche hättet Ihr für eine mögliche Kooperation mit der AWO?