

AG „Online Community Building“ des Netzwerks Laura Bassi 4.0

Die Arbeitsgruppe „**Online Community Building**“ entstand als Arbeitsgruppe des [Netzwerkes „Laura Bassi 4.0 – Digitalisierung und Chancengerechtigkeit“](#), das sich seit Herbst 2020, als Begleitaktivität des [Forschungsprogramms Laura Bassi 4.0](#) für die chancengerechte Gestaltung von Digitalisierung einsetzt. Es wird von der Österreichischen Forschungsförderungsgesellschaft FFG, in Kooperation mit dem Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort, abgewickelt wird. Die Organisation und Begleitung des Netzwerks erfolgt durch die Österreichische Gesellschaft für Umwelt und Technik (ÖGUT) zusammen mit der JOANNEUM RESEARCH Forschungsgesellschaft.

AG „Online Community Building“

Die **AG „Online Community Building“** beschäftigte sich mit dem Aufbau, dem Mehrwert und dem Weiterentwickeln von Online Communities. Es wurde erarbeitet und darüber diskutiert, wie Online Communities wachsen, sich weiterentwickeln und zu einem Raum ohne Barrieren oder Diskriminierung werden können.

Die **Online-Plattform „Laura Bassi Community Talks“** wurde zu vier konkreten Themen für den persönlichen Austausch sowie die kollegiale Beratung untereinander und mit fachlich interessierten Gästen genutzt. Expert:innen stellten das Thema vor, gaben Impulse zur Weiterarbeit und standen für Fragen und Diskussionen zur Verfügung.

Laura Bassi Community Talks wurden zu folgenden Themen angeboten:

- Online Community Building
- Online Vernetzung von lokalen Communities
- Digitalisierung von und in Helfer:innen Netzwerken
- Communities of Practice

Online Community Building

Laura Bassi Community Talk: Ursula Seethaler (OURPOWER) auf einen Kaffee mit Gabriela Greilinger, Community Engagement Managerin (DER STANDARD)

Die Veranstaltung konzentrierte sich auf „Medien Communities“ und das Phänomen, dass eine Online-Community „offline geht“. In Zusammenarbeit mit Gabriela Greilinger (DER STANDARD) wird Ursula Seethaler (OURPOWER) die Besonderheiten dieser Communities und aktuelle Entwicklungen besprochen. Danach wurde im Plenum Diskutiert.

Im Forum "Corona-Ticker" des Standards ist es gelungen, eine Community erfolgreich zu vernetzen, die sich auch in Person kennenlernen wollte. Das zeigt, dass Schreiben verbindet und durch das Engagement der Moderator*innen und der Mitglieder eine starke Gemeinschaft entstehen kann. Dabei setzt das Standard-Forum auf Prä- und Postmoderation, wobei ein AI-Tool namens Foromat bei der Prämoderation eingesetzt wird. Dank diesem Tool können bereits 90% der Postings vorab gefiltert werden, während die restlichen 10% noch von den Moderator*innen selbst beurteilt werden müssen.

Die Postmoderation im Standard-Forum dient dazu, Artikel zu priorisieren und eine Diskussion in der Community anzukurbeln. Dadurch können Themen intensiver diskutiert werden und es entsteht eine aktive Beteiligung der Mitglieder. Bei dem Treffen der "Corona-Ticker-Community" nahm auch ein

Redakteur der Standard-Redaktion teil, dafür gab es eine positive Rückmeldung aus der Community. Diese war erfreut über das Interesse seitens der Redaktion an dieser Community.

Um die Diversität des Forums zu stützen, werden Personengruppen mit Zielgruppen spezifischen Themen angesprochen, zum Beispiel Texte die speziell Frauen ansprechen sollen. Die Communitys werden auch gestärkt, in dem Personen direkt adressiert werden um den Diskurs mitzugestalten. Die Mitgestaltung passiert durch verschiedene Kanäle, wie das vergeben von Rollen, also User*innen mit bestimmten Interessen in einem Bereich, werden kontaktiert und zu Community Guides ernannt, um die Diskursqualität zu heben. Diese User*innen werden in den Foren beispielsweise anhand der Bewertungsfunktion entdeckt und ausgewählt. Die Bewertungsfunktion des Standard-Forums, wird jedoch oft von User*innen missinterpretiert, da diese die Bewertung häufig als Zustimmung oder Ablehnung zu ihrem Posting interpretieren während sie für die Mitarbeitenden, "lesenswert" oder "nicht lesenswert" bedeutet.

Das Standard-Forum beweist durch seine erfolgreiche Vernetzung einer Community, dass ein gut moderiertes Forum einen wichtigen Beitrag zur Stärkung von Beziehungen leisten kann. Durch die Kombination von Prä- und Postmoderation sowie dem Einsatz von AI-Tools, wie den Foromat wird eine hohe Qualität der Inhalte gewährleistet und die Mitglieder fühlen sich sicher und wohl in ihrer virtuellen Umgebung. Die Herausforderung beim Community-Management, besteht laut Community-Managerin Gabriela Greilinger vor allem darin Pionier-Arbeit in diesem Feld zu leisten. Sie sagt aber auch, dass es wichtig ist Menschen Raum zu geben, um sich auch über schwierige Themen auszutauschen.

Online Vernetzung von lokalen Communities

Laura Bassi Community Talk: Andrea Werner (FH Technikum Wien) auf einen Kaffee mit Mirjam Mieschendahl (imGrätzl.at & WeLocally.at)

Das Treffen widmete sich der Vernetzung lokaler Initiativen, um so gemeinsam mehr erreichen zu können. Deshalb wurde beim Treffen über die Entwicklung und Gründung digitaler Plattformen und damit verbundene Aktivitäten und deren Umsetzung sowie aktuelle Entwicklungen gesprochen. Auch die Frage, welche Möglichkeiten es gibt, online eine Vernetzung von lokalen Initiativen zu schaffen, stand im Mittelpunkt.

Mirjam Mieschendahl betont ebenfalls, wie wichtig es ist, Menschen die Möglichkeit zu geben, sich auszutauschen. Aus diesem Grund sind ihre Plattformen zwar reine Online-Austauschplattform, deren Wirkung aber in der realen Welt, noch konkreter – in der lokalen Umgebung der Teilnehmer*innen, zu Austausch führen soll. Die Website imGrätzl.at richtet sich speziell an Einzelunternehmer*innen aus den Bereichen Kunst und Kultur, Initiativen und Privatpersonen, die ihre Ideen verwirklichen möchten. Dieser Service wurde ins Leben gerufen, um Gleichgesinnten eine Anlaufstelle zu bieten und die Zusammenarbeit dieser zu fördern. Da keine Mittel für ein Marketingbudget vorhanden waren, musste eine alternative Strategie gefunden werden. Bei der Plattform handelt es sich um eine lokale Plattform, deshalb gibt es den Vorteil, die Menschen lokal durch Veranstaltungen zu vernetzen. In diesen Veranstaltungen wurde, die Plattform in das reale Leben übertragen. Hierfür wurden beispielsweise Pop-Up-Messen organisiert, denn viele Unternehmer*innen haben keine Geschäftslokale. Obwohl es schwierig war aufgrund des Marketingbudgets eine Community aufzubauen ist es in diesem Fall erfolgreich gelungen. Mirjam Mieschendahl sagt über die Herausforderungen auch, dass Menschen ein bestimmtes Maß an Professionalität in diesem Bereich erwarten. Dies gelang gut mithilfe der Veranstaltungen. Sie betont

aber, dass in diesem Fall nicht das Ziel besteht die Community zu managen, sondern eine Infrastruktur für persönliche Treffen zu schaffen. Es wird auch stark daraufgesetzt, dass die Community aktiv in Form von lokalen Arbeitsgruppen mithilft und die Plattform vorantreibt. In nahezu allen Bezirken Wiens gibt es nun "Good-Morning-Dates", für die sich Personen angemeldet haben, die diese Events organisieren und Gastgeber*innen für diese sein möchten.

Online Plattformen funktionieren dann, wenn die Nutzer*innen möglichst viel Zeit dort verbringen und interagieren. Hierfür gibt es bekannte Mechanismen, die üblicherweise verwendet werden um die Nutzer*innen an Plattform zu binden. Die Plattform imGrätzl.at verwendet jedoch diese Mechanismen nicht und hat sich so beispielsweise gegen ein Bewertungssystem entschieden. Man setzt stattdessen auf Erfahrungsberichte der Teilnehmer*innen, um zu verhindern, dass gefälschte Bewertungen das Bild verzerren und sicherzustellen, dass die Bewertungen auf den realen Erfahrungen der Teilnehmer*innen basieren. Um die Gleichbehandlung zu gewährleisten und Unternehmer*innen mit geringeren finanzielle Mittel zu erreichen, wurde die Zielgruppe klar definiert und adressiert. Mirjam Mieschendahl sagt, dass es wichtig ist, Personen zu vernetzen, die aktiv nach anderen Menschen suchen, um sich zu vernetzen. Dadurch entstehen neue Ideen. Die Schwierigkeiten bei dieser Plattform liegen hauptsächlich in der Finanzierung sowie darin, dass viele Menschen noch Schwierigkeiten mit technischen Tools haben. Es war ebenfalls überraschend, dass trotz des großen Aufschreis vieler Seiten für solche Plattformen, dennoch keine ausreichende Unterstützung für die Umsetzung besteht und die Plattform somit nicht in der Lage ist, sich selbst zu finanzieren. Aber da eines der Hauptziele von imGrätzl.at ist es, neue Ideen zu fördern, betont Andrea Werner die Offenheit gegenüber unerwarteten.

Digitalisierung von und in Helfer:innen-Netzwerken

Laura Bassi Community Talk: Digitalisierung von und in Helfer:innen-Netzwerken. Monika Hirschmugl-Fuchs (miraconsult e.U) auf einen Kaffee mit Birgit Pröll (Johannes Kepler Universität Linz)

Am Beispiel der FFG-COIN-geförderten [Projektes „iVolunteer“](#) und [„CrAc – Cooperative Activities“](#) wurden die Möglichkeiten und Herausforderungen einer digitalen Vernetzungsplattform zur Sichtbarmachung von Freiwilligen-Engagement in heterogenen Organisationen – von formellen Organisationen (z.B. Feuerwehr, Rotes Kreuz (Team Österreich)) bis zu informellen, anlassgetriebenen, lokalen Helfer: innengruppen (z.B. Nachbarschaftshilfe) – vorgestellt. Die gewonnenen Kompetenzen und Erfahrungen wurden thematisiert, aber auch die Hürden, die sich bei der Entwicklung, Anwendung, Aktualisierung und Nutzung digitaler Vernetzung im Freiwilligenbereich ergeben. Obwohl das Ziel der Projekte es ist zu unterstützen, wird dies nicht immer so empfunden. Birgit Pröll berichtet davon, dass vor allem der Umgang mit technischen Tools eine Herausforderung für viele darstellt und manche auch nicht über die technischen Ressourcen verfügen (PCs) um diese zu nutzen. Wobei es aber wichtig wäre, denn mithilfe der digitalen Lösungen können Informationen für alle verfügbar gemacht werden. Sie bieten die Chance zueinander zu finden und sich über Landesgrenzen hinaus zu vernetzen. Sie spricht davon, dass vor allem interdisziplinäres arbeiten und die Einbindung der User*innen wichtig ist. Das Ziel des Projekts „iVolunteer“ ist es beispielsweise, erstens die wenigen Freiwilligen, die sehr viel machen zu schützen und zweitens freiwillige die weniger machen zu motivieren. Hierbei gab es verschiedene Herangehensweisen, wie die Visualisierung von bereits gelernten und geleisteten oder auch der Freiwilligenpass bei dem angezeigt wird wie viele Stunden man bereits freiwillig aktiv war. Bei dem Freiwilligenpass wird Nutzer*innen freigelassen, wie viele und welche Informationen sie über sich preisgeben wollen, außerdem kann man diesen auch als PDF herunterladen und somit in das reale Leben übertragen. Durch die Digitalisierung können Dinge aufgezeigt werden, die sonst nicht sichtbar wären. Bei diesem Projekt werden Nutzer*innen vor allem mithilfe von Workshops eingebunden und

vernetzt. Im Blick auf die Zukunft sagt Birgit Pröll, dass es vor allem noch Rahmenbedingungen braucht wie eine Netetikette, oder für die Wartung, Begleitung und den Betrieb sowie für die Privacy der Nutzer*innen.

Die Projektergebnisse, der Beispielprojekte sind als Open-Source Wissen zur Weiterentwicklung und Verwendung allgemein zugänglich.

Von Seiten der am Gespräch teilnehmenden Unterstützungsorganisationen wurde Interesse am Thema und an einer Weiterarbeit angemeldet, die möglicherweise auch in neuen, geförderten Projekten umgesetzt wird.

Links:

I-Volunteer: <https://projekte.ffg.at/projekt/3197102>

CrAc - Cooperative Activities: <http://www.crac.at/crac-cooperative-activities-1>

Team Österreich: <https://www.teamoesterreich.at/toe/>

Digitaler Freiwilligenpass: <https://www.freiwilligenweb.at/digitaler-freiwilligenpass/>

Information zu Freiwilligenorganisationen:

<https://www.oesterreich.gv.at/.syndication?pageId=0ecb8bc9-f917-47a8-90f0-4d40b54ded3a>

Laura Bassi Community Talk: Communities of Practice: Jutta Pauschenwein (FH JOANNEUM) auf einen Kaffee mit Anastasia Sfiri (FH JOANNEUM) und Yvonne Wittmann-Fauler (Start Up).

Das Thema Communities of Practice stand im Mittelpunkt des Treffens. Jutta Pauschenwein von der FH JOANNEUM diskutierte mit Anastasia Sfiri und Yvonne Wittmann-Fauler das Konzept der Communities of Practice (Praxisgemeinschaften) von Etienne Wenger und das Lernen in Communities.

Sie sagen, Communitys of Practice haben bereits gemeinsame Methoden, diese brauchen aber drei Aspekte. Erstens Lernen als wichtigen Bestandteil, denn Lernen hat viel mit Kommunikation mit anderen zutun, viele Unternehmen denken jedoch nicht an den sozialen Bestandteil des Lernens. Hierfür haben sie auch einige Beispiele herangezogen, wie das Sprechen über die Arbeit beim Mittagessen. Sie schlagen eine niederschwellige, barrierefreie Strategie vor um neuen Mitarbeiter*innen in einem Unternehmen erfolgreich zu integrieren. Auch sollten Vernetzungsmöglichkeiten für Mitarbeitende erschaffen werden, wie Workshops oder die Bildung von Arbeitsgruppen in denen Austausch stattfindet. Es wird geraten von dem Konkurrenz-Denken abzukommen und ein miteinander zu schaffen. Dafür reicht es Strukturen zu schaffen, man muss nur den Anfang machen.

Fördermöglichkeit: 2. Ausschreibung Laura Bassi 4.0: Digitalisierung chancengerecht gestalten!

Projekt- und Kooperationsideen, die im Rahmen der Laura Bassi Community-Talks entstanden sind, können im Programm [Laura Bassi 4.0](#), gefördert werden.

Das Laura Bassi 4.0-Programm ist speziell für Unternehmen, insbesondere für kleine und mittelständische Unternehmen, entwickelt worden, um eine digitale Zukunft mit Chancen zu gestalten. Es ermöglicht die Realisierung von Forschungs- und Entwicklungsprojekten, die sich auf die Interaktion zwischen Digitalisierung und Chancengerechtigkeit konzentrieren und alle erforderlichen

Personengruppen einbeziehen. Die strukturierte Zusammenarbeit in einem nationalen oder internationalen Forschungs- und Entwicklungs-Kooperationsnetzwerk bietet den teilnehmenden Organisationen insbesondere klein und mittelständischen Unternehmen die Möglichkeit, ihre Innovationskompetenzen und -kapazitäten zu verbessern und ihren Innovationsoutput zu steigern.

Erfolgsrezepte für eine starke Community: Erkenntnisse aus dem Laura Bassi 4.0 Programm

Ein starkes Netzwerk ist der Schlüssel zum Erfolg. Als Teil einer Community kann man von den Erfahrungen anderer lernen und sich gegenseitig unterstützen und vernetzen. Aber was macht eine gute Community aus?

Das Laura Bassi 4.0 Programm, das kleine und mittelständische Unternehmen dabei unterstützt, Forschungsprojekte zur Digitalisierung und Chancengerechtigkeit durchzuführen, bietet spannende Einblicke in die Stärken und Herausforderungen des Community Managements. Während die Teilnehmenden die Möglichkeit haben ihre Innovationskraft zu steigern, zeigen die Erfahrungen der Community Managerinnen verschiedenen Aspekte auf, die eine erfolgreiche Online-Community ausmachen.

Die Herausforderungen des Community Managements erstrecken sich über verschiedene Unternehmen und Branchen, angefangen von etablierten Foren wie jenes des Standards bis hin zu lokalen Plattformen wie imGrätzl.at und WeLocally.at. Viele berichteten, dass die Herausforderungen des Community Management vor allem darin bestehen Pionierarbeit auf diesem Gebiet zu leisten. Dieses Bild zieht sich durch, sowohl im Forum des Standards, den Projekten für die Vernetzung von freiwilligen Helfer*innen, als auch bei den lokalen Plattformen imGrätzl.at und WeLocally.at. Des Weiteren stellten sowohl das Projekt für die Vernetzung von freiwilligen Helfer*innen als auch die lokale Plattform imGrätzl.at fest, dass der Umgang mit technischen Tools nach wie vor für die Zielgruppen eine Herausforderung darstellen, manchmal besteht nicht mal die nötige technische Ausstattung, die die Benutzung der Plattformen überhaupt erst ermöglicht. Auch die Finanzierung der Plattformen ist laut vielen schwierig. Plattformen, die es geschafft haben innovative Lösungen für diese Herausforderungen sind sich aber einer Meinung, es ist wichtig und richtig Menschen Raum für den Austausch mit anderen zu geben.

Die FH Joanneum betonte, dass der Austausch mit anderen Menschen eine bedeutende Rolle beim Lernprozess spielt. Aus diesem Grund ist es wichtig diese Räume divers, barrierefrei und ohne Diskriminierung zu gestalten. Das Forum des Standards setzt aus diesem Grund auf Prä- und Postmoderation mit Unterstützung von AI-Tools, auch werden Zielgruppenspezifische Inhalte veröffentlicht um die Diversität des Forums zu stützen und stärken. Des Weiteren werden explizit User*innen anhand der Bewertungsfunktion ausgewählt, die bestimmte Interessen in einem Bereich haben, diese werden kontaktiert und bei Interesse zu Community Guides ernannt. Die Plattformen imGrätzl.at und WeLocally.at setzen auf die aktive Mitarbeit der Benutzer*innen in Form von lokalen Veranstaltungen, wie Pop-Up-Messen oder die "Good-Morning-Dates", dabei können diese sich freiwillig als Gastgeber*innen melden und die Events organisieren. Um kein verfälschtes Bild der Bewertungen zu erzeugen setzen die Betreiber*innen dieser Plattformen zusätzlich auf Erfahrungsberichte und Mundpropaganda der User*innen anstelle auf Bewertungssysteme um die Gleichbehandlung zu gewährleisten und Unternehmer*innen mit geringeren finanziellen Mitteln zu erreichen. Bei der Digitalisierung von und in Helfer*innen Netzwerken wird auf die Entscheidungsfreiheit der Benutzer*innen gesetzt. Diese können selbst entscheiden wie viele und

welche Informationen sie über sich im Freiwilligenpass preisgeben wollen, außerdem ist es in diesem Fall möglich den Freiwilligenpass als PDF zu Drucken.

Um einen barrierefreien Raum ohne Diskriminierung zu schaffen, sollte die Zielgruppe und die Ziele der Plattform stets im Blickfeld behalten werden, um die Einbindung und Zusammenarbeit mit den User*innen fokussiert und angepasst auf diese zu gestalten.

Das Laura Bassi 4.0 Programm zeigt, dass eine starke Community einen positiven Einfluss auf Unternehmen haben kann. Die Herausforderungen des Community Managements sind real, aber durch innovative Ansätze und eine offene Herangehensweise können erfolgreiche Netzwerke geschaffen werden. Die Erfahrungen und Erkenntnisse aus diesem Programm bieten wertvolle Einblicke für die Gestaltung zukünftiger Communitys.