Digitalisierung – Segen oder Fluch?

Die Auswirkung der digitalen Kommunikation auf die gesellschaftliche Teilhabe

Dokumentation des Studientages am 09. März 2023 in Duisburg

Deutscher Evangelischer Frauenbund e.V.
Bundesverband

IMPRESSUM

REDAKTION:
Irmtraut Pütter (V.f.d.l.)
Katharina Geiger

HERAUSGEBER:
Deutscher Evangelischer Frauenbund e.V.
Bundesverband

Sallstraße 57, 30171 Hannover
Tel. 05 11/35 37 95 23
Fax 05 11/56 37 49 76
info@def-bundesverband.de
www.def-bundesverband.de

GESTALTUNG:
Kathrin Sachau
www.luzie.de
kasa@luzie.de

Inhalt

5 **Begrüßung durch Irmtraut Pütter**
Mitglied im Bundesvorstand des
Deutschen Evangelischen Frauenbundes e.V. (DEF)

6 **Grußwort von Anna Kaib**
Kommissarische Bundesvorsitzende des
Deutschen Evangelischen Frauenbundes e.V.

7 **Leben ohne Internet – geht das?**
Simon Konermann
Referent für Projekt- und Öffentlichkeitsarbeit,
Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenorganisationen (BAGSO)

13 **Digitalisierung sinnvoll nutzen: Konflikt minimieren – Rahmenbedingungen gestalten –Teilhabe ermöglichen**
Prof. Dr. Christian Schicha
Professor für Medienethik an der
Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg

22 **Erfahrungen aus der Praxis**
Luitgard Herrmann, Beauftragte für den Schwerpunkt Medien
im DEF-Bundesverband und stellvertretende Vorsitzende der
Evangelischen Arbeitsgemeinschaft Medien des DEF

27 **Digitalisierung – Fluch oder Segen**
Praktische Hilfen durch die VZ NRW
Christine Steffen, Gruppe Verbraucherrecht,
Team Digitales & Datenschutz in der Verbraucherzentrale NRW e.V.

38 **Pressemitteilung des Deutschen Evangelischen Frauenbundes e.V. März 2023**
Digitalisierung - Segen oder Fluch?
Studientag über die Auswirkungen auf die gesellschaftliche Teilhabe

39 **DEF – Wir über uns**

Digitalisierung – Segen oder Fluch?

Die Auswirkung der digitalen Kommunikation auf die gesellschaftliche Teilhabe

Wir erleben zurzeit eine digitale Revolution, die die Welt auf den Kopf zu stellen scheint: Technisch, ökonomisch und kulturell. Sie verändert unseren Alltag rasant und prägt bereits heute unser aller Leben. Auch die Seniorinnen und Senioren werden genötigt, sich auf eine digitale Welt einzustellen. Wer die Chancen der digitalen Medien nicht nutzen kann, steht in Gefahr ausgeschlossen zu werden. Bürgerämter vergeben Termine nur noch über das Internetprotal und die Tagesschau vermittelt Zusatzinformationen ausschließlich über Tageschau.de

Diese Entwicklung ist nicht aufzuhalten. Doch wie geht unsere Gesellschaft mit den nichtgewollten Nebenwirkungen um? Wie verhindern wir die Exklusion von Menschen, die aus unterschiedlichen Gründen diese Wege nicht mitgehen können oder wollen? Welche Rahmenbedingungen sind nötig, die Teilhabechancen durch die Digitalisierung zu nutzen und zugleich eine gesellschaftliche Spaltung zu verhindern?

Diese Fragen stehen im Mittelpunkt der Tagung, aber auch Lösungsansätze werden aufgezeigt.

Irmtraut Pütter, Mitglied im DEF-Bundesvorstand
Sigrid Lewe-Esch, Landesvorsitzende DEF-Rheinland

Wir danken der Evangelischen Frauenarbeit im Rheinland (EFiR) für die finanzielle Förderung dieser Tagung.

(v.l.n.r): Irmtraut Pütter, Anna Kaib, Sigrid Lewe-Esch

Begrüßung

Irmtraut Pütter,

Mitglied im Bundesvorstand des Deutschen Evangelischen Frauenbundes e.V. (DEF)

Sehr geehrte Damen und Herren, liebe DEF-Mitglieder,

ein herzliches Willkommen zu unserer heutigen Tagung in Duisburg: „Digitalisierung – Segen oder Fluch? Die Auswirkung der digitalen Kommunikation auf die gesellschaftliche Teilhabe". Es freut uns – den Bundesverband des Deutschen Evangelischen Frauenbundes (DEF) und seinen Landesverband Nordrhein, dass Sie aus dem ganzen Bundesgebiet so zahlreich unserer Einladung gefolgt sind.

Medienbeobachtung und ein konstruktiv-kritischer Blick auf Medien bilden seit über 40 Jahren einen Schwerpunkt der Arbeit des Deutschen Evangelischen Frauenbundes. Daher liegt es auf der Hand, sich heute mit der digitalen Kommunikation und deren Auswirkungen auf die gesellschaftliche Teilhabe zu beschäftigen.

Dabei gilt ein herzliches Dankeschön den heutigen Referenten und Referentinnen, aber auch dem Moderator Simon Konermann, Referent für Projekt- und Öffentlichkeitsarbeit bei der Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenorganisationen (BAGSO).

Er wird uns zum Einstieg die Ergebnisse der BAGSO-Umfrage „Leben ohne Internet – geht das?" vorstellen. Im Anschluss wird uns Prof. Dr. Christian Schicha, Professor für Medienethik an der Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg, im Rahmen seines Vortrages „Digitalisierung sinnvoll nutzen. Konflikt minimieren - Rahmenbedingungen gestalten - Teilhabe ermöglichen" die Rahmenbedingungen für einen konstruktiven Austausch näherbringen.

Nach der Mittagspause wird Luitgard Herrmann, Beauftragte für den Schwerpunkt Medien im DEF-Bundesverband und gleichzeitig stellvertretende Vorsitzende der Evangelischen Arbeitsgemeinschaft Medien des DEF in Bayern (EAM) über ihre langjährigen Erfahrungen aus der Praxis berichten. Konkrete Beispiele werden die Chancen, aber auch die Gefahren der Digitalisierung plastisch sichtbar machen. Am Ende informiert uns dann Christine Steffen, die kurzfristig für den angekündigten Referenten Thomas Bradler eingesprungen ist, über die praktischen Hilfen durch die Verbraucherzentrale NRW. Als Juristin und Datenschutzexpertin bei der Verbraucherzentrale NRW, Gruppe Verbraucherrecht, Team Digitales & Datenschutz kann sie aus erster Hand berichten, wo der Fluch, aber auch der Segen der Digitalisierung für uns als Verbraucherinnen und Verbraucher liegt.

Erinnern möchte ich zu Beginn an unsere Veranstaltung am 25. April 2019 im Landeskirchenamt Düsseldorf: „Digitalisierung und Teilhabe – Standortbestimmung aus theologischer, ethischer Sicht". Heute wollen wir den Faden aufnehmen und versuchen, dieses Thema weiterzuführen und am Ende ggf. Forderungen an die Politik zu formulieren.

Ein Blick in die Zukunft: Interessant wird sein, zu welchen Ergebnissen die Altersberichtskommission, die von Bundesministerien Lisa Paus berufen wurde, kommt. Denn das Thema des 9. Altersberichts wird sein: „Alt werden in Deutschland – Potenziale und Teilhabe". Seien Sie gewiss – wir werden auch hier genau hinschauen und die Ergebnisse kritisch hinterfragen.

Wir freuen uns auf interessante Vorträge und einen regen Austausch mit Ihnen.

Irmtraut Pütter
Mitglied im DEF-Bundesvorstand

Grußwort

Anna Kaib,

Kommissarische Bundesvorsitzende
des Deutschen Evangelischen
Frauenbundes e.V.

Sehr geehrte Referentinnen,
sehr geehrte Referenten,
sehr geehrte Tagungsteilnehmerinnen
und Teilnehmer,

Als Bundesvorsitzende des Deutschen Evangelischen Frauenbundes freue ich mich, Sie recht herzlich zu unserer Fachtagung begrüßen zu dürfen.

In fast allen Bereichen unserer Gesellschaft hat die Digitalisierung Einzug gehalten und verändert zunehmend sowohl den beruflichen als auch den privaten Alltag.

Digitale Kommunikationswege rücken mehr und mehr in den Vordergrund, um Aktivitäten des täglichen Lebens einfach und schnell, wann und wo man möchte , völlig losgelöst von einer menschlichen Interaktion durchzuführen. Von der Verabredung zum Kaffeetrinken bis hin zur Terminbuchung beim Bürgeramt.

Allerdings haben viele Menschen aus unterschiedlichen Gründen die dazu erforderliche Medienkompetenz nicht. So sind 85% der 14- bis 59-Jährigen, aber nur 30% der über 60-Jährigen täglich im Internet.

Der zunehmende Abbau von analogen Dienstleistungen wie zum Beispiel in Banken, Kommunen, der Bundesbahn und im Handwerk, stellt Personen ohne eine Anbindung an digitale Kommunikationswege vor große Probleme.

Selbstverständlich ist es angenehm, per digitalen Medien mit der ganzen Welt verbunden zu sein, allerdings leidet bzw. verändert sich dadurch die zwischenmenschliche Interaktion und schließt Personen ohne digitale Anbindung aus.

Die soziale Notwendigkeit, sich über digitale Kommunikationswege auszutauschen, ist in den letzten Jahren drastisch gestiegen und erhöht den gesellschaftlichen Druck sich digital anzubinden.

Welche Rahmenbedingungen sind erforderlich, um die Teilhabechancen zu nutzen und eine gesellschaftliche Spaltung zu vermeiden?

Ist die Digitalisierung ein Segen oder Fluch?

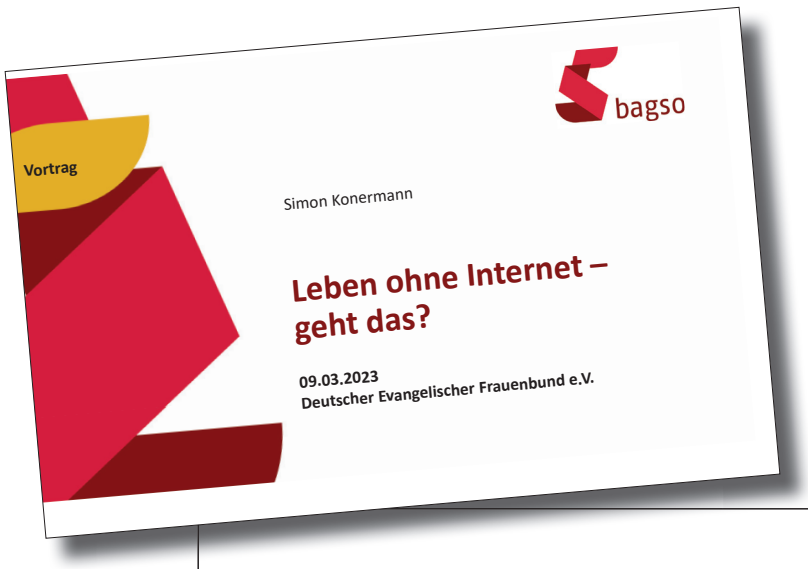
Diesen Fragen möchten wir uns heute widmen. Ich bedanke mich für Ihre Aufmerksamkeit und freue mich auf interessante Vorträge mit anschließender Podiumsdiskussion.

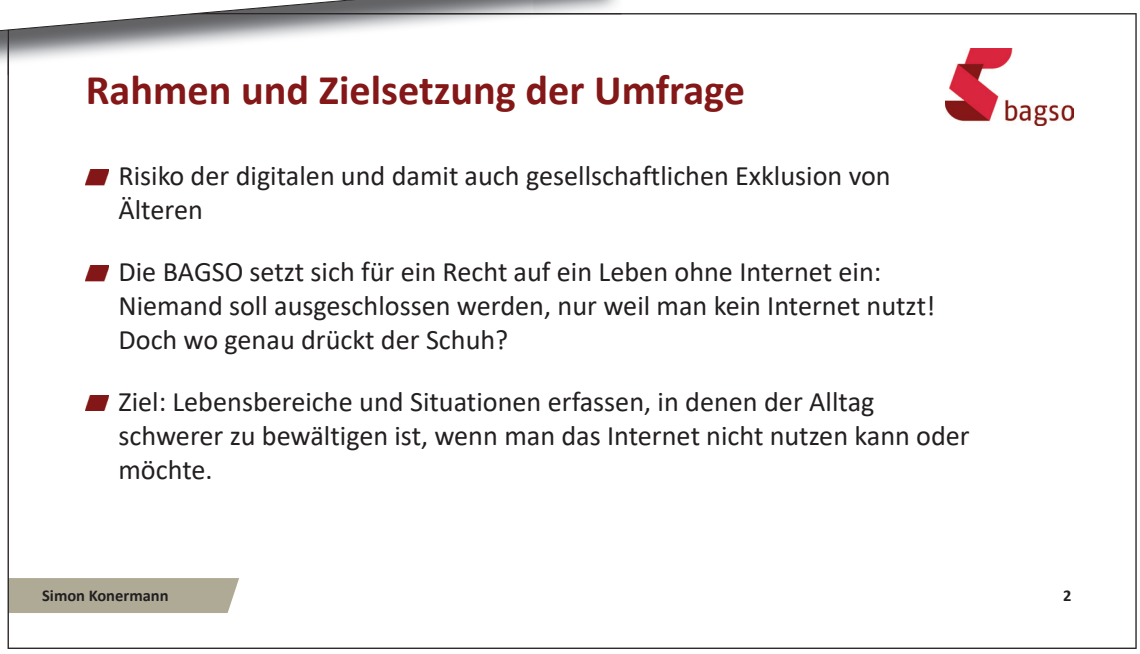
Vortrag 1:

Leben ohne Internet – geht das?

Simon Konermann

Referent für Projekt- und Öffentlichkeitsarbeit, Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenorganisationen (BAGSO)





Rahmen und Zielsetzung der Umfrage

bagso

- Risiko der digitalen und damit auch gesellschaftlichen Exklusion von Älteren
- Die BAGSO setzt sich für ein Recht auf ein Leben ohne Internet ein: Niemand soll ausgeschlossen werden, nur weil man kein Internet nutzt! Doch wo genau drückt der Schuh?
- Ziel: Lebensbereiche und Situationen erfassen, in denen der Alltag schwerer zu bewältigen ist, wenn man das Internet nicht nutzen kann oder möchte.

Simon Konermann 2

Ablauf

- Print und Online-Fragebogen
- Zeitraum 23.05-15.07.2022
- Beworben über breite BAGSO-Verteiler und ÖA

Simon Konermann

Bundesarbeits-gemeinschaft der Seniorenorganisationen

bagso

Umfrage

Leben ohne Internet – geht's noch?

Die BAGSO setzt sich für ein Recht auf ein Leben ohne Internet ein: Niemand soll ausgeschlossen werden, nur weil er kein Internet nutzt! Doch wo genau drückt der Schuh? Mit welchen Problemen haben Menschen ohne Internet konkret zu kämpfen?

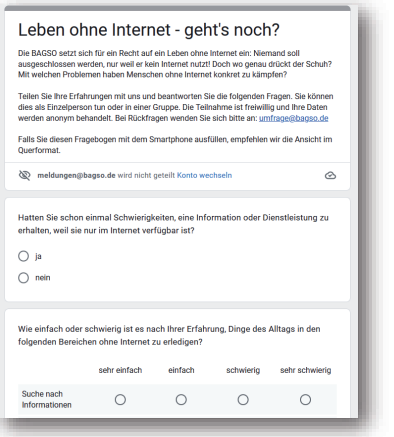
Mit Ihrer Hilfe können wir bestehende Probleme sammeln und uns gemeinsam für gute Lösungen einsetzen. Sie können den Fragebogen als Einzelperson oder in einer Gruppe ausfüllen. Alle Angaben sind freiwillig. Ihre Daten werden anonym behandelt.

Geben Sie den Fragebogen gerne auch an andere weiter. Sie können ihn bei der BAGSO bestellen unter der Telefonnummer 0228 / 24 99 93 55 oder per Mail unter umfrage@bagso.de. Im Internet finden Sie den Fragebogen auf der Seite der BAGSO unter www.bagso.de/umfrage.

Jetzt mitmachen!

Bitte senden Sie den ausgefüllten Fragebogen bis zum 15. Juli 2022 an:
BAGSO – Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenorganisationen
Stichwort: Umfrage
Noeggerathstr. 49
53111 Bonn

oder per E-Mail an: umfrage@bagso.de



Leben ohne Internet - geht's noch?

Die BAGSO setzt sich für ein Recht auf ein Leben ohne Internet ein: Niemand soll ausgeschlossen werden, nur weil er kein Internet nutzt! Doch wo genau drückt der Schuh? Mit welchen Problemen haben Menschen ohne Internet konkret zu kämpfen?

Teilen Sie Ihre Erfahrungen mit uns und beantworten Sie die folgenden Fragen. Sie können dies als Einzelperson tun oder in einer Gruppe. Die Teilnahme ist freiwillig und Ihre Daten werden anonym behandelt. Bei Rückfragen wenden Sie sich bitte an: umfrage@bagso.de

Falls Sie diesen Fragebogen mit dem Smartphone ausfüllen, empfehlen wir die Ansicht im Querformat.

meldungen@bagso.de wird nicht geteilt Konto wechseln

Hatten Sie schon einmal Schwierigkeiten, eine Information oder Dienstleistung zu erhalten, weil sie nur im Internet verfügbar ist?

- ja
- nein

Wie einfach oder schwierig ist es nach Ihrer Erfahrung, Dinge des Alltags in den folgenden Bereichen ohne Internet zu erledigen?

	sehr einfach	einfach	schwierig	sehr schwierig
Suche nach Informationen	○	○	○	○

Wer hat teilgenommen?

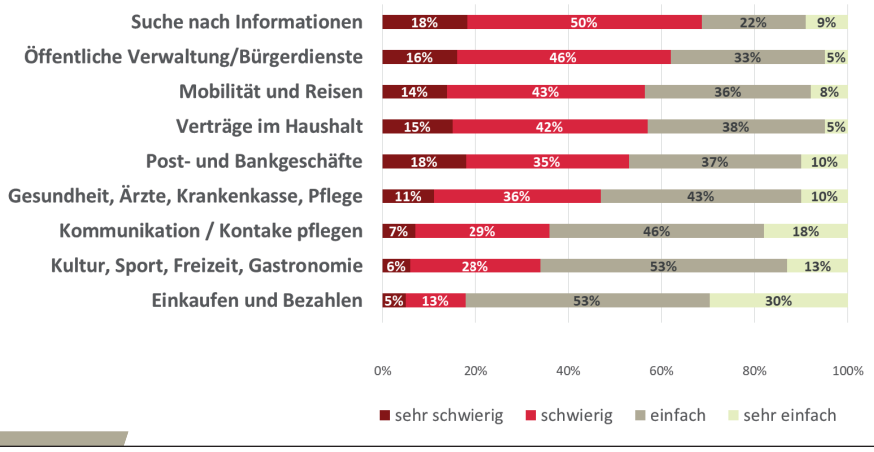
- **2.344 Personen**, davon 1.380 online und 964 über gedruckten Fragebogen
- Alter von 60 bis 102, im Durchschnitt 73 Jahre
- 55% weiblich, 45% männlich, 0,4% divers
- Gleichermaßen aus Kleinstadt/Landgemeinde, mittelgroßer Stadt und Großstadt und aus allen Bundesländern
- Höhere Bildung und höhere eigene Internetexpertise als Schnitt der Bevölkerungsgruppe → Die Problemlage wird vermutlich noch unterschätzt
- **3.520 Situationen** geschildert und ausgewertet

Vorgehensweise der Auswertung

- Einschätzung von **neun vorgegebenen Bereichen:** Wie schwierig es ist, Dinge des Alltags ohne Internet zu erledigen?
  (sehr schwierig – sehr einfach)
- Kernpunkt: Schilderung konkreter Situationen, wo Probleme berichtet werden
  → **Auswertungsraster 12 Lebensbereiche** mit Unterkategorien
- Verschiedene **Ebenen der Ausgrenzung:**

  Zugang, Information, Monetär, Beratung

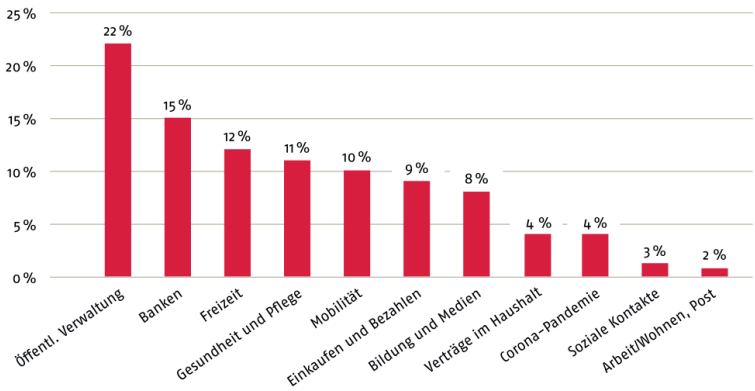
Wie einfach oder schwierig ist es nach Ihrer Erfahrung, Dinge des Alltags in den folgenden Bereichen ohne Internet zu erledigen?



Ausgrenzungserfahrungen nach Lebensbereichen: 3.520 Schilderungen

Die grafische Darstellung der folgenden Kategorien mit Unterbereichen finden Sie in der Broschüre ab S. 21 sowie zahlreiche Zitate von Teilnehmenden.

Problematische Situationen nach Lebensbereichen



Zitat Bereich öffentliche Verwaltung

„Die neue Grundsteuersache ist unlösbar für Leute ohne Internet. Das ist echt diskriminierend. ***Wo steht geschrieben, dass ich Internet können muss?“***

(weiblich, 64 Jahre)

Zitat Bereich Banken

„Alle Bankfilialen haben im Stadtteil geschlossen, die Automaten wurden gesprengt oder abgebaut.

Online-Banking kann ich nicht. Konsequenz:
An Tagen mit guter Tagesform in die Innenstadt fahren,
an schlechten Tagen keine Bankgeschäfte.“

(weiblich, 78 Jahre)

Zitat Bereich Freizeit

„In Zeitung zu lesen, es wird ein ‚Bergbus‘ organisiert, der 3 Orte anfährt. Angegeben ist die www-Nr. und eine Telefonnummer. Bei der Telefonnummer wurde lediglich auf die www-Nr. verwiesen. Wie soll man auf diese Weise erfahren, ob man an der Fahrt teilnehmen kann als Seniorin, die einen Rollator benutzt und eben gerne auch einen Spaziergang in einem Ort in den Bergen machen möchte.

(weiblich, 75 Jahre)

Zitat Bereich Gesundheit und Pflege

„Beim Versuch, einen Facharzttermin zu machen, habe ich 1,5 Wochen (!) zu unterschiedlichen Tageszeiten telefoniert, bis ich eine Praxisangestellte erreichen konnte. Vorher lief permanent der AB mit der Aufforderung, eine E-Mail zu schicken. Das ist kein Einzelfall und sehr bedrückend, denn es braucht für eine einfache Sache sehr viel Zeit und Energie. E-Mail kann ich nicht.“

(weiblich, 66 Jahre)

Zitat Bereich Mobilität

„Bei der Deutschen Bahn kann ich im Zug kein Ticket mehr kaufen, nur in der Bahn-App. ***Ohne Smartphone bin ich damit Schwarzfahrer.*** *Nun kann ich auch Comfortpunkte nur noch in einer App verwalten und nutzen. Menschen ohne Smartphone werden von diesem Staatsunternehmen explizit exkludiert.“*

(weiblich, Alter unbekannt)

Beispiel Mehrkosten

„Es gibt nur noch sehr wenige Strom-Gasanbieter, die einen aufnehmen ohne Internet. Wir hatten einen Gasanbieter, der jährlich ***20€ extra berechnet*** *nur für den Postversand!!!“*

(weiblich, 66 Jahre)

Beispiel soziale Beziehungen

Zur WhatsApp-Gruppe:

„Ich habe eine achtzigjährige Schwester, die allein lebt und das Internet ablehnt. Sie wird bei vielen Gruppentreffen ***schon bei der Benachrichtigung vergessen und oft nicht einmal mehr vermisst****“.*

(weiblich, 75 Jahre)

Wie sind Ihre Erfahrungen?

Fazit

bagso

- Menschen, die keinen Zugang zum Internet haben, stoßen in nahezu allen Lebensbereichen auf Schwierigkeiten.
- Betroffen, sind nicht nur Ältere, die das Internet gar nicht nutzen, sondern auch diejenigen, deren digitale Kompetenzen für die oft komplexen Anforderungen nicht ausreichen.
- Befragte fühlen sich ausgegrenzt und diskriminiert.
- Klassische Zugangswege werden gefordert: telefonisch, postalisch und persönliche Erreichbarkeit sowie gedruckte Materialien und Formulare.
- Entwicklung einfacher und verständlicher digitaler Lösungen
- Schaffung von Angeboten zur Begleitung beim Erwerb digitaler Kompetenzen

Welche Aktionen können auf diese Problematik aufmerksam machen?

Wie geht‘s weiter?

bagso

- Öffentlichkeitsarbeit und Verbreitung der Ergebnisse ab Januar 2023
- Entwicklung und Start einer gemeinsamen Aktion/Kampagne ist für den Frühsommer 2023 geplant
- Fokussierung in einem ersten Schritt bei der öffentlichen Verwaltung und den Bürgerdiensten, Sensibilisierung der der Kommunen
- Vernetzung der Akteure vor Ort, insbesondere der BAGSO-Verbände

Vortrag 2:

Digitalisierung sinnvoll nutzen: Konflikt minimieren Rahmenbedingungen gestalten Teilhabe ermöglichen

Prof. Dr. Christian Schicha

Professor für Medienethik an der
Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg

1. Normative Ansprüche an öffentliche Diskurse

Normative Geltungsansprüche an öffentliche Diskurse

- Begründungspflicht
- Formale Richtigkeit
- Kooperationsbereitschaft
- Rationalität
- Sachkunde
- Aufrichtigkeit
- Ernsthaftigkeit
- Respekt
- Interesse
- Relevanz

Kommunikatives Handeln nach Habermas

- Geltungsansprüche
- Diskurs
- Kein Zwang
- Respektierung gemeinsamer Ausgangspunkte
- Begründung
- Plausibilität der Argumente
- Redliche Bezugnahme auf das Gesagte
- Wahrheit
- Verständlichkeit
- Konsens

2. Thesen

Thesen

- Es wird im digitalen Zeitalter immer einfacher, Informationen zu verbreiten und zu nutzen.
- Es gilt zu prüfen, inwiefern derartige Diskurse den normativen Anforderungen eines respektvollen Miteinanders genügen, an welchen Stellen Grenzverletzungen der „guten Sitten“ zu beobachten sind, welche Akteure sich auf welchen Medienforen wie öffentlich artikulieren und welche Folgen dies aus einer medienethischen Perspektive haben kann.
- Grundsätzlich herrscht ein Spannungsfeld zwischen dem Recht auf freie Meinungsäußerung und den damit ggf. eingehenden negativen Konsequenzen für die Betroffenen vor, zumal vielfach auch mit Klischees, Vorurteilen, Stereotypen und unzulässigen Verallgemeinerungen im Rahmen von Diskursen gearbeitet wird.

Thesen

- So liegen aktuelle Fälle vor, in denen Politikerinnen und Politiker, Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler, Journalistinnen und Journalisten sowie Küsterinnen und Künstler persönlich angegriffen und bedroht worden sind.
- Ein auf Verständigung und begründeter Argumentation basierender Diskurs, bei dem es keinen Zwang, „außer dem Zwang des besseren Argumentes“ (Jürgen Habermas) gibt, wird durch Provokationen, Polemik und Populismus ersetzt.
- Hier liegen Mechanismen der politischen Auseinandersetzung vor, die über einen hohen Nachrichtenwert verfügen und entsprechende mediale Anschlussdiskurse generieren (können).
- Populismus, Provokation, Polemik und Tabubruch prägen neben Beschimpfungen auch öffentliche Debatten.

3. Fragestellung

Fragestellung

- Es stellt sich die Frage wie eine vernünftige, verständigungsorientierte, ernsthafte, respektvolle, tolerante und demokratische Kommunikation unter veränderten digitalen Bedingungen aus einer normativen Perspektive bewerkstelligt werden sollte, um Konflikte konstruktiv zu bewältigen.

4. Empörungstrategien

Empörungsstrategien

- Provokationen
- Polemiken
- Populismus
- Stereotypen

Empörungsstrategien

- Provokationen
- Polemiken
- Populismus
- **Shitstorm** bezeichnet im Deutschen das lawinenartige Auftreten negativer Kritik gegen eine Person oder ein Unternehmen im Rahmen von sozialen Netzwerken, Blogs oder Kommentarfunktionen von Internetseiten bis hin zur Schmähkritik

Angstmache im Internet

- Online-Enthemmungs-Effekt
- Schriftlichkeit
- Unsichtbarkeit
- Phantasievorstellung vom Gegenüber
- Anonymität
- Falschmeldungen laufen besser als korrekte Informationen
- Fehlende Autorität

5. Argumentationstechniken

Argumentationstechniken
- Beheben auf Topoi (z.B. Grundgesetz)
- Berufung auf Autoritäten bzw. Sympathieträgen
- Eigenwerbung
- Mobilisieren durch Pathos
- Simplifizieren
- Solidarisieren
- Spekulieren
- Metapherbildung
- Rechtfertigen
- Strukturieren
- Vorwegnahme von Protest

Schein- und Pseudoargumentation
- Abschweifen oder Ablenken
- Antwortaufschub
- Selbstaufwertung
- Benutzung von Euphemismen
- Emotionalisierung
- Lüge
- Schmeichelei
- Täuschungsabsicht
- Verantwortlichkeitsverschiebung
- Provokation
- Themenwechsel
- Verwendung von Fremdworten
- Würdigungstaktik

Rhetorische Figuren
- Gebrauch dynamischer Wortfelder (z.B. Wir-Gruppe)
- Tabuisierung von Problemen
- Verweis auf positive Werte (z.B. Freiheit)
- Verwendung allgemeiner „Weissheiten“ (z.T. Irren ist menschlich)
- Sachverhalte verschweigen
- Verständnis bekunden

Abwertung der gegnerischen Position
- Diffamieren
- Diskreditieren
- Persönlich werden
- Respektloses Verhalten
- Verzerrung gegnerischer Zitate
- Negativ -Verallgemeinerung

6. Shitstorm

„Faktisch wandelt sich das einzelne Individuum in einen Gatekeeper eigenen Rechts und tritt in sehr unterschiedlichen, mitunter rasch wechselnden Rollen in Erscheinung: als Informant und Skandalisierer, als Publizist und Medienunternehmer, als Zwischenhändler für brisante Information. Diese Gatekeeper eigenen Rechts suchen sich bei Bedarf eigene Kanäle und Plattformen. Sie setzen neue Medien ein und mithilfe eines interessierten Publikums die eigenen Themen durch und veröffentlichen in Eigenregie – ohne Rücksicht auf die Standards des journalistischen Establishments, oft rasend schnell, manchmal mit weltweiter Wirkung“

Bernhard Pörksen und Hanne Detel (2012): Der entfesselte Skandal. Das Ende der Kontrolle im digitalen Zeitalter. Köln, S. 42.

„Shitstorm: Der Begriff steht für einen online aufflackernden, sich rasant steigernden Sturm der Empörung, der sich gegen Einzelne, aber auch gegen Gruppen oder Unternehmen richten kann.“

Bernhard Pörksen und Hanne Detel (2012): Der entfesselte Skandal. Das Ende der Kontrolle im digitalen Zeitalter. Köln, S. 114.

Raus mit Markus Lanz aus meinem Rundfunkbeitrag!

Die Sendung "Markus Lanz" vom 16.01.2014 zeigte zum wiederholten Mal, dass Herr Lanz weder fähig noch willens ist, seinen Gästen gleichberechtigt Wohlwollen, Rederecht und Anstand entgegenzubringen. Ein Moderator, der offenbar große Probleme damit hat, dem politischen Spektrum links von der Mitte mit einem Mindestmaß an Höflichkeit zu begegnen, passt nicht in ein öffentlich rechtliches Format. Der im expliziten Fall miserable Stil im Umgang mit Sahra Wagenknecht spiegelt in drastischem Maße wider, dass politische Neutralität für Lanz ein Fremdwort ist. Der Bildungsauftrag sowie die Wahrung der politischen und wirtschaftlichen Unabhängigkeit wird durch die von Lanz demonstrierte Tendenziöse Diskussionskultur grob vernachlässigt.

openPetition Deutschland

Raus mit Markus Lanz aus meinem Rundfunkbeitrag!

Unzählige empörte Tweets zeigten bereits während der Sendung, dass viele Zuschauer es leid sind, von einem notorisch peinlichen Moderator durch diverse Sendeformate im Öffentlich Rechtlichen Rundfunk (in dem Falle ZDF) geführt zu werden. Ein Moderator, der nicht fähig ist ohne Entgleisungen zu moderieren, den Offenheit und der Umgang mit abweichenden Meinungen offenbar überfordern, der Fragen stellt und die Antworten nicht hören will und der seine eigene Meinung stets über die seiner Gäste stellt, sollte nicht vom Beitragszahler alimentiert werden. Ich fordere das ZDF daher auf sich von Markus Lanz zu trennen.
Im Namen aller Unterzeichner/innen.
Leipzig, 17.01.2014 (aktiv bis 31.01.2014), 233.355 Unterstützer

openPetition Deutschland

7. Fazit

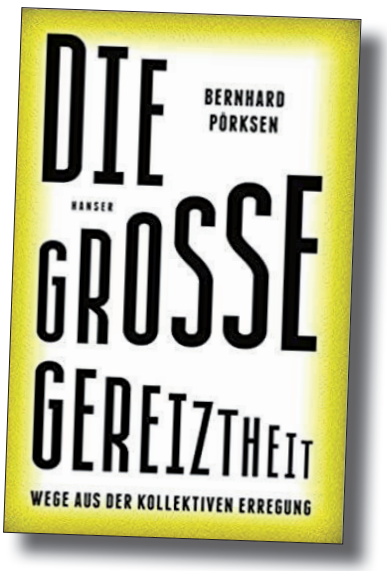
„Dem Hass begegnen lässt sich nur, indem man seine Einladung, sich ihm anzuvertrauen, ausschlägt. Es gilt zu mobilisieren, was den Hassenden abgeht: genaues Beobachten, nicht nachlassendes Differenzieren und Selbstzweifel."

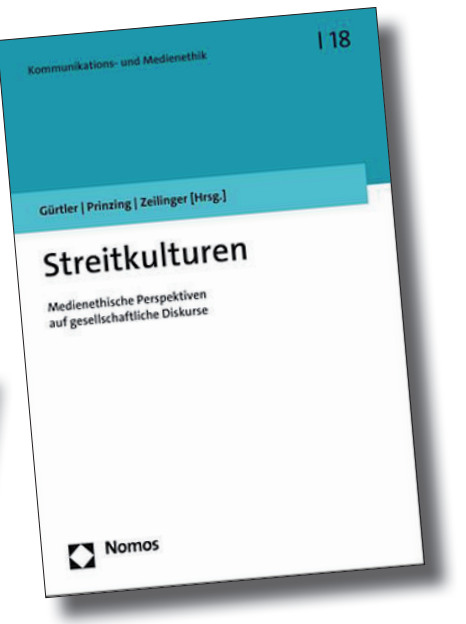
Strategien

- Werte: Sprechen Sie in ruhigen Zeiten über Werte und Gesellschaftsbilder, für die das Unternehmen oder die Institution eintritt.
- Notfallplan: Machen Sie sich im Vorfeld Gedanken, wie Sie mit einem Shitstorm umgehen wollen. Wer kann die Moderation der Kanäle übernehmen, wer muss kontaktiert werden? Für solche Fälle einen Plan zu haben, gibt Gelassenheit und nimmt dem Shitstorm den Überraschungseffekt.
- Prüfen Sie: Wer sind die Absender? Sind es wirklich lokale Bürger oder Kunden – oder eher einschlägig vernetzte, bundesweit agierende Flüchtlingsfeinde oder Rechtspopulisten? Im zweiten Fall können Sie in Ihrer Kommunikation darauf hinweisen, um die politische Intention und strategische Bespielung aufzudecken.
- Beantworten Sie nicht jeden einzelnen Vorwurf. Schreiben Sie ein Statement oder Antworten auf FAQs veröffentlichen Sie sie auf Ihrer Homepage und/oder als Notiz auf der Social Media-Seite und verweisen Sie auf diesen Text. So können Sie Falscherzählungen geraderücken . Versuchen Sie sich abzugrenzen, um handlungsfähig zu bleiben.
- Dokumentieren Sie, was passiert – das kann man später u.U. nochmal argumentativ gebrauchen. Vor dem Löschen Screenshots machen und URL notieren.
- Erklären Sie die Situation – und sorgen Sie so für Solidarität, wo sonst vielleicht Aufregung herrschen könnte. Wenn Sie merken, dass es gar nicht mehr um Inhalte, sondern nur noch um Hass und Trolling geht, hilft das Blockieren von Hate Speech-Verbreitenden.

Quelle: Amadeu Antonio Stiftung: https://www.belltower.news/was-tun-wenn-ich-auf-einen-shitstorm-reagieren-muss-78849/

10. Literatur





Publizistik (2022) 67:19–29
https://doi.org/10.1007/s11616-021-00702-y
PUBLIZISTIK
MEINUNGSFORUM

Streitkulturen – Anmerkungen über Stellungnahmen von Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftlern bei kontroversen Debatten

C. Schicha

Angenommen: 9. November 2021 / Online publiziert: 8. Dezember 2021
© Der/die Autor(en) 2021

Dieser Beitrag widmet sich zunächst einer *Aviso*-Debatte aus dem Jahr 2005. Es ging hierbei u. a. um Stellungnahmen der Wissenschaft zu kontroversen Praxisthemen. Im Anschluss daran skizziere ich Chancen und Risiken von wissenschaftlichen Statements, die auch über Medien publiziert werden können. Es folgt eine Auseinandersetzung mit sogenannten Aufregerthemen und Personen sowie Institutionen, die sich hierzu aus dem wissenschaftlichen Kontext geäußert haben. Abschließend werden Leitlinien und Initiativen vorgestellt, die einen konstruktiven Beitrag zu einer angemessenen Streitkultur bei kontroversen Themen leisten können.

1 Rückblick

Expertinnen und Experten aus der Wissenschaft sind gefragt, wenn theoretisches oder praktisches Wissen der jeweiligen Fachdisziplin benötigt wird. Sie artikulieren ihre Kenntnisse und Einschätzungen zu den entsprechenden Themen und liefern damit idealerweise einen konstruktiven Beitrag, um Fachgemeinschaft und Öffentlichkeit korrekt zu informieren. Die normativen Ansprüche an die Vermittlung wissenschaftlicher Wissensbestände sind hoch. Sie sollen relevante Informationen darlegen, die der Aufklärung dienen und formal richtig, rational, aufrichtig und ernsthaft formuliert werden (vgl. Meyer et al. 2001).

Im Februar 2005 wurde in einer Ausgabe der Zeitschrift *Aviso* in mehreren Debattenbeiträgen diskutiert, wie aktuell Wissenschaft sein soll und welche Aufgaben Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler in öffentlichen Diskursen einnehmen sollten.

Prof. Dr. C. Schicha (✉)
Institut für Theater- und Medienwissenschaft, Universität Erlangen-Nürnberg,
Bismarckstr. 1, 91054 Erlangen, Deutschland
E-Mail: christian.schicha@fau.de

Springer

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Vortrag3:

Erfahrungen aus der Praxis

Luitgard Herrmann

Beauftragte für den Schwerpunkt Medien im DEF-Bundesverband und stellvertretende Vorsitzende der Evangelischen Arbeitsgemeinschaft Medien des DEF

Digitalisierung – Nachteile und Hürden

Analoge Angebote werden abgebaut

Beispiele

- Fahrkartenschalter- bzw. Fahrkartenautomaten für Fernreisen gibt es am Ort nicht mehr.
  - Nächster Fahrkartenautomat bzw. Fahrkartenschalter ist weit entfernt, sodass hohe Kosten entstehen, um eine Fahrkarte zu kaufen.
  - Für Ungeübte Internetnutzer ist bei einer Online-Buchung die Bezahlung des Tickets die größte Hürde, da häufig kein Online-Banking, keine Kreditkarte; einige Fahrkarten können nicht per Lastschrifteinzug bezahlt werden.
- Auch im öffentlichen Nahverkehr werden immer mehr Fahrkartenautomaten abgebaut.

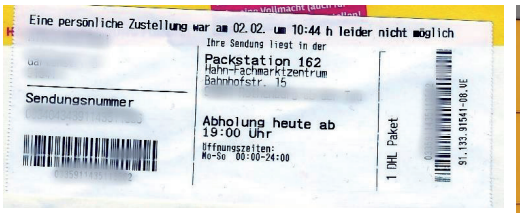
Digitalisierung – Nachteile und Hürden

Analoge Angebote werden abgebaut

Beispiele

- Bankschalter und –automaten werden abgebaut.
  - In ländlichen Gebieten stehen nächste Automaten häufig weit weg und sind ohne Auto kaum zu erreichen.
- Pakete werden ungefragt an Packstationen hinterlegt, wenn Empfänger nicht zu Hause ist.
  - An Packstationen mit Display können Pakete mit Benachrichtigungskarte abgeholt werden.
  - An Packstationen ohne Display können Pakete **nur mit App auf dem Smartphone** abgeholt werden.

Digitalisierung – Nachteile und Hürden



Digitalisierung – Nachteile und Hürden

Beschaffung und Bedienung von Hard- und Software

- Hohe Kosten für Geräte und Internetzugang
- Technik veraltet schnell
  - Aktuelle Apps können nicht mehr installiert werden
  - Geräte werden zum Sicherheitsrisiko
- Bedienung der Geräte erfordert viel Übung
  - Wichtige Softwareupdates des Betriebssystems werden nicht gemacht, da beim Installieren Unsicherheit besteht > Sicherheitsrisiko
  - Verunsicherung nach Update von Apps, wenn Funktionen an anderer Stelle zu finden sind oder das Design sich ändert
  - Unsicherheit beim Installieren von Apps

Digitalisierung – Nachteile und Hürden

Beschaffung und Bedienung von Hard- und Software

- Nutzer wünschen einfache, sichere Bezahlfunktionen beim Online-Einkaufen, da
  - Angst vor Onlinebanking
  - Kreditkarte zu teuer
  - Misstrauen gegenüber ausländischen Zahlungsdienstleistern
  - Bankeinzug häufig nicht oder nur über ausländische Zahlungsdienstleister angeboten wird

Digitalisierung – Nachteile und Hürden

Datenschutz- und Sicherheit

- Hoher Datenschutz geht zu Lasten der Bedienfreundlichkeit
- Voreinstellungen meist nicht datenschutzfreundlich
- Nicht bekannt, wo Sicherheitseinstellungen getroffen werden können
- Angst falsche Einstellungen zu treffen
- Zwei-Faktor-Authentisierung wird als kompliziert empfunden
- Zur Verifizierung eines Nutzerkontos soll in der Bestätigungs-Mail auf einen Link geklickt werden. Aus Unsicherheit und Angst vor einer unseriösen Mail wird dies von manchen Nutzern unterlassen. Das Nutzerkonto kann somit nicht angelegt werden.

09.03.2023 Digitalisierung – Segen oder Fluch? Folie 8

Digitalisierung – Nachteile und Hürden

Digitaler Nachlass

- Was passiert mit meinen ganzen Benutzernamen und Passwörtern?
- Wer verwaltet sie nach meinem Tod?

- Vertrauensperson finden
- Dienstleister finden
- Wichtige Zugänge an sicherem Ort hinterlegen

Digitalisierung - Nutzen

Angebote überall nutzbar

- Angebote können auch von gehbehinderten, hörbehinderten und sehbehinderten Menschen genutzt werden.
  - Gegebenenfalls mit zusätzlicher Technik

Beispiele

- Bankgeschäfte, Behördenhänge, Einkäufe usw. können von zu Hause aus erledigt werden.
- Eintrittskarten, Fahrkarten, Termine usw. können von zu Hause aus gebucht werden.
- Zugriff auf Dienstleistungen, Einkaufsmöglichkeiten usw. auch von unterwegs.

Digitalisierung - Nutzen

Nützliche Hard- und Software

- Mehr Komfort
- Mehr Selbständigkeit für ältere Menschen oder Menschen mit körperlichen Einschränkungen

Beispiele

- Unterstützt bei Alltagsanwendungen
  - Staubsauger- und Gießroboter erledigen Routinearbeiten, Automatische Heizungssteuerung usw.
- Dient der Sicherheit
  - Notrufuhren, Alarmmatten, Sturzsensoren, Überwachungskameras, Rauchmelder

Digitalisierung - Nutzen

Beispiele

- Sprachassistenten erleichtern die Kommunikation

- Messenger, Videoplattformen und Soziale Netzwerke erleichtern den Kontakt mit Familie, Freunden und Bekannten, auch über weite Entfernungen

Digitalisierung – Unterstützungsangebote

- Örtliche Unterstützungs- und Schulungsangebote
  - nicht nur online ausschreiben, sondern auch in Printmedien bekannt machen
- Internetseiten mit Unterstützungs- und Schulungsangeboten
  - sind häufig nicht bekannt z.B. digital-kompass.de, verbraucherzentrale.de
  - immer wieder darauf hingeweisen
- Ehrenamtliche als Unterstützer
  - stoßen an Grenzen, wenn es um sensible Daten geht (Online-banking, Gesundheits-Apps, elektronische Patientenakte usw.)

Digitalisierung – Bürger brauchen

- Neben digitalen Angeboten auch weiterhin analoge Angebote
- Schulungsangebote vor Ort und digital
- Unterstützung durch (ehrenamtliche) Helfer
- Besonders Vertrauenswürdige Unterstützungsangebote vor Ort für Online Behördengänge, Online Bank- und Versicherungsgeschäfte, digitale Anwendungen im Gesundheitswesen → Datenschutz!!!
- Flächendeckende Unterstützung
- Hilfsangebote, die dauerhaft finanziert werden

Vortrag 4:

Digitalisierung – Fluch oder Segen
Praktische Hilfen durch die VZ NRW

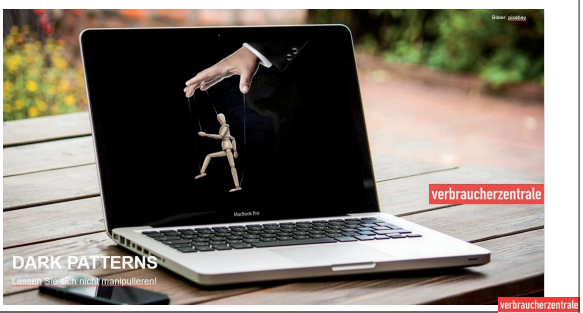
Christine Steffen
Gruppe Verbraucherrecht,
Team Digitales & Datenschutz in
der Verbraucherzentrale NRW e.V.

DIGITALER VERBRAUCHERALLTAG

© 2023 Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V. 8. März 2023 2

WENN DIE DIGITALISIERUNG EIN FLUCH IST…

BEISPIEL: DARK PATTERNS

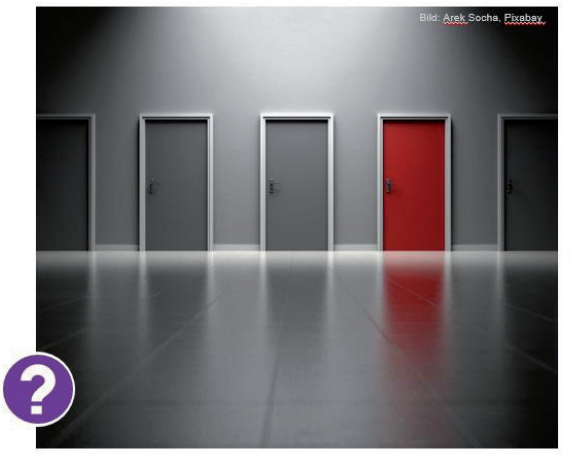


© 2023 Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e.V. 8. März 2023 3

WENN DIE DIGITALISIERUNG EIN FLUCH IST…

WAS SIND DARK PATTERNS?

- „Dark“ = dunkel „Pattern“ = Muster
- Design soll bestimmte Reaktionen provozieren
- Entgegen eigener Interessen
- Optische und psychologische Tricks
- Grauzone



WAS SIND DARK PATTERNS?

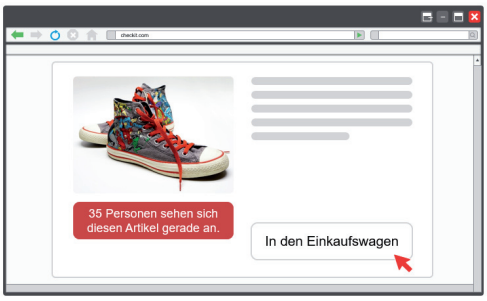
Druck

Zwang

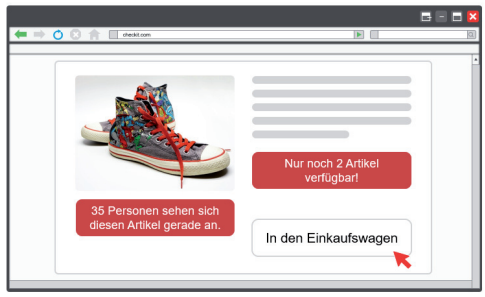
Irreführung

Hindernisse

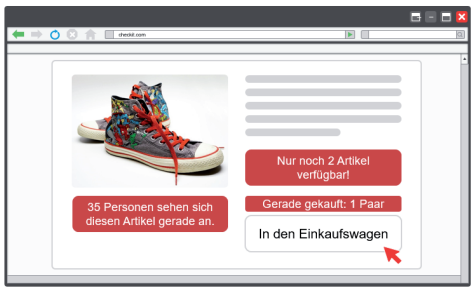
BEISPIEL: DRUCK – DIE ZEIT RENNT



BEISPIEL: DRUCK – DIE ZEIT RENNT



BEISPIEL: DRUCK – DIE ZEIT RENNT

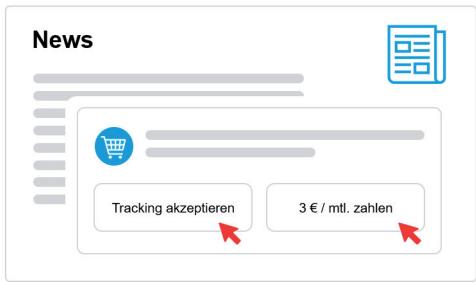


BEISPIEL: ZWANG

Zwang

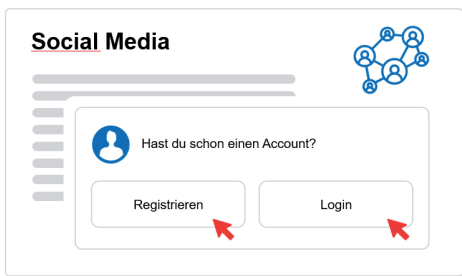
Nur Optionen im Interesse des Unternehmens

BEISPIEL: ZWANG



ERFOLG DER VZ NRW

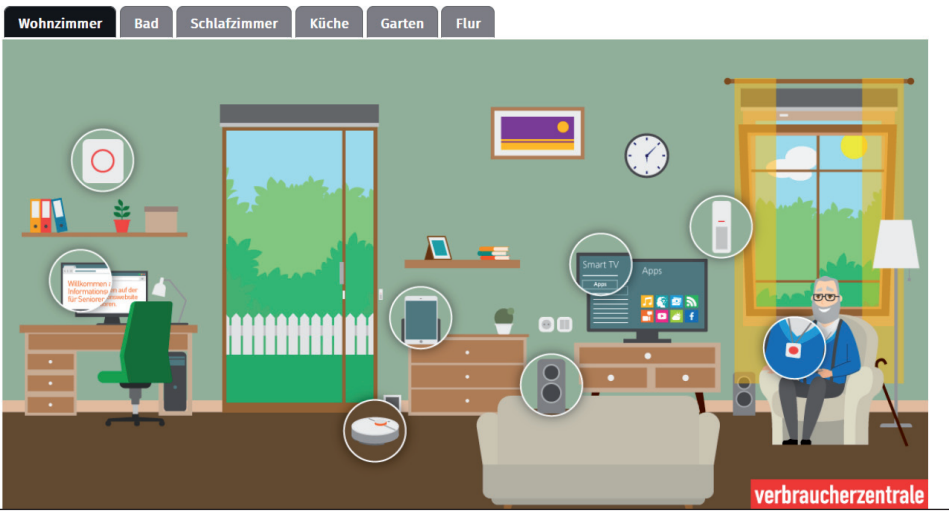
BEISPIEL: ZWANG



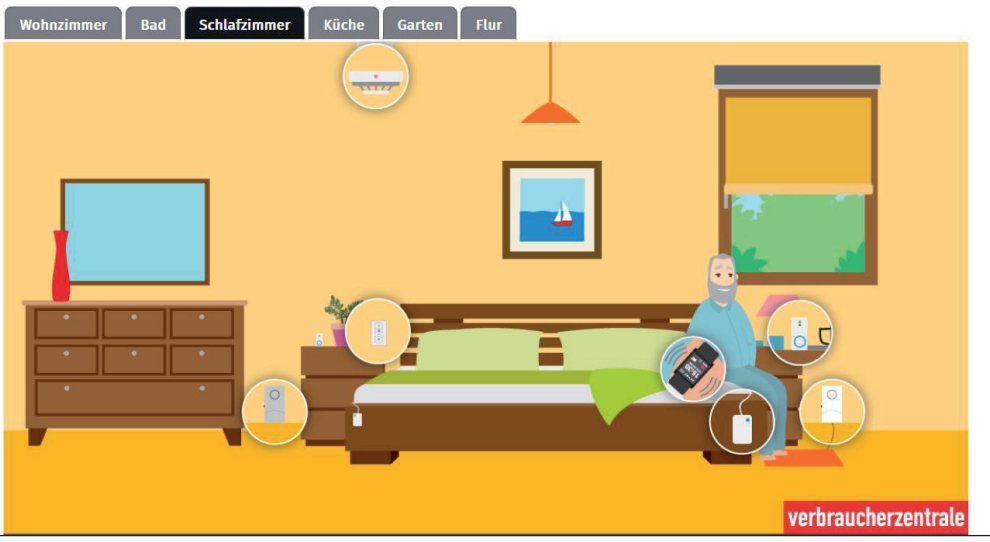
WENN DIE DIGITALISIERUNG EIN SEGEN IST…

FÜR VERBRAUCHER:INNNEN

Beispiel: Digitale Assistenzsysteme (Ambient Assisted Living (AAL))

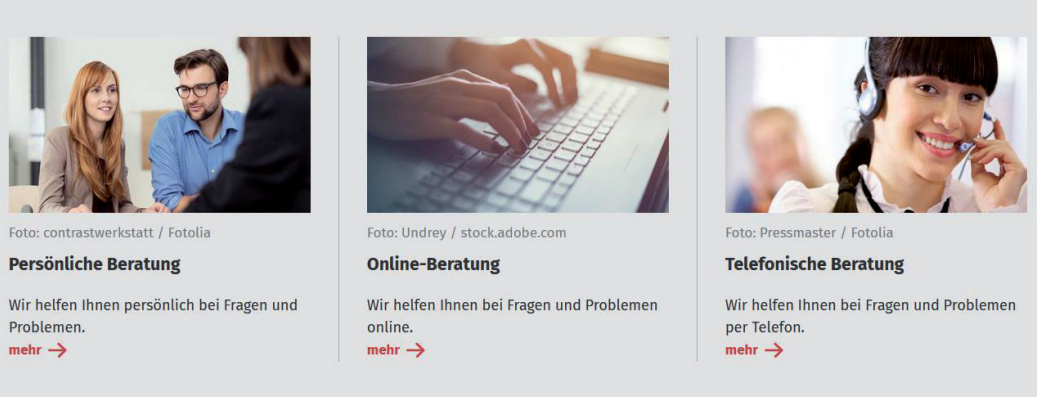


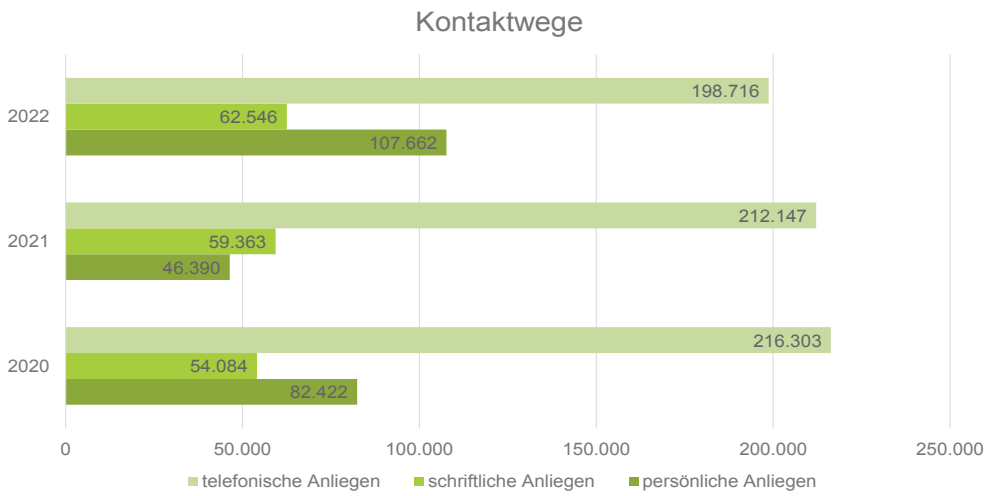
Beispiel: Digitale Assistenzsysteme (Ambient Asssted Living (AAL))



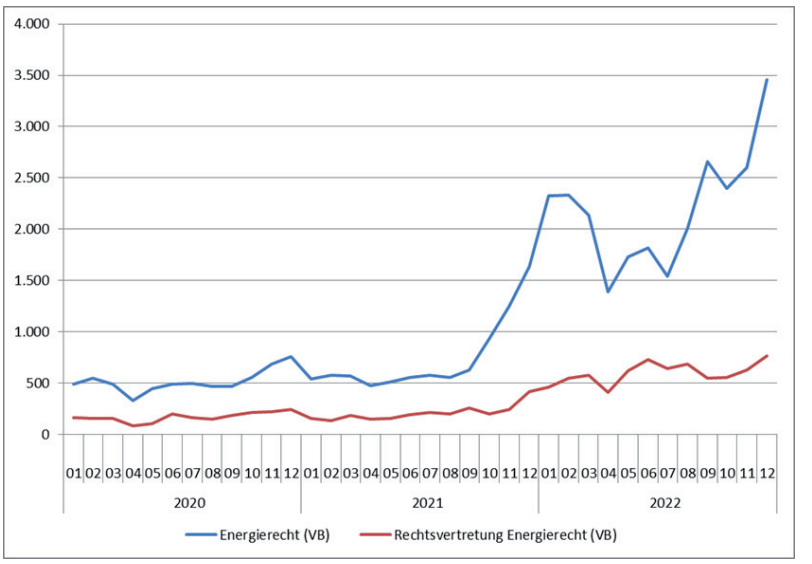
WENN DIE DIGITALISIERUNG EIN SEGEN IST…

… für die Verbraucherzentrale NRW





BEISPIEL: ENERGIERECHT



Produkte Energierecht und Rechtsvertretung Energierecht im Zeitablauf für die Jahre 2020 bis 2022

verbrauche

BEISPIEL: ENERGIEBERATUNGEN

Entwicklung der Energieberatungen

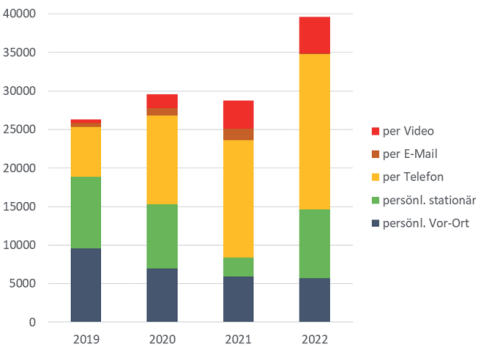
2018 Start Videoberatung

2020 Corona
- weniger persönliche Beratung / mehr Beratung am Telefon, per Video und Mail
- Umstellung auf Online-Veranstaltungen

2021 Klimapaket
Energiekrise

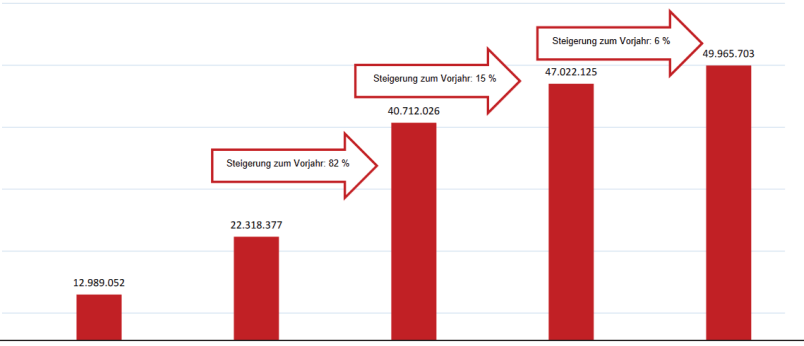
2022 Start Online-Terminbuchung

Energieberatungen in NRW
(nichtrechtliche Beratungen; institutionell + vzbv-Energieberatung)



UNSER ONLINE-AUFTRITT

Besuche 2018 bis 2022 auf:
- verbraucherzentrale.nrw
- NRW-Projektseiten
- verbraucherzentrale.de

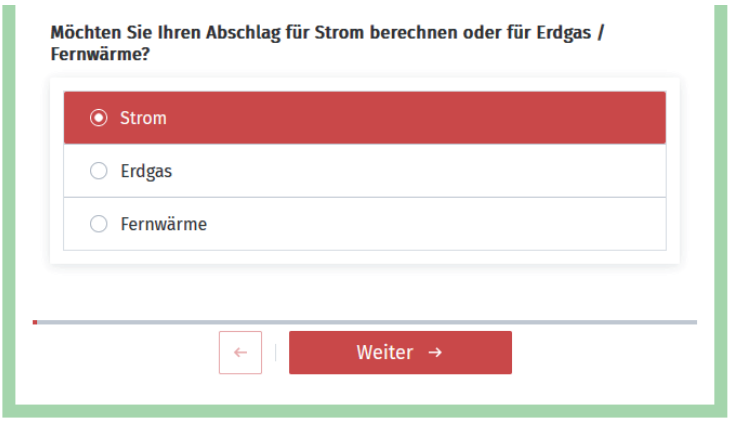


UNSERE LEGAL TECH-TOOLS

- **ENERGIEPREIS-RECHNER**
  - Ziel: persönlichen monatlichen Abschlag berechnen für Strom und Erdgas/Fernwärme

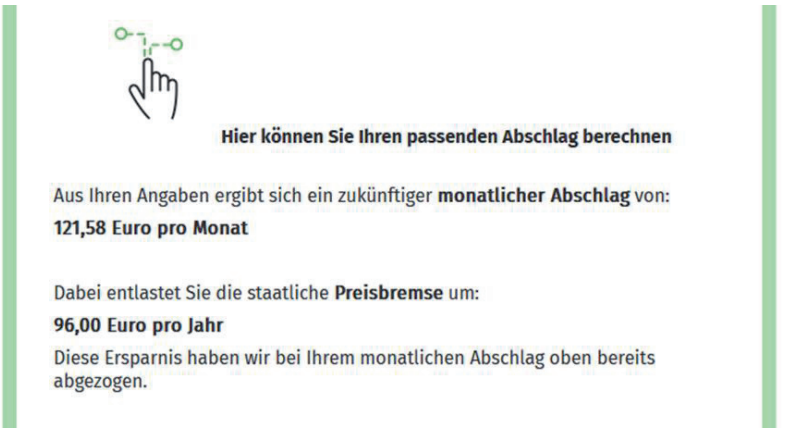
UNSERE LEGAL TECH-TOOLS

BEISPIEL: ENERGIEPREIS-RECHNER



BEISPIEL: ENERGIEPREIS-RECHNER

BEISPIEL: ENERGIEPREIS-RECHNER

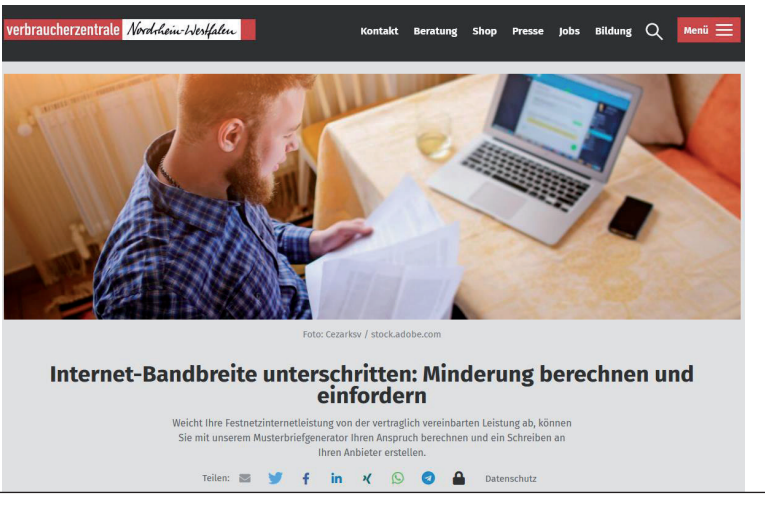


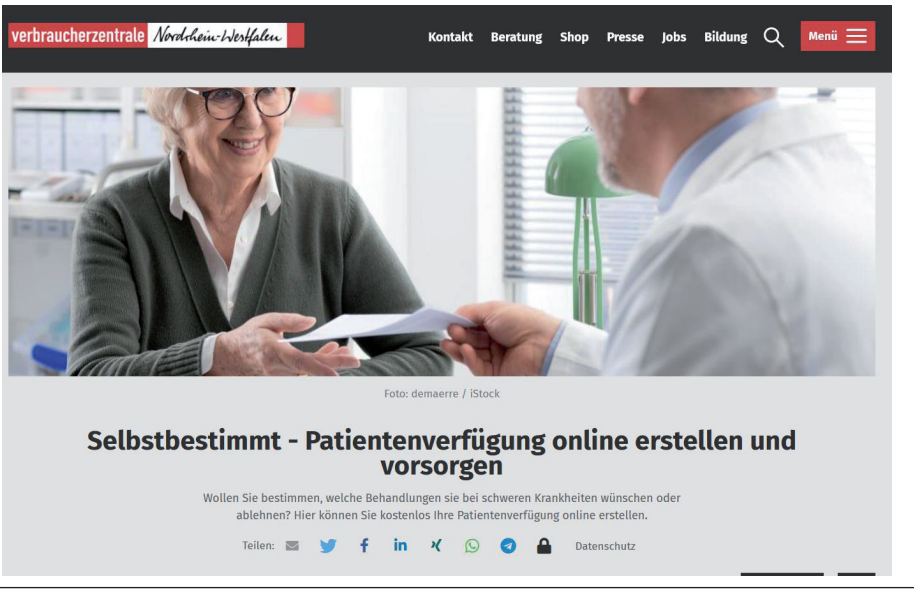
WENN DIE DIGITALISIERUNG EIN SEGEN IST…

- **BEISPIEL: MUSTERBRIEF-GENERATOR**

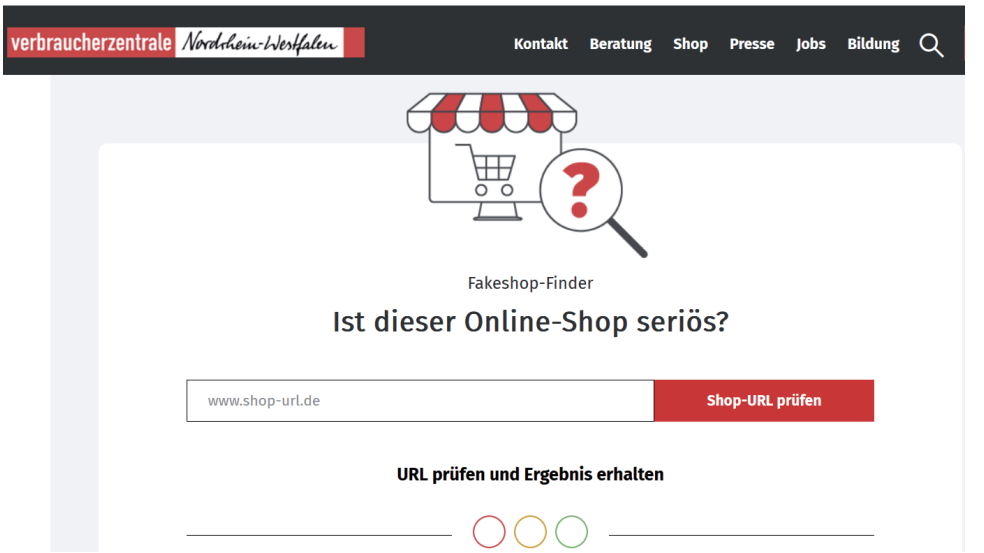
Foto: BillionPhotos.com / stock.adobe.com

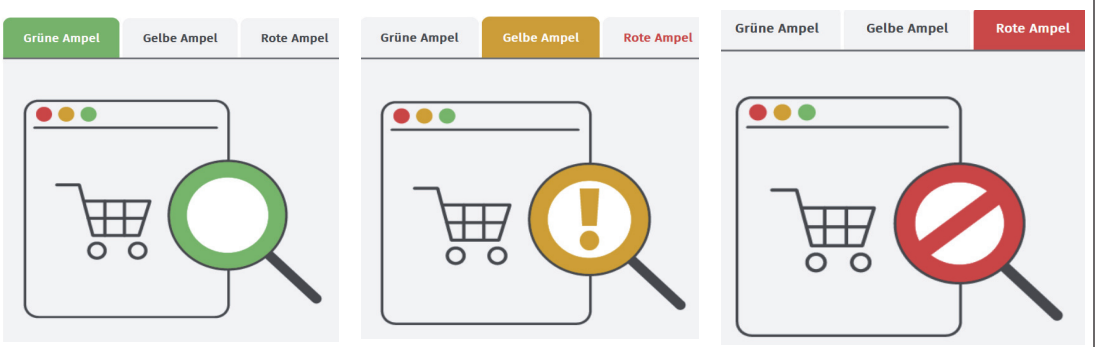
- **BEISPIEL: WENN DAS INTERNET ZU LANGSAM IST**





- **BEISPIEL: FAKESHOP-FINDER**

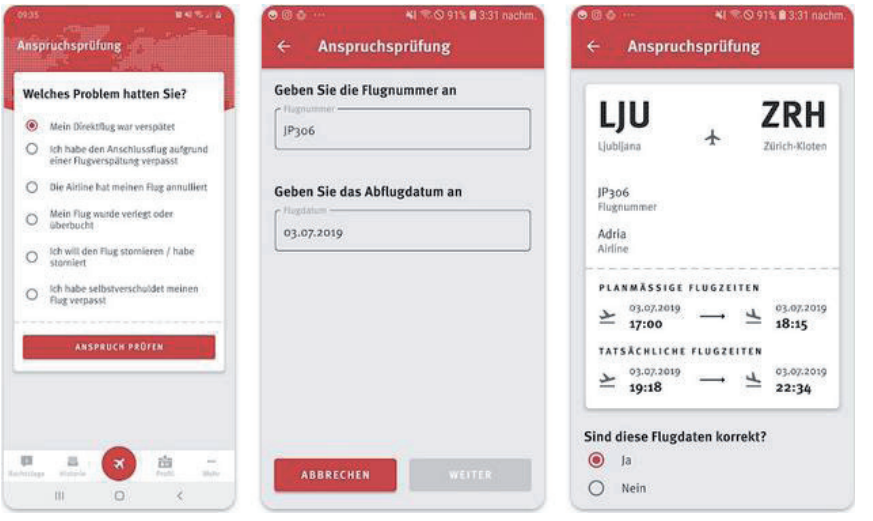


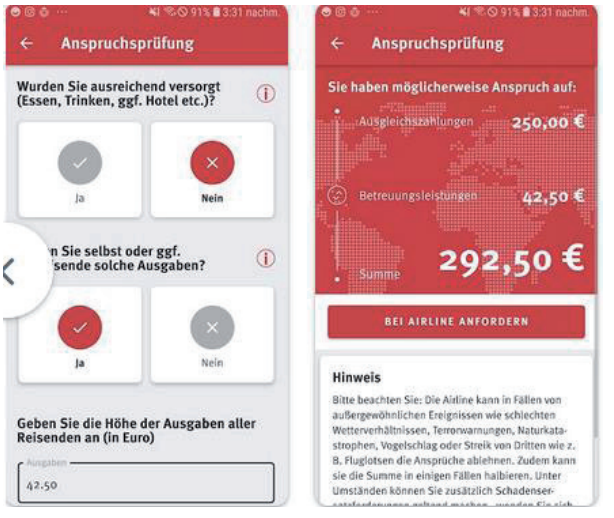


LEGAL TECH

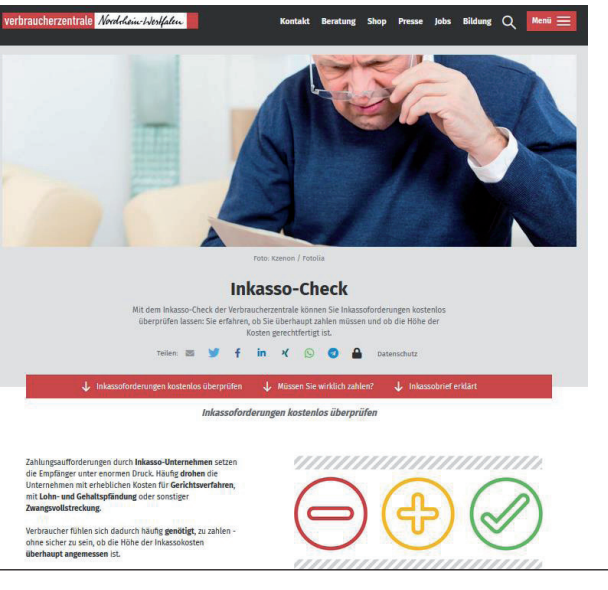
- **BEISPIEL: FLUGÄRGER-APP (AUCH PER BROWSER MÖGLICH)**

- **BEISPIEL: FLUGÄRGER-APP**





- **BEISPIEL: INKASSO-CHECK**



AUßERDEM BIETEN WIR…

- **ONLINE-SEMINARE**
- **PODCASTS**
  - Hörbar!
  - Genau genommen – Podcast der Verbraucherzentralen in Deutschland
  - „Verbraucherhäppchen“: ehrenamtliche Verbraucherscouts der Verbraucherzentrale NRW informieren Seniorinnen und Senioren über Stolperfallen im Alltag
- **ONLINE-SELBSTKERNKURSE DER VERBRAUCHERZENTRALE NRW**

  Meine Daten – alles ok im www
- **DIVERSE ONLINE-RECHNER** (Duschrechner, Kühlschrankrechner, Renditerechner, etc.)
- **INTERAKTIVE MUSTERBRIEFE**
- **PHISHING-RADAR**
- **VORTRÄGE DATENSCHUTZ IN DER DIGITALEN WELT (**Digitaler Nachlass, Smart Home, Sprachassistenten, Cookies, Messenger, ...)

…UND VIELES MEHR!

Presseerklärung DEF | März 2023

Digitalisierung – Segen oder Fluch?

Studientag über die Auswirkungen auf die gesellschaftliche Teilhabe

Duisburg – Gesellschaftliche Teilhabe muss mit und ohne Internet möglich sein. Dies war die zentrale Forderung der Teilnehmerinnen eines Studientages des Deutschen Evangelischen Frauenbundes (DEF) am 9. März 2023 in Duisburg.

„Wir erleben zurzeit eine digitale Revolution, die die Welt auf den Kopf zu stellen scheint: Technisch, ökonomisch und kulturell. Sie verändert unseren Alltag rasant und prägt bereits heute unser aller Leben. Auch Seniorinnen und Senioren werden genötigt, sich auf eine digitale Welt einzustellen. Wer die Chancen der digitalen Medien nicht nutzen kann, steht in Gefahr ausgeschlossen zu werden. Bürgerämter vergeben Termine nur noch über das Internetportal und die Tagesschau vermittelt Zusatzinformationen ausschließlich über Tageschau.de. Diese Entwicklung ist nicht aufzuhalten", so Irmtraut Pütter, DEF-Schwerpunktbeauftragte für den Demografischen Wandel bei ihrer Einführung.

In ihren Vorträgen gingen Simon Konermann, Referent für Projekt- und Öffentlichkeitsarbeit bei der Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenorganisationen, Dr. Christian Schicha, Professor für Medienethik an der FAU Erlangen-Nürnberg, Luitgard Herrmann als DEF-Schwerpunkbeauftragte Medien und Christine Steffen von der Verbraucherzentrale NRW der Frage nach, welche Rahmenbedingungen gegeben sein müssen, um allen Menschen gesellschaftliche Teilhabe zu ermöglichen und wie die Exklusion von Menschen verhindert werden kann, die aus unterschiedlichen Gründen den Weg der Digitalisierung nicht mitgehen können oder wollen.

„Der DEF fordert aufgrund der zunehmenden Digitalisierung Unterstützungsangebote in allen Kommunen einzurichten, um allen Bürgern wohnortnahe Hilfe und gesellschaftliche Teilhabe zu ermöglichen", so Anna Kaib, DEF-Bundesvorsitzende am Ende der Tagung.

Konkret bedeutet dies:

1. Um allen Menschen gesellschaftliche Teilhabe zu ermöglichen, muss diese sowohl digital als auch analog möglich sein. Zum Beispiel sollte neben der Terminvereinbarung über das Internet auch eine Vereinbarung per Telefon angeboten werden.

2. Kostenlose Unterstützungsangebote in Präsenz und Digital müssen dauerhaft finanziert werden, wie z.B. Sprechstunden zur Nutzung von Smartphone, Tablet und Co. Auch ehrenamtliche Angebote brauchen finanzielle Förderung, zum Beispiel für Technik.

3. Verlässliche, vertrauenswürdige und niederschwellige Unterstützungsnetzwerke müssen aufgebaut werden, zum einen durch Kommunen für deren digitale Behördengänge, zum anderen durch Banken, Versicherungen, Gesundheits- und Sozialversicherungsträger für deren digitale Geschäfte und Anträge. Hilfe durch Ehrenamtliche ist hier aus datenschutzrechtlichen Gründen nicht möglich.

Deutscher Evangelischer Frauenbund e.V.
Bundesverband

Wir über uns - Deutscher Evangelischer Frauenbund e.V.

Verantwortung übernehmen für sich und andere

Getragen von diesem Motto nimmt der Deutsche Evangelische Frauenbund (DEF) seit 1899, dem Jahr seiner Gründung, Einfluss auf kirchen- und gesellschaftspolitische Entscheidungen und die Förderung von Frauen. Auf der Grundlage des Evangeliums engagieren sich Frauen im DEF ehrenamtlich und selbstbestimmt in Kirche und Gesellschaft - übergemeindlich, überparteilich und ökumenisch offen. Der DEF ist bundesweit organisiert in demokratisch legitimierte Landes-, Orts- und Anschlussverbänden sowie in Arbeitsgemeinschaften.

Wir setzen uns ein

Durch Veranstaltungen auf Bundes- und Landesebene fördern wir die eigenständige Meinungsbildung und schaffen so die Voraussetzung für eigenverantwortliches Engagement. Als Forum kritisch denkender und handelnder Frauen setzen wir uns in zahlreichen Gremien im vorparlamentarischen oder kirchlichem Raum ein für:

- Frauen- und Familienfragen
- Generationengerechtigkeit
- Medienkompetenz
- Umwelt- und Verbraucherfragen

Unsere Arbeit

Unsere thematischen Schwerpunkte sind zur Zeit

Arbeitsgemeinschaft Evangelischer Haushaltsführungskräfte (AEH):

Mitarbeit in landes- und bundesweiten Gremien für Umwelt- und Verbraucherpolitik, Forum für Fachfrauen der Hauswirtschaft als Arbeitgebervertreterinnen in Prüfungsausschüssen

Medienarbeit

Medienbildung vor allem für Frauen ab 60 Jahren, kritische Beobachtung von Medieninhalten aus der Perspektive evangelischer Frauen, Diskussion der durch Medien entstehenden gesellschaftlichen Herausforderungen

Demographischer Wandel – Herausforderung und Chance

Ein generationenübergreifender Veränderungsprozess, eine herausfordernde Gestaltungsaufgabe, ein Schwerpunkt und eine vernetzte Querschnittsaufgabe im DEF.

Vernetzung mit folgenden Organisationen:

- Evangelische Arbeitsgemeinschaft für Altenarbeit (EAfA) in der EKD
- Evangelische Frauen in Deutschland e.V.
- BAGSO - Bundesarbeitsgemeinschaft der Senioren-Organisationen e.V.

Soziale Arbeit

Der DEF ist Träger sozialdiakonischer Einrichtungen und unterhält soziale beziehungsweise sozialdiakonische Dienste, zum Beispiel

- Einrichtungen für allein erziehende Mütter mit ihren Kindern
- Wohnhäuser für sozial schwache Frauen
- Mehrgenerationenwohnen
- Betreutes Wohnen für Senioren
- Finanz- und soziale Beratung für Frauen

Deutscher Evangelischer Frauenbund e.V.
Bundesverband