

Produktportfolio Langfassung

Die Inhalte dieses Dokuments befinden sich in stetiger Ergänzung.
Bitte achten Sie daher auf das Dokumenten-Datum

Status Quo

Die Corona-Pandemie hat in allen Wirtschaftszweigen dazu geführt, dass der Arbeitsalltag vieler Menschen nun weitaus digitaler gestaltet ist, als noch vor zwei Jahren. In der *"sozialen Wirtschaft"* - also in der Pflegewirtschaft, in therapeutischen Berufen oder in Schulen und Kindergärten sowie in der Sozialen Arbeit - in denen die Arbeit am und mit den Menschen im Vordergrund steht, waren mindestens drei Strömungen erkennbar:

In einem Ansatz von Impulsivität wurden Beratungs- und Dienstleistungsangebote mithilfe populärer und zumeist kostenfreier Messenger-Dienste wie WhatsApp, Telegram und Facebook sowie proprietärer Videokonferenzlösungen wie Zoom oder Microsoft Teams „über Nacht“ digitalisiert. Leider fehlte dabei häufig das Bewusstsein darüber, welche Auswirkungen die Nutzung solcher "Datenkraken", insbesondere in der Arbeit mit vulnerablen Zielgruppen, heute haben kann und in Zukunft haben wird - wenn wir nicht handeln.

Auf einer weiteren Ebene führte eben dieses Bewusstsein zu einer Art Überforderung in der Einordnung der Möglichkeiten. Diese Zurückhaltung ist in Teilen auch heute noch vorhanden und der Grund dafür, dass die digitale Transformation des eigenen Beratungs- und Dienstleistungsangebotes, der Therapie, den Unterrichtsstunden oder anderen Leistungen auch heute noch hinten ansteht.

Die dritte Strömung umfasst die Fachkräfte, welche weder ein unterstützendes Potenzial in digitalen Arbeitsmitteln sehen und beispielsweise die Arbeit am und mit dem Menschen auch weiterhin ausschließlich in der „realen Welt“ verorten. Folglich wird die Digitalisierung nicht als eine gesellschaftliche Transformation verstanden, sondern höchstens als Veränderung des Arbeitsalltages, die „man hinnehmen muss“ oder „die sich sowieso nicht durchsetzt“ und in Folge dessen keinen eigenen Handlungsauftrag erkennen.

Aus Überheblichkeit könnte diesen verschiedenen Strömungen ein unzureichendes Maß an Medien- und Digitalkompetenz vorgeworfen werden, ohne auf die wesentlichen Fragen und Probleme einzugehen.

Wonach wir streben

Wir von #makeITsocial_ verstehen uns als ganzheitlichen IT-Partner der *sozialen Wirtschaft*. So blicken wir als Team auf viele Jahre Erfahrung in der Informationstechnik, der praktischen Sozialen Arbeit, dem Projektmanagement wie auch in der Beratung zurück und unterstützen Euch dabei die komplexen Herausforderungen der Digitalisierung zu verstehen. Gemeinsam mit Euch schaffen wir digitale Strukturen wo sie noch fehlen oder bauen bestehende, beispielsweise mit dem Fokus auf Datenschutz und Datensicherheit, aus oder um.

Das gelingt uns so gut, weil wir verstanden haben, dass die Handlungskonzepte Partizipation und Empowerment nicht nur Paradigmen der Sozialen Arbeit darstellen, sondern als Grundlage jeder menschlichen Interaktion zu verstehen sind. Für uns repräsentiert eine zufriedenstellende, technische Umsetzung nur einen Baustein eines erfolgreichen Projektabschlusses. Mindestens genauso wichtig ist es, die Menschen, deren Arbeitsalltag sich durch unser Wirken nachhaltig verändern wird, mit Ihren Bedürfnissen, Ängsten oder Wünschen nicht allein zu lassen, sondern Verständnis aufzubringen und sie dort abzuholen wo sie sich befinden.

Ehrlichkeit, Transparenz, Vertrauen und ein wohlwollendes Miteinander sind die Werte nach denen wir in unserem privaten, wie auch im beruflichen Handeln, streben. Sie bilden das Grundgerüst mit dem wir Bedenken, Skepsis und Misstrauen gegenüber dem Digitalen begegnen. Vorbehaltlose Akzeptanz aller Beteiligten ist das Ziel, um die Digitalisierung als Unterstützung und Vereinfachung wahrzunehmen, sodass folglich ein gesellschaftlicher Profit auf sozio-ökologischer Ebene, entsteht.

Beratung

Beratung ist alles und alles ist Beratung. Wir unterstützen Euch bei der Digitalisierung von Arbeitsprozessen, der Anschaffung von neuen Hardware- oder Softwareprodukten und ergänzen Euer Fachwissen mit zugeschnittenen Fort- und Weiterbildungen entlang von Medienkompetenz, Datenschutz und Öffentlichkeitsarbeit.

Unsere individuelle Betreuung bedient sich der systemischen Arbeitsweise. Zu Beginn jeder Arbeitsbeziehung gestalten wir mit Euch einen Einstiegs-Workshop, idealerweise mit dem gesamten Team. Das Ziel dieses Workshops ist es, folgende Fragen mit Inhalt zu füllen:

- Wer seid Ihr? / Was habt Ihr?
- Wo steht Ihr? / Was fehlte Euch?
- Was wünscht Ihr euch? / Wie kann das umgesetzt werden?
- Wie würde Euch das helfen? / Was bekommt Ihr dadurch?
- Was hat Euch bisher davon abgehalten das zu tun? / Wie werdet Ihr zukünftig damit umgehen?

Das gewonnene Wissen bietet die Grundlage unserer weiteren Zusammenarbeit und ermöglicht es uns mit Euch individuelle Lösungen zu entwickeln, die wirklich zu Euch, Eurer Arbeitsweise und den Menschen passen, mit denen Ihr zusammen arbeitet.

Prozessoptimierung mit digitalen Werkzeugen

Digitale Strukturen sollten als das wahrgenommen werden, was sie sind: ein modernes Hilfsmittel. Oftmals reichen bereits kleine Tipps oder kurze Hilfestellungen aus, um selbstsicherer im Umgang mit digitalen Arbeitsmitteln zu werden und einen realen Mehrwert bei der Arbeit zu erfahren. Viele wiederkehrende Tätigkeiten, welche Zeit beanspruchen, die in der praktischen Arbeit am und mit dem Menschen benötigt wird, lassen sich durch passende Software beschleunigen oder sogar gänzlich automatisieren.

Gemeinsam analysieren wir systemisch Eure Arbeitsprozesse und erarbeiten aus den Erkenntnissen Lösungsansätze, mit denen Eure Organisation nicht nur durch einen effizienteren Einsatz von Ressourcen profitiert. Auch die Mitarbeitenden müssen sich im Alltag weniger mit unbeliebten Notwendigkeiten befassen. Somit bleibt mehr Zeit für die wesentliche Arbeit - das wirkt sich auch positiv auf die Qualität dieser aus.

Software- und Hardware beratung

Selbstverständlich unterstützen wir Euch vollumfänglich in der Beschaffung und Einrichtung passender Software- und Hardware-Lösungen. Nachhaltigkeit bedeutet für uns einerseits Ressourcen für die Herstellung von Produkten einzusparen und preiswert einzukaufen sowie andererseits den nötigen Funktionsumfang gegenwärtig zu bemessen und auch zukünftige Entwicklungen bereits von Beginn an mitzudenken.

Bei der Selektion unseres Software-Portfolios legen wir stets den Fokus auf einen bestmöglichen Kosten- / Nutzenfaktor für Eure Organisation. Dabei setzen wir primär auf Open Source Produkte - also frei zugängliche und individuell anpassbare Software. Die Entwicklung von Open Source Produkten lässt sich häufig mit ehrenamtlicher Arbeit vergleichen und spart finanzielle Ressourcen für Lizenzen ein. In manchen Fällen kann es auch notwendig erscheinen, proprietäre, also nicht freie Produkte einzusetzen, welche wir allerdings stets auf den spezifischen Mehrwert gegenüber Open Source Lösungen hin überprüfen und für Euch hinsichtlich Eurer Ansprüche an Datenschutz und der jeweiligen Einsatzfähigkeit bewerten.

Zu einer ganzheitlichen Beratung gehört auch die Unterstützung bei der Auswahl bedarfsgerechter Hardware. Die Beschaffung von Smartphones, Tablets, Laptops und Servern erfolgt durch unser nach RETEQ - Standard (<https://www.reteq.eu>) arbeitendes Lieferantennetzwerk - denn gebraucht zu kaufen ist ökologisch wie ökonomisch nachhaltiger. So beraten wir Hersteller-unabhängig und finden immer das passende Produkt für den jeweiligen Anwendungszweck.

In vielen Fällen besteht keine Notwendigkeit für einen Kauf, denn oft sind nur einzelne Komponenten defekt oder müssen überholt werden. So erhöht ein Austausch die Produkt-Lebensdauer bei gleichzeitig reduzierten Kosten.

Fort- und Weiterbildungen

Die soziale Wirtschaft hat durch ihre lebensweltliche Ausrichtung direkte Einblicke in problematische Entwicklungen im sozialen Raum. Daraus ergibt sich ein Handlungsauftrag: Wir wollen hinschauen und geeignete Technologien einsetzen, die Euch dabei helfen die Privatsphäre und den Datenschutz in der Arbeit mit vulnerablen Zielgruppen so umzusetzen, wie ihr es in der realen Welt und Eurer Arbeit gewohnt seid.

Im Verlauf der vergangenen Jahre haben wir ein umfangreiches Fachwissen zu folgenden Themenschwerpunkten erarbeitet, welches wir Euch im Rahmen von individuellen Fort- und Weiterbildungen vermitteln:

Medienkompetenz und Datenschutz

- Was sind Meta-Daten und welche Potenziale und Gefahren birgt Big Data
- Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) als Grundlage und was kommt danach?
- Wer bezahlt für kostenfreie Software oder Services ?
- Alternativen zu den Big 5 Tech-Konzernen (Google / meta / Microsoft / Apple / Amazon)
- Digitale Gruppenarbeit und Lehre mit digitalen Mitteln
- Online-Beratung - Was ist möglich und wer profitiert davon?

Digitalisierung als Transformationsprojekt

- Vier Grunddimensionen der Digitalisierung
 - Digitale Grundversorgung
 - Digitale Assistenzsysteme
 - Digitale Dienstleistungen
 - Digitale Kommunikation)
- Exklusionsmechanismen der Digitalisierung
- Tipps fürs digitale Arbeiten Auswahl passender Apps / Software

Digitale Öffentlichkeitsarbeit für das Soziale

- Erfolgreiche Online-Kampagnen für die Soziale Arbeit und Pflege
- Zielgruppenarbeit und Micro Targeting
- Automatisierte und teilautomatisierte Tools für digitale Öffentlichkeitsarbeit
- Strategien zum Aufbau, Inhalt und Platzierung

Handlungstheorien der Sozialen Arbeit im Kontext der Digitalisierung

- Lebensweltorientierung (Thiersch)
- Tripelmandat / Menschenrechtsprofession (Staub-Bernasconi)
- Partizipation / Empowerment (Straßburger & Rieger)

Selbstverständlich sind auch andere Themen oder die sinnhafte Kombination verschiedener Module auf Anfrage möglich.

Softwareentwicklung

Unabhängig davon wie komplex Eure Ansprüche an die einzusetzende Software sind: Wir finden gemeinsam eine für Euch passende Lösung. Dabei orientieren wir uns an bereits vorhandenen und etablierten Open Source Produkten innerhalb unseres Partnerschaftsnetzwerkes, greifen bei Bedarf auf unser Portfolio an selbstentwickelten Lösungen zurück oder kreieren gemeinsam etwas passendes Neues.

Gegenwärtig decken wir folgende Felder durch unser eigenes Portfolio ab:

Projektarbeit und Zusammenarbeit mit digitalen Werkzeugen

Häufig wird in der sozialen Wirtschaft organisations- oder mitarbeiterübergreifend gearbeitet. Die Kommunikation und Koordination geschieht oft über E-Mail Verteiler und der Datenaustausch beispielsweise über Angebote wie Google Drive oder Dropbox. Eine pragmatische Arbeitsumgebung, die für komplexere Strukturen nur begrenzt anwendungsfreundlich ist und so unübersichtlich wird.

Eine passende Möglichkeit, die Übersicht zu behalten, sind Kollaborationsplattformen, welche die Stärken von proprietärer Software, beispielsweise Microsoft Teams, mit einem besonderen Fokus auf Datenschutz und Datensparsamkeit vereinen. So bieten Open Source Produkte wie Nextcloud oder HumHub eine umfangreiche Modularität, die für nahezu jeden Anwendungszweck passende oder anpassbare Erweiterungen bietet.

Durch eine intuitive Verwaltungsoberfläche im Internetbrowser gehören Probleme der Interoperabilität, also dem Zugang durch unterschiedliche Endgeräte, der Vergangenheit an. Eine gemeinsame Wissensdatenbank bietet Raum, um Erfahrungen und Problemlösungen strukturiert und nachhaltig für die Kolleg:innen aufzubereiten und die Möglichkeiten zur gemeinsamen Stammdatenverwaltung und Falldokumentation ergänzt. Ein integrierbares Kurznachrichtensystem liefert alle Funktionen, die es für eine schnelle, zielgerichtete und vor allem nachvollziehbare Kommunikation braucht. Für komplexere Vorhaben lässt sich die Plattform ohne viel Aufwand zu einer vollwertigen Projektplanungs- und Steuerungsplattform erweitern. Der sichere Datenspeicher, inklusive leicht verstehbarer Zugriffsverwaltung auf Dateiebene, gehört ebenso wie intern und extern teilbare Kalender und Aufgabenlisten zum Standard-Repertoire. Organisationsbezogene Neuigkeiten lassen sich für alle am digitalen "schwarzen Brett" einsehen und bei Bedarf sind auch kleinere Videokonferenzen zur detaillierten Abstimmung möglich.

Onlineberatung

Für viele beratende Organisationen war spätestens die Corona-Pandemie ein Weckruf sich mit den Möglichkeiten der Onlineberatung auseinanderzusetzen. Der große Bedarf hat dabei zahlreiche Tools hervorgebracht. Viele davon entstammen Gesetzgebungen außerhalb der Europäischen Union, welche schon in ihrem Ansatz grundlegenden Vorgaben der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) widersprechen. Die auf den ersten Blick kostenfreien Angebote sammeln während ihrer Nutzung sogenannte "nicht-personenbezogene Meta-Daten" ihrer Nutzer:innen, welche mit kommerziellem Interesse an Partnerunternehmen weiterverkauft werden.

Darüber hinaus bietet die Kommunikation über diese populären, meist für die private Nutzung bestimmten Lösungen neue, unbewusste und wirksame Formen der digitalen Kontrolle in der Beziehung zwischen Fachkräften und Adressat:innen. Durch unreflektiertes Veröffentlichen von Inhalten als Social-Media-Status, öffentlich einsehbare Likes, indirekte Aufnahmen der eigenen Wohnung bei Videotelefonaten oder Zugang zu Meta-Daten wie Veröffentlichungszeit, Lesebestätigungen oder Onlineanzeigen, erhalten

Fachkräfte ungewollt Informationen über die Gefühlszustände, die Freizeitbeschäftigungen, der Lebensgestaltung und den Beziehungen ihrer Adressat:innen.

Diese werfen einerseits die ethische Frage danach auf, wie mit Entscheidungsprozessen umzugehen ist, wenn sich diese auf Grundlage von (un-)rechtmäßig erlangten Einblicken in das private Leben ihrer Adressat:innen begründen.

Andererseits stellen sich dadurch auch Fragen nach der Verantwortbarkeit und der Verantwortlichkeit, wenn aufgrund branchenfremder Empfehlungen von IT-Systemhäusern oder angegliederter IT-Abteilungen (un)bewusst die Brisanz von algorithmen-basierter Auswertung von Meta-Daten (Big Data) relativiert wird. Das führt beispielsweise dazu, dass Kommunikationsmittel etabliert werden, die intransparent Daten produzieren und diese über die beschriebenen Dienste mit den Daten von Dritten kombinieren. Dieses Konstrukt bietet ideale Bedingungen für eine neue Form der (digitalen) Vulnerabilität. Unabhängig ihres gegenwärtigen Verwendungszwecks können Daten, welche einmal erhoben worden sind, auch zukünftig noch von Interesse sein. Wer dem Gedanken nachfolgen möchte, kann sich beispielsweise über die Judenkartei, welche aus einer Volkszählung in den Niederlanden Ende der 1930er Jahre entstand, auseinandersetzen. (ext. Link: <https://de.wikipedia.org/wiki/Judenkartei#Niederlande>)

Deshalb sind in der Arbeit mit vulnerablen Adressat:innen Lösungen gefragt, die den Datenschutz der Nutzenden ernst nehmen und bereits in ihrer Entwicklung besonderen Wert auf Datensparsamkeit und Transparenz legen.

In der Onlineberatung haben sich zwei grundlegende Arbeitskonzepte ausgebildet:

Digitaler Erstkontakt

Für den digitalen Erstkontakt bieten wir eine Beratungsumgebung an, welche sich unkompliziert in die meisten vorhandenen Webseiten einbinden lässt, wodurch eine zusätzliche App eingespart werden kann. Eine Chat-Instanz wird direkt auf dem eigenen, vorhandenen Webserver Eurer Organisation betrieben. Die Umgebung ist vollständig anonym gestaltet. Nach einem kurzen Erstgespräch wird die Kommunikation in eine geschützte Videokonferenz-Instanz verlegt. Auch hierfür ist keinerlei weitere Software notwendig, da jedes Smartphone, Tablet oder PC alles Notwendige mitbringt. Die Unterstützung ist für die beratenden Fachkräfte über ein zentrales Verwaltungstool koordinierbar und wiederkehrende Kommunikationsabschnitte können mithilfe von integrierbaren Textvorlagen leicht und effizient bewältigt werden.

Fortlaufende soziale Online-Beratung

Wenn eine Onlineberatung über den digitalen Erstkontakt hinaus angestrebt wird, eignet sich der Einsatz einer wissenschaftlich evaluierten, anonymen und datenschutzkonformen sowie vollwertigen Beratungsumgebung, wie sie beispielsweise von unserem Partner-Unternehmen "Digital Counseling GmbH" als Produkt "social-on" (Link: <https://social-on.de>) entwickelt und erfolgreich vertrieben wird. Die vollumfängliche Chat, Audiochat und Videokonferenzlösung bietet die notwendige Flexibilität, um die verschiedenen Bedarfe einer Online-Beratungsstelle abzudecken. Durch die angegliederte Fallerfassung und Verlaufsdocumentation sowie der Möglichkeit eine Online-Terminvergabe bereitzustellen, bietet "social-on" alles, was Ihr benötigt, um bestehende Beratungsprozesse digital zu ergänzen und Eure Beratungsleistung auf andere Zielgruppen auszuweiten.

Webentwicklung

Das digitale Aushängeschild einer jeden Organisation ist die Webseite. Hier werden Informationen über aktuelle Entwicklungen, Angebote, Kontaktmöglichkeiten und weiteres zur Verfügung gestellt und in Beziehung zueinander gesetzt. Um die vielen Informationen möglichst leicht auffindbar und verständlich darzustellen, ist es wichtig, dass das Design, die Struktur und die textliche Ausführung stimmig zueinander passen und die Nutzer:innen somit gezielt durch Eure Seite geleitet werden. Wir unterstützen euch bei der Konzeption, dem Design, der Umsetzung und der Integration.

Allgemeine IT-Dienstleistungen und Support

Fehlermeldungen wie "STOP 0x000007E iastor.sys failed", Schwierigkeiten beim Versand von E-Mails oder wiederkehrende Probleme mit dem Drucker: Sofern Eure Organisation über keine eigenständige IT-Abteilung verfügt, übernehmen wir diese Aufgaben und unterstützen bei der nachhaltigen Auflösung von Software- sowie Hardwareproblemen. Wir verfügen über langjährige Erfahrungen im Aufbau und der Administration technischer Infrastruktur auf Linux oder Windows Architektur.



Anfrage stellen