

HANDREICHUNG DIGITALISIERUNG

**IN KONTAKT BLEIBEN IN ZEITEN
DES KONTAKTVERBOTS**

Inhalt

Einleitung.....	4
Kommunikationswege in Zeiten des Kontaktverbots.....	5
Briefpost	5
E-Mail.....	5
Internetseite	6
Telefon.....	6
Telefonketten	6
Telefonkonferenz.....	6
Soziale Netzwerke.....	6
Messenger	7
Chatprogramm.....	7
Videotelefonie	7
Videokonferenzen.....	7
Lernplattformen	7
Online-Seminare.....	8
Weitere digitale Werkzeuge.....	8
Checkliste: Auswahl des passenden Kommunikationswerkzeugs	8
Einsatz von Messengerdiensten	9
Übersicht über ausgewählte Messengerdienste	9
Vor- und Nachteile der einzelnen Werkzeuge	10
Fazit.....	10
Einsatz von Videotelefonie- und Videokonferenzlösungen.....	11
Übersicht über ausgewählte Videotelefonie- und Videokonferenzlösungen	11
Vor- und Nachteile der einzelnen Werkzeuge	12
Fazit.....	12
Weitere Werkzeuge	13
Cryptpad – Online-Zusammenarbeit an Dokumenten	13
Leapchat – Spontaner, verschlüsselter Chat im Browser	14
Padlet – Digitale Pinnwände und Ideensammlungen	14
Trello – Projekte, Listen und Karten flexibel organisieren und priorisieren	14
Wordpress.com – Ein einfacher und intuitiver Internetseiten-Baukasten.....	15
aula – Online-Partizipation für die Quartiers- und Nachbarschaftsarbeit.....	15
Ideen für die digitale Kommunikation	15
Ideen rund um das Telefon.....	16
Ideen rund um die E-Mail	16
Ideen rund um den Messenger	16

Ideen rund um Videotelefonie und Videokonferenzlösungen.....	16
Ideen rund um verschiedene Werkzeuge	17
Weiterführende Links	17
Selbstorganisation	18
Tutorials	18
Werkzeuge	18
Messenger	19
Videotelefonie- und Videokonferenzlösungen	19
Online-Partizipation	19
Datenschutz	19
Über die Autoren	20

Einleitung

Der Corona-Virus ist ein Beschleuniger digitaler Transformationsprozesse.

Wer hätte es für möglich gehalten, dass praktisch über Nacht der wichtigste Kommunikationskanal in der sozialen Arbeit – die persönliche Begegnung – nicht mehr möglich sein wird?

Das im März 2020 angeordnete Kontaktverbot der Bundes- und Landesregierungen im Rahmen der Corona-Pandemie hat alle Akteure vor diese Herausforderung gestellt.

Der Umgang mit der neuen Situation erfolgte sehr unterschiedlich. Einige Akteure waren vorbereitet und konnten übergangslos weiter ihrer Arbeit nachgehen. Andere mussten sich zunächst orientieren, mit der neuen Situation vertraut machen und technische Wege finden.

Neben den persönlichen Kontakten stellen E-Mail und Telefon normalerweise die Hauptkommunikationskanäle dar. Während des Kontaktverbots kamen einerseits wieder Briefe zum Einsatz, andererseits erlebte aber auch die seit Jahren stockende Digitalisierung im sozialen Sektor einen bis dahin nicht zu erwartenden Aufschwung. Messengerdienste, Videokonferenzen und andere Werkzeuge für die digitale Zusammenarbeit fanden rasche Verbreitung.

Gleichzeitig stellte sich immer wieder die Frage nach dem Datenschutz.

Die Datenschutzbehörden fordern in erster Linie den Einsatz deutscher oder europäischer Lösungen. Es zeigte sich aber in der aktuellen Situation, dass die US-amerikanischen Unternehmen Europa gut 20 Jahre mit ihren Lösungen voraus sind. In einer derartigen Krisensituation bleibt daher kaum eine andere Möglichkeit, als auf die Lösungen aus den USA zu setzen. Einige dieser Unternehmen haben den EU-US Privacy Shield unterschrieben. Der EU-US Privacy Shield ist eine informelle Absprache auf dem Gebiet des Datenschutzrechts, die 2015 bis 2016 zwischen der Europäischen Union und den Vereinigten Staaten von Amerika ausgehandelt wurde.

Behörden, Wohlfahrtsverbände und andere Akteure im Sozialen Sektor gehen mit diesen digitalen Werkzeugen sehr unterschiedlich um. Einige lehnen den Einsatz komplett ab, andere nehmen die Lösungen in ihre Datenschutzkonzepte und -erklärungen auf und wieder andere nutzen die Software ohne Blick auf den Datenschutz.

Wir möchten mit dieser Handreichung einen praxisnahen Überblick über die unterschiedlichen Kommunikationswerkzeuge bieten, die den Kontakt mit den Zielgruppen in Zeiten des Kontaktverbots ermöglichen und unterstützen.

Außerdem stellen wir Ideen vor, wie Kontakte auch in diesen Zeiten gehalten werden können.

In Bezug auf das Thema Datenschutz geben wir einführende Empfehlungen ab. Der konkrete Einsatz der Werkzeuge und die in den meisten Fällen erforderliche Anpassung der Datenschutzerklärung müssen mit den Datenschutzbeauftragten vor Ort geklärt werden.

Diese Handreichung und eine regelmäßig aktualisierte Linkliste mit digitalen Werkzeugen und Ideen stellen wir unter www.digitalesquartier.ostmanturmviertel.de bereit.

Kommunikationswege in Zeiten des Kontaktverbots

Der erste Impuls nach Eintreten des Kontaktverbots war bei vielen Akteuren: Jetzt ist ausschließlich eine digitale Kommunikation möglich!

Das Handeln in den ersten Wochen war vielfach von diesem Impuls geprägt.

Erst langsam besann man sich auf die Kommunikationskanäle, die bis dato bereits gut funktioniert haben.

In diesem Kapitel geben wir eine Übersicht über die verschiedenen Kommunikationswege, bevor wir diese in den kommenden Kapiteln vertiefen, eine Auswahl vorstellen und die Möglichkeiten vergleichen.

Kommunikationsmodelle gehen in der Regel immer von einem Sender und einem Empfänger aus. Damit Kommunikation funktioniert und die Botschaft des Senders den Empfänger erreicht, sollten möglichst wenig Reibungsverluste entstehen.

In Bezug auf digitale Werkzeuge bedeutet das: Sender und Empfänger sollten sich beim Einsatz digitaler Werkzeuge gleich wohl fühlen.

Fühlt sich der Sender bereits beim Einsatz unwohl oder überfordert, wird die Kommunikation nicht das gewünschte Ziel erreichen. Umgekehrt gilt dasselbe, wenn ich als Sender den Empfänger mit der von mir gewählten Technik überfordere.

Grundsätzlich gilt: Es gibt immer mindestens drei unterschiedliche Möglichkeiten miteinander zu kommunizieren. Dabei gilt es herauszufinden, welcher Weg für beide Seiten am einfachsten zu nutzen ist.

Neben den persönlichen Fähigkeiten sollten dabei auch die technischen Möglichkeiten im Blick behalten werden.

Nicht alle Menschen verfügen über einen Computer, einen Drucker oder einen Internetzugang. Oftmals ist nur ein Mobiltelefon mit einem begrenzten mobilen Datentarif vorhanden. Videotelefonie und andere datenintensive Kommunikationswerkzeuge kommen in diesem Fall nicht infrage.

Welche Wege können also genutzt werden, wenn eine persönliche Begegnung ausgeschlossen ist?

Briefpost

Der Versand von Briefen ist in den vergangenen Jahren stark rückläufig gewesen.

Die E-Mail hat den Brief in vielen Bereichen abgelöst.

In Zeiten des Kontaktverbots kann ein Brief ein größeres Gefühl der Verbundenheit auslösen, als eine E-Mail. Außerdem können Menschen erreicht werden, die über keine E-Mailadresse verfügen. Im Bereich der Schulen bietet die Briefpost die Möglichkeit, Aufgaben und andere Informationen an die Kinder und deren Eltern zu überbringen.

Ein Computer und Drucker sind dann nicht notwendig.

Neben dem Postversand können diese Briefe auch persönlich kontaktlos überbracht werden. Dabei sind dann gleichzeitig ein kurzer persönlicher Kontakt und ein paar Worte auf Distanz möglich.

E-Mail

Die E-Mail ist das am weitest verbreitete Kommunikationsmedium und gut etabliert.

Insofern bietet es auch in Zeiten des Kontaktverbots eine zuverlässige Kommunikation zu einzelnen

Menschen und Gruppen. Informationen und Dokumente können schnell und unkompliziert ausgetauscht und in vielen Fällen sogar auf mobilen Endgeräten empfangen werden.

Internetseite

Der Internetseite kommt in dieser Aufzählung eine Sonderrolle zu: Sie bietet als Informationsmedium einen zentralen Zugang zu allen wichtigen Informationen und Kontaktmöglichkeiten. Als bei den Zielgruppen bekannte Anlaufadresse kann über diesen Weg selbst dann ein Kontakt erfolgen, wenn ansonsten keine Kontaktlisten zur Zielgruppe vorliegen. Außerdem ist es möglich, spontan auf aktuelle Entwicklungen zu reagieren.

Telefon

Die Erfahrungen aus den vergangenen Wochen haben gezeigt, dass die Menschen wieder vermehrt miteinander telefonieren. Das Kontaktverbot führt anscheinend dazu, dass Menschen wieder einen engeren Kontakt suchen und sich nicht nur auf den schriftlichen Austausch beschränken wollen. Mobile Diensttelefone oder Anrufweiterleitungen auf mobile Endgeräte stellen die Erreichbarkeit über die bekannten Rufnummer sicher und können von jedem Ort aus genutzt werden. Einige wenige Akteure verfügen noch über veraltete Telefonanlagen, die Anrufweiterleitungen nicht zulassen. Darin zeigt sich ein wesentliches Versäumnis im Rahmen der Digitalisierung in den vergangenen Jahren.

Telefonketten

Telefonketten sind vielfach im Bereich der Seniorenarbeit zu finden und dort seit Jahren etabliert. Nachteil der Telefonkette ist eine Unterbrechung der Kette, wenn ein*e Teilnehmer*in ausfällt.

Telefonkonferenz

Telefonkonferenzen sind heute oftmals auch kostenlos über zentrale Rufnummern möglich. Als Ersatz zu Präsenztreffen vor Ort kommen sie zum Einsatz, wenn mehrere Menschen sich abstimmen wollen. Auch bei räumlichen Entfernungen der Teilnehmer*innen bietet sich eine Telefonkonferenz an.

Der Nachteil einer Telefonkonferenz liegt darin, dass sich die Teilnehmer*innen nicht sehen. Die Moderation eines Gesprächs, stellt gerade bei größeren Gruppen, sowohl für den/ die Moderator*in, als auch für die Teilnehmer*in eine Herausforderung dar.

Soziale Netzwerke

Als Alternative oder Ergänzung zur eigenen Internetseite kommt auch den Auftritten in den sozialen Netzwerken eine wichtige Rolle zu. Stellvertretend für eine ständig wachsende Anzahl an Netzwerken sollen hier Facebook und Instagram genannt werden. Facebook erreicht mittlerweile eine breite Masse an Menschen unterschiedlichsten Alters. Jugendliche ziehen sich von Facebook immer mehr zurück, seit auch ihre Eltern dort vertreten sind. Neben Snapchat und Instagram gehört neuerdings auch TikTok zu den Favoriten in dieser Altersgruppe. Als Schnittstelle zwischen den Generationen bietet Instagram eine gute Möglichkeit, eine breite Zielgruppe zu erreichen.

Messenger

Messenger wie WhatsApp, Telegram, Signal, Wire oder Threema haben sich seit Jahren am Markt etabliert und ihr Funktionsumfang wird regelmäßig erweitert.

Sie ermöglichen einen schnellen unkomplizierten Austausch von einzelnen Menschen oder Gruppen. Daneben können oftmals Fotos, Dokumente und Sprachnachrichten verschickt oder direkt per Sprache oder Video miteinander kommuniziert werden.

Gerade WhatsApp ist aber in Bezug auf das Thema Datenschutz als sehr kritisch zu bewerten.

Alternative Messenger-Programme sind explizit datenschutzkonform, werden aber im Vergleich zu WhatsApp oftmals nur von wenigen Menschen genutzt.

Chatprogramm

Chatprogramme sind mit der Verbreitung von Messengern etwas aus der Mode gekommen. Sie finden ihre Anwendungsberechtigung aber immer noch in bestimmten Fällen, z.B. wenn Kinder und Jugendliche über keine eigenen Mobiltelefone verfügen oder in interessen geleiteten Communities (Gamer, Seniorenplattformen, Jugendtreffs etc.).

Videotelefonie

Skype, Facetime und andere Plattformen haben sich in den vergangenen Jahren ebenfalls am Markt etabliert und werden von den unterschiedlichsten Zielgruppen genutzt.

Im Bereich der Senioren fand eine rasche Verbreitung im Zusammenhang mit der Nutzung von Mobiltelefonen statt. Diese ermöglichen es, mit Kindern und Enkelkindern, die oftmals weit entfernt wohnen, auch visuell in Kontakt zu bleiben.

In Zeiten des Kontaktverbots bietet die Videotelefonie eine gefühlt größere Nähe zum Gesprächspartner durch die gleichzeitige Nutzung des Audio- und Videokanals.

Videokonferenzen

Aufbauend auf die Telefonkonferenz bietet eine Videokonferenz den zusätzlichen Vorteil, dass sich die Teilnehmer*innen sehen können. In kleinen Gruppen erleichtert das den Austausch. Bei größeren Gruppen werden oftmals nur die Moderator*innen bzw. die Vortragenden per Video zugeschaltet.

Eine Videokonferenz bietet vielfältige Einsatzmöglichkeiten für kleine und große Gruppen. Meetings und Arbeitskreise können ebenso organisiert werden wie Online-Seminare und Workshops. Grundsätzlich sollte im Sinne der Datensparsamkeit/Bandbreite überlegt werden, ob die Gesprächsinhalte einen visuellen Austausch erfordern oder eine Telefonkonferenz zum selben Ergebnis führt.

Lernplattformen

Lernplattformen wie moodle, edudip oder Adobe Connect ermöglichen sowohl die synchrone, als auch die asynchrone Zusammenarbeit von Lerngruppen. Sprachkurse, Fortbildungen und Lehrgänge können über diese Werkzeuge komfortabel konzipiert und angehalten werden. Alle Plattformen bieten ein großes Spektrum an didaktischen Werkzeugen wie Chats, Foren, Wikis, Tests, Umfragen etc. an.

Online-Seminare

Ein Online-Seminar ist ein Seminar, das über das Internet angeboten wird. Technisch können mehrere hundert Menschen gleichzeitig teilnehmen. In der Regel sind die Vortragenden per Video zugeschaltet, die Teilnehmer*innen stellen ihre Fragen im moderierten Chat.

Bei umfangreicheren Online-Seminaren ist es auch möglich, die Gruppe zwischenzeitlich in mehrere virtuelle Gruppenräume aufzuteilen.

Oftmals werden die Vortragsinhalte aufgezeichnet und zusammen mit den ergänzenden Dokumenten im Nachgang veröffentlicht, um eine größere Verbreitung zu erreichen.

Weitere digitale Werkzeuge

Neben den oben genannten Kommunikationswegen gibt es noch weitere digitale Werkzeuge, die spontan genutzt werden können.

Dazu gehören beispielsweise digitale Whiteboards, Pads, Wikis und andere Angebote, mit denen gemeinsam an Dokumenten gearbeitet werden kann.

So bietet Padlet.com zum Beispiel digitale Pinnwände an, die vielfach in der Jugendarbeit genutzt werden.

Checkliste: Auswahl des passenden Kommunikationswerkzeugs

Nach der Vorstellung der unterschiedlichen Kommunikationswerkzeuge stellt sich die Frage, welches Werkzeug für die aktuelle Situation am besten geeignet ist.

Bei der Auswahl hilft die Beantwortung der folgenden Fragen:

1. Worum geht es bei der geplanten Kommunikation?
Wer soll erreicht werden, einzelne Menschen oder eine Gruppe? Geht es um den beruflichen Austausch oder um eine Beratungssituation? Sollen konkrete Anliegen geklärt werden oder hauptsächlich der Kontakt aufrecht gehalten werden?
2. Welche Kommunikationswege kommen für das Anliegen grundsätzlich infrage?
3. Mit welchen Kommunikationswerkzeugen fühle ich mich persönlich wohl und sicher?
4. Welche Kommunikationswege kommen für meine Kommunikationspartner infrage?
Welche technischen Möglichkeiten (Computer, Internetzugang, Drucker etc.) kann ich voraussetzen?
5. Mit welchen Kommunikationswerkzeugen fühlt sich mein Kommunikationspartner voraussichtlich persönlich wohl und sicher?
6. Entscheidung für einen Kommunikationsweg und eine oder mehrere Alternativen.
7. Vorbereitung der Kommunikation, ggf. technische Unterstützung anbieten.
8. Testen und ggf. optimieren oder eine Alternative wählen.

In der Praxis hat sich gezeigt, dass ein Mix aus unterschiedlichen Wegen oftmals zu den besten Ergebnissen führt.

In den folgenden Kapiteln geben wir einen konkreten Überblick über Messengerdienste, Videokonferenztools und weitere Werkzeuge.

Einsatz von Messengerdiensten

Messenger-Dienste sind aus unserem heutigen Alltag nicht mehr wegzudenken. Sowohl privat als auch beruflich nutzen wir sie, um schnell per Textnachricht mit anderen zu kommunizieren, ob privat oder direkt in einer Gruppe mit vielen Personen.

Für die Nutzung im beruflichen Kontext muss sich jedoch die Frage stellen, ob bei der Nutzung eines Messenger-Dienstes alle Sicherheitskriterien erfüllt werden. Gerade personenbezogene und andere empfindliche Daten dürfen nicht in fremde Hände geraten. Die DSGVO regelt das seit Mai 2019. Nicht jeder Messengerdienst erfüllt die geforderten Sicherheitsbestimmungen.

Übersicht über ausgewählte Messengerdienste

Merkmale	Wire	Signal	Telegram	WhatsApp
DSGVO konform	Ja	Ja	Teilweise	nein
Kosten	Privat: kostenfrei Verschiedene Preismodelle für Unternehmen, Rabatt für NGOs	kostenfrei	kostenfrei	kostenfrei
Ende zu Ende Verschlüsselung Einzelchat	Ja	Ja	Ja	Ja
Ende zu Ende Verschlüsselung Gruppenchat	Ja	Ja	Nein	ja
Zugriff auf lokales Adressbuch notwendig	Nein	Ja	Ja	Ja
Plattform	Android,iOS, Windows, Linux, Mac OS, Browser	Android,iOS, Windows, Linux, Mac OS, Browser	Android,iOS, Windows, Linux, Mac OS, Browser	Android,iOS, Windows, Mac OS, Browser
Registrierung	Mail oder Telefon	Telefonnummer	Telefonnummer	Telefonnummer
Gruppen Gruppengröße	Ja 300	Ja unbegrenzt	Ja 100.000	Ja 256
Sprachanrufe	Ja	Ja	Ja	Ja
Sprachkonferenz Gruppengröße	Ja 10	nein	Nein	Ja 4
Videoanrufe	Ja	Ja	Nein	Ja
Videokonferenz Gruppengröße	Ja 4	nein	nein	Ja 4
Internet	https://wire.com/de/	https://www.signal.org/de/	https://telegram.org	https://www.whatsapp.com

Neben den hier vorgestellten gibt es noch eine Vielzahl an weiteren Messengerdiensten. Wir haben uns aus Gründen der Übersicht auf vier der am meisten genutzten Messenger konzentriert.

Vor- und Nachteile der einzelnen Werkzeuge

Wire

- +
 - Strenger Schweizer Datenschutz
 - Sprach- und Videoanrufe in Gruppen möglich
 - Hervorragende Verschlüsselung
 - Kein Zugriff auf lokales Adressbuch nötig
- - enger Nutzerkreis

Signal

- +
 - Kontakte werden anonymisiert übertragen
 - Hervorragende Verschlüsselung
 - Keine Speicherung von Metadaten
- - enger Nutzerkreis
 - keine Sprach- und Videoanrufe in Gruppen möglich
 - Chatverläufe werden nicht gesichert

Telegram

- +
 - Selbstzerstörungsmodus für Nachrichten und Medieninhalte
 - Erweiterte Löschfunktion
- - Keine Sprach- und Videoanrufe für Gruppen möglich
 - Nur teilweise DSGVO konform

WhatsApp

- +
 - großer Nutzerkreis
 - Sprach- und Videoanrufe in Gruppen bis zu 4 Pers. Möglich
- - nicht DSGVO-konform

Fazit

WhatsApp ist mit Sicherheit der bekannteste und meistgenutzte Messengerdienst. Entscheidet man sich für die Nutzung dieses Dienstes kann man sicher sein viele Nutzer zu erreichen. Die Kehrseite dessen ist, dass auf das lokale Adressbuch zugegriffen wird, die Daten an Facebook weitergeleitet werden und der Dienst damit nicht DSGVO konform ist.

Sollte man sich als sozialer Dienstleister für die Nutzung von WhatsApp entscheiden und versuchen dabei den größtmöglichen Schutz der Mitnutzer zu erreichen, ist man gut bedient dieses von einem Smartphone aus zu tun, dass einzig und allein nur für Kommunikation über WhatsApp dient und für weiter nichts.

Andere Messenger sind durchaus in der Lage auch hohe Datenschutzanforderungen zu erfüllen. Insofern lohnt sich ein Blick darauf zu werfen und diese als Alternative zu WhatsApp zu prüfen.

Allen voran sind Wire und Signal zu nennen. Beide erfüllen hohe Datenschutzkriterien, die DSGVO konform sind.

Wire liegt nach unserer Einschätzung in der Funktionalität leicht vorne, da es im Gegenteil zu Signal auch Sprach- und Videokonferenzen für Gruppen ermöglicht.

Der Messengerdienst Telegram ist leider nur teilweise DSGVO konform, er wäre sonst durchaus als weitere Alternative anzusehen.

Der große Nachteil ist, dass die drei Messenger-Alternativen bisher nur einen kleinen, nicht mit WhatsApp zu vergleichenden, Nutzerkreis haben.

Dennoch lohnt es sich als sozialer Dienstleister auf einen sicheren Messengerdienst zu setzen, um eine zeitgemäße, schnelle und sichere Kommunikation zu ermöglichen.

Einsatz von Videotelefonie- und Videokonferenzlösungen

Videotelefonie und Videokonferenzen bieten zahlreiche Anwendungsmöglichkeiten und haben den Vorteil, dass sich die Teilnehmer*innen während des Gesprächs nicht nur hören, sondern auch sehen können. Außerdem stellen die meisten Lösungen während des Gesprächs weitere Funktionen wie Whiteboards, Chats, Aufnahmemöglichkeiten u.a. zur Verfügung. Damit sind die Einsatzmöglichkeiten über die einfache Konferenzfunktion hinaus vielfältig.

Übersicht über ausgewählte Videotelefonie- und Videokonferenzlösungen

Merkmale	Skype	Facetime	Zoom	Jitsi
Max. Anzahl TN	50	32	100	75
Plattform	Win, Mac, iOS, Android, Linux	Mac, iOS	Win, Mac, Linux, iOS, Android, Browser	iOS, Android, Browser
Smartphone	Ja	Ja	Ja	Ja
Desktop	Ja	Ja	Ja	Ja
Tablet	Ja	Ja	Ja	Ja
Aufzeichnung möglich	Ja	Nein	Ja	Ja
Screen-Sharing	Ja	Nein	Ja	Ja
Chat	Ja	Nein	Ja	Ja
Benutzerkonto erforderlich	Ja	Ja	Moderator: Ja TN: Nein	Nein
Kosten	Kostenlos	Kostenlos	Kostenlos*	Kostenlos
Internet	https://www.skype.com/de/	https://support.apple.com/de-de/HT204380	https://zoom.us	https://jitsi.org

* bei mehr als zwei TN maximal 40 Minuten Dauer

Vor- und Nachteile der einzelnen Werkzeuge

Skype

- +**
 - großer Nutzerkreis
 - Plattformübergreifend
- - Vielfach Abbrüche bei Konferenzerufen
 - Softwareinstallation notwendig
 - Benutzerkonto notwendig

Facetime

- +**
 - hohe Sprach- und Videoqualität
 - intuitive Bedienung
 - nahtlose Integration in Mac und iOS, keine Installation von zusätzlicher Software
- - nicht plattformübergreifend
 - beschränkt auf Apple-Universum

Zoom

- +**
 - großer Nutzerkreis
 - stabile Verbindung auch bei großer Teilnehmeranzahl
 - sinnvolle Zusatzwerkzeuge (Whiteboard, Chat, Aufnahmefunktion etc.)
 - vielfältige Einsatzmöglichkeiten (Videokonferenz, digitale Seminare, Barcamp etc.)
 - Softwareinstallation optional
 - TN brauchen kein Benutzerkonto
- - Schwachstellen im Datenschutz
 - Kostenpflichtiges Abonnement bei mehr als 2 TN ab 40 Minuten erforderlich

Jitsi

- +**
 - Quellcodeoffen (Transparenz / Datenschutz)
 - Mehrere kostenfreie Zugangsserver
 - Keine Softwareinstallation notwendig
 - Kein Benutzerkonto notwendig
- - Gelegentlich Stabilitätsprobleme bei Gruppengrößen von mehr als 10 TN

Fazit

Videotelefonie und Videokonferenzen können sehr vielseitig eingesetzt werden. Grundsätzlich sollte vorab aufgrund der Datensparsamkeit und dem Verbrauch von Bandbreite im Internet entschieden werden, ob die Videofunktion erforderlich ist oder die Audiofunktion in Verbindung mit der Präsentation von schriftlichen Inhalten ausreicht.

Skype zählt in diesem Bereich zu den weit verbreiteten Veteranen und hat sich über viele Jahre etabliert. Die Stärke liegt in der 1:1-Kommunikation und kleinen Gruppenkonferenzen. Bei größeren Teilnehmerzahlen kommt es öfter zu Verbindungsabbrüchen.

Apple Facetime stellt eine Sonderfunktion dar. Es ist im Apple-Universum perfekt integriert und bietet eine hohe Video- und Sprachqualität. Allerdings ist der Einsatz nicht plattformübergreifend möglich, so dass ein Einsatz in heterogenen Infrastrukturen ausgeschlossen ist.

Facetime wird aufgrund der intuitiven Bedienung oft innerhalb der familiären generationenübergreifenden Kommunikation genutzt und freut sich dort großer Beliebtheit.

Wenn es um die Kommunikation größerer Gruppen geht, steht das US-amerikanische Unternehmen Zoom im Augenblick an der Spitze. Im Gegensatz zu den Mitbewerbern Adobe Connect, GoTo-Meeting, Cisco u.a. stellt Zoom bestimmte Funktionen kostenfrei zur Verfügung. Erst bei Überschreitung der Vorgaben wird ein kostenpflichtiges Abonnement notwendig. Mit dieser Strategie hat sich Zoom auf dem Markt gut platziert. In Sachen Datenschutz wurde der EU-US Privacy Shield unterzeichnet. Damit ist Zoom auf rein formell zunächst einmal datenschutzkonform. Notwendig ist allerdings eine Ergänzung der eigenen Datenschutzerklärung. Durch die Corona-Pandemie ist die Nutzung von Videokonferenzsystemen innerhalb weniger Wochen stark angestiegen. Das hat den Blick auch auf das Thema Datenschutz gerichtet. Im Augenblick wird daher sehr kontrovers diskutiert, ob Zoom die Datenschutzerfordernungen im Sinne der DSGVO wirklich erfüllt. Die aktuelle Entwicklung sollte daher im Blick behalten werden.

Alternativ zu Zoom hat sich Jitsi mit einem ähnlichen Funktionsumfang aufgestellt. Die quelloffene Software kann auf einem eigenen Server installiert werden, so dass die Einhaltung der Datenschutzvorgaben vollständig in den eigenen Händen liegt.

Da diesen Schritt aber nur wenige Organisationen gehen werden, bieten sich die kostenfreien Serverzugänge an. Eine Softwareinstallation ist dabei ebenso wenig notwendig, wie die Einrichtung eines Benutzerkontos. Jitsi empfiehlt allerdings den Einsatz über den Browser Chrome, um eine vollständige Funktion zu gewährleisten. Je nach ausgewähltem Server kann die Stabilität bei der Nutzung von mehr als 10 Teilnehmern schwanken und es kommt gelegentlich zu Verbindungsabbrüchen.

Jitsi ist also auf jeden Fall einen Versuch wert. Für die Kommunikation mit großen Gruppen bietet sich ansonsten Zoom an. Kleine Gruppen werden mit Skype gut zurechtkommen. Außerdem bieten mittlerweile auch viele Messengerdienste die Möglichkeit zu Gruppenanrufen und Videochats.

Weitere Werkzeuge

Neben den bisher vorgestellten Kommunikationswegen stehen noch eine Reihe weiterer digitaler Werkzeuge im Internet bereit, die spontan, datensparsam und zumeist ohne Anmeldung oder Registrierung genutzt werden können.

In Bezug auf das Thema Datenschutz ist es ratsam, die Datenschutzerklärungen der einzelnen Anbieter vor der Nutzung zu lesen und mit der eigenen Datenschutzerklärung abzugleichen.

Cryptpad – Online-Zusammenarbeit an Dokumenten

CryptPad ist eine Alternative mit eingebautem Datenschutz zu verbreiteten Office- und Clouddiensten. Der gesamte Inhalt wird verschlüsselt, bevor er an den Server gesendet wird.

Folgende Funktionen stehen zur Verfügung:

- Textverarbeitung
- Tabellenkalkulation
- Präsentation
- Whiteboard
- Umfrage
- Kanban-Bord
- Dateiablage
- Code-Editor

In der kostenlosen Version stehen 50MB Speicherplatz zur Verfügung.
Die Nutzung kann komplett anonym oder mit einem Benutzerkonto erfolgen.
Es ist keine Softwareinstallation notwendig. Alle Funktionen werden mit einem Klick gestartet und stehen sofort innerhalb des Webbrowsers zur Verfügung.

www.cryptpad.fr

Leapchat – Spontaner, verschlüsselter Chat im Browser

Unter www.leapchat.org wird sofort beim Aufruf der Seite ein neuer, sicherer Chatraum erstellt. Durch Teilen des Links können Chatteilnehmer*innen unkompliziert eingeladen und ebenfalls ohne Anmeldung sofort online chatten.

Die Angabe einer E-Mailadresse ist nicht erforderlich.

Leapchat ist Open Source Software und kann auch auf einem eigenen Server installiert werden.

Leapchat ist kostenlos und startet ohne Softwareinstallation mit einem Klick im Browserfenster.

www.leapchat.org

Padlet – Digitale Pinnwände und Ideensammlungen

Mit Padlet lassen sich leicht und in der Basisversion kostenlos Schaubilder, Dokumente und Webseiten, die leicht zu lesen sind und an denen Andere gut mitarbeiten können, gestalten.

Es ist möglich, die einzelnen Pinnwände direkt auf der Padlet-Internetseite zu bearbeiten und zu teilen oder in bereits vorhandene Internetseiten zu integrieren.

Zum Erstellen der Padlets ist ein Benutzerkonto erforderlich.

Die Teilnehmer*innen können, je nach Einstellung, auch ohne Benutzerkonto Inhalte hinzufügen und ändern.

Padlet eignet sich gut für Ideensammlungen und wird vielfach im Kinder- und Jugendbereich eingesetzt.

www.padlet.com

Trello – Projekte, Listen und Karten flexibel organisieren und priorisieren

Trello ist ein auf Kanban basierender Aufgaben-Verwaltungs-Onlinedienst. Das klingt zunächst einmal sperriger, als es eigentlich ist. Auf der Basis von Listen werden einzelne Karteikarten zugeordnet und sortiert. Die Karten bieten nahezu unendlich viele Funktionen wie Texte, Links, Bilder, Anhänge aller Art, Terminplanung mit Kalenderintegration u.v.m.

Projekte können mit Trello in Teams gemeinsam und in Echtzeit bearbeitet werden.

Die Benutzung erfolgt über den Webbrowser oder über Apps für nahezu alle Plattformen.

Eine Benutzeranmeldung mit E-Mailadresse ist erforderlich. Weitreichende Grundfunktionen sind kostenfrei nutzbar.

www.trello.com

Wordpress.com – Ein einfacher und intuitiver Internetseiten-Baukasten

Wenn es darum geht, eine einfache, kleine Internetseite ohne große Vorkenntnisse zu erstellen, ist Wordpress.com die richtige Plattform. In wenigen Minuten gelingt es auch unerfahrenen Benutzer*innen eine ansprechende Seite mithilfe von dutzenden kostenlosen, anpassbaren und mobilfreundlichen Designs online zu stellen.

Eine eigene Domain ist dafür nicht erforderlich. Wordpress.com stellt kostenlos Domains in der Form von „www.meineOrganisation.wordpress.com“ zur Verfügung.

Zum Thema Datenschutz und DSGVO finden sich hier wichtige Hinweise:

<https://wordpress.com/de/support/automattic-dsgvo/>

Darüber hinaus sind die Datenschutzvorgaben (Impressumpflicht, Datenschutzerklärung, Nutzung von Medien etc.) für die Erstellung einer Internetseite umfangreich. Eine Recherche im Internet gibt eine erste Orientierung. Ansonsten ist es ratsam, soweit vorhanden, die Datenschutzbeauftragten innerhalb der Organisation anzusprechen.

Das Erstellen einer Wordpress.com-Seite ist kostenfrei. Für die Anmeldung ist eine Registrierung mit E-Mailadresse notwendig.

<https://de.wordpress.org>

aula – Online-Partizipation für die Quartiers- und Nachbarschaftsarbeit

aula ist ein innovatives Beteiligungskonzept, das aktive Mitbestimmung im Alltag ermöglicht. Mithilfe einer Online-Plattform fördert aula demokratische Praktiken und Kompetenzen.

Konzipiert wurde es für den Einsatz in weiterführenden Schulen und wird ebenfalls in außerschulischen Kontexten, wie der kommunalen Bürgerbeteiligung, angewendet.

Es wurde entwickelt von politik-digital e.V. mit Unterstützung durch die Bundeszentrale für politische Bildung.

Sowohl die Software als auch das didaktische Begleitmaterial stehen als offene Bildungsressourcen kostenfrei zur Verfügung.

www.aula-blog.website

Ideen für die digitale Kommunikation

Plötzlich Kontaktverbot – und nun? Wie bekommt man seine tägliche Arbeit im sozialen Bereich, die ja zum größten Teil aus persönlichen Kontakten besteht, in kontaktlosen Zeiten ins Digitale übertragen?

Oft ist der Schritt dahin gar nicht so groß, weil auch schon vor der Kontaktbeschränkung z.B. E-Mail, Messengerdienste, soziale Netzwerke oder ein Internetauftritt genutzt wurden. Es lohnt sich einen Blick darauf zu werfen, ob sich altbekannte Gewohnheiten vertiefen und erweitern lassen.

Im Prinzip sind der Phantasie keine Grenzen gesetzt.

Die folgende Auflistung von Ideen für die digitale Kommunikation in kontaktlosen Zeiten gibt einige Denkanstöße, die sich mit ein wenig Phantasie beliebig erweitern lassen.

Ideen rund um das Telefon

- Infotelefon mit persönlicher Beratung
- 1:1-Gespräche, um Kontakt zu halten
- Telefonkette
- Vorlesestunde per Telefon(-konferenz). Ein Vorleseplan wird erstellt und jede/jeder der möchte liest einen Ausschnitt aus seinem Lieblingsbuch oder ein Gedicht vor.
<https://www.freetelco.de>

Ideen rund um die E-Mail

- Bestehende Verteilerlisten regelmäßig mit Informationen versorgen. Anregungen zum Austausch/Antworten geben
- Newsletter verschicken
- Spiele und Aufgaben per E-Mail versenden, Wettbewerbe veranstalten
- Druckservice anbieten: Schüler*innen, die keinen Drucker haben, können Schuldokumente per Mail senden, diese werden gedruckt und per Fahrrad zugestellt

Ideen rund um den Messenger

- Sprachtreff über Messenger per Text, Audio und ggf. Video
- Moderierten Chat zu bestimmten Zeiten und Themen anbieten
- Blended Learning: analoge und digitale Kommunikation verbinden. Aufgaben oder Rätsel per Post schicken und dann gemeinsam in einer Telefon-/Videokonferenz präsentieren
- Verabredung zum Spontan-Chat, z.B. für Jugendzentren, www.leapchat.org

Ideen rund um Videotelefonie und Videokonferenzlösungen

- Sprachkurse und Sprachtreffs über Zoom oder Jitsi anbieten
- Blended Learning: analoge und digitale Kommunikation verbinden. Aufgaben oder Rätsel per Post schicken und dann gemeinsam in einer Telefon-/Videokonferenz präsentieren
- Sport- und Bewegungsangebote live oder vorab aufgenommen
- Virtuelle Treffen (Community Building) mit Ankommen, Kennenlernen und Themenschwerpunkt (Spiele, Quiz, Tanz etc.) siehe <https://youtu.be/1PeZPG3BPAQ>
- Spielideen, die auch online funktionieren: „Stadt, Land, Fluss“, „Ich packe meinen Koffer“, „Werwolf“ ...
- Interkulturelles Kochen mit Kochrezept-Tausch per Videokonferenz (z.B. zoom. Einmal in der Woche verabredet man sich zum Kochabend und dokumentiert die Ergebnisse fotografisch oder per Video (www.ueberdentellerrand.org)
- Videos produzieren (YouTube, Instagram, etc.)
Zum Beispiel:
 - Bastelanleitungen mit der Bitte die gebastelten Kunstwerke zu fotografieren und in die Gruppen zu posten
 - Tanzprojekt: in mehreren aufeinanderfolgenden Videos werden Moves erklärt und einstudiert, mit der Bitte in Videos die Ergebnisse zu posten

- kleine Aufgaben und Rätsel zum selberlösen zu Hause stellen und/oder dazu einen kleinen Wettbewerb machen. Vielleicht gibt es eine Figur oder Handpuppe, die die Rolle des Moderators spielen kann und den Kindern die Fragen stellt? Zum Abschluss gemeinsames Treffen in der WhatsApp-Gruppe mit der Auflösung und einer kleinen Preisverleihung.
- Für Videotreffen steht ein großer Methodenmix bereit: Von selbst gemalten Zetteln, die die Teilnehmer*innen in die Kamera halten und vorbereiteten Flipcharts, über digitale Whiteboards und Präsentationen, Nutzung der Chat- und Abstimmungsfunktionen, bis hin zu externen Werkzeugen wie Mentimeter <https://mentimeter.com>, Kahoot <https://kahoot.com> oder Skribbl <https://skribbl.io>, Padlet <https://padlet.com>, Miro <https://miro.com> ...
Einfach kreativ mit den Werkzeugen experimentieren und abwechslungsreiche Formate entwickeln.

Ideen rund um verschiedene Werkzeuge

- Kommunikation über facebook- und Instagram-Gruppen
- Eigene Webseite als Informationsplattform ausbauen und nutzen
- Virtuelle Museumsbesuche, Google Suchbegriff „virtuelle museumsbesuche“
- Hörspiele/Podcast aufnehmen, <https://podcast-helden.de/podcast-erstellen/>
- Kollaborative Pinnwände, z.B. für die Kinder- und Jugendarbeit, mit Themensammlungen oder Ideenwettbewerben, <https://padlet.com>
- Gemeinsam ein Buch lesen und per Messenger drüber schreiben oder per Call drüber reden, www.einfachvorlesen.de
- Gemeinsam Gemüse oder Pflanzen ziehen und jeden Tag ein Foto posten, z.B. auf Padlet <https://padlet.com>
- Gemeinsames Kuchen backen oder Kochen per Videotelefonie oder Videokonferenz (Skype, Messenger, Zoom)

Grundsätzlich gilt: Alles ist beta! Es muss nicht auf Anhieb funktionieren. Aufregung und Lampenfieber gehören zur Premiere dazu. Mit Überraschungen ist zu rechnen.

Weiterführende Links

An dieser Stelle veröffentlichen wir eine Auswahl an weiterführenden und vertiefenden Links zum Thema digitale Kommunikation.

Die Liste erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit und ist auf dem Stand von Mitte April 2020. Die Aktualisierung und Erweiterung erfolgt bis auf weiteres regelmäßig unter

www.digitalesquartier.ostmanturmviertel.de

Trotz sorgfältiger inhaltlicher Kontrolle übernehmen wir keine Haftung für die Inhalte externer Links. Für den Inhalt der verlinkten Seiten sind ausschließlich deren Betreiber verantwortlich.

Die AWO Kreisverband Bielefeld e.V. schließt jegliche Haftung für Schäden, die direkt oder indirekt aus der Benutzung dieser Website entstehen aus. Sollten Hyperlinks nicht erreichbar sein, rechtswidrige Seiten über die Hyperlinks abrufbar sein oder sich die auf den Seiten befindlichen Inhalte geändert haben, bitten wir um eine Mitteilung.

Selbstorganisation

- Kostenloser Homeoffice-Guide: Produktiv arbeiten trotz Corona
<https://t3n.de/guides/corona-home-office-guide/>
- So geht fokussiertes Arbeiten: Im Homeoffice
<https://so-geht-digital.de/magazin/so-geht-fokussiertes-arbeiten-im-homeoffice/>
- Corona Technik-Special für Non Profit-Organisationen: Diese 10 Links könnten jetzt hilfreich sein
<https://www.digital-sozial.net/corona-special/>

Tutorials

- Online-Seminar-Reihe: Menschen stärken Menschen – Digital!
<https://opentransfer.de/msm-digital/>
 - #1: Der digitale Werkzeugkasten – Tools kennen und richtig anwenden
<https://youtu.be/tmfW8VRHm0o>
 - #2: #StayAtHome – Freizeitaktivitäten mit Videos und Live Streams nach Hause bringen
https://youtu.be/k_u7gvXfp0
 - #3: Community Building trotz physischer Distanz
<https://youtu.be/lPeZPG3BPAQ>
- D3 – so geht digital
<https://so-geht-digital.de>
 - Plötzlich digital – Die Sprechstunde: So gestaltet ihr Online-Seminare & Workshops
<https://so-geht-digital.de/magazin/ploetzlich-digital-so-gestaltet-ihr-online-webinare-workshops/>
 - Plötzlich digital: So geht Zoom und Co.
<https://so-geht-digital.de/magazin/ploetzlich-digital-so-geht-zoom-und-co/>
 - Plötzlich digital: So geht Microsoft Teams
<https://so-geht-digital.de/magazin/ploetzlich-digital-so-geht-microsoft-teams/>
 - Plötzlich digital: So geht Slack
<https://so-geht-digital.de/magazin/ploetzlich-digital-so-geht-slack/>

Werkzeuge

- Cryptpad – Online-Zusammenarbeit an Dokumenten www.cryptpad.fr
- Leapchat – Spontaner, verschlüsselter Chat im Browser www.leapchat.org
- Padlet – Digitale Pinnwände und Ideensammlungen
- Trello – Projekte, Listen und Karten flexibel organisieren und priorisieren <https://trello.com>
- Wordpress.com – Ein einfacher und intuitiver Internetseiten-Baukasten
<https://de.wordpress.com>
- 12 Homepage-Baukästen im Vergleich <https://t3n.de/news/homepage-baukasten-517201/>
- Webzeugkoffer – <http://www.der-paritaetische.de/schwerpunkt/digitalisierung/webzeugkoffer/>

Messenger

- WhatsApp-Alternativen: Messenger im Überblick
<https://www.verbraucherzentrale.de/wissen/digitale-welt/datenschutz/whatsappalternativen-messenger-im-ueberblick-13055>
- WhatsApp-Alternativen 2020: Die besten Messenger für Android und iPhone im Vergleich
https://www.netzwelt.de/news/166958_2-whatsapp-alternativen-2020-besten-messenger-android-iphone-vergleich.html
- WhatsApp in der Unternehmenskommunikation – Gute Aufzeichnung von Rechtsanwalt Dr. Martin Schirnbacher
<https://www.datenschutz-guru.de/whatsapp-in-der-unternehmenskommunikation-gute-webinaraufzeichnung-von-rechtsanwalt-dr-martin-schirnbacher/>

Videotelefonie- und Videokonferenzlösungen

- DSGVO-sicher? Videokonferenzen, Onlinemeetings und -seminare (mit Anbieterübersicht und Checkliste)
<https://datenschutz-generator.de/dsgvo-video-konferenzen-online-meeting>
- Hilfe...ist „Zoom“ etwa eine Datenschleuder?
<https://www.datenschutz-guru.de/zoom-ist-keine-datenschleuder/>
- Muster für Datenschutzhinweise für Teilnehmende an „Zoom“-Meetings
<https://www.datenschutz-guru.de/muster-datenschutzhinweise-zoom/>

Online-Partizipation

- Forschungskolleg Online-Partizipation der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf
<https://www.fkop.de>
- Liquid Democracy <https://liqd.net/de/>
- Aula – Beteiligung digital <https://aula-blog.website>

Datenschutz

- <https://datenschutz-generator.de> Rechtsanwalt Dr. Thomas Schwenke stellt einen kostenlosen Generator für rechtssichere Datenschutzerklärungen, Impressum und viele weitere Dokumente bereit. Blog mit aktuellen Themen rund um den Datenschutz und empfehlenswerter Newsletter
- <https://www.datenschutz-guru.de> Stephan Hansen-Oest, Rechtsanwalt und Fachanwalt für IT-Recht, schreibt aktuelle über alle relevanten Themen rund um den Datenschutz, guter Newsletter
- <https://www.datenschutz-guru.de/muster-datenschutzhinweise-zoom/> Muster für Datenschutzhinweise für Teilnehmende an „Zoom“-Meetings

Über die Autoren

Imke Meyer, M.A. Gesellschaftswissenschaften, Quartiersbetreuerin im Quartier Zedernstraße in Bielefeld-Ummeln und zuständig für den Internetauftritt www.quartier-zedernstrasse.de
Freiberufliche EDV-Dozentin für „*computer entdecken* – EDV-Kurse, Hilfe zu Hause und Internetcafé“ Bielefeld, den Diakonieverband Bielefeld-Brackwede, in der freien Wirtschaft und für das *Forum Lernen* des Forum Seniorenarbeit in Trägerschaft des Kuratorium Deutsche Altershilfe, Köln (2001–2015). Certified Cultural Transformation Tools (CTT) Consultant, NLP-Practitioner (DVNLP)

Stefan Zollondz, Diplom Sozialarbeiter FH und Sozialmanager, Quartiersbetreuer im Ostmannurturmviertel Bielefeld (www.ostmannurturmviertel.de) und zuständig für die digitalen Auftritte des AWO Kreisverband Bielefeld e.V.

Seit 1999 Trainer im Bereich E-Learning und Blended-Learning u.a. für die Projekte *SeniorenOnline* des Ministeriums für Generationen, Familie, Frauen und Integration des Landes Nordrhein-Westfalen (1999–2006) und *Forum Lernen* des Forum Seniorenarbeit in Trägerschaft des Kuratorium Deutsche Altershilfe, Köln und Berlin (1999 bis heute).

Inhaber und Leitung „*computer entdecken* – EDV-Kurse, Hilfe zu Hause und Internetcafé“ in Kooperation mit dem AWO Mehrgenerationenhaus Heisenbergweg, Bielefeld (1999–2015). Certified Cultural Transformation Tools (CTT) Consultant, NLP-Master (DVNLP), Genuine Contact Member, Whole Person Process Facilitation (Online und in Präsenzveranstaltungen)

Netzwerkpartner und Kooperationen

In Kooperation mit *openTransfer* (www.opentransfer.de) in Berlin leisten wir unseren Beitrag dazu, soziale Innovationen einfach, schnell und dauerhaft zu verbreiten.

Ideen, um die Digitalisierung im Quartier voranzutreiben, entwickeln und erproben wir zusammen mit dem *Forum Seniorenarbeit* (www.forum-seniorenarbeit.de) in Köln und Berlin.

Außerdem sind wir Praxispartner des *NRW Forschungskollegs Online-Partizipation* der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf (www.fkop.de).

Unser Ziel ist es, gute Ideen einfach zu verbreiten, zu skalieren, Wirkung zu erzielen und auf diesem Weg das Rad nicht immer wieder neu erfinden zu müssen.

Imke Meyer & Stefan Zollondz