

Dein Navi im Sozialsystem.



JAHRES-BERICHT

2024



Inhaltsverzeichnis

Auf den Inhalt kommt es an,

bei der Online-Plattform für über 800 Anlaufstellen & Einrichtungen der Wiener Soziallandschaft.



Empfehlung: Ein guter Kaffee ist eine perfekte Ergänzung für die nächsten 10 Seiten. Nicht weil sie langweilig sind, sondern um nichts zu überlesen;-)

Titel | Seite

Verein | 2

Team | 3

Plattform | 4

Feedback | 5

Rückblick | 6

Überblick | 7

Einblick | 8

Bekanntwerdung | 8

Vorzeigeprojekt | 9

Ausblick | 10

Impressum:

SozialPortal -

Verein zur Förderung der Zugänglichkeit der österreichischen Soziallandschaft

ZVR: 1009082841

verein@sozialportal.org

https://verein.sozialportal.org

Zustellanschrift:

Romy-Schneider-Gasse 2/6, 1230 Wien

Obmann: Peter Wenzl, peter@sozialportal.org



SozialPortal - der Verein

SozialPortal hat es sich zum Ziel gesetzt, die Zugänglichkeit zum österreichischen Sozialsystem zu erleichtern. Wir wollen Menschen digital unterstützen und ihnen einen Überblick und Orientierung über die verfügbaren Leistungen geben.

Unsere Vision ist es, den Zugang zu sozialen Angeboten in Österreich zu verbessern. Unser Fokus liegt dabei auf armuts- und ausgrenzungsgefährdeten Menschen in Österreich. Deshalb entwickeln wir eine Online-Plattform, die kostenlosen Hilfesuchende mit Unterstützungsangeboten und Anlaufstellen verbindet.



< Teamfoto bei der Besprechung über die Umsetzung der Jahresziele

Unsere Grundsätze:

Impact first:

Als gemeinnütziger Verein liegt unser Fokus einzig am Impact und unsere Handlungen sind nicht auf Profit ausgerichtet.

Moderne Arbeitsweisen:

Um den Herausforderungen schneller Veränderungen gerecht zu sein, arbeiten wir mit modernen Tools und organisieren uns soziokratisch.

Nutzer:innen-Orientierung:

Wir legen großen Wert darauf, nicht nur eine Plattform für, sondern auch eine Plattform im Austausch mit Menschen in herausfordernden Lebenslagen zu bauen.

Kombination des Knowhows aus IT und Sozialer Arbeit:

Die Entwicklung sinnvoller IT-Anwendungen zur Unterstützung der Menschen und des sozialen Hilfesystems ist unsere Kernkompetenz und unser Antrieb.

VEREIN



SozialPortal - das Team

Wir sind ein motiviertes Team, das Wissen aus der Sozialen Arbeit, der IT, der Betriebswirtschaft und Innovation vereint.

Dieser Mix an Know-How ist die Basis für unsere tägliche Arbeit und die Grundlage für die Prozesse und Produkte von SozialPortal.

Wir leben eine innovations- und menschenfreundliche Arbeitskultur. Bei uns werden Hierarchien durch Leadership ersetzt, nach Impact statt Profit gestrebt und Kooperation über Wettbewerb gestellt. 2024 wurde ein neuer Vorstand gewählt. Unser aktives Team strebt für das kommende Jahr weiter nach Wachstum.



Peter Wenzl Vereinsobmann, Soziale Arbeit & IT



Alexander Winter Soziale Arbeit & Vernetzung



Katja Grafl Soziale Arbeit & Kommunikation



Martin Rinnhofer Kassier



Nina Matzka Soziale Arbeit & IT



Manuel Zangl Backend-Entwicklung



Nazar Zabirko Frontend-Entwicklung



Gabriel Gumhold Vorstandsmitglied



Matthias Eigner Server-Infrastruktur



SozialPortal - die Plattform

SozialPortal bietet ganzheitliche Lösungen um die Zugänglichkeit zur Soziallandschaft zu erleichtern. Mit der Vermittlungsplattform als "Navi im Sozialsystem" wollen wir Hilfesuchende in Österreich unkompliziert und niederschwellig an die richtige Beratungseinrichtung vermitteln.

Durch die Beantwortung einfacher Fragen soll den Hilfesuchenden das für die individuelle Situation passende Unterstützungsangebot angezeigt werden, das in der jeweiligen Situation bestmöglich weiterhelfen kann. Im Gegensatz zu thematisch gegliederten Linklisten oder Suchmaschinen soll durch das "digitale Anamnesesystem" das Landen bei "falschen" Einrichtungen vermieden werden und Hilfesuchende passgenau zum Ziel geführt werden.

Hauptzielgruppe sind Jugendliche und junge Erwachsene in Wien sowie deren Unterstützungsnetzwerk wie Angehörige, Sozialeinrichtungen und Berater:innen sowie Ehrenamtliche. Da das SozialPortal aber ständig wächst, finden auch andere Hilfesuchende immer mehr Angebote, die zu ihrer Situation passen – wie etwa Familien und Kinder.

In 12 Kategorien finden Hilfesuchende Unterstützung:



Screenshot Startseite sozialportal.org

Wir haben der Plattform Ende des Jahres Updates verpasst, Fehler behoben und einige Feedbacks zur Verbesserung der Website umgesetzt.



SozialPortal – das sagen Andere über uns

Wir freuen uns Jahr für Jahr über die Rückmeldungen, die uns per E-mail, unsere Website oder via Social Media erreichen. Diese motivieren uns, das SozialPortal weiter voranzutreiben, denn sie zeigen uns, dass es eine Plattform wie das SozialPortal braucht.

Deshalb haben wir einige exemplarisch in unseren Jahresbericht aufgenommen, um diese Erfolgserlebnisse zu teilen:

"Bin bei der Jobsuche gerade auf euch gestoßen und hab mich ein bisschen durch die Seite geklickt. Ich wollt euch nur mitteilen wie toll ich eure Website finde.

Ich wusste bisher nicht, dass es so etwas wie das Sozialportal schon gibt und werde es ab sofort weiterempfehlen wenn Leute erste Beratungs / Anlaufstellen benötigen, sich aber nicht auskennen wohin mit ihren Problemen. Hut ab für eure Idee! Weiter so!"

(Feedback via Website)

"Tolles Projekt! Wäre bundesweit toll…"

(Leitung im Bereich Flucht & Integration)

"Ich finde das SozialPortal sehr gelungen. Es ist auch sehr, sehr schön."

(Student der Sozialwirtschaft)

"<mark>wie toll</mark>, dass das SozialPortal umgesetzt wurde, gratuliere"

(Prof. für Soziale Arbeit)

"Hab in der Arbeit das SozialPortal vorgestellt, weil wir uns auch drüber geärgert haben, dass es zwar so viele Angebote gibt, man die aber so schwer findet bzw. keinen Überblick mehr hat. Alle fandens voll cool."

(Studentin und Sozialarbeiterin)

FEEDBACK



Rückblick 2023

Das erste Jahr nach der Veröffentlichung unseres "Proof Of Concept" haben wir uns auf die Verbesserung der Datenqualität konzentriert.

Als digitale Erstanlaufstelle war unser gewählter Ansatz, die Vorteile der digitalen Welt dort zu nutzen, wo sie uns am sinnvollsten erschien, um das weiterzugeben, was für unsere User:innen am Wichtigsten ist: Datenaktualität. Um jedoch nicht auf Meldungen der Einrichtungen oder anderer Benutzer:innen angewiesen zu sein, haben wir uns damit auseinandergesetzt, wie wir falsche Daten aufgrund von Änderungen, über die wir nicht informiert sind, vermeiden können.

Während andere Portale auf die manuelle Recherchen und Rückmeldungen der Einrichtungen angewiesen sind, haben wir ein System entwickelt, das regelmäßig die Daten auf den Websites der Einrichtungen sowie die Existenz der Internetseiten und E-Mail-Adressen überprüft, und uns automatisch über Änderungen informiert. Unsere "digitalen Mitarbeiter" sorgen dafür, dass das SozialPortal möglichst aktuelle Daten über die Einrichtungen in Wien zur Verfügung stellt und auch die Technik dahinter immer auf dem neuesten Stand ist. Trotzdem ist natürlich ein hoher manueller Aufwand notwendig, um die einlaufenden Informationen über Änderungen zu prüfen, einzupflegen und zu kontrollieren.

Die laufend notwendigen Aktualisierungen - damals noch etwa alle 4 Wochen, mittlerweile wöchentlich (!) - machten deutlich, wie stark die Soziallandschaft allein in Wien ständigen Veränderungen unterworfen ist und wie schwierig es ist, ohne Plattformen wie das SozialPortal "am Ball" zu bleiben. Nicht nur dass manche Anlaufstellen verschwanden und neue hinzukamen, gibt es bei mittlerweile rund 800 Einrichtungen und Anlaufstellen fast immer irgendwo Änderungen an den Websites, der Öffnungszeiten, Adressen, Telefonnummern, E-Mail-Adressen oder Informationen zu den Angeboten.

Neben technischen Updates und der Integration von über 100 weiteren Einrichtungen in das System wurden durch laufende Tests Verbesserungsmöglichkeiten identifiziert und auch Fragen und Antworten überarbeitet, um noch schneller passende Einrichtungen zu finden. Diesem Versprechen haben wir uns auch 2024 verschrieben.





SozialPortal – 2024 im Schnellüberblick

Jänner



305 Follower auf Instagram - auf rein organischer Basis starteten wir eine Social Media Kampagne, um auf uns aufmerksam zu machen und diese Zahl deutlich zu erhöhen. Mit neuen Flyern konnten wir Einrichtungen erreichen, bei denen man unsere Flyer finden kann.

März

Wir haben unser komplexes Fragen-und-Antworten-System überarbeitet. Dies machte es möglich, mit weniger Fragen zu besseren Ergebnissen zu kommen, aber auch die Verständlichkeit und Einfachheit der Beantwortung zu erhöhen.



Mai

750 Anlaufstellen und Unterstützungsangebote der

Wiener Soziallandschaft befinden sich mittlerweile auf SozialPortal. Neben wöchentlichen Aktualisierungen finden auch immer wieder stichprobenartige Suchen durch unsere Fachleute der Sozialen Arbeit statt, damit die angezeigten

Ergebnisse auch passen.

• Iuni

Bereits im ersten Halbjahr konnten wir auf unserer Plattform so viele Zugriffe verzeichnen, wie im ganzen Vorjahr. Neuer Obmann und Vorstand stellt Weichen für die weitere Strategie des Vereins und dessen Professionalisierung. Erste Ideen für die Ziele für 2025 werden formuliert und konkretisiert.

September

Die erste wissenschaftliche Masterarbeit, die sich mit dem SozialPortal beschäftigt hat, ist erschienen und unterstreicht das Potenzial unserer Plattform.

Ende September hatte die Plattform 800 Einrichtungen und Anlaufstellen im System, unsere Sozialarbeiter:innen überprüfen die Zuverlässigkeit der Ergebnisse von Test-Suchen anhand von Personas.



November

Rund 70 Einrichtungen haben Post mit Flyern von uns erhalten, damit junge Menschen auch via Flyer auf das Angebot aufmerksam gemacht werden. Auch die Plattform erhielt ein kleines Update. Und auch im Hintergrund wurden ein paar Verbesserungen eingebaut.

Dezember

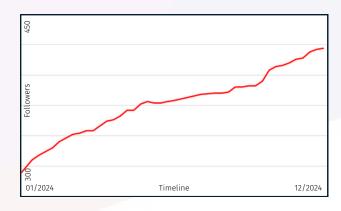
Mit Ende des Jahres spielten wir ein technisches Update ein, zur Vorbereitung auf eine Aktualisierung des Frontends sowie der Umstellung der Erreichbarkeit des Navis über die Haupt-Domain sozialportal.org. Dies soll dazu beitragen, auch leichter Suchmaschinen gefunden zu werden.





2024 – das Jahr der Bekanntwerdung

Unser erklärtes Ziel für 2024 war die weitere Bekanntmachung und Steigerung der Nutzung des SozialPortals. Dies und noch mehr konnten wir erreichen.



Auf Instagram ist die Zahl unserer Follower im Laufe des Jahres um 40 Prozent gestiegen – allein durch das Interesse an unserer Plattform und unseren Beiträgen, ohne einen einzigen Euro für Werbung auszugeben. Die Nutzung aller Social-Media-Plattformen zusammen ist um 20 Prozent gestiegen.

stark steigende Entwicklungskurve der FollowerZahlen auf Instagram

Im Vergleich zum Vorjahr ist die Nutzung der Plattform sogar um 52% gestiegen! Durch unsere Präsenz in den sozialen Medien konnten wir auf diesem Weg auch die Zugriffe von neuen Personen deutlich steigern. Die Zugriffe auf das Navi über Social-Media-Plattformen hat sich durch die zusätzliche Präsenz auf Instagram & Co. nämlich fast vervierfacht. Auffallend ist auch, dass die direkten Seitenzugriffe sich verdoppelten, was darauf hindeutet, dass die Menschen die Plattform bereits kennen und gezielt darauf zugreifen. Dank der Verbesserung der Fragen und Antworten des Systems schaffen es die Benutzer:innen nun auch deutlich schneller zu den gewünschten Ergebnissen zu kommen.

Durch ein **großes Update unserer Plattform Ende des Jahres** und die Umstellung auf direkte Erreichbarkeit über die Hauptdomain sozialportal.org und sozialportal.wien haben wir Anfang Jänner 2025 auch den Grundstein gelegt, um über Suchmaschinen besser gefunden zu werden. Damit können wir in Zukunft auch Online-Marketing sinnvoll einsetzen. Nach dem Aufbau einer guten Basis auf unseren Social-Media-Kanälen erwarten wir uns dadurch eine gezieltere Zielgruppenansprache.

Unser Ziel, die Mehrsprachigkeit auszubauen, konnten wir mangels Förderung nicht umsetzen, dafür aber die <mark>Funktionalität verbessern.</mark> Wir konnten unser Frage-Antwort-System überarbeiten und die Ergebnisse laufend durch Sozialarbeiter:innen überprüfen.

Die Erweiterung der Zielgruppen auf Familien mit Kindern und die damit verbundene Erweiterung der Institutionen konnten wir weiter vorantreiben. Daher sprechen wir sprechen wir nun generell "junge Menschen in Wien" an.





2024 – Jahr der Forschung: SozialPortal – ein Vorzeigeprojekt

Studierende des Studiengangs Sozialwirtschaft an der FH Campus-Wien haben das SozialPortal unter die Lupe genommen und wissenschaftlich erforscht.

So wurden etwa im Rahmen einer Masterarbeit mit dem Titel "Digitale Services in der Wiener Sozialwirtschaft am Beispiel der Vermittlungsplattform SozialPortal.org - Über die Gestaltung einer möglichen Verbesserung der Zugänglichkeit zum Sozialsystem" bestehende Orientierungshilfen in der Wiener Sozialwirtschaft untersucht und unsere Online-Plattform genauer unter die Lupe genommen.

Bernd Kristen stellt dabei fest, dass es mit Sozialportal gelungen ist, breite Informationen ohne fachliches Vorwissenüber die Wiener Soziallandschaft zu Verfügung zu stellen, während bei der Suche mit Suchmaschinen oft zumindest Namen der Einrichtungen bekannt sein müssen, um gefunden zu werden.

Er stellt aber auch fest, "mit den gewonnenen Erkenntnissen aus der partizipativen Entwicklung des Tools und den notwendigen finanziellen Mitteln könnte dieses Projekt einen nachhaltigen Mehrwert "Mit Sozialportal.org ist es gelungen breite Informationen ohne fachliches Vorwissen über die Wiener Soziallandschaft zu Verfügung zu stellen."

(Bernd Kristen, MA)

für die Sozialwirtschaft bedeuten" und unterstreicht damit unsere Auffassung, dass die Bereitstellung und Aufrechterhaltung von entsprechenden digitalen Angeboten nur durch deren finanzielle Förderung möglich ist.

Eine weitere Studie des Departments Sozialwirtschaft der FH Campus-Wien unterzog das SozialPortal einem Praxistest mit Fachkräften im Bereich der Kinder- und Familienhilfe.

Da die Ergebnisse jedoch erst 2025 veröffentlicht werden, berichten wir über diese im nächsten Jahresbericht – und natürlich auf unserer Website auf https://verein.sozialportal.org und über unseren Newsletter!

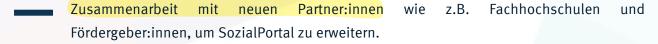




Ausblick - wir wollen weiter wachsen

Wir haben die technischen Möglichkeiten der Plattform ausgereizt. Doch die Soziallandschaft ist komplexer. Darum wollen wir unsere Learnings sowie die Forschungsergebnisse dazu nutzen, die Plattform auf neue Beine zu stellen.

Durch die Zusammenarbeit mit Hilfesuchenden, Professionist:innen und Studierenden, die unsere Plattform erforscht haben, aber auch durch die Zusammenarbeit von Technik und Sozialer Arbeit in unserem Team, konnten wir Erkenntnisse gewinnen, die nicht nur eine Verbesserung von SozialPortal notwendig machen, sondern auch die Art und Weise, wie wir dies erreichen können. Dies soll ermöglicht werden durch



- Erweiterung des Teams und neue Mitglieder gewinnen, um frischen Wind, neuen Tatendrang zu gewinnen und näher an der Zielgruppe zu sein
- **Überarbeitung der Plattform** anhand der Forschungsergbebnisse in Kooperation mit Studierenden der FH Campus-Wien

Wir freuen uns, wenn unser Anliegen unterstützt wird, um die Zugänglichkeit der Sozial- Landschaft im digitalen Raum weiter voranzutreiben. Bitte empfehle unsere Plattform weiter. Auch finanzielle Unterstützung ist sehr willkommen, denn nur so können wir die Verbesserung in den nächsten Jahren gewährleisten. Nur durch eine kontinuierliche Weiterentwicklung können wir uns auch dem zeitlichen Fortschritt anpassen.

Auf unserer Website kannst du auch unseren Newsletter abonnieren und noch einfacher Feedback geben sowie Einrichtungen melden, damit diese im SozialPortal gefunden werden können.

Verbessern wir gemeinsam die Zugänglichkeit zur Soziallandschaft in Österreich!

Verein SozialPortal

ZVR: 1009082841

verein@sozialportal.org

https://verein.sozialportal.org

IBAN: AT24 2011 1843 9243 8700

BIC: GIBAATWWXXX

AUSBLICK

