

# Wie kann eine neue, simplifizierte Sozialinfo-App für Laien der Sozialarbeit aussehen?

Günther Berger, Matr.Nr.1510406301

## Bachelorarbeit 2

Eingereicht zur Erlangung des Grades  
Bachelor of Arts in Social Sciences  
an der Fachhochschule St. Pölten

Datum: 16.4.2018

Version: 1

Begutachter\*in: Heinz Novosad, BA MA

## Abstract, Deutsch

Die vorliegende Forschungsarbeit ist Teil eines Gesamtprojektes und beschreibt einen neuen, simplifizierten und niederschweligen digitalen Zugang zu Informationen des sozialen Hilfe- und Unterstützungssystems. Wesentliche Anforderungen und Rahmenbedingungen werden über die Analyse eines bestehenden Online-Informationssystems und mittels Leitfadeninterviews mit fachlichen ExpertInnen und einem Klienten der Sozialen Arbeit und anschließender Auswertung durch qualitative Inhaltsanalyse definiert. Als ein konkretes Ergebnis dieser Forschung wird ein Modell einer Sozialhilfe-App vorgestellt, das auf einem neuen und auf die Bedürfnisse von Laien der Sozialarbeit zentrierten „Lebensverlaufsmodell“ basiert. Die unterschiedlichen Informationsebenen werden dabei am Themenbeispiel „Wohnen“ erarbeitet. Diese Arbeit soll als Ausgangsbasis für weitere Entwicklungen zu diesem Thema dienen.

## Abstract, English

This research work is part of an overall project and describes a new, simplified and low threshold digital access to information of the social help and support system. Essential requirements and frame conditions are defined by the analysis of existing online information systems and by guided interviews with professional experts and a client of social work, which are followed by an interview evaluation with qualitative content analysis. As a concrete result of this research, a model of a social-info-app is introduced, that is based on a new “life course model”, which considers the personal needs of social work laity. The various levels of information are worked out by using the example of “habitation”. This work shall provide a basis for further development regarding this subject.

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Individuelles Forschungsinteresse und Vorannahmen</b>	<b>5</b>
1.1	Wachstum versus Vernetzung	6
1.2	Handlungsfelder der Sozialarbeit versus „Lebensverlaufsmodell“	7
1.3	PC versus Smartphone App	8
<b>2</b>	<b>Projektverortung innerhalb des Gesamtkonzeptes</b>	<b>9</b>
<b>3</b>	<b>Forschungsdesign</b>	<b>10</b>
3.1	Feldzugang	10
3.2	Erhebungsmethoden	10
3.3	Auswertungsmethode	11
3.4	Forschungsfrage und Detailfragen	11
<b>4</b>	<b>Begriffserklärungen</b>	<b>12</b>
4.1	„Profis“ und „Laien“ der Sozialarbeit	12
4.2	Case/Care Management	12
4.3	Leichte Sprache	13
<b>5</b>	<b>Forschungsergebnisse</b>	<b>14</b>
5.1	Komplexitätsvermeidung als Grundprinzip	14
5.2	Das „Lebensverlaufsmodell“ als neuer Zugang	18
5.3	Konkretes Modell einer Sozialinfo-App am Beispiel „Wohnen“	22
5.3.1	Ebene 01	22
5.3.2	Ebene 02	23
5.3.3	Ebene 03	24
5.3.4	Ebene 04	24
5.3.5	Ebene 05	25
5.4	Rahmenbedingungen und Anforderungen	32
5.4.1	Technologie	32
5.4.2	Kosten	33
5.4.3	Anonymität	33
5.4.4	Aktualität	34
<b>6</b>	<b>Resümee, Rück- und Ausblick</b>	<b>35</b>
	<b>Literatur</b>	<b>37</b>
	<b>Daten</b>	<b>38</b>
	<b>Abbildungsverzeichnis</b>	<b>39</b>
	<b>Anhang</b>	<b>40</b>
	<b>Eidesstattliche Erklärung</b>	<b>42</b>

*„Wenn du ein Schiff bauen willst,  
so trommle nicht Menschen zusammen,  
um Holz zu beschaffen,  
Werkzeuge vorzubereiten,  
Aufgaben zu vergeben  
und die Arbeit einzuteilen,  
sondern lehre die Menschen die Sehnsucht  
nach dem weiten, endlosen Meer!“*

*(Antoine de Saint-Exupéry)*

# 1 Individuelles Forschungsinteresse und Vorannahmen

*„Die Komplexität des Sozialen Unterstützungssystems ist Segen und Fluch zugleich ... im Hinblick auf die große Anzahl an Angeboten innerhalb der Sozialen Landschaft, welche aufgrund ihrer Versäulung [Anm: d. Verf.: Spezialisierung = Konkurrenz] auch Quelle für Orientierungslosigkeit sein kann [...] Überangebot und Unübersichtlichkeit stellen Herausforderungen dar, die eher zu Rückzug als zu Eigenaktivität bei Unterstützungssuchenden motivieren ...“ (Rohrauer 2017:25)*

Die oben beschriebene Problematik wurde u. a. auch in der Masterarbeit von Florian Zahorka (2016) am Beispiel psychosozialer Helplines in Österreich aufgezeigt. Oft werden die vorhandenen sozialarbeiterischen Angebote von Betroffenen und deren Angehörigen ohne „externe Hilfe“ wegen Schwellenangst, aus Angst vor Stigmatisierung oder einfach aus Informationsdefiziten nicht wahrgenommen. Im Internet existieren unterschiedliche niederösterreichische Sozial-Informationssysteme (vgl. z.B. Amt der NÖ Landesregierung o. A. oder Magistrat der Stadt Krems o. A.) mit unterschiedlicher Informationstiefe und Anwenderfreundlichkeit. Dieser Zugang zu passgenauen Ressourcen innerhalb des Hilfesystems ist aber komplex, in sozialarbeiterischer Fachsprache gehalten und sogar für ProfessionistInnen der Sozialarbeit oft schwierig.

*„Interviewer: So bestehende Seiten wie zum Beispiel die Sozialinfo Niederösterreich ... nutzt du das auch? Weil die ist ja sehr umfangreich, was ich so gesehen habe ...*

*Befragte: Ja, das ist eben der Grund warum ich sie nicht nutze ...“ (T13, Z. 85-88)*

So bietet zum Beispiel der Sozialratgeber Krems in Summe zirka 240 Kontakte an, die in 16 Handlungsfelder und in 8 (jedoch nicht durchgängige) Leistungsbereiche wie z.B. Beratung, Betreuung, Beratung & Betreuung, Gruppen, Selbsthilfegruppen, Tagesbetreuungseinrichtungen, Förderungen / Beihilfen und Sonstiges gegliedert sind (vgl. Magistrat der Stadt Krems o. A.). Die Sozialinfo Niederösterreich ist im Vergleich dazu noch viel umfangreicher, umfasst in Summe knapp 1.500 Such-Stichworte und kann auch bezirksweise abgerufen werden (vgl. Amt der NÖ Landesregierung o. A.). Schon diese Beschreibung macht deutlich, dass der Zugang zu Informationen komplex und vielschichtig ist und besonders für Laien der Sozialarbeit eine große Herausforderung darstellt.

Die Frage, die sich nun daraus ergibt, ist folgende: Wie kann der Zugang zu Informationen des Sozialen Unterstützungssystems möglichst niederschwellig und nutzerInnenfreundlich gestaltet werden?

Das Ziel meiner Arbeit ist daher nicht die lückenlose Darstellung von auf vordefinierten Handlungsfeldern beruhenden, sozialarbeiterischen Angeboten, sondern ein neuer, möglichst niederschwelliger Zugang für Laien der Sozialarbeit, aber insbesondere natürlich auch für KlientInnen und deren Angehörige. Die Aufgabe besteht darin, im Sinne eines prozesshaften Unterstützungstools, Menschen an die Angebote in einer Sozialen Landschaft heranzuführen und dafür auch einen neuen, lebensnahen Zugang anzubieten. Diese „Simplifizierung“ eines Informationssystems im Sinne von Niederschwelligkeit, ist aus meiner Sicht auch die wesentliche sozialarbeiterische Leistung dieses Tools. Es soll nicht in erster Linie Lösungen für sozialarbeiterische Probleme anbieten (so wie das schon viele Webseiten tun), sondern einen neuen Weg oder eine neue Tür zur Inklusion öffnen im Sinne von Empowerment (Hilfe zur Selbsthilfe).

Die folgenden Unterkapitel beschäftigen sich mit drei thematischen Gegenüberstellungen, die den LeserInnen neue Perspektiven auf den Zugang zum sozialen Hilfe- und Unterstützungssystem eröffnen sollen.

## 1.1 Wachstum versus Vernetzung

Wie schon weiter oben dargestellt, sind die derzeit verfügbaren Online-Informationssysteme aufgrund von Datenmenge, Datenqualität und auch wegen der zu Recht geforderten Datenaktualität zu sehr komplexen und schwer überschaubaren Systemen herangewachsen. Eine weitere Entwicklung scheint nur mehr über noch mehr Daten und dafür notwendige, zusätzliche Filtersysteme und DatenadministratorInnen möglich zu sein. Der deutsche Hirnforscher Gerald Hüther steht dem Thema Wachstum eher kritisch gegenüber, er fordert diesbezüglich ein Umdenken und sagt:

*„Dieses Umdenken aber beginnt im Kopf. Und in der Tat hat unser Gehirn längst eine Lösung gefunden, um trotz des durch die Schädeldecke begrenzten Wachstums dennoch weiter wachsen und sich zeitlebens weiterentwickeln zu können: nicht durch Vermehrung der Anzahl an Nervenzellen, sondern durch Intensivierung, Ausweitung und Verbesserung ihrer Verknüpfungen, also durch fortwährende Optimierung der Beziehungen zwischen den Nervenzellen.“* (Hüther 2013:8-9)

Dieses Prinzip des Wachstums durch Vernetzung lässt sich m. E. auch sinngemäß auf eine neue Sozialinfo-App übertragen. Gemäß Hüther geht es hierbei nicht darum, die sichtbare Angebotsbreite und Angebotstiefe und somit auch die Komplexität für die NutzerInnen zu erhöhen, sondern einen mehrstufigen, prozesshaften und vernetzten Zugang anzubieten, der

schlussendlich zum gewünschten Suchergebnis führt. Das Prinzip der Vernetzung ermöglicht es, Themen bzw. Daten so miteinander zu verknüpfen, dass sie für einen Bezirk oder eine Region ein sinnvolles und stimmiges Gesamtkonzept eines regionalen sozialen Unterstützungssystems darstellen.

## 1.2 Handlungsfelder der Sozialarbeit versus „Lebensverlaufsmodell“

Die vom obds - Österreichischen Berufsverband der Sozialen Arbeit definierten Handlungsfelder von Sozialarbeit setzen „*an den jeweiligen besonderen Bedürfnissen der Hilfesuchenden oder Betroffenen, an deren Problemlagen an*“ (vgl. obds o. A.). Daraus lässt sich ableiten, dass diese Betrachtungsweise von Sozialarbeit problemzentriert ist und der Klient bzw. die Klientin zum „Problemfall“ innerhalb eines Netzwerks an Hilfesystemen wird.

Rohrauer (2017:25) differenziert die Ressourcen des Hilfesystems in

- Handlungsfeld
- Zielgruppe
- Angebotsform
- (regionale) Zuständigkeit

und verknüpft in seinem Sozialatlas (vgl. Rohrauer o. A.) die o. g. Unterscheidungskriterien miteinander, um so die Treffergenauigkeit der NutzerInnen zu erhöhen. Trotz dieser erweiterten Betrachtungsweise bleibt der Hilfesuchende innerhalb dieses Systems im problemzentrierten Bereich verhaftet.

Im Gegensatz zu den klassischen Handlungsfeldern der Sozialarbeit bietet die Lebenslagendiagnostik einen umfassenderen und wertschätzenden Zugang für „Personen in Situationen“. Grigori und Pantuček-Eisenbacher (2016:3) sagen dazu:

*„Lebenslagendiagnostik versucht unter vorübergehendem Absehen vom präsentierten Problem die Lebenslage der KlientInnen in einem Überblick zu erfassen. Dieser Überblick ist notwendig um:*

- *Angesichts der Konzentration auf das präsentierte Problem nicht aktuelle Gefahren zu übersehen, die Handeln erforderlich machen*
- *Möglichkeiten für ‚dezentriertes‘ Handeln aufzuspüren, also Interventionen und Aktivitäten, die das Problem nicht direkt, sondern indirekt angehen.“*

Es liegt also nahe, die beiden Ansätze von Handlungsfeld und Lebenslagendiagnostik miteinander zu verweben und daraus ein „Lebensverlaufsmodell“ zu entwickeln, das sich nicht in erster Linie mit dem Thema „Problem und Lösung“ beschäftigt, sondern einen neuen

prozesshaften Zugang zu Unterstützungsmaßnahmen für individuelle Lebenssituationen und Lebenswelten eröffnet, einen wertschätzenden und zielgerichteten Diskurs auf Augenhöhe fördert und auch Aus- und Rückblicke erlaubt.

### 1.3 PC versus Smartphone App

Im Jahr 2017 waren insgesamt 89% der Haushalte in Österreich mit einem Internetzugang ausgestattet (vgl. Statistik Austria 2018). 94% der Österreicherinnen und Österreicher nutzten 2017 ein Smartphone und 62% waren im Besitz eines Tablets (vgl. Mobile Marketing Association Austria 2017). Daher ist es umso verwunderlicher, dass es laut meinen Recherchen noch keine Sozialinfo-App für Smartphones und Tablets gibt (ich habe mir dazu den App-Store der Fa. Apple® angesehen).

Das Smartphone hat mittlerweile das klassische Mobiltelefon mit Tasten abgelöst und hat sich von einem Telefon mit ein paar Zusatzfunktionen zu einem „komprimierten Computer für die Hosentasche“ (Schilling 2016:6) entwickelt. Der Funktionsumfang des individuellen Smartphones wird dabei wesentlich über die jeweils installierten Apps bestimmt. Jede App erfüllt eine bestimmte, für den/die NutzerIn relevante Funktion. Der Begriff „App“ leitet sich aus dem englischen Wort „Application“ ab und bedeutet Anwendung.

*„Im Gegensatz zu einem Programm wie Photoshop oder Word beschränkt sich eine App meist auf eine Aufgabe. Das ist sinnvoll und nötig, denn wie sollte man solch ein Monster wie Photoshop oder Word auf einem kleinen Touchscreen benutzen können? [...] Keine langwierige Software-Schulung ist nötig, kein Vertreter kommt vorbei und erklärt Ihnen, wie Sie die App bedienen sollen. Eine gute App ist so gemacht, dass sie intuitiv bedienbar und schnell erlernbar ist.“ (Schilling 2016:7)*

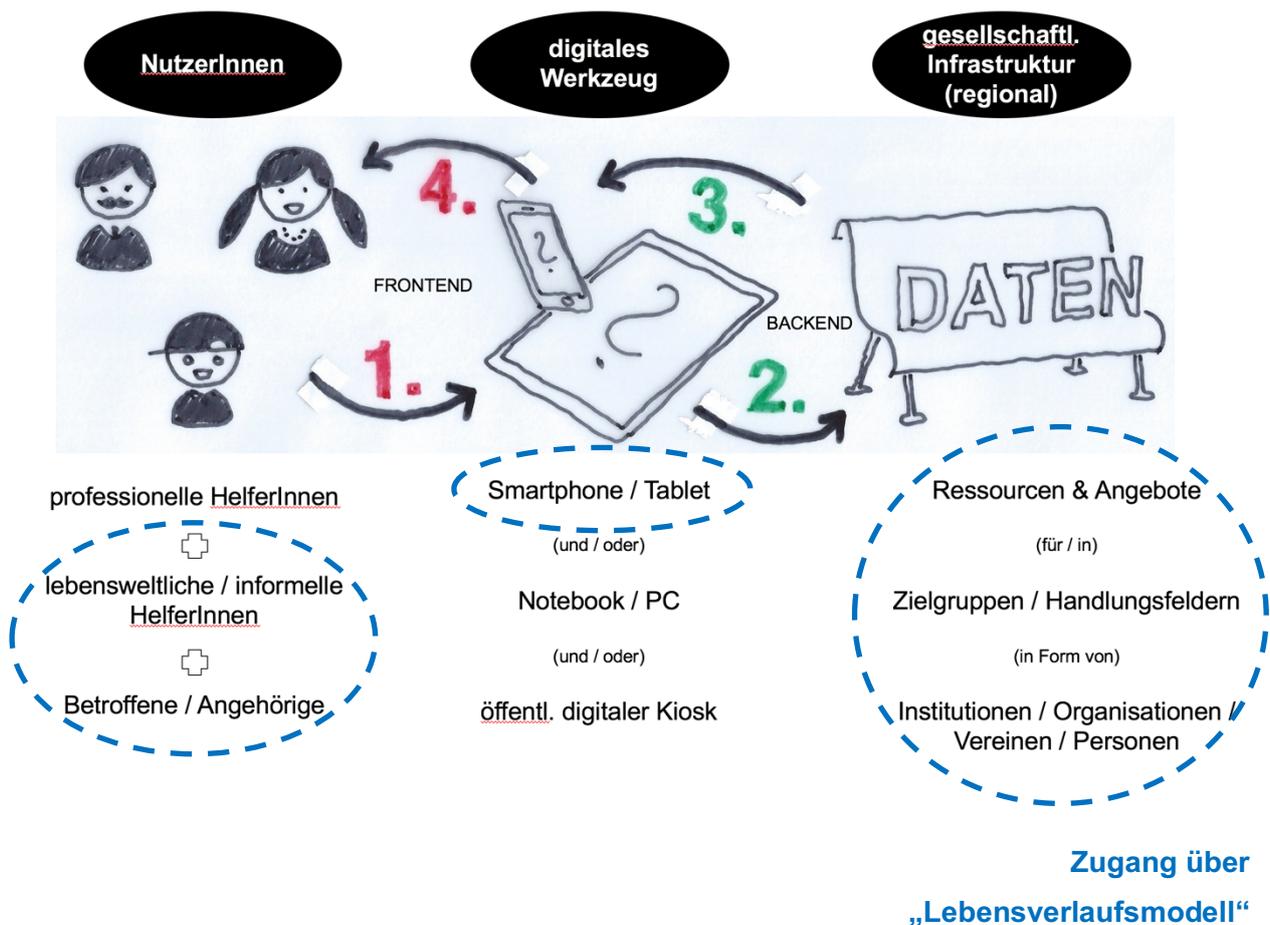
Das Grundprinzip der Einfachheit, das hinter jeder App steckt, scheint auch für die Darstellung des Sozialen Unterstützungssystems sinnvoll zu sein, um das regional vorhandene Netzwerk an sozialen Einrichtungen klarer zu visualisieren und besser nutzbar zu machen. Die Simplifizierung von Information über eine Sozialinfo-App in Kombination mit einem digitalen Werkzeug, das die NutzerInnen gut kennen und mit dem sie jeden Tag interagieren, scheint gerade für Laien der Sozialarbeit ein neuer und sinnvoller Zugang zu sein.

## 2 Projektverortung innerhalb des Gesamtkonzeptes

In unserem gemeinsamen Projekt soll ein Konzept für ein digitales Verweisungstool erarbeitet werden. Inhaltliche Schwerpunkte wurden von den Projektmitgliedern erarbeitet und daraus resultierend erforscht. Es werden dabei die verschiedenen Foki sowohl auf die (Be)NutzerInnen, als auch auf den inhaltlichen Aufbau und die praktische Anwendung eines solchen Tools gelegt.

Die nachstehende Grafik visualisiert das Gesamtprojekt „DIGSOZ - Digitales Verweisungstool zu Institutionen der Sozialen Arbeit und weiteren psychosozialen Ressourcen“ und die Schwerpunkte meiner Arbeit (blau strichlierte Bereiche).

Abbildung 1: DIGSOZ - Digitales Verweisungstool zu Institutionen der Sozialen Arbeit und weiteren psychosozialen Ressourcen



Meine Arbeit fokussiert sich auf einen Zugang zu Informationen des sozialen Hilfe- und Unterstützungssystems, aus der Perspektive von „Laien der Sozialarbeit“ (vgl. Kapitel 4.1). Es soll ein neues Zugangsmodell für eine Smartphone-App entwickelt werden, das Komplexität vermeidet und die individuelle Lebenswelt bzw. die individuelle Lebenssituation von KlientInnen und deren Angehörigen in den Mittelpunkt stellt – ich nenne dieses Modell „Lebensverlaufsmodell“.

## 3 Forschungsdesign

Dieses Kapitel beschreibt in groben Zügen die Herangehensweise und die Umsetzung der empirischen Forschung. Eine etwas detailliertere Darstellung der einzelnen Forschungsmethoden erfolgt im Kapitel „Anhang“.

### 3.1 Feldzugang

Ich nehme seit Oktober 2017 an dem Pilotprojekt „Inklusionsberatung“ der Fachhochschule St. Pölten teil. Dabei geht es darum, einen Klienten oder eine Klientin einer sozialen Einrichtung über einen längeren Zeitraum (bis ca. Juni 2018) zu begleiten und das theoretisch gelernte sozialarbeiterische Wissen in der Praxis umzusetzen. Ich habe durch dieses Projekt und den engen Kontakt zu einem Klienten und zu ProfessionistInnen der Wohnungslosenhilfe, einen guten Einblick in deren individuelle Sichtweisen zum Thema „Wohnen“ erhalten. Diese Erkenntnisse sollten im Forschungsprozess durch qualitative Leitfadeninterviews hinterfragt bzw. bestätigt werden. Um einen möglichst breiten Fokus sozialarbeiterischen Handelns abzudecken, wurde zusätzlich auch eine Fachkraft für Sozialarbeit befragt, die schon seit vielen Jahren in der behördlichen Sozialarbeit tätig ist. Grundsätzlich bestand die Vorannahme, dass sowohl Laien, als auch Profis der Sozialarbeit von einem möglichst einfachen und niederschweligen Zugang zu digitalen Informationen profitieren können.

### 3.2 Erhebungsmethoden

Die Datenerhebung für diese Arbeit erfolgte einerseits durch Recherche von Literatur und von bestehenden Online-Informationssystemen, andererseits durch qualitative Leitfadeninterviews mit unterschiedlichen ExpertInnen der Sozialarbeit:

- SozialarbeiterInnen in der Wohnungslosenhilfe
- Klient der Wohnungslosenhilfe
- Sozialarbeiterin in der behördlichen Sozialarbeit

Flick definiert das leitfadenorientierte Interview als Methode, bei der zu Beginn Fragen definiert werden, die das Spektrum des Interviews und seines Gegenstandes abdecken. Ziel ist es, die individuelle Sicht der InterviewpartnerInnen auf das Thema zu erhalten, wozu ein Dialog zwischen InterviewerInnen und Interviewten mit Fragen initiiert wird. Die Interviewten sollen dabei nicht beeinflusst werden und ihre spezielle Sichtweise auf die Fragestellung darlegen. Flick betont, dass die Fragen im Interview offen oder teilstrukturiert formuliert sein können (vgl. Flick 2014:113-115).

Das qualitative Leitfadeninterview hat für diese Arbeit eine besondere Bedeutung, da zum Thema „digitale Verweisungstools in der Sozialen Arbeit“ laut meinen Recherchen wenig bis kaum Literatur zur Verfügung steht.

### 3.3 Auswertungsmethode

Die Auswertung der ExpertInneninterviews erfolgte mittels qualitativer Inhaltsanalyse nach Gläser/Laudel (2010).

Bei dieser Methode wird die Informationsfülle aus der Datenerhebung systematisch reduziert und es werden nur jene Informationen entnommen, die für die Beantwortung der Forschungsfrage relevant sind. Gläser/Laudel nennen diesen Vorgang „Extraktion“. Diese Auswertungsmethode wurde auch deshalb gewählt, weil während der Extraktion neue Kategorien gebildet werden können und der Analyseprozess somit offen bleibt für unvorhersehbare Informationen. Als Basisprogramm für diese Auswertungsmethode diente das Softwareprogramm Microsoft® Excel®.

### 3.4 Forschungsfrage und Detailfragen

Hauptfrage und Titel der Forschungsarbeit:

- Wie kann eine neue, simplifizierte Sozialinfo-App für Laien der Sozialarbeit aussehen?

Detailfragen:

- Welcher Zugang zu digitalen Informationen des sozialen Hilfe- und Unterstützungssystems ist für Laien der Sozialarbeit sinnvoll?
- Wie kann eine App zur Simplifizierung beitragen?
- Wie kann ein konkretes Modell der Sozialinfo-App am Beispiel „Wohnen“ aussehen?

## 4 Begriffserklärungen

In diesem Kapitel wird näher auf Begriffe eingegangen, die im Zusammenhang mit der Konzeption einer Sozialinfo-App stehen und somit einer genaueren Erklärung bedürfen.

### 4.1 „Profis“ und „Laien“ der Sozialarbeit

Eine Person, die einen Abschluss an einer Akademie für Sozialarbeit oder Fachhochschule (Studiengang: Soziale Arbeit) mit dem akademischen Grad „Mag. (FH)“ oder „Bachelor“ vorweisen kann, wird (vor allem in der behördlichen Sozialarbeit) als „Fachkraft für Sozialarbeit“ bezeichnet. Diese NutzerInnengruppe wird in dieser Arbeit auch als „Profis der Sozialarbeit“ oder „Professionisten“ bezeichnet. Im Gegensatz dazu werden all jene Menschen, die diese Ausbildung nicht haben, in dieser Arbeit als „Laien der Sozialarbeit“ bezeichnet. Dazu gehören u. a. KlientInnen, deren Angehörige oder auch Menschen, die sich freiwillig und/oder ehrenamtlich in sozialarbeiterischen Einrichtungen oder Organisationen engagieren.

### 4.2 Case/Care Management

Die offizielle Definition von Case/Care Management der Deutschen Gesellschaft für Care und Case Management (DGCC) lautet wie folgt:

*„Case Management ist eine Verfahrensweise in Humandiensten und ihrer Organisation zu dem Zweck, bedarfsentsprechend im Einzelfall eine nötige Unterstützung, Behandlung, Begleitung, Förderung und Versorgung von Menschen angemessen zu bewerkstelligen. Der Handlungsansatz ist zugleich ein Programm, nach dem Leistungsprozesse in einem System der Versorgung und in einzelnen Bereichen des Sozial- und Gesundheitswesens effektiv und effizient gesteuert werden können.“ (DGCC o. A.)*

Hierbei geht es darum, dass der/die Case ManagerIn den/die KlientIn an das (unübersichtliche) Angebot der Erbringer direkter Leistungen heranführt und sowohl über die Leistungserbringung spezifischer Dienste, als auch über den gesamten Prozess, Verantwortung übernimmt.

Die Fallbearbeitung im Rahmen von Case/Care Management gliedert sich dabei in folgende Phasen (nach: Neuffer 2007 in: Erhardt 2013:81-84):

- *Erster Schritt*                    *Kontaktaufnahme, Intake, Klärungshilfe*
- *Zweiter Schritt*                *Assessment, Analyse, Profiling, Einschätzung*
- *Dritter Schritt*                 *Hilfebedarf, Förderbedarf, Pflegebedarf*
- *Vierter Schritt*                 *Hilfe-, Förder- und Pflegeplanung*
- *Fünfter Schritt*                *Durchführung, Controlling, Re-Assessment*
- *Sechster Schritt*              *Evaluierung und Beendigung der Hilfen*

Neben Methoden-, Sozial- und Selbstkompetenz spielt bei Case ManagerInnen auch die Sachkompetenz wie z. B. die Kenntnis der sozialen Infra- und Versorgungsstruktur oder Organisationswissen eine wesentliche Rolle. Hier besteht ein direkter Zusammenhang zu diesem Forschungsprojekt.

#### 4.3 Leichte Sprache

Gemäß der UN-Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderungen (von Österreich bereits 2008 ratifiziert) und dem Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz (BGStG) müssen auch Informationen, die mithilfe von Text kommuniziert werden, barrierefrei sein. Hierbei geht es nicht nur um technische Hilfsmittel wie z. B. Ton und Bild, sondern die Texte selbst müssen für die LeserInnen verständlich sein. Dafür wurde die „Leichte Sprache“ entwickelt.

Das Netzwerk Leichte Sprache hat für folgende Themen konkrete Regeln entwickelt (vgl. Netzwerk Leichte Sprache o. A.):

- Benutzung von Wörtern
- Schreiben von Zahlen und Zeichen
- Schreiben von Sätzen
- Schreiben von Texten
- Textgestaltung und Verwendung von Bildern
- Prüfung von Texten durch Betroffene

Behördliche Internetseiten müssen laut E-Government-Gesetz (E-GovG) bereits seit 1. Jänner 2008 die internationalen Standards der Web-Zugänglichkeit für Menschen mit Behinderungen erfüllen. Private Unternehmen sind seit 1. Jänner 2006 durch § 6 des Bundes-Behindertengleichstellungsgesetzes (BGStG) zu diesen Maßnahmen angehalten.

Diese Verpflichtung zur Barrierefreiheit muss somit auch bei der Entwicklung einer neuen Sozialinfo-App berücksichtigt werden. Nicht nur im Sinne des BGStG für Menschen mit Behinderungen, sondern auch für einen möglichst niederschweligen Zugang für alle NutzerInnen.

## 5 Forschungsergebnisse

Dieses Kapitel beschäftigt sich mit den wesentlichen Erkenntnissen aus den Recherchen und ExpertInneninterviews und zeigt ein mögliches, neues Modell einer Sozialinfo-App, das auf diesen Erkenntnissen aufbaut.

### 5.1 Komplexitätsvermeidung als Grundprinzip

Alle interviewten ExpertInnen sind sich einig, dass die Art und Weise des Zugangs zu Informationen des sozialen Hilfesystems innerhalb eines digitalen Tools darüber entscheidet, ob dieses Tool auch genutzt wird. Je einfacher und logischer dabei dieser Zugang aufgebaut ist, desto höher ist auch die Wahrscheinlichkeit, dass die gewünschten Informationen gefunden werden. Das Prinzip der Komplexitätsvermeidung ist aber nicht nur für KlientInnen der Sozialarbeit ein entscheidender Faktor, sondern auch für professionelle NutzerInnen. Eine Sozialarbeiterin in der behördlichen Sozialarbeit sagt dazu:

*„... dass es unheimlich viel Informationsmaterial gibt und diese Informationsflut die Menschen überfordert. Das heißt, wenn ich vor lauter Bäumen den Wald nicht mehr sehe und ich muss einfach schauen, dass das so gefiltert ist, dass es nicht zu viele Informationen sind.“*

(T11.1, Z. 37-40)

Aber besonders Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen, psychischen Erkrankungen oder mangelnden Sprachkenntnissen, sind auf einen möglichst niederschweligen Zugang und die Simplifizierung von Informationen angewiesen.

*„... es gibt ja in der Sozialarbeit viele Zielgruppen ... aber wenn ich von meiner Zielgruppe am Sozialamt ausgehe ... ich beschreibe das immer so ... meine Zielgruppe sind Leute, die materielle Probleme haben, die der deutschen Sprache sehr schwer mächtig sind, es sind Leute die kognitiv beeinträchtigt sind, die psychiatrisch erkrankt sind, die viele Sachen nicht leicht erfassen können. Und es soll für jemand, der dieses komplexe Denken nicht in diesen gewohnten Umfang hat wie andere Menschen, soll das ‚gebrauchbar‘ sein. Und je einfacher, desto besser und in einfachen Schlagworten ... also z.B. so Schlagworte oder Fremdwörter, die nur uns Professionisten geläufig sind ... haben dort einfach nichts verloren.“* (T11.1, Z. 239-248)

Für die Komplexitätsvermeidung eines digitalen Informationstools erscheinen u. a. folgende Themen als wesentlich:

- Einstiegs-Screen
- Navigation
- Sprache
- Ergebnisdarstellung

Bereits existierende Sozial-Informationssysteme, wie z. B. die Sozialinfo NÖ (vgl. z. B. Amt der NÖ Landesregierung o. A.) oder der Sozialratgeber Krems (vgl. Magistrat der Stadt Krems o. A.) beruhen auf den Prinzipien der Vollständigkeit und der sozialarbeiterischen Fachlichkeit von Informationen. Dies führt aber dazu, dass die Systeme schwer les- und bedienbar sind, besonders für Menschen die keine Fachkräfte der Sozialarbeit sind.

*„... ich glaub, dass wir da ... die da alle an Sozialratgebern oder an sonstigen ... Dingen gearbeitet haben ... ah ... auf das nicht geschaut haben ... oder zu wenig geschaut haben ... oder eher diese Dinge für uns entwickelt haben, ohne das Klientel da mit ins Boot zu holen und mit zu bedenken, ja? ... unter was schauen wir ... wir schauen wahrscheinlich unter ganz anderen Begriffen ... weiß ich nicht, ja? ...nehm ich mal an ... wie jemand ... ah, mit einem ganz anderen Bildungsniveau ...“ (TI3, Z. 276-282)*

Die folgenden Abbildungen 2 und 3 zeigen eine vom mir erstellte Zugangsmatrix, die alle Informationen des Sozialratgebers Krems (vgl. Magistrat der Stadt Krems o. A.) gleichzeitig in den zwei Suchkategorien „Handlungsfelder“ (vertikal) und „Leistungen“ (horizontal) darstellt. Es fällt auf, dass die Dichte der Informationen in den jeweiligen Kategorien sehr unterschiedlich ausfällt. So befinden sich die meisten Informationen in den Leistungsbereichen „Beratung“, „Betreuung“ und „Beratung und Betreuung“, während andere Leistungsbereiche fast leer bleiben bzw. manche Handlungsfelder komplett auf eine differenzierte Darstellung ihrer Leistungen verzichten (Bildung, Finanzielle Angelegenheiten, Recht / Gesetz, Straffälligkeit). Diese eher undifferenzierte Darstellung einer großen Anzahl von Informationen stellt für NutzerInnen ohne sozialarbeiterischen Background eine große Herausforderung dar bzw. kann auch zu deren Überforderung und in weiterer Folge zur Ablehnung des Instrumentes führen.

*„... die Klienten haben ja nicht so eine Toleranzschwelle wie wir, die so hoch ist ... sondern ... wenn sie da ein-zweimal irgend etwas falsch drücken oder auf einen falschen Weg kommen, dann geben sie auf ... ja? ...“ (TI3, Z. 423-426)*

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass komplexe Informationsstrukturen einen simplifizierten Zugang für Zielgruppen benötigen, der sich von der sozialarbeiterischen Fachsprache löst und den Nutzen für die AnwenderInnen in den Vordergrund stellt.

Abbildung 2: Zugangsmatrix Sozialratgeber Krems – Teil 1

Sozialratgeber KREMS Teil 1		LEISTUNGEN							
		Beratung	Betreuung	Beratung & Betreuung	Gruppen	Selbsthilfegruppen	Tagesbetreuungs-einrichtungen	Förderungen / Beihilfen	Sonstiges
HANDLUNGSFELDER	Abhängigkeit / Sucht	NÖ Suchtprävention / Caritas	Wohnheim Langenlois			Al-Anon Familiengruppe / AA / AAS / AN			
	Alter	Caritas / PVA / Pensionistenverband / SVA Bauern / SVA gewerbl. Wirtschaft	Essen auf R. / 24 Std. Betr. / Landespflegeh. / PZ Langenlois / SeneCura Krems	Sozialamt Krems		Seniorentreff Rotes Kreuz / Seniorenstunden			Gedächtnis- & Demenztraining / tiergestützte Therapie / betreutes Reisen
	Arbeit / Beruf	AKNÖ / ÖGB / AMS	ASINOE / Jobcare	AIB / BBRZ / Caritas / GESA / In. 50 / Jobco. / NÖ Volksh. / PZ Schiltern / ÖZIV / WITAF / zb / 0 Handicap					
	Behinderung	Land NÖ / AMS / SMS / Hilfsgem. / Kinderpraxis / Caritas / KOBV	Caritas / Tageseinr. / Krems / HPI / NÖ Hilfswerk / Tomatis / HPV	Amb. Zwettl, St. Pö., Gainbrunn / WITAF / Sozialamt Krems / ÖGS / ÖEGSDV / ÖZIV WAG		Club 81 / SPG Krems / Gehörlosentreffen			Heilpädagogik NÖ / Sozialamt Krems / tiergestützte Therapie
	Bildung	Bildungsberatung NÖ (VHS) / NÖ Hilfswerk / zb / BHW NÖ / Rotes Kreuz							
	Ehe / Familie	Land NÖ / Caritas / Sozialamt Krems / Kinderpraxis Krems / ÖBM / Netzwerk Familie / Hilfswerk NÖ / Life-System-Coaching	Land NÖ - Landwirtschaftsförderung / Caritas / NÖ Hilfswerk / SFH - Rettet das Kind	BH Krems - Jugend & Soziales / Magistrat Krems Jugendamt / NÖ Hilfswerk					
	Finanzielle Angelegenheiten	Land NÖ / BH Krems - Jugend und Soziales / Bundesministerium für Gesundheit, Familie und Jugend / Caritas / Finanzamt Waldviertel / Gebührenbefreiung / Katastrophenhilfe / Kiwanis Club / Krankenkassen / Lions-Club / Sozialamt Krems / Rotary Club / Schuldnerberatung / SOMA / Sozialratgeber 2012 AKNÖ							
	Frauen	Land NÖ / Verein Frauen für Frauen / Frauenberatung / Lith / zb / frauenspez. Beratung und Psychotherapie	Frauenhaus St. Pö. / Frauenhaus Amstetten	Gewaltschutz-zentrum NÖ / Fit Krems		Frauenself-hilfe nach Krebs			
	Immigration	FAIR / AST / Caritas / Diakonie / Krems Interkulturell / AMS							
	Kinder / Jugendliche	Land NÖ / AMS/ Jugendberatung / Kinderpraxis / NÖ Kinder- und Jugend-anwaltschaft / Hilfswerk NÖ / Schulpsych. Beratung / Verein Neues Lernen / Verein Young	Caritas / Volkshilfe NÖ / Kinderhort / Kinderfreunde / Kinderneest Paudorf / SPWG Stiefeln / Mutter-Kind-Wohnheim / NÖ Hilfswerk / Privatkinder-garten Gföhl / Rainbows / Schülerhorte / Tomatis / WaldfeXXX / Ferienspiel	BH Krems - Bereich Jugend und Soziales / MÖWE / Caritas / FAB / Kinderschutz-zentrum / WIFI / Magistrat Krems - Jugendamt / LK Tulln / Therapie-zentrum Stein / SEE YOU / Verein Lehrlingsstiftung Eggenburg / NÖ Volkshilfe	Interessens-gemeinschaft NÖ Pflege- und Adoptiveltern, La Leche Liga Österreich e.V.		Arche Privat-kindergarten / Campus Kids / Villa Kunterbunt		Therapiehunde / Voltegiere

Abbildung 3: Zugangsmatrix Sozialratgeber Krems – Teil 2

Sozialratgeber KREMS Teil 2		LEISTUNGEN							
		Beratung	Betreuung	Beratung & Betreuung	Gruppen	Selbsthilfegruppen	Tagesbetreuungs-einrichtungen	Förderungen / Beihilfen	Sonstiges
HANDLUNGSFELDER	KonsumentInnen / Umwelt	Land NÖ / AKNÖ / Umweltberatung Waldviertel							
	Krankheit / Pflege	NÖGKK / Patienten- und Pflegeanwaltschaft / Pflegetelefon / Plattform für pfleg. Angehörige / BH Krems / Krebshilfe NÖ	AIZ / Caritas / Ergo- und PhysiotherapeutInnen / Institut phys. Med. und Reha / Institut zur Förderung von Gesundheit / LogopädInnen / Mobile Kinderkrankenpflege / NÖ Hilfsver / Volkshilfe NÖ / Nuhr-Zentrum / Rotes Kreuz / Verein KIR	BH Krems - Bereich Jugend und Soziales / Sozialamt Krems		Dachverband NÖ / Selbsthilfegruppen NÖ			ÄrztInnenverzeichnis / Flugrettungsdienst / Verein Aktion Kinderherz
	Psychosoziale Versorgung	Kat & Milie / Krisentelefon / Durch Dick und Dünn / Institut Woge / Kinderpraxis Krems / Klin. Psych. und Gesundheitspsych. / Lebens- und SozialberaterInnen / NÖ Hilfswerk / NÖ LV f. Psychotherapie / Praxis f. psych. Diagnostik / Praxisgem. Sonenklar / PsychotherapeutInnen / ...	Caritas / LK Tulln / NÖ Landesverein für Sachwalterschaft und Bewohnervertretung / Psychosom. Zentrum Waldviertel	Rotes Kreuz / AKUTteam / PSD					
	Recht / Gesetz	Bezirksgerichte / Erste anwaltliche Auskunft / Weisser Ring							
	Straffälligkeit	Justizanstalt Krems / Justizanstalt Stein / Neustart							
	Wohnen / Miete	Mietervereinigung Ö / Mieterschutzverband / NÖ Erstberatung	Betreutes Wohnen / Übergangswohnheim / Verein zur Integration soz.-benacht. Pers. / Verein Wohnen und Arbeit / MÖWE / Liith Krems	BEWOK / NÖ Wohnassistenz				GEDESAG / Help.gv.at / NÖ Landesregierung	
	Wichtige Telefonnummern	Amt der NÖ Landesregierung / AMS Krems / Bezirksgericht Krems / BH Krems / Magistrat der Stadt Krems / Finanzamt Krems / Landeskrankenhaus Krems / AK Krems / NÖGKK Krems / ÖGB Krems / Bundesministerien							

## 5.2 Das „Lebensverlaufsmodell“ als neuer Zugang

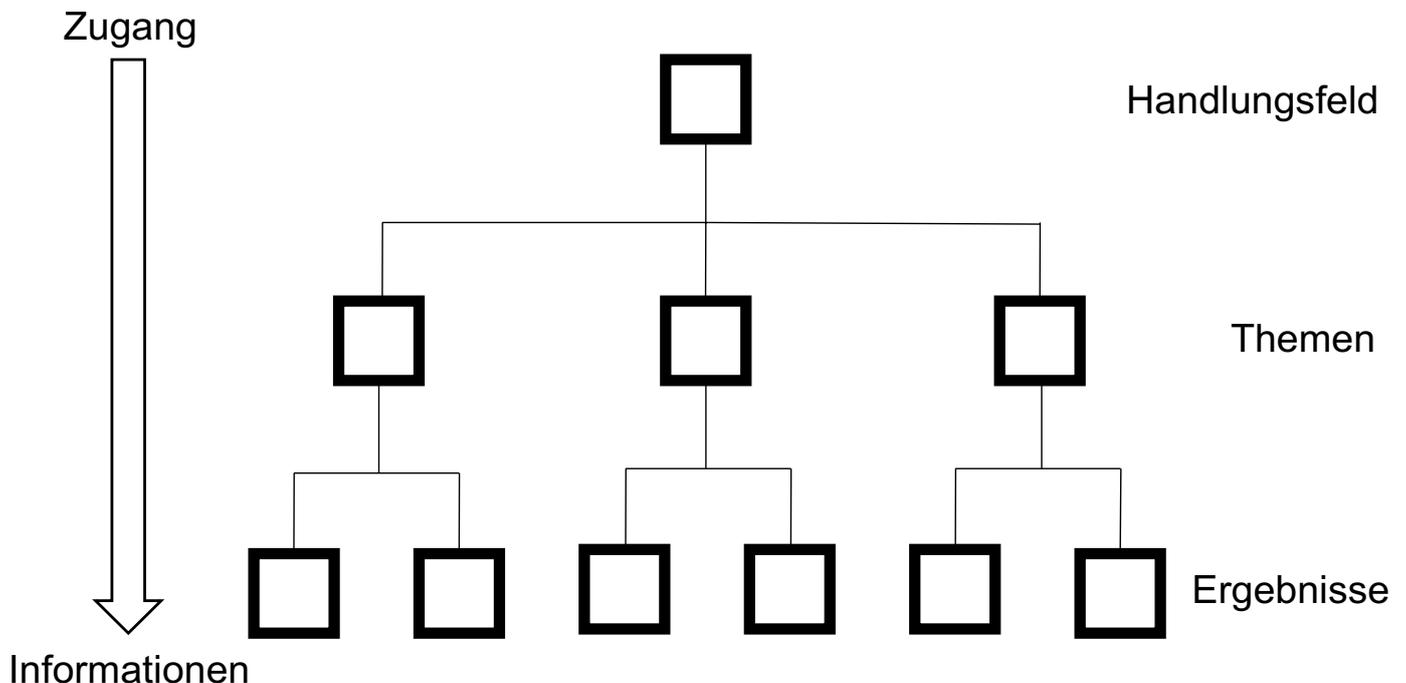
Wie im vorigen Kapitel 5.1 beschrieben, erfordert der Zugang über Handlungsfelder der Sozialen Arbeit eine gewisse „Treffergenauigkeit“ beim Einstieg und auch eine Grundkenntnis darüber, welche Themen bzw. Leistungen sich in diesem Handlungsfeld verbergen. Wird die gewünschte Information dann nicht gefunden, muss der/die NutzerIn über ein anderes, neues Handlungsfeld das Procedere wiederholen. Eine Sozialarbeiterin gibt dazu folgendes Beispiel:

*„Also ich hab jetzt eine Geschichte gehabt, da ist es z.B. um die Suche nach einer geeigneten Unterkunft gegangen. Und wenn ich dann für einen alten Menschen ein betreutes Wohnen suche und es kommen dann 10 Sachen, wobei 3 für den Behindertenbereich sind und somit gar nicht geeignet sind und das andere sind Pflegeheime, die auch nicht geeignet sind, dann ist dieses Tool nicht brauchbar, weder für Professionisten, noch für die Bevölkerung.“*

(T11.1, Z. 43-49)

Abbildung 4 stellt sehr vereinfacht dieses sich verzweigende System dar und auch, wie sich die Informationsdichte mit jedem Schritt weiter erhöht.

Abbildung 4: Zugangsmodell Handlungsfeld



Im Gegensatz dazu, kann ein Zugang über vielfältige Lebenssituationen, mit denen sich sowohl Laien, als auch Profis der Sozialarbeit identifizieren können, dabei helfen, die Unsicherheit bzw. die Komplexität zu vermindern und lebensnahe, verständliche Optionen bieten. Ein Sozialarbeiter beschreibt diesen lebensnahen Zugang wie folgt:

*„... dass die sagen: Ich hab ein Problem ... ich krieg jetzt ein neues Kind, was ist alles zu machen? ... so zum Beispiel ... die haben keine genaue Frage, die fragen nicht danach: Wo krieg ich eine Geburtsurkunde? ... sondern die geben ein: Kind kommt ... und dann kommt sozusagen alles, was sie zu tun haben ... und wenn das optisch gut aufbereitet ist, so lebenslagenmäßig aufbereitet ist, dann ist das sicher sehr hilfreich.“ (T12, Z. 92-97)*

Abbildung 5 zeigt wieder sehr vereinfacht das Prinzip dieses Zugangsmodells, das beim Einstieg diverse lebensnahe Optionen bietet und über Themen zum gewünschten Suchergebnis führt. Also eigentlich ein um 180° gedrehtes Zugangsprinzip, im Vergleich zum Zugangsmodell über Handlungsfelder. Weitere Vorteile dieses Ansatzes bestehen darin, dass ein Thema (z. B. Wohnen) in unterschiedlichen Lebensverlaufssituationen verschieden ausgeprägt dargestellt werden kann (z. B. Notschlafstelle für Jugendliche vs. betreutes Wohnen für alte Menschen) bzw. ein Thema doppelt oder mehrfach platziert werden kann (z. B. Schuldnerberatung).

Abbildung 5: Zugangsmodell Lebenssituation

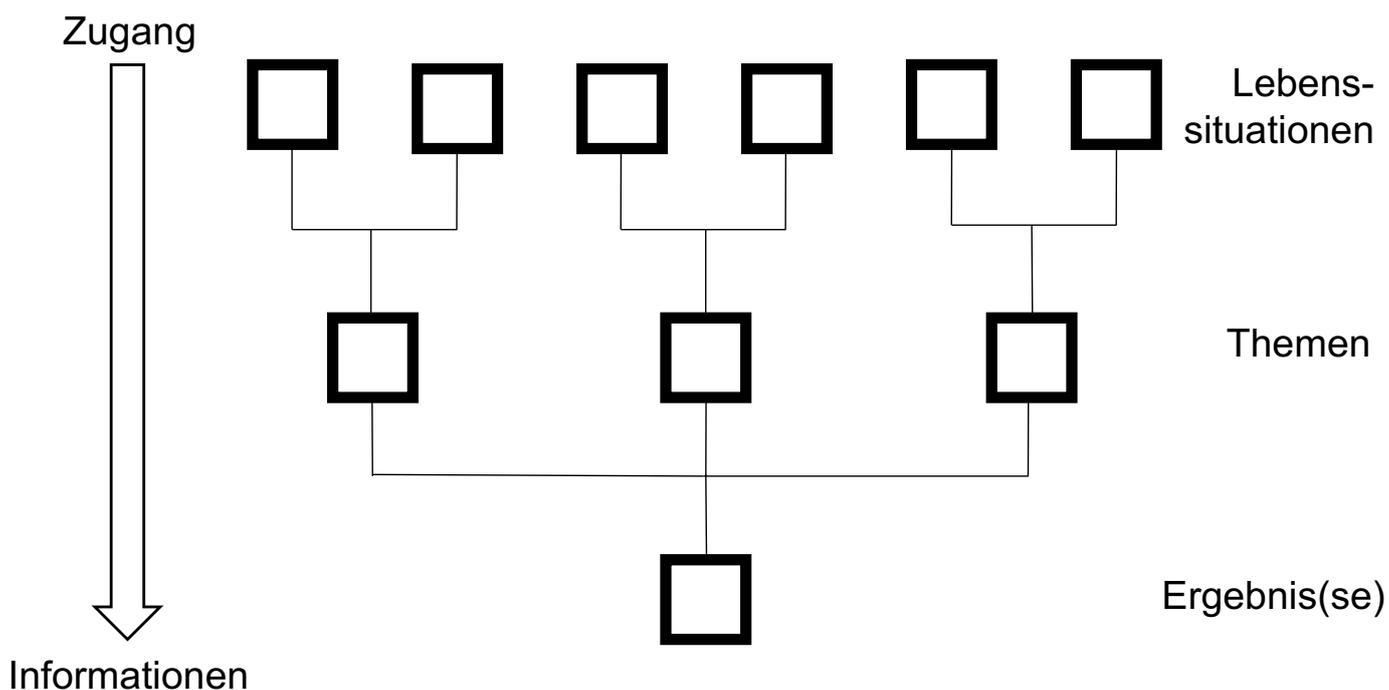
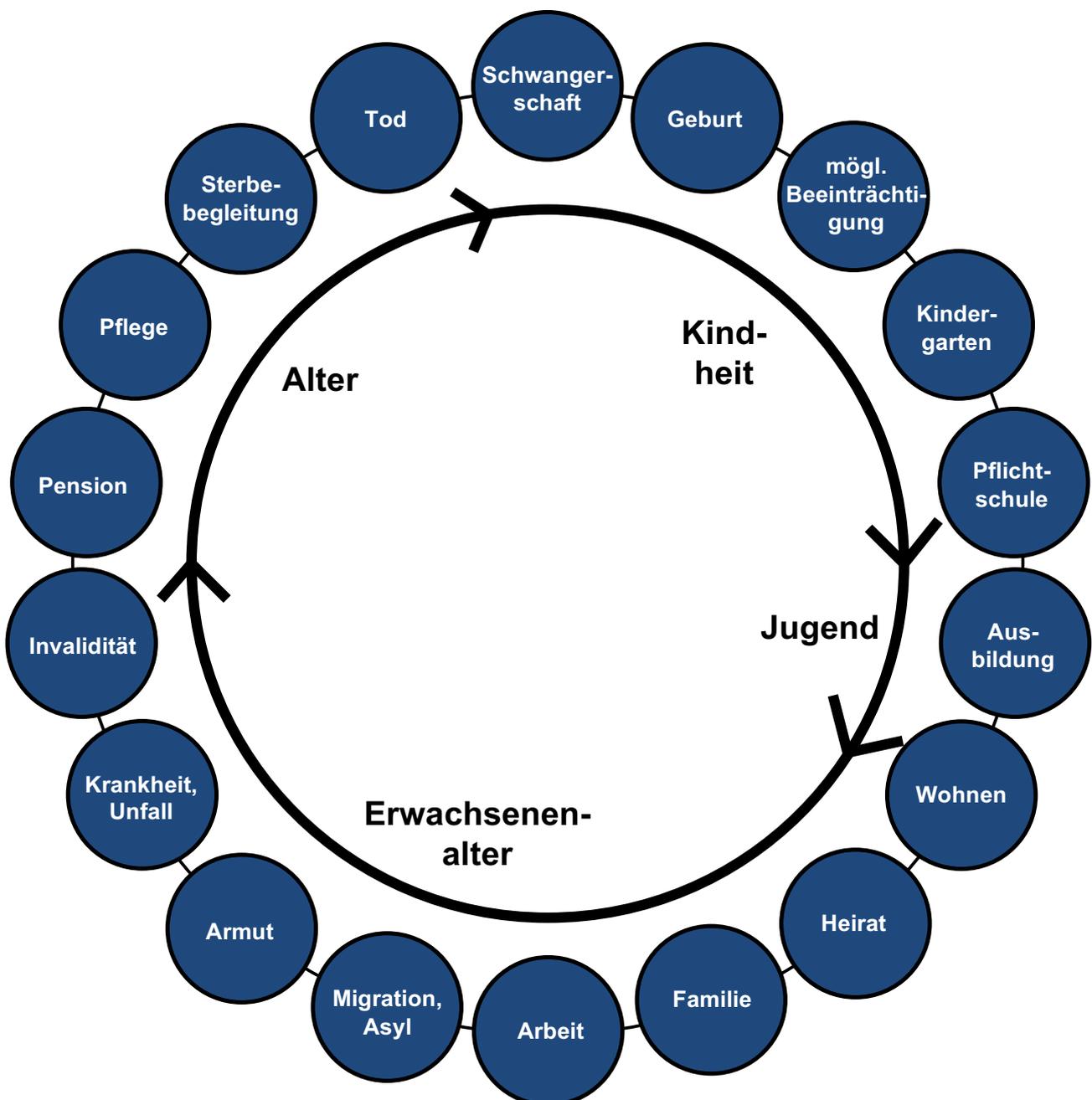


Abbildung 6 zeigt den Entwurf des „Lebensverlaufsmodells“, das die wesentlichen Stationen eines Lebensverlaufs inklusive Problemphasen, von der Schwangerschaft bis zum Tod visualisiert, jedoch keinen Anspruch auf Vollständigkeit erhebt und je nach Bedarf veränderbar ist. Das Modell zeigt innen die wichtigsten Altersphasen und die außen zugeordneten blauen Lebensphasen-Buttons, die bei Berührung in eine nächste Informationsebene führen. Die Kreisform symbolisiert einen Lebenskreislauf, der generationenübergreifend ist und auch andere Menschen aus dem eigenen Lebensumfeld (z. B. Kinder, Eltern, etc.) miteinbezieht.

Abbildung 6: Prinzip Lebensverlaufsmodell



Den Menschen und seine individuelle Lebenssituation in den Mittelpunkt stellen - das ist der wesentliche Unterschied zu den bisherigen sozialen Online-Informationsseiten, die sich eher problemzentriert auf die fachspezifischen Handlungsfelder der Sozialen Arbeit fokussieren. Das Lebensverlaufsmodell bietet nicht nur kurzfristige Problemlösungen innerhalb einer einmaligen KlientInnenberatung, sondern kann auch einen längerfristigen Begleitungsprozess besser unterstützen, in dem mit dem/der KlientIn Ziele vereinbart werden und im Lebensverlaufsmodell Vor- und Rückschauen gemacht werden können. Ein Sozialarbeiter beschreibt diese beiden unterschiedlichen Settings wie folgt:

*„... der kommt einmal, der will was von dir und das ist zu lösen und fertig ... der kommt vielleicht nie wieder ... während in einer Betreuung hast du natürlich eine richtige Beziehungsarbeit, weil der ... weil der ... hat das Problem, weil er zum Beispiel genau diese Beziehungen nicht hat, die er aber braucht, um das Problem zu lösen, ja? ... das ist ein ganz anderes Setting, ja?“*  
(T12, Z. 135-139)

Zusätzlich erlaubt das Lebensverlaufsmodell Verknüpfungen zu Nachbarprofessionen (Medizin, Pflege, Pädagogik, Psychologie), die über die klassischen Handlungsfelder der Sozialen Arbeit hinausgehen, aber auch zu lebensnahen Institutionen die auf den ersten Blick gar nichts mit Sozialarbeit zu tun haben. So kann z. B. in der Lebensphase „Arbeit“ das Finanzamt oder die Arbeiterkammer eine wichtige Rolle spielen bzw. der Energieversorger in der Lebensphase „Wohnen“ oder „Armut“, wenn dem/der MieterIn aufgrund von Zahlungsrückständen der Strom oder das Gas abgedreht worden ist.

Der deutsche Hirnforscher Gerald Hüther und seine Co-Autorin Christa Spannbauer beschreiben diesen Blick auf das Ganze mit dem Begriff „Connectedness“ und sagen dazu:

*„Connectedness bedeutet, die Welt nicht als eine Ansammlung voneinander isolierter Teile zu sehen, sondern als ein lebendiges Netz, in dem alles miteinander verbunden und wechselseitig voneinander abhängig ist [...] Denn die Vielfalt ermöglicht viele verschiedene Perspektiven und stellt dadurch im Umgang mit Problemen ein ganzes Set an Lösungsmöglichkeiten zur Verfügung.“* (Hüther/Spannbauer 2012:11-12)

Das Prinzip der Vernetzung ist auch ein wesentliches Arbeitsprinzip der Sozialarbeit, um vorhandene, regionale Strukturen und Ressourcen miteinander zu verknüpfen und so im Sinne von Case/Care Management (vgl. Kapitel 4.2) passgenaue Hilfe, maximale KlientInnenbeteiligung, Flexibilität und ökonomisches Vorgehen gewährleisten zu können.

### 5.3 Konkretes Modell einer Sozialinfo-App am Beispiel „Wohnen“

In diesem Kapitel soll konkret gezeigt werden, wie eine neue Sozialinfo-App aufgebaut sein kann und wie die unterschiedlichen Ebenen vom Einstiegs-Screen bis hin zur Ergebnisdarstellung aussehen können bzw. welche Informationen damit verbunden sind. Die rot umrandeten Elemente symbolisieren die jeweils von dem Nutzer bzw. der Nutzerin aktivierten Buttons.

#### 5.3.1 Ebene 01

Abbildung 7 zeigt den Einstiegs-Screen, der auf dem Lebensverlaufsmodell (Abbildung 6) aufbaut. Zuerst muss der/die NutzerIn über den zentralen Button in der Mitte eine regionale Eingrenzung vornehmen, erst danach kann ein blauer Lebensphasen-Button aktiviert werden. Diese regionale Eingrenzung (z. B. auf Bezirksebene) reduziert die Datenvielfalt im Hintergrund erheblich und stellt auch einen direkten Bezug zwischen der individuell lebensweltlichen Situation des Nutzers bzw. der Nutzerin und den regional verfügbaren Unterstützungsangeboten her. Dabei kann es sich sowohl um den Wohnbezirk (z. B. des Klienten bzw. der Klientin), als auch um den Arbeitsbezirk (z. B. des Sozialarbeiters bzw. der Sozialarbeiterin) handeln.

*„Was auch ganz wichtig ist, glaube ich ... dass es relativ egal ist ob das für Professionisten ist oder die Bevölkerung, es muss einen klaren Bezug zur Region geben.“ (T11.1, Z. 18-20)*

Als zusätzliche Option kann im Einstiegs-Screen sofortige Hilfe (Button „SOFORT HILFE“) angefordert werden (Links zu bekannten Notfalltelefonnummern) oder es können persönlich abgespeicherte Daten aufgerufen werden, die im Zuge eines vorangegangenen Suchvorgangs schon einmal als persönliche Favoriten (Button „MEINE FAVORITEN“) abgespeichert wurden. Gerade für SozialarbeiterInnen hat die Personalisierung von Information in der täglichen Arbeit eine große Bedeutung, eine Sozialarbeiterin sagt dazu:

*„Naja ..... grundsätzlich hab ich da eine Mappe wo ich ausgedruckte gesammelte Informationen versuche am aktuellsten Stand zu halten ... krieg da natürlich nachdem ich in ziemlich vielen Verteilern bin immer wieder die aktuelle Info via Mail ... ah ... wenn ich etwas Spezielles suche ... Google macht's möglich ... ja? ... ganz klar ... ja?“ (T13, Z. 5-9)*

Die Möglichkeit in einem Informationssystem Favoriten abzuspeichern, kann unterschiedliche bisher verwendete Medien (Papierkopien, Emails, Internetseiten) ergänzen oder vielleicht sogar ersetzen und sowohl Datenaktualität gewährleisten, als auch Zeitersparnis bewirken.

### 5.3.2 Ebene 02

Zur Erklärung der weiteren Ebenen wurde die Lebensphase „Wohnen“ gewählt. Die Darstellung in Abbildung 8 zeigt einen Aufbau, der auf Themen basiert, die eine Relevanz für diese Lebensphase haben können. Die gewählten Themen haben jedoch keinen Anspruch auf Vollständigkeit und können je nach regionalem Bedarf unterschiedlich sein. Die verwendete Sprache stellt einen Kompromiss zwischen sozialarbeiterischer Professionalität und allgemeiner Verständlichkeit dar.

Abbildung 9 zeigt eine wählbare Alternativvariante dieser Ebene (rechteckiger Button links oben), in der die Themenbegriffe durch leicht verständliche Fragen ersetzt werden. Ein Klient sagt dazu:

*„Du suchst ja Antworten auf der App ... meistens weißt du ja selber nicht welche Frage du hast ... deswegen wäre es nicht schlecht, wenn ... wäre es nicht schlecht, wenn schon die Fragen dort stehen ... und drunter die Antwort ...“ (T14, Z. 169-171)*

Aus der Sicht einer Fachkraft für Sozialarbeit stellt sich die Problematik der Sprache wie folgt dar:

*„... und für die Klienten musst du die Fragestellung übernehmen ... aus meiner Erfahrung kann ich sagen, die können nicht einmal die richtige Frage stellen ... und da musst du ganz unten anfangen ... und da ist so eine lebensabschnittsmäßige Fokussierung auf Problemgruppen durchaus von Vorteil ...“ (T12, Z. 253-257)*

Diese Variante im Sinne von leichter Sprache (vgl. Kapitel 4.3) kann z. B. für Menschen mit kognitiver Beeinträchtigung, für Menschen mit niedrigem Bildungsniveau oder für Menschen mit fehlenden Sprach- bzw. Deutschkenntnissen die Niederschwelligkeit des Zugangs zu diesem Informationssystem erhöhen. Dies erfolgt aber nicht nur durch die leichte Sprache, sondern auch durch den Zugang über Lebensphasen, der der jeweiligen Lebens- bzw. Problemsituation dieses Menschen entspricht.

### 5.3.3 Ebene 03

In Abbildung 10 werden mögliche Unterthemen für die Lebensphase „Wohnen“ dargestellt, auf Basis der in Kapitel 5.3.2 beschriebenen Fragen. Im Sinne einer ganzheitlichen Betrachtungsweise werden hier alle Unterthemen dargestellt, nicht nur die Unterthemen zur Frage: „Wo finde ich schnell ein Dach über dem Kopf?“ (für Familie / Frauen /, Mutter + Kind / Männer / Jugendliche). Diese Darstellung soll dem/der LeserIn ein Gefühl dafür geben, wie eine Gesamtbild zum Thema Wohnen aussehen kann. Dieses Gesamtbild ist jedoch nur eine mögliche Variante und hat keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Die Gestaltung über Kreise und Verbindungslinien wird bewusst weiterverfolgt und soll es NutzerInnen erleichtern, thematische Zusammenhänge bzw. mögliche Optionen besser zu erkennen und besser zu verstehen. Dies ist m. E. auch ein wesentlicher Unterschied in der Gestaltung und in der Wahrnehmung von Information, im Vergleich zur listenhaften Darstellung in den derzeit üblichen Online-Sozial-Informationssystemen (vgl. z. B. Amt der NÖ Landesregierung o. A. oder Magistrat der Stadt Krems o. A.).

Der Button „ZURÜCK“ links unten führt den/die NutzerIn wieder zurück auf Ebene 02.

### 5.3.4 Ebene 04

In dieser Ebene wird erstmals ein konkretes Suchergebnis für die Frage „Wo finde ich schnell ein Dach über dem Kopf?“ und für die Zielgruppe „Jugendliche“ angezeigt. Abbildung 11 zeigt die bewusst reduzierte Informationsdichte, die im Wesentlichen nur aus den wichtigsten Daten einer Einrichtung/Organisation/Institution besteht, wie z. B.:

- Name
- Adresse
- Landkarte
- Telefonnummer
- Email-Adresse

Diese Information ist aber so gestaltet, dass eine möglichst niederschwellige und direkte Kontaktaufnahme über die App möglich ist. Die Informationen in blau sind direkt verlinkt und so wird,

- bei einer Berührung der Landkarte eine Route vorschlagen (z. B. über Google Maps®)
- bei einer Berührung der Telefonnummer ein Anruf eingeleitet
- bei einer Berührung der Email-Adresse eine neue Email verfasst

Mit dem Button „ALS FAVORIT SPEICHERN“ kann dieser Datensatz in die persönlichen Favoriten übernommen werden und in Zukunft bereits von Ebene 01 aus abgerufen werden,

der Button „MEHR INFO“ führt in die nächste Ebene und der Button „ZURÜCK“ führt den/die NutzerIn wieder retour auf Ebene 03.

### 5.3.5 Ebene 05

Die letzte und finale Informationsebene wird dann aktiv, wenn der/die NutzerIn den Button „MEHR INFO“ in Ebene 04 aktiviert. Wie in Abbildung 12 ersichtlich, soll sich auch diese Informationsebene auf die wesentlichsten Informationen beschränken und auch dem Prinzip der leichten Sprache folgen. Die Informationen auf Ebene 05 können je nach Organisation/Einrichtung/Institution unterschiedlich sein, jedoch soll die Relevanz dieser Informationen für Laien der Sozialarbeit bzw. für KlientInnen an erster Stelle stehen, wie z. B.:

- kurze Beschreibung der Organisation/Einrichtung/Institution
- kurze Beschreibung der Angebote
- Öffnungszeiten
- etc.

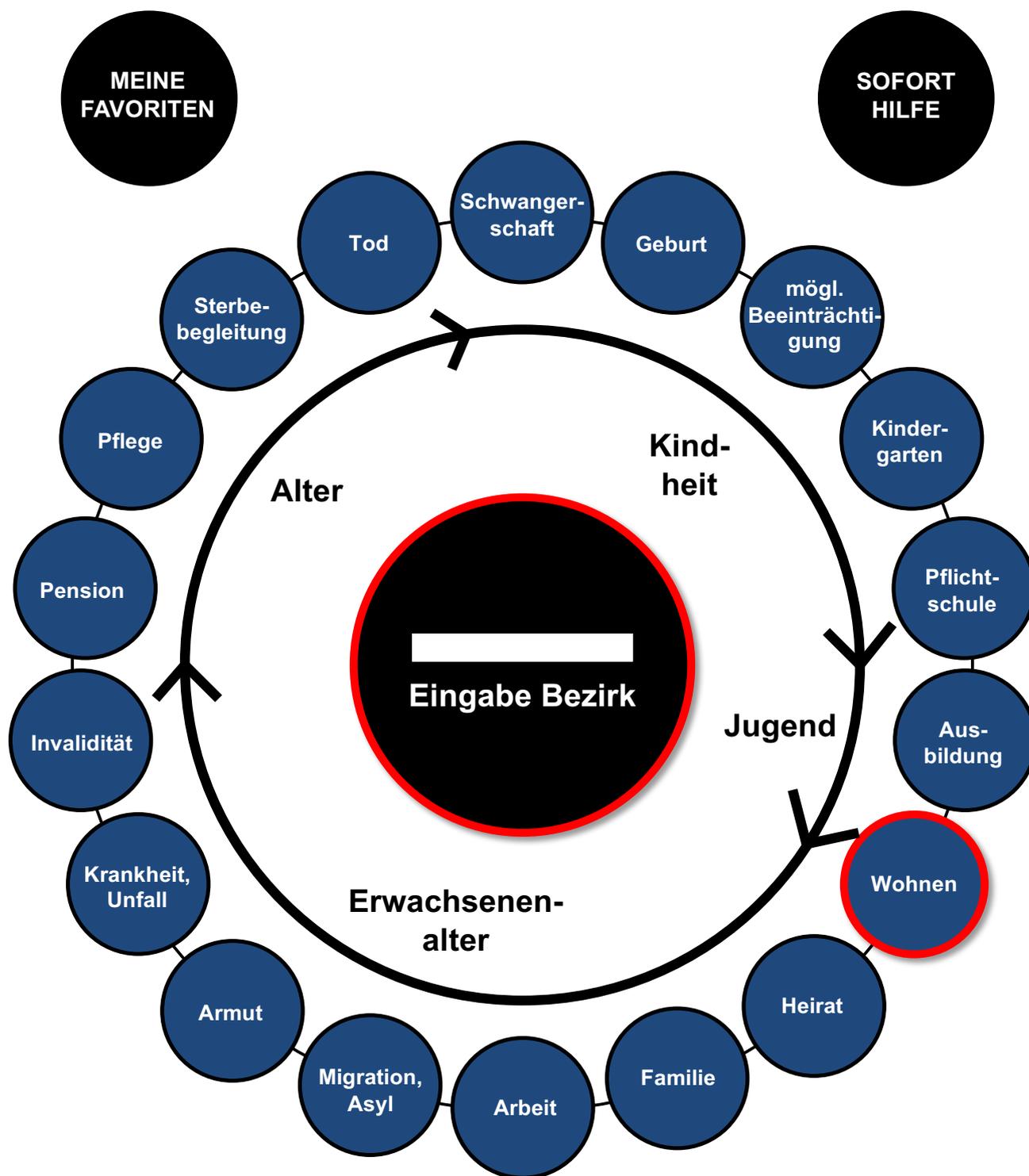
Eine Sozialarbeiterin in der behördlichen Sozialarbeit beschreibt diesen stufenweisen Informationszugang ihrer KlientInnen über digitale Medien wie folgt:

*„Und ich glaube schon, wenn man so ein Tool macht, mein Klientel ist ein Klientel, das zum Teil ganz schwer lesen kann und schwer schreiben kann, aber digital sind sie gar nicht so schlecht, sie verstehen halt viele Sachen nicht. Also ich glaube, dass denen wirklich geholfen ist, wenn sie so eine Plattform haben, wo man sich wirklich ganz einfach zurechtfindet, mit ganz wichtigen Grundinformationen und erst bei einem zweiten Klick, wo dann die Detailinformationen sind.“ (T11.1, Z. 139-145)*

Eine weitere Informationsvertiefung in dieser Ebene ist nur mehr über den direkten Link zur Website der Organisation/Einrichtung/Institution möglich.

Der Button „ZURÜCK“ links unten führt den/die NutzerIn wieder zurück auf Ebene 04.

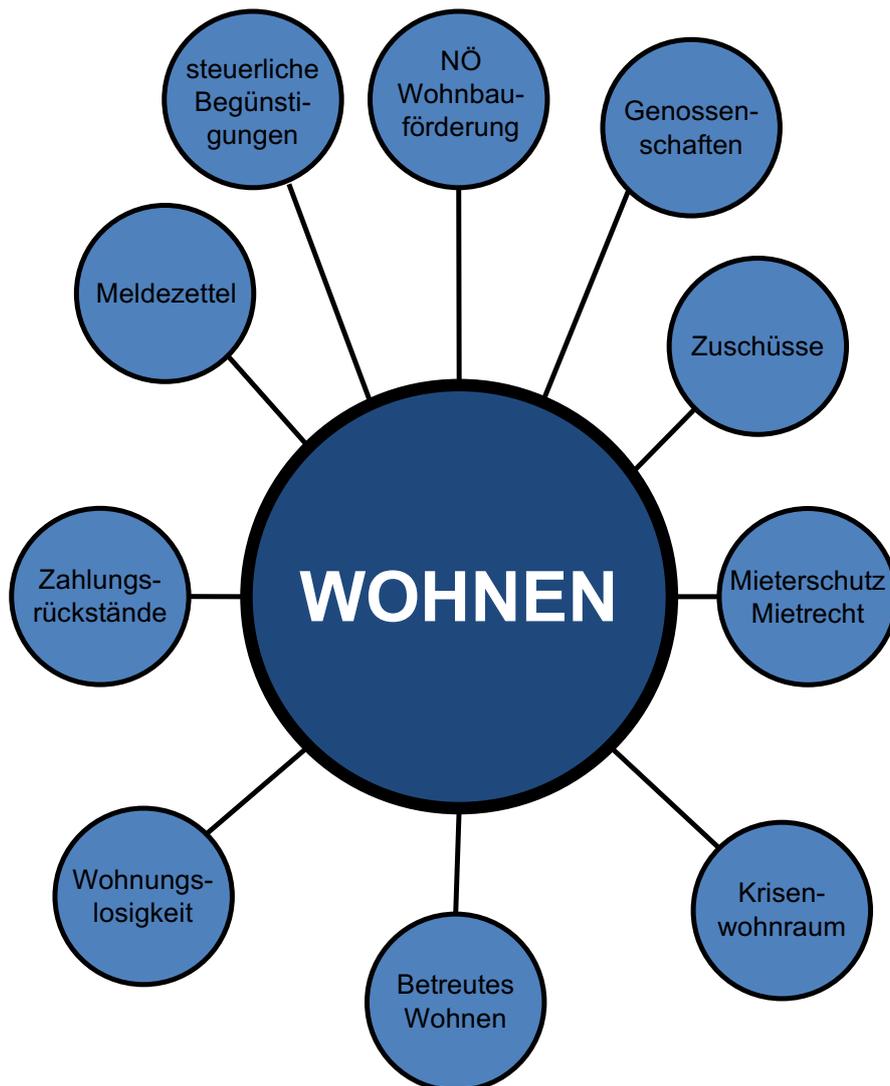
Abbildung 7: Sozialinfo-App / Ebene 01



EBENE 01

Abbildung 8: Sozialinfo-App / Ebene 02 / Themen

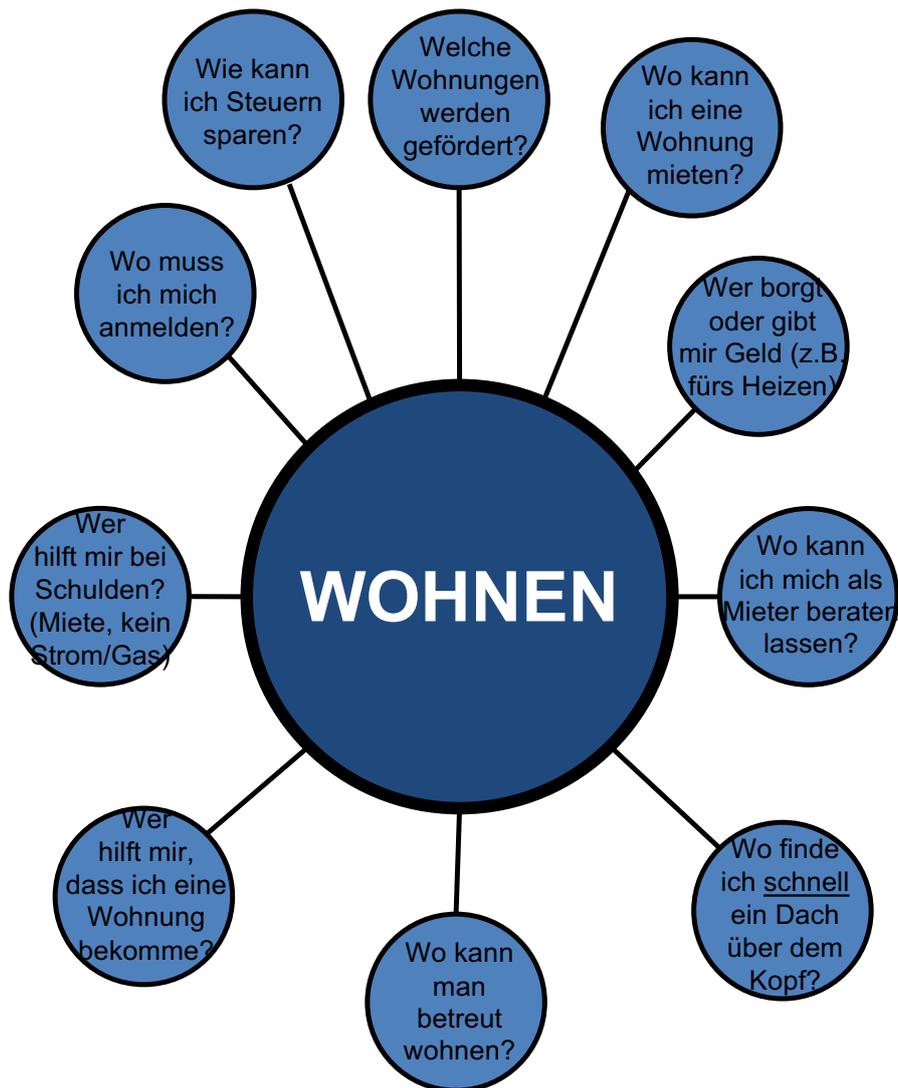
**FRAGEN** oder **THEMEN**



**EBENE 02**

Abbildung 9: Sozialinfo-App / Ebene 02 / Fragen

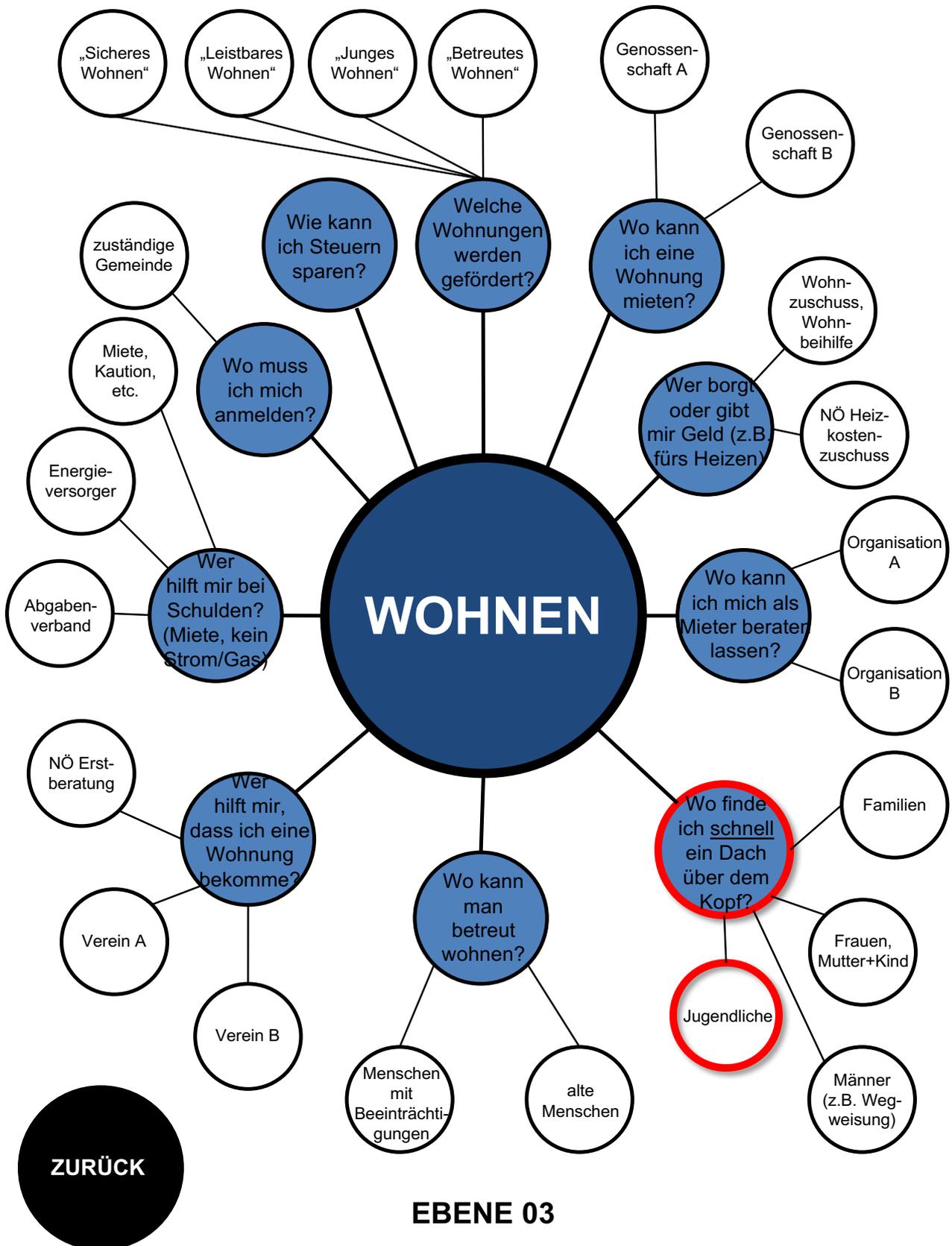
**FRAGEN** oder **THEMEN**



**ZURÜCK**

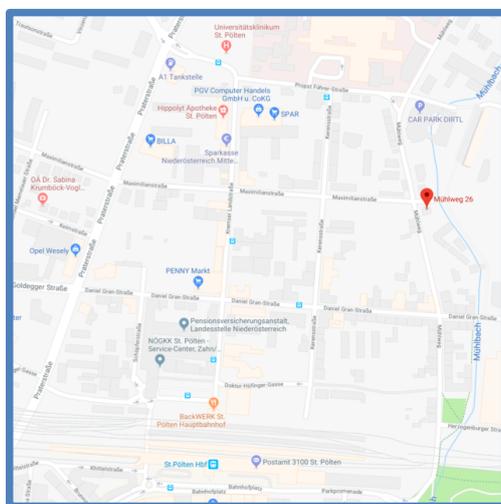
**EBENE 02**

Abbildung 10: Sozialinfo-App / Ebene 03



## Jugendnotschlafstelle COMePASS Emmausgemeinschaft St. Pölten

Mühlweg 26  
3100 St. Pölten



[0676/88644-740](tel:067688644740)



[comepass@emmaus.at](mailto:comepass@emmaus.at)

ZURÜCK

MEHR  
INFO

ALS FAVORIT  
SPEICHERN

EBENE 04

### **Beschreibung:**

COMePASS ist eine Notschlafstelle  
für Jugendliche und junge Erwachsene  
von 14 – 25 Jahren

### **Angebote:**

Wohnen, Essen, Internet, Dusch- und  
Waschmöglichkeit, Beratung

### **Öffnungszeiten:**

täglich von 19:00 bis 9:00 Uhr

### **Internetseite:**

[www.emmaus.at](http://www.emmaus.at)



**EBENE 05**

## 5.4 Rahmenbedingungen und Anforderungen

Dieses Kapitel beschäftigt sich mit wesentlichen Rahmenbedingungen und Anforderungen an eine neue Sozialhilfe-App, die sich im Zuge der unterschiedlichen ExpertInneninterviews herauskristallisiert haben.

### 5.4.1 Technologie

Wie schon in Kapitel 1.3 beschrieben, nimmt die Anzahl der Haushalte mit Internetzugang in Österreich von Jahr zu Jahr zu und auch die Nutzung von mobilen Geräten, wie Smartphones und Tablets. Schon alleine dieser Umstand spricht grundsätzlich dafür, sich bei der Entwicklung eines neuen digitalen Informationssystems darauf zu konzentrieren, dass dieses System auch auf mobilen Geräten optimal nutzbar ist. Ein Sozialarbeiter meint zu diesem Thema:

*„... es hat ja schon jeder bereits ein Telefon ... es kann jeder quasi ... das ist derartig, ah ... es gibt eine solche Durchwirkung durch das Tool [Anm. d. Verf.: das Smartphone], das sollte man auch verwenden ...“ (T12, Z. 226-228)*

*„... das wird sich natürlich noch weiter entwickeln schätze ich ... und das müsste dann schon ... also das soll wenn man das jetzt neu macht ... müsste das schon auf diesem technischen Standard sein ... den man in ein bis zwei Jahren erwarten kann ... sonst ist es wieder ein altes Eisen ... und versichert es ... so sehe ich das ...“ (T12, Z. 367-371)*

Auch aus der professionellen Sicht eines/einer SozialarbeiterIn auf seine/ihre KlientInnen wird von den InterviewpartnerInnen bestätigt, dass es Sinn macht, sich auf die mobile Technologie zu konzentrieren, aber nur unter bestimmten Rahmenbedingungen. Hier ein Beispiel dafür:

*„... unser Klientel neigt ja dazu, immer die neuesten Handys zu haben ... ah ... allerdings habe ich immer wieder den Eindruck, sie können damit nicht umgehen ... also ganz einfache Handhabungen schaffen sie nicht auf ihren tollen Handys ... ja? ... ah ... es muss wirklich sehr, sehr einfach in der Handhabung sein, dass sie das schaffen ...“ (T13, Z. 114-118)*

Diese Forderung nach Einfachheit bzw. nach Komplexitätsminimierung unterstreicht eine Umsetzung als App, da diese im Gegensatz zu einem PC-Programm in ihrem Umfang eingeschränkt und in ihrer Bedienung intuitiv sein muss.

## 5.4.2 Kosten

Einhergehend mit der Umsetzung als Smartphone-App, stellt sich natürlich auch die Frage der laufenden Handy-Kosten, die insbesondere für KlientInnen der Sozialarbeit oft eine wesentliche ist. Eine Sozialarbeiterin sagt dazu:

*„... es ist ja oft Mitte des Monats bei mir so, dass ich meine Klientinnen und Klienten nicht mehr erreiche ... also rufe ich an, hinterlasse eine Nachricht auf Band, sie können das nicht mehr abhören, weil sie kein Guthaben mehr haben [Anm. d. Verf.: das betrifft in erster Linie KlientInnen mit Wertkartenhandys], können mich in Folge dessen auch nicht mehr zurückrufen ... also ich merke da immer, so ab dem 12., 13. [Anm. d. Verf.: des Monats] gibt's da massiv ein Problem ... ja? .....also es ist schon auch eine Kostenfrage ...“ (T13, Z. 139-144)*

Ein Klient der Sozialarbeit schlägt dazu vor, eine Offline-Version zu entwickeln und damit laufende Internetkosten zu vermeiden (vgl. T14, Z. 188-189), mit dem Nachteil, dass in regelmäßigen Abständen ein App-Update durchgeführt werden muss, um die Datenaktualität zu gewährleisten.

Die Frage, ob eine Sozialinfo-App (neben anfallenden Online-Kosten) grundsätzlich kostenlos sein soll, kann m. E. letztendlich nur der Entwickler bzw. Betreiber dieser App beantworten. Ein Sozialarbeiter beantwortet die Frage der Finanzierung wie folgt:

*„Länder und Bund, das ist eine öffentliche Aufgabe ... eindeutig, ja? ...da gibt es überhaupt keine Frage ... also ich würde sagen, es muss auf beiden Ebenen eine Finanzierung geben ... aber ich vermute, dass es auf der Länderebene besser angesiedelt ist, weil das zusätzlich eben auch einen regionalen Aspekt hat ...“ (T12, Z. 308-311)*

## 5.4.3 Anonymität

Im derzeitigen Entwurf einer neuen Sozialinfo-App besteht für die NutzerInnen keine Notwendigkeit persönliche Daten bekannt zu geben. Das Preisgeben von persönlichen Informationen kann eine wesentliche Zugangshürde darstellen und macht m. E. nur dann Sinn, wenn damit für die NutzerInnen ein konkreter Vorteil verbunden ist. Ein Klient sagt dazu:

*„Keine Registrierung ... [B lacht] ... wenn da steht, bitte melden sie sich an für weitere Informationen, dann wird sie gleich wieder gelöscht ..... ich mein ... für was sich auch anmelden oder registrieren ... ja gut, für so ... Email-News ... Email-Adresse eingeben schadet nie ... mach ich gerne ..... eine Anmeldung oder so etwas ist total schwachsinnig ... außer man kriegt einen Vorteil ... (T14, Z. 131-135)*

Im Gegensatz zu dem derzeit gängigen Prinzip, möglichst viele Daten über die NutzerInnen zu sammeln und diese dann nach unterschiedlichen Kriterien auszuwerten, wäre es in diesem Konzept wünschenswert, die laufenden Erfahrungen und Erkenntnisse möglichst vieler Stakeholder einfließen zu lassen und damit eine neue Art „aktive Feedbackkultur“ zu etablieren, um die App laufend weiterzuentwickeln, ganz im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses.

#### 5.4.4 Aktualität

Ein wesentliches Kriterium für NutzerInnen einer Sozialinfo-App stellt natürlich die Aktualität der Daten dar. Eine Sozialarbeiterin bezeichnet Datenaktualität als „Hygienefaktor“, der Zeit und Frust erspart und sagt dazu:

*„... es wäre irgendwie eine Zeitersparnis ... weil wenn du sagst, dass die [Anm. d. Verf.: die Sozialinfo-App] wunderbar funktioniert ... dann nehme ich an, sie ist tagesaktuell die Information die da drinnen ist ... das wäre super ... ah ... es würde mir und dem Klientel ... ah ... viel Frust ersparen ... ah ... wir wären schneller einfach, beide ... in unserer Zielerreichung ...“*

(T13, Z. 371-375)

Da das Thema Datenaktualität und deren Aufrechterhaltung auch in den Arbeiten meiner KollegInnen eine zentrale Rolle spielt, möchte ich hier nicht näher darauf eingehen.

## 6 Resümee, Rück- und Ausblick

Unsere individuellen Lebenswelten werden durch die Digitalisierung von Information immer komplexer. Sowohl die Informationsbreite, als auch die Informationstiefe nehmen durch die stark anwachsende, ja fast schon grenzenlose Speicherkapazität von digitalen Systemen immer weiter zu, auch was die Darstellung der Angebote von Institutionen der Sozialen Arbeit und anderen psychosozialen Ressourcen betrifft. Besonders für Laien der Sozialarbeit, wie z. B. KlientInnen und ihre Angehörigen, bedeutet dies eine nicht zu unterschätzende Hürde in einer Welt, in der zwar alle Informationen vorhanden sind, diese aber durch einen komplexen Zugang nur schwer auffindbar sind. In den ExpertInneninterviews wurde mir immer wieder bestätigt, dass diese Fülle an Information aber gleichzeitig zu einer Überforderung der NutzerInnen führen kann, auch bei professionellen HelferInnen.

Der Schluss lag nun nahe, mich bei meinen Überlegungen zu einer neuen, simplifizierten Sozialinfo-App von dem Thema der Informationsvollständigkeit zu entfernen und stattdessen einen möglichst niederschweligen Zugang zu digitalen Informationen, der die individuelle Lebenssituation bzw. den individuellen Lebensverlauf von Menschen widerspiegelt, zu entwickeln – das sogenannte „Lebensverlaufsmodell“.

Aus meiner Sicht besteht gerade innerhalb der Profession der Sozialen Arbeit die Gefahr, sich zu schnell mit Lösungen für Probleme zu beschäftigen und dabei „das große Ganze“ aus dem Blick zu verlieren. Pantuček (2012:13-14) plädiert für eine „*Annäherung an die KlientInnen und ihre Lebenswelten*“ und sagt:

*„Die Klärung der Lebenslage im notwendig kooperativen Prozess mit den KlientInnen und deren sozialem Umfeld veränderte, richtig gemacht, bereits die Lebenslage, die Beziehungen im sozialen Umfeld und die Fähigkeiten der KlientInnen zur Nutzung der Ressourcen dieses Umfelds.“*

Manchmal geht es aber auch nur darum, möglichst schnell, direkt und ohne Umwege zu der gewünschten Information zu gelangen. Der Ansatz des Lebensverlaufsmodells soll auch diese Anforderung berücksichtigen.

Die Tendenz bzw. Problematik der Wissenschaft (vielleicht auch die der Sozialen Arbeit), im Zuge ihrer Forschung die Dinge immer mehr in Einzelteile zu zerlegen und diese so genau wie möglich zu untersuchen, beschreiben Hüther/Spannbauer (2012:10) wie folgt:

*„Die vielen einzelnen Wissenschaftsdisziplinen haben derzeit einen kritischen Punkt erreicht, an dem sie sich gezwungen sehen, die gesammelten und immer unübersichtlicher, oft sogar immer widersprüchlicher gewordenen Einzelbefunde neu zu ordnen [...] Der Philosoph Karl Jaspers bezeichnete solche Epochen als ‚Achsenzeiten‘, die dadurch gekennzeichnet sind, dass die bisher vorherrschende analytische und spaltende Sichtweise durch eine synthetische, das bisher Getrennte nun wieder zusammenfügende Sichtweise, abgelöst wird.“*

Vielleicht kann meine Arbeit einen neuen, ganzheitlichen Blickwinkel auf die Visualisierung und Kommunikation des sozialen Hilfe- und Unterstützungssystems eröffnen. Es geht in meinem Ansatz nicht darum, dass SozialarbeiterInnen zukünftig durch digitale Systeme ersetzt werden, sondern dass sozialarbeiterische Prozesse zielgerichteter und auch effizienter stattfinden können und diese neue simplifizierte Sozialinfo-App einen Diskurs zwischen Profis und Laien der Sozialarbeit fördert.

Reflektiert auf den Forschungsprozess zurückblickend, war der Mangel an Fachliteratur und an Best Practice Beispielen für mich ein guter Ansporn, mich intensiv mit den jeweiligen Perspektiven der ExpertInnen auseinanderzusetzen und einen neuen Ansatz zu diesem Thema zu entwickeln. Aus meiner Sicht konnten die Forschungsfragen (vgl. Kapitel 3.4) im Zuge dieser Arbeit gut beantwortet werden. Es ist mir jedoch wichtig zu erwähnen, dass die dargestellten Zugänge und Informations- bzw. Interaktionsebenen nur EIN Beispiel sind, das sowohl verändert, als auch weiterentwickelt werden kann und soll. Sie sind nur ein erster Ansatz und bedürfen weiterer Forschung und Ausarbeitung. Dieses Prinzip der kontinuierlichen Veränderung und Anpassung soll das Instrument lebendig und zeitgemäß halten und es einerseits ermöglichen, rasch auf Veränderungen in der sozialen Unterstützungslandschaft zu reagieren, aber andererseits auch auf veränderte Anforderungen der NutzerInnen einzugehen.

Ich würde mich freuen, wenn sich dem Leser bzw. der Leserin meiner Arbeit durch diese neuen Denkansätze ein neuer, vielleicht simplifizierter Zugang zur Profession der Sozialen Arbeit eröffnet.

# Literatur

- Amt der NÖ Landesregierung**, Sozialinfo – der Sozialratgeber in Niederösterreich (o. A.):  
Website. <https://sozialinfo.noel.gv.at/content/de/9/Homepage.do>
- DGCC – Deutsche Gesellschaft für Care und Case Management**, Was ist CM? (o. A.):  
Website: <https://www.dgcc.de/case-management/> [Zugriff: 23.3.2018]
- Erhardt**, Angelika (2013): Methoden der Sozialen Arbeit, 2. Auflage, Schwalbach/Ts:  
Wochenschau Verlag / Dr. Kurt Debus Verlag.
- Flick**, Uwe (2014): Sozialforschung. Methoden und Anwendungen – Ein Überblick für die  
BA-Studiengänge, 2. Auflage, Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag.
- Gläser**, Jochen / **Laudel**, Grit (2010): Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse,  
4. Auflage, Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften / Springer Fachmedien.
- Grigori**, Eva / **Pantuček-Eisenbacher**, Peter (2016): Inklusions-Chart Version 4 (IC4),  
Manual. Download unter:  
[http://www.inklusionschart.eu/images/ic/IC4/IC4\\_Manual.pdf](http://www.inklusionschart.eu/images/ic/IC4/IC4_Manual.pdf)
- Hüther**, Gerald (2013): Kommunale Intelligenz. Potentialentfaltung in Städten und  
Gemeinden, Hamburg: Edition Körber Stiftung.
- Hüther**, Gerald / **Spannbauer**, Christa (2012): Wege zum Wir. In: Hüther, Gerald /  
Spannbauer, Christa (Hg.Innen): Connectedness. Warum wir ein neues Weltbild  
brauchen, 1. Auflage, Bern: Huber Verlag.
- Magistrat der Stadt Krems**, Sozialratgeber der Stadt Krems und des Bezirks Krems (o. A.):  
Website. <http://sozialratgeber.krems.at/cms/website.php> [Zugriff: 23.3.2018]
- Mobile Marketing Association Austria** (2017): Mobile Communication Report 2017, Wien.  
Download unter: <https://www.mmaaustria.at/studien> [Zugriff: 23.3.2018]
- Netzwerk Leichte Sprache**, Die Regeln für Leichte Sprache (o. A.): Website.  
<https://www.leichte-sprache.org/die-regeln/> [Zugriff: 23.3.2018]
- obds - Österreichischer Berufsverband der Sozialen Arbeit**, Landesgruppe  
Niederösterreich, Die Sozialarbeit, Handlungsfelder (o. A.): Website.  
[http://www.sozialarbeit.at/index.php?article\\_id=100&clang=0](http://www.sozialarbeit.at/index.php?article_id=100&clang=0) [Zugriff: 23.3.2018]
- Pantuček**, Peter (2012): Soziale Diagnostik. Verfahren für die Praxis Sozialer Arbeit,  
3. aktualisierte Auflage, Wien: Böhlau Verlag.
- Rohrauer**, Bernd: Sozialatlas (o. A.): Website. <http://www.soziale-landschaft.org>  
[Zugriff: 23.3.2018]

**Rohrauer**, Bernd (2017): Der Sozialatlas - für direkte Verbindungen in der Sozialen Landschaft. In: SIO – Sozialarbeit in Oesterreich. Zeitschrift Soziale Arbeit, Bildung und Politik, Ausgabe 2/17, Wien: obds – Österreichischer Berufsverband für Soziale Arbeit, S. 25-28.

**Schilling**, Karolina (2016): Apps machen. Der Kompaktkurs für Designer: Von der Idee bis zum klickbaren Prototyp, München: Carl Hansa Verlag.

**Statistik Austria** (2018): IKT-Einsatz in Haushalten 2017. Download unter:

[https://www.statistik.at/web\\_de/statistiken/energie\\_umwelt\\_innovation\\_mobilitaet/informationsgesellschaft/ikt-einsatz\\_in\\_haushalten/index.html](https://www.statistik.at/web_de/statistiken/energie_umwelt_innovation_mobilitaet/informationsgesellschaft/ikt-einsatz_in_haushalten/index.html) [Zugriff: 23.3.2018]

**Zahorka**, Florian (2016): Psychosoziale Helplines. Analyse zur Entwicklung von Empfehlungen einer integrierten und effizienten Adressierung von psychosozialen Problemen an Helplines unter Einbeziehung der präklinischen Notfallmedizin. Masterarbeit Soziale Arbeit, Sozialpolitik und Management, Management Center Innsbruck.

## Daten

**FT** Forschungstagebuch, verfasst von Günther Berger, September 2017 – März 2018

**ITV1.1** Interview 1.1, geführt von Günther Berger mit einer Sozialarbeiterin in der behördlichen Sozialarbeit, am 6.12.2017, Audiodatei

**TI1.1** Transkript Interview ITV1.1, erstellt von Günther Berger, Dezember 2017, Zeilen durchgehend nummeriert

**ITV2** Interview 2, geführt von Günther Berger mit einem Sozialarbeiter in der Wohnungslosenhilfe, am 28.12.2017, Audiodatei

**TI2** Transkript Interview ITV2, erstellt von Günther Berger, Jänner 2018, Zeilen durchgehend nummeriert

**ITV3** Interview 3, geführt von Günther Berger mit einer Sozialarbeiterin in der Wohnungslosenhilfe, am 31.1.2018, Audiodatei

**TI3** Transkript Interview ITV3, erstellt von Günther Berger, Februar 2018, Zeilen durchgehend nummeriert

**ITV4** Interview 4, geführt von Günther Berger mit einem Klienten der Wohnungslosenhilfe, am 10.2.2018, Audiodatei

**TI4** Transkript Interview ITV4, erstellt von Günther Berger, Februar 2018, Zeilen durchgehend nummeriert

# Abbildungsverzeichnis

<b>Abbildung 1:</b>	DIGSOZ - Digitales Verweisungstool zu Institutionen der Sozialen Arbeit und weiteren psychosozialen Ressourcen
Quelle:	eigene Quelle
<b>Abbildung 2:</b>	Zugangsmatrix Sozialratgeber Krems – Teil 1
Quelle:	eigene Quelle
<b>Abbildung 3:</b>	Zugangsmatrix Sozialratgeber Krems – Teil 2
Quelle:	eigene Quelle
<b>Abbildung 4:</b>	Zugangsmodell Handlungsfeld
Quelle:	eigene Quelle
<b>Abbildung 5:</b>	Zugangsmodell Lebenssituation
Quelle:	eigene Quelle
<b>Abbildung 6:</b>	Prinzip Lebensverlaufsmodell
Quelle:	eigene Quelle
<b>Abbildung 7:</b>	Sozialinfo-App / Ebene 01
Quelle:	eigene Quelle
<b>Abbildung 8:</b>	Sozialinfo-App / Ebene 02 / Themen
Quelle:	eigene Quelle
<b>Abbildung 9:</b>	Sozialinfo-App / Ebene 02 / Fragen
Quelle:	eigene Quelle
<b>Abbildung 10:</b>	Sozialinfo-App / Ebene 03
Quelle:	eigene Quelle
<b>Abbildung 11:</b>	Sozialinfo-App / Ebene 04
Quelle:	eigene Quelle
<b>Abbildung 12:</b>	Sozialinfo-App / Ebene 05
Quelle:	eigene Quelle
<b>Abbildung 13:</b>	Extraktionsbeispiel
Quelle:	eigene Quelle

# Anhang

## Leitfaden für die ExpertInneninterviews:

### *Interviewablauf:*

- Erklärung des Projektes
- Erklärung über Datenschutz, Anonymität und Aufnahme des Interviews
- Interview
- Abschlussfrage bzw. Klärung offener Fragen

### *Interviewfragen SozialarbeiterIn:*

1. Wie suchst du derzeit in deinem Tätigkeitsbereich nach sozialarbeiterisch relevanten Informationen?
2. Was funktioniert dabei gut und was nicht?
3. Welche Anforderungen hast du als Sozialarbeiterin an eine neue Sozialinfo-App?
4. Welche Anforderungen haben aus deiner Sicht Betroffene bzw. KlientInnen an eine Sozialinfo-App?
5. Welche Vor- und Nachteile hätte aus deiner Sicht eine Sozialinfo-App, die auf deinem Handy installiert ist, im Gegensatz zu einem PC?
6. Welche Themen sind aus deiner Sicht gerade für den Bereich Wohnen bzw. Wohnungslosigkeit wichtig?
7. Welche anderen Handlungsfelder bzw. Nachbarprofessionen sind für deine Arbeit besonders wichtig?
8. Was könnte eine gut funktionierende neue Sozialinfo-App für dich und deine KlientInnen bewirken?
9. **Abschlussfrage:** Was ist dir zu diesem Thema aus sozialarbeiterischer Sicht noch besonders wichtig?

### *Interviewfragen Klient:*

1. Welche Informationen wären in deiner Situation der Wohnungslosigkeit hilfreich gewesen?
2. Welche Themen sind in deiner derzeitigen Situation als Mieter besonders wichtig?
3. Wie könnte eine neue Sozialinfo-App, die auf deinem Handy installiert ist, bei diesen Themen für dich hilfreich sein?
4. Wie müsste so eine Sozialhilfe-App aufgebaut sein, damit du sie benutzt?
5. **Abschlussfrage:** Was wäre dir zu diesem Thema noch besonders wichtig?

Beispiel für eine Transkription (Auszug aus TI3):

*I: Interviewer*

**B:** Befragter

1 *I: Wie suchst du derzeit in deinem Tätigkeitsbereich nach sozialarbeiterisch*  
 2 *relevanten Informationen? Also welche Zugänge verwendest du da im täglichen*  
 3 *Leben?*

4

5 **B:** Naja ..... grundsätzlich hab ich eine **Mappe wo ich ausgedruckte gesammelte**  
 6 **Informationen versuche am aktuellsten Stand zu halten** ... krieg da natürlich  
 7 nachdem ich in ziemlich vielen Verteilern bin immer wieder die aktuelle Info via Mail  
 8 ... ah ... wenn etwas Spezielles suche ... **Google macht's möglich** ... ja? ... ganz klar  
 9 ... ja?

10

11 *I: Was funktioniert da ganz gut derzeit und was funktioniert nicht gut?*

12

13 **B:** Der Google kann natürlich nur das sagen ... was er in irgendeiner Form  
 14 gespeichert hat. Diese **informellen Informationen krieg ich dann eher von Kollegen,**  
 15 **Kolleginnen** ... auf Vernetzungstreffen ... das sind so diese informellen Infos ... die  
 16 aber schon ziemlich wichtig sind ... ja? ... und auch ziemlich was hergeben vom  
 17 Volumen ... was ich nicht im Google finde.

Beispiel für eine Extraktion nach Gläser/Laudel (2010):

Abbildung 13: Extraktionsbeispiel

Ifd. Nr.	Transkriptionstext	Daten	Zeile	Interpretation	Kategorie
28	Naja ..... grundsätzlich hab ich eine Mappe wo ich ausgedruckte gesammelte Informationen versuche am aktuellsten Stand zu halten ... krieg da natürlich nachdem ich in ziemlich vielen Verteilern bin immer wieder die aktuelle Info via Mail ... ah ... wenn etwas Spezielles suche ... Google macht's möglich ... ja? ... ganz klar ... ja?	TI3	5-9	SozialarbeiterInnen kreieren seinen/ihren persönlichen Informationspool für genau seine/ihren Arbeitsbereich	Personalisierung

# Eidesstattliche Erklärung

Ich, Günther Berger, geboren am 15.12.1966 in Scheibbs,  
erkläre,

1. dass ich diese Bachelorarbeit selbstständig verfasst, keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt und mich auch sonst keiner unerlaubten Hilfen bedient habe,
2. dass ich meine Bachelorarbeit bisher weder im In- noch im Ausland in irgendeiner Form als Prüfungsarbeit vorgelegt habe,

Scheibbs, am 16.4.2018

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'G. Berger', with a large, stylized flourish underneath.

Unterschrift