

Das digitale Verweisungstool - Suchverhalten und Ansprüche von SozialarbeiterInnen in der Praxis

Madeleine Enengl, Matr. Nr.: 1510406308

Bachelorarbeit 2

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

Datum: 18.04.2018

Version: 1

Begutachterin: DSAⁱⁿ Mag^a. Elisabeth Weber-Schigutt

Abstract

Die vorliegende qualitative Forschung beschäftigt sich mit dem Suchverhalten von SozialarbeiterInnen nach passenden Angeboten und Einrichtungen für KlientInnen in der Praxis. In einem Projektteam soll ein Konzept für ein digitales Verweisungstool entworfen werden. Durch leitfadengestützte Interviews und Gespräche mit SozialarbeiterInnen aus der Praxis wurden Daten erhoben und mittels qualitativer Inhaltsanalyse ausgewertet. Die Ergebnisse sollen die Grundlage für das Konzept des digitalen Verweisungstools aus Sicht der SozialarbeiterInnen bilden. Die Ergebnisse zeigen auf, dass eine hohe Erwartung seitens der SozialarbeiterInnen an ein digitales Verweisungstool besteht. Ein optimales digitales Verweisungstool soll nicht nur mithilfe von Kategorien zu einem raschen passgenauen Ergebnis führen, sondern auch den persönlichen Austausch zwischen KollegInnen beinhalten.

Abstract

The present qualitative research deals with the search behavior of social workers for suitable offers and institutions for clients in practice. This work is part of a collaborative research project, designed to consist of eight individual works, a concept for a digital referral tool for social work and other psychosocial resources. Through guided interviews with social workers in the field, data has been collected and evaluated by means of qualitative content analysis. The results should form the base for the concept of the digital referral tool from the view of social workers. The results show, that there is a high expectation on the part of social workers for a digital referral tool. An optimal digital referral tool should not only lead to a quick and accurate result with the help of categories, but also involve the personal exchange between colleagues.

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	5
2	Vom Erkenntnisinteresse zur Forschungsfrage	6
2.1	Forschungsinteresse	6
2.2	Vorannahmen	7
2.3	Forschungsfrage mit Detailfragen	8
2.4	Ziel der Forschung	8
2.5	Verwertungsinteresse	9
2.6	Definition relevanter Begriffe	9
3	Forschungskontext	10
3.1	Beschreibung des Forschungsfeldes	11
3.2	Forschungsfokus	11
4	Forschungsprozess	11
4.1	Methoden der Datenerhebung	12
4.1.1	Leitfadeninterview	12
4.1.2	InterviewpartnerInnen	12
4.2	Methode der Datenanalyse: qualitative Inhaltsanalyse	13
5	Ergebnisdarstellung	13
5.1	Spezifisches Rechercheverhalten der SozialarbeiterInnen	14
5.1.1	Vernetzung und Austausch	14
5.1.2	Listen und Mappen	15
5.1.3	Das Internet	16
5.2	Schwierigkeiten im momentanen Suchverhalten	16
5.2.1	Aktualität und Wartung	16
5.2.2	Regionalität	17
5.2.3	Versorgungsgrad und öffentliche Anbindung	18
5.2.4	Kostenstellen	18
5.2.5	Matchsystem der Filterebenen	19
5.2.6	Zeitaufwand	19
5.2.7	Komplexität der Persönlichkeiten und Berücksichtigung möglicher Erkrankungen	20
5.2.8	Geburtsort und Alter als wichtiger Indikator für Angebote	20
5.3	Rückschlüsse des aktuellen Suchverhaltens von SozialarbeiterInnen in der Praxis für ein digitales Verweisungstool	21
5.3.1	Das eigene und das fremde Handlungsfeld	21
5.3.2	Stichwortsuche	22
5.3.3	Rechtliche Grundlagen im Tool	22
5.3.4	Gemeinsame Sprache	23
5.3.5	Kongruenz zwischen schriftlicher und mündlicher Informationen	23
5.3.6	Kategorien - ja oder nein?	24
5.3.7	Video Intervention	24

6	Resümee	25
7	Rück- und Ausblick.....	27
	Literatur	28
	Daten.....	29
	Anhang	30
	Inteviewleitfaden für ExpertInneninterview	30
	Eidesstattliche Erklärung	33

1 Einleitung

In ganz Österreich existiert eine komplexe Landschaft an sozialen Angeboten und Leistungen. Für SozialarbeiterInnen in der Praxis ist es oft eine Herausforderung, das richtige Angebot für die KlientInnen zu finden und dann auch entsprechend zu verweisen. Öffnungszeiten, Angebotspalette und Aktualität des Angebotes variieren ständig, sodass es äußerst schwierig ist, DAS passende Angebot zu finden.

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

Mein Teil des Konzeptes (= definiertes Ziel der Projektgruppe) soll die Sicht der SozialarbeiterInnen hinsichtlich ihrer Bedürfnisse in der sozialarbeiterischen Praxis für ein digitales Verweisungstool sein. Ich möchte erforschen, was aus Sicht der professionellen Sozialen Arbeit in der Praxis essentiell ist. Sowohl im eigenen Handlungsfeld als auch in einem fremden. Wichtig ist mir auch, den Fokus auf sowohl dienstjüngere als auch dienstältere SozialarbeiterInnen zu legen und deren Bedürfnisunterscheidung in meiner Arbeit niederzuschreiben. Mithilfe von Interviews mit SozialarbeiterInnen aus der Praxis möchte ich meinen Beitrag für das gemeinsame Projekt - *das digitale Verweisungstool* - erarbeiten.

Der erste Teil dieser Arbeit ist dem Forschungsinteresse und der Fallbeschreibung gewidmet. Anschließend werden die Forschungsfrage und das Ziel der Forschung genauer erläutert, das Verwertungsinteresse und die verwendeten Begriffe definiert. Im dritten Kapitel wird auf den momentanen Stand der Forschung und auf den Forschungskontext genauer eingegangen. Das Kapitel „Die Beschreibung des Forschungsprozesses“ erklärt die Methoden der Datenerhebung und den Zugang zum Forschungsfeld. Der Hauptteil widmet sich der Ergebnisdarstellung. Den Abschluss der Arbeit bilden das Resümee und der Rück- und Ausblick des Themas in Bezug auf die Soziale Arbeit.

2 Vom Erkenntnisinteresse zur Forschungsfrage

Im folgenden Kapitel werden das subjektive Forschungsinteresse und die daraus resultierenden Vorannahmen beschrieben. Anschließend wird die Forschungsfrage gestellt und mithilfe von Unterfragen konkretisiert. Sowohl das Ziel dieser Forschung als auch das Verwertungsinteresse sind Teil dieses Kapitels. Die Definitionen der verwendeten und relevanten Begriffe werden den Abschluss dieses Kapitels bilden.

2.1 Forschungsinteresse

Ich habe im dritten Semester meine erste Bachelorarbeit über den Verselbständigungsprozess bei Jugendlichen („Careleaver“; Jugendliche in Fremdunterbringungen bzw. Jugendliche, die von der Kinder- und Jugendhilfe betreut wurden) geschrieben. Dabei ging es darum, dass Jugendliche ab dem 18. Lebensjahr, lt. Gesetz, keine Angebote der Kinder- und Jugendhilfe mehr in Anspruch nehmen können und auch vermehrt keine familiären Ressourcen haben. Ich habe erforscht, in welchen Lebensbereichen diese Jugendlichen weitere Unterstützung brauchen und wie sie dann zu Informationen kommen. Dabei kristallisierte sich der Wunsch seitens der Jugendlichen heraus, eine zentrale Anlaufstelle zu haben. Eine Anlaufstelle, die z.B. sowohl beim Finden einer günstigen Wohnung als auch bei der Suche nach z.B. Suchtberatung in der nächsten Umgebung unterstützt. Es stellte sich heraus, dass es zwar eine Menge an Informationen zu den Angeboten im Internet gibt, diese jedoch von KlientInnen und auch von Fachkräften der Sozialen Arbeit als „Informations-Dschungel“ wahrgenommen werden.

In meiner Bachelorarbeit 2 soll dieses Problem des „Informations-Dschungels“ als Ausgangslage verwendet werden. Speziell in meinem Teil des Bachelorprojektes „Digitales Verweisungstool“ möchte ich mich auf die Sichtweise der Fachkräfte in der sozialarbeiterischen Praxis fokussieren und deren Bedürfnisse, hinsichtlich des Findens des passenden Angebotes, erforschen.

2.2 Vorannahmen

Durch meine berufliche Tätigkeit im Bereich der Kinder- und Jugendhilfe und auch durch meine Praktika in der behördlichen Sozialarbeit und der Straffälligenhilfe konnte ich miterleben, wie SozialarbeiterInnen in der Praxis nach passenden Angeboten für KlientInnen suchen. Für mich entstanden, nach einer reflektierenden Auseinandersetzung mit dem wahrgenommenen Suchverhalten der SozialarbeiterInnen in der Praxis und der Befassung mit den bereits vorhandenen Online-Suchportalen (z.B. Sozialratgeber Krems und Sozialatlas), folgende Vorannahmen:

- Um bei diversen Online-Suchportalen Ergebnisse zu bekommen, sind Kategorien, um die Ergebnisse zu filtern, notwendig. Umso mehr Filterebenen es gibt, umso schneller kommen NutzerInnen zu einem Ergebnis, das auf die betreffende Problemlage eine Antwort bietet. Die Kategorien müssen auch so benannt sein, dass sie von ExpertInnen und natürlich auch von den Betroffenen gleich gut und gerne verwendet werden können. Um ein spezifisches Ergebnis einer Suchanfrage zu erhalten, ist es wichtig, als NutzerIn des Tools die Problemlage (die eigene oder die eines Angehörigen bzw. KlientIn) sehr gut zu kennen.
- Die Herausforderung eines solchen Verweisungstools, das an soziale Dienste bzw. Einrichtungen verweisen soll, ist die Wartung und die Aktualität. Da es ein sehr großes Angebot an sozialen Diensten und Einrichtungen gibt, sind deren AnbieterInnen aufgefordert, Änderungen (z.B. Öffnungszeiten, Ansprechpersonen, Telefonnummern, Angebotspalette etc.) selbständig der zentralen Anlaufstelle des Verweisungstools bekannt zu geben.
- SozialarbeiterInnen in der Praxis verwenden vorhandene Online-Tools nicht, da sie mehr auf die Vernetzung mit den Einrichtungen bauen und weniger Neues im Internet suchen. Bevor SozialarbeiterInnen in der Praxis im Internet suchen, vernetzen sie sich mit KollegInnen oder fragen direkt bei den AnbieterInnen von Sozialen Diensten oder bei Sozialen Einrichtungen an. Das Tool wäre somit hauptsächlich für BerufseinsteigerInnen hilfreich.

2.3 Forschungsfrage mit Detailfragen

Die konkrete Hauptfragestellung zur vorliegenden Forschung lautet:

Welche Rückschlüsse lassen sich anhand einer Analyse der sozialarbeiterischen Praxis für die Konzeptionierung eines digitalen Verweisungstools ziehen?

Unterfragen zur Konkretisierung der Hauptfragen:

- Können Kategorien bei der Recherche als mögliche Gliederung eines digitalen Verweisungstools dienen? Wenn ja, wie könnten solche Kategorien benannt werden?
- Welche unterschiedlichen Ansprüche an ein digitales Verweisungstool gibt es seitens der Fachkräfte für Soziales, hinsichtlich dem eigenen und dem fremden Handlungsfeld?

2.4 Ziel der Forschung

Ziel dieser Forschung ist es, einen Teil eines Konzeptes für ein Tool aus Sicht der SozialarbeiterInnen in der Praxis zu erläutern und zu beschreiben. Was ist wirklich „praktisch“ in der Verwendung eines solchen Tools? Welche Bedürfnisse sollen hinsichtlich des Rechercheverhaltens für praktizierende SozialarbeiterInnen bedacht und gestillt werden? Auf diese Fragen soll das Endergebnis dieser Studie abzielen.

Ein weiteres Ziel soll sein, dass das Bewusstsein für Networking gestärkt wird. Die Forschung soll deutlich machen, dass kein elektronisches Tool einen persönlichen Kontakt und kollegiale Vernetzung ersetzen kann. Eine gute Kooperation zwischen den AnbieterInnen, VermittlerInnen und NutzerInnen ist eine Grundvoraussetzung für ein erfolgreiches Arbeiten in der Sozialen Arbeit.

2.5 Verwertungsinteresse

Die Relevanz der Erforschung des Suchverhaltens von praktizierenden SozialarbeiterInnen besteht vordergründig für unser gemeinsames Konzept, ein digitales Tool zu entwerfen, welches aus vielen Blickwinkeln (z.B. aus Sicht der SozialarbeiterInnen, der MitarbeiterInnen in Sozialen Einrichtungen oder den möglichen NutzerInnen von Angeboten), beleuchtet wird. Das Ergebnis dieser Forschung soll den Blickwinkel der Sozialen Arbeit darlegen und so eine wichtige Vorarbeit und Grundlage für eine mögliche Programmierung bzw. praktische Umsetzung eines solchen Tools sein.

2.6 Definition relevanter Begriffe

Im folgenden Abschnitt möchte ich die in der Forschung verwendeten Begriffe definieren.

Digitales Tool

Unter dem Begriff „digitales Tool“ oder auf Deutsch „digitales Werkzeug“ genannt, werden Anwendungen sowie Programme und Services bezeichnet, die auf z.B. einem Laptop die NutzerInnen unterstützen sollen, bestimmte Tätigkeiten auszuführen. Die Form bzw. Art eines Tools kann sowohl eine App als auch ein Programm sein. (vgl. Deutsches Institut für Erwachsenenbildung o.A.) In der vorliegenden Arbeit soll mit einem digitalen Tool das praktische Tun der SozialarbeiterInnen unterstützt und vereinfacht werden.

Verweisung

Der Begriff „Verweisung“ hat unterschiedliche Bedeutungen und wird daher auch für unterschiedliche Zwecke verwendet. Darum ist mir die Definition von Verweisung für die vorliegende Arbeit wichtig. Die Bedeutung von Verweisung lehnt sich in dieser Forschungsarbeit an eine neutrale Bedeutung, nämlich jemandem eine Person oder Stelle zu nennen, an die die sie/er sich wenden kann, hingegen es umgangssprachlich oftmals negativ verwendet wird.

Verweisen = auf etwas verweisen; darauf aufmerksam machen. (vgl. Österreichisches Wörterbuch 2009:728).

Verweisung wird in dieser Arbeit so verstanden, dass durch die Unterstützung der Verwendung eines digitalen Tools KlientInnen an andere Institutionen bzw. zu anderen Angeboten *verwiesen* werden.

Handlungsfelder

Ein Handlungsfeld wird durch die jeweiligen besonderen Bedürfnisse der Hilfesuchenden oder Betroffenen, an deren Problemlagen definiert.

Es soll somit ein Überblick über die Einsatz- und Arbeitsbereiche der SozialarbeiterInnen hergestellt werden. Überschneidungen verschiedener Handlungsfelder sind jedoch für die Sozialarbeit die Alltagssituation. Konkret wird derzeit lt. dem OBDS (Österreichischer Berufsverband der Sozialen Arbeit) unterschieden in

- Handlungsfeld Kinder, Jugendliche, Familie
- Handlungsfeld Alte Menschen
- Handlungsfeld Materielle Grundsicherung
- Handlungsfeld Gesundheit
- Handlungsfeld Straffälligkeit
- Handlungsfeld Beruf und Bildung
- Handlungsfeld Migration und Integration
- Handlungsfeld Internationale Sozialarbeit/Entwicklungsarbeit

(vgl. OBDS o.A.)

Ich werde mich in dieser Arbeit nicht auf die einzelnen speziellen Handlungsfelder fokussieren, da in der praktischen Arbeit oftmals keine exakte Handlungsfeldzuschreibung gemacht werden kann. Dennoch wird vom „eigenen“ und „fremden“ Handlungsfeld die Rede sein. Dies bezieht sich wiederum auf das Handlungsfeld mit dem ich am meisten (= eigenes Handlungsfeld) und dem Handlungsfeld mit dem ich eher weniger zu tun habe (= fremdes Handlungsfeld) und dadurch auch am ehesten Unterstützung brauche.

3 Forschungskontext

Für die forschungsrelevanten Hintergrundinformationen wird im folgenden Kapitel die Kontexterklärung hilfreich sein. Zuerst wird das Forschungsfeld erklärt und anschließend der Feldzugang skizziert. Am Ende des Kapitels wird der Forschungsfokus definiert.

3.1 Beschreibung des Forschungsfeldes

Die Forschung wurde in verschiedenen Handlungsfeldern (Familie, Kinder und Jugend, Gesundheit, Straffälligenhilfe, behördliche Sozialarbeit etc.) durchgeführt.

Mein Forschungsfeld war somit die praktische Sozialarbeit in diversen Handlungsfeldern. Um einen möglichst umfangreichen Einblick in das Suchverhalten von SozialarbeiterInnen zu bekommen, habe ich verschiedene Handlungsfelder ausgewählt. Während der Forschung stellte sich heraus, dass eine strikte Abgrenzung der einzelnen Handlungsfelder voneinander wenig Sinn machte. Immer wieder wurden Überschneidungen sichtbar, vor allem bei Vermittlungstätigkeiten und beim Suchen nach passenden Angeboten und Einrichtungen. Denn im eigenen Handlungsfeld kennt sich jeder gut aus, die Schwierigkeit besteht darin, in anderen räumlichen Regionen bzw. Fachbereichen schnell zu Lösungen zu kommen. Doch dazu im Ergebniskapitel mehr.

3.2 Forschungsfokus

Mein Forschungsfokus liegt bei der praktischen Arbeit der SozialarbeiterInnen und wie sie Angebote für KlientInnen suchen und finden. Ich möchte mithilfe von Interviews die Arbeit der SozialarbeiterInnen analysieren und die daraus resultierenden relevanten Ergebnisse für ein digitales Verweisungstool ausarbeiten.

4 Forschungsprozess

Im folgenden Kapitel wird der Prozess der Forschung beschrieben. Der erste Teil des Kapitels ist den Methoden der Datenerhebung gewidmet, im zweiten Teil wird die Methode der Datenauswertung beschrieben.

4.1 Methoden der Datenerhebung

Bei den Methoden der Datenerhebung fiel die Entscheidung auf die leitfadengestützte Form der Interviewführung. Auch ergaben sich im Zuge meines Praktikums zahlreiche eigene Erfahrungen und informative Gespräche, die ich als Gesprächs- bzw. Gedankenprotokoll festgehalten und ebenfalls als Quellen verwendet habe. Als Interview- und GesprächspartnerInnen wurden folgende Expertinnen ausgewählt:

- Kinder- und Jugendhilfe: Sozialarbeiterin an einer Bezirkshauptmannschaft in Niederösterreich
- Expertin eines online Sozialratgebers und Erwachsenensozialarbeiterin: Sozialarbeiterin eines Magistrates
- Sozialarbeiterin in einem Krankenhaus
- Sozialarbeiterin in einem Sachwalterverein
- Sozialarbeiterin in der Straffälligenhilfe

4.1.1 Leitfadeninterview

Mit SozialarbeiterInnen aus der Praxis, ExpertInnen also, werden die leitfadengestützten Interviews geführt. Diese ExpertInneninterviews dienen dazu, die Expertise der/des Expertin/Experten in einem bestimmten Bereich durch Stellung von zielgerichteten Fragen zu erfahren. (vgl. Flick 2009:115) Aufgrund der Möglichkeit gezielte Fragen zu stellen und diese dann auch gegenüber stellen zu können, fiel meine Wahl der Interviewführung auf die leitfadengestützte Form.

4.1.2 InterviewpartnerInnen

Durch die unterschiedlichen Interview- und GesprächspartnerInnen konnte ich viele persönliche Eindrücke und Statements, welche für meine Arbeit von hoher Wichtigkeit waren, erfahren. Die anregenden Gespräche mit den ExpertInnen aus der Praxis selbst eröffneten mir ganz neue Sichtweisen, die für meine weitere Recherche und demnach für meine Arbeit wesentlich waren.

Auch durch die unterschiedlichen praktischen Zugänge der ExpertInnen konnte ich einen umfassenden Eindruck in Bezug auf das Rechercheverhalten der praktizierenden SozialarbeiterInnen gewinnen. Ebenso wichtig war für mich mein letztes Praktikum in einer Bezirkshauptmannschaft in Niederösterreich. Dort konnte ich selbst erfahren, wie man sich schnell und gut informieren kann, Vernetzungen aufbaut und vor welchen Herausforderungen man als Berufseinsteigerin, hinsichtlich des Suchens und Findens von passenden Angeboten, steht.

4.2 Methode der Datenanalyse: qualitative Inhaltsanalyse

Ich habe für die Auswertung meiner Daten die qualitative Inhaltsanalyse verwendet. Das Verfahren dient dazu, meine Interviews systematisch zu analysieren. Bei der Auswertungsmethode der qualitativen Inhaltsanalyse wird sprachliches Material systematisiert, indem das Material zergliedert und schrittweise bearbeitet wird. Ziel jeder qualitativen Inhaltsanalyse ist es, eine bestimmte Struktur aus dem Material zu filtern. Damit konnte ich einen guten Überblick über die inhaltlichen Schwerpunkte der Interviews und Gespräche bekommen. (vgl. Mayring 2000:117f)

Für mich ist diese Form der Auswertung besonders geeignet, da ich die vielen Gespräche und Interviews gut strukturieren kann und mir somit einen Gesamtüberblick über das Gesagte, was ich in Bezug zueinander stellen möchte, verschaffen kann.

5 Ergebnisdarstellung

In diesem Kapitel werden die Forschungsergebnisse dargestellt. Mithilfe der geführten Interviews und dem Auswertungsmodell der qualitativen Inhaltsanalyse sollen die Ergebnisse in Hinblick auf die Forschungsfrage dargestellt werden. Die Probleme der derzeitigen Nutzung von online Verweisungsportalen und die daraus resultierenden Rückschlüsse der sozialarbeiterischen Praxis auf ein digitales Verweisungsstool werden herausgearbeitet.

Die Herausforderungen für ein digitales Verweisungstool sollen in diesem Kapitel erläutert werden. Zu Beginn werden die Herangehensweisen der SozialarbeiterInnen, im Prozess der Angebotssuche für KlientInnen, beschrieben. Die Schwierigkeiten bei dieser Suche bilden den nächsten Teil und danach werden die Wünsche bzw. die Verbesserungsvorschläge der momentanen Suche dargestellt. Abschließend soll resümiert werden, was diese Erkenntnisse nun für die Entwicklung eines digitalen Verweisungstools bedeuten und wie sie verwendbar sind.

„(...) Das heißt zusammengefasst, wir sind InformantInnen, BeraterInnen, UnterstützerInnen, ich glaube wir SozialarbeiterInnen sind alles in allem ahm für die Fragen zuständig, wo sage ich immer ganz offen, bei uns im Haus niemand eine Antwort weiß.“
(Interview 2: 61-64)

Die Aufgabengebiete der SozialarbeiterInnen in der Praxis lassen sich eher schwer komprimieren bzw. nicht deutlich abgrenzen. Die Vielfältigkeit der Sozialen Arbeit wird in diesem Interview mit einer langjährigen Sozialarbeiterin deutlich. Wichtig für die Auswertung der Daten ist das Bewusstsein des Ineinandergreifens der Handlungsfelder. „Fälle“ sind selten eindeutig zuzuordnen, wodurch es schwerfällt, in abgegrenzten Handlungsfeldern zu denken.

5.1 Spezifisches Rechercheverhalten der SozialarbeiterInnen

Verschiedene SozialarbeiterInnen erzählten mir in den Interviews und Gesprächen viele verschiedene Arten, wie sie nach Angeboten für ihre KlientInnen suchen. In diesem Abschnitt möchte ich aber genauer auf die drei hauptsächlich verwendeten Tools bzw. dem Suchverhalten von SozialarbeiterInnen eingehen.

5.1.1 Vernetzung und Austausch

„(...), also das erste Tool is meine Kollegin eigentlich,(...)“ (Interview 3 : 94)

In allen meinen Gesprächen kam deutlich hervor, dass das erste Tool, welches in der praktischen Arbeit für das Finden von Angeboten verwendet wird, die KollegInnen sind. Spannend finde ich, dass die KollegInnen überhaupt als „Tool“ bezeichnet werden und z.B. nicht als Ressource. Dies macht deutlich, wie umfangreich der Begriff selbst verwendet wird bzw. was in der Praxis darunter verstanden wird. Erfahrung, Austausch und Vernetzung sind in der heutigen Zeit von großer Wichtigkeit, um im schnelllebigen Angebotsdschungel das

richtige Angebot für die KlientInnen zu finden. Viele inhaltliche Veränderungen bzw. Neuzugänge von Angeboten können somit rascher in Erfahrung gebracht werden. Für eine Gestaltungsmöglichkeit des Austausches und der Vernetzung wird in den Interviews von z.B. Regionalteams erzählt. SozialarbeiterInnen in der Praxis wünschen sich, dass diese Möglichkeit ausgebaut und intensiviert wird. In einem anderen Interview ist die Rede von Vernetzungstreffen der ProfessionistInnen und in manchen Bezirken wird von Überregionalteams gesprochen.

In der Zeitschrift „SIT- Sozialarbeit in Tirol - Informationsblatt“ wurde ein Artikel zum Thema Vernetzung und Austausch gedruckt. Schon der Titel „Vernetzung in der Sozialarbeit - oder: Mit nur einer Hand lässt sich kein Knoten knüpfen“ regt bereits zum Nachdenken an. Im Artikel selbst wird auf die Wichtigkeit des Austausches hingewiesen und auch die Arten des Austausches werden dargestellt. Doch die Kernaussage ist: *„(...) die Möglichkeiten sind vielfältig, die Grundvoraussetzungen jedoch denkbar einfach: Interesse für das Miteinander, Motivation und Zeit.“* (vgl. OBDS-Landesgruppe Tirol; 2010) Im Artikel wird auch darauf aufmerksam gemacht, dass die Vernetzung die Profession *Soziale Arbeit* stärkt und somit ein wichtiger Beitrag für das Verständnis von Sozialer Arbeit für Professionsfremde ist.

5.1.2 Listen und Mappen

Resultierend aus der Vernetzung und dem Austausch mit KollegInnen aus anderen Fachbereichen erzählen mir die SozialarbeiterInnen aus der Praxis, dass sie auch selbst Listen und Mappen mit den wichtigsten Informationen angelegt haben. Dort werden Flyer gesammelt, Notizen gemacht und Listen geschrieben und ergänzt. Diese Art des Suchens bzw. der Katalogisierung der vorhandenen Angebote hat den Vorteil, dass das Wissen über die Angebote und deren Hintergrundinformationen z.B. Ansprechpersonen etc. von Person zu Person weitergegeben werden kann. Eine Sozialarbeiterin in einem Krankenhaus erzählt mir, dass sie es sehr schade finde, dass sich junge KollegInnen immer wieder alles neu zusammensuchen müssen. So finde ich persönlich die Möglichkeit, Mappen und Listen weiterzugeben bzw. weiterzuführen, als sehr sinnvoll. Nachteilig dabei ist aber, dass nur ein sehr eingeschränkter Personenkreis Zugriff hat und somit wieder nur für einen kleinen Teil der SozialarbeiterInnen in der Praxis relevant ist. Auch kann es sein, dass der Inhalt solcher Listen und Mappen eher subjektiv gereiht bzw. angelegt ist. Hat man mit Einrichtungen eher schlechtere Erfahrungen gemacht, wird man diese dem/der nächsten KollegIn auch nicht unbedingt empfehlen. Oder es kann auch umgekehrt sein, dass eine SozialarbeiterIn gute

Kontakte zu Einrichtungen pflegt und deshalb keine Weiterempfehlung ausspricht, damit sie ihre KlientInnen dort gut anbinden kann – first come, first served. Auch kann als nachteilig gesehen werden, dass PraktikerInnen sicher nicht das ganze Wissen über Angebote und Einrichtungen verschriftlichen. Vieles wird vor allem gedanklich abgespeichert sein, wodurch sich die Wissensweitergabe per Mappe, mündlich könnte es ja trotzdem weitergegeben werden, eher beschränkt. Ein weiterer Kritikpunkt an eigenen Listen und Mappen stellt für mich die Aktualität dar. Diese ist meiner Ansicht nach bei eigens angelegten Listen nicht gegeben. Die Aktualität wird aber im Kapitel über die Schwierigkeiten im Rechercheverhalten noch genauer ausgeführt.

5.1.3 Das Internet

„(...) setze ich mich zum Computer hin und schaue mal, welche Angebote es gibt.“

(Interview 3: 97)

Das Internet wird in den vielen Gesprächen als generelles Suchtool in der praktischen Arbeit genannt. Hier fallen alltägliche Suchmaschinen wie z.B. „Google“, als auch spezifischere wie z.B. der „Sozialratgeber Krems“ oder die „Sozialinfo Niederösterreich“ hinein. Da das Internet in unserer Gesellschaft und auch in unserer Arbeit nicht mehr wegzudenken ist, sehe ich unser Projekt umso wichtiger. Es soll ein Konzept für ein gutes und praktikables Tool geschrieben werden, um die Zeit des Suchens zu optimieren. Egal ob die Suche nun in einem Büro am PC stattfindet, in einer Beratungssituation mit einem Laptop oder bei einem Hausbesuch direkt via App am Handy. Ein Tool, welches immer und überall verwendbar ist, wird benötigt.

5.2 Schwierigkeiten im momentanen Suchverhalten

In den Interviews fragte ich konkret nach den Schwierigkeiten, die in der Praxis beim Suchen nach passenden Angeboten für KlientInnen entstehen. Anhand der Aussagen der Befragten ergaben sich folgende Schwierigkeiten:

5.2.1 Aktualität und Wartung

Im Gespräch mit einer Sozialarbeiterin aus einem Magistrat, die schon Erfahrungen mit der Gründung bzw. Installation eines online Ratgebers hat, erzählt sie uns von den Schwierigkeiten der Aktualität und Wartung bei online Suchportalen bzw. von den für unser

Vorhaben des digitalen Verweisungstools zu erwartenden Herausforderungen. Sie beschreibt den Aufwand wie folgt:

„Und jetzt bringt der Sozialratgeber online auch nur was, wenn ich schau, dass der immer gewartet ist. Und zum Warten brauch ich zwei Personengruppen, (...) der sich fachlich auskennt (...) Und dann brauch ich natürlich Techniker. (...) d.h. wir haben eine eigene Presseabteilung (...) und die Presseabteilung ist dafür da, dass sie schauen, dass alles in eine Form kommt, damit alles gleich aussieht. Also eigentlich sind drei Abteilungen damit beschäftigt, es ist eigentlich ein sehr großer Aufwand.“ (Interview 1: 64-79)

Mitunter wird hier deutlich, dass es sich nicht nur um einen großen Aufwand handelt, sondern auch viel Geld und Zeit hineinfließen muss, damit es eine wirkliche Unterstützung im täglichen sozialarbeiterischen Tun ist. Ist diese Aktualität nicht gegeben, dann kann davon ausgegangen werden, dass das Tool nicht lange verwendet wird. Schnell organisiert man sich wieder anders und legt vielleicht auch wieder seine eigenen Listen und Mappen an. Um dies zu verhindern, muss im Konzept klar sein, wie die Wartung und damit auch die Aktualität gewährleistet werden kann.

5.2.2 Regionalität

Eine weitere Schwierigkeit bei der Suche nach passenden Angeboten stellt die Regionalität der Angebote dar. In erster Instanz werden Einrichtungen oder Angebote in der Umgebung gesucht, doch die Möglichkeit zur regionalen Suche bieten die derzeitigen Internettools nicht an. Der Sozialatlas hat da schon eine sehr interessante Idee mit dem Darstellen der Angebote auf einer Landkarte. Hier können die Suchenden dann übersichtlich sehen, wo z.B. die Einrichtungen geografisch liegen und wie weit sie von dem gewünschten Ort entfernt sind. Diese Darstellung hat auch einer der befragten Sozialarbeiterinnen zugesagt, sie meinte sogar, dass sie sich so eine Darstellung für ein digitales Tool wünschen würde.

„Ich mein prinzipiell eins, und das MUSS in der Arbeit drinnen stehen: also ich bin der Meinung, dass effiziente Sozialarbeit nur möglich ist, wenn ich die Ressourcen der Region kenne. Und daher ist dieses Tool total wichtig, denn egal wo ich arbeite, ich kann nur effizient arbeiten, wenn ich weiß, was es in der Region (...) aber wenn ich weiß, was gibt's in der Region. Weil ich kann sicher nicht alles abdecken und egal wo ich arbeite als Sozialarbeiter/Sozialarbeiterin, diese Vermittlungstätigkeit ist eine Kernaufgabe der Sozialarbeit.“ (Interview 1: 7ff)

Eine weitere Interviewpartnerin spricht im Gespräch sehr deutlich darüber, wie wichtig es ist, die Region gut zu kennen und deren Angebotslandschaft zu verinnerlichen. Auch meine anderen Interview- und Gesprächspartnerinnen betonen die Wichtigkeit der Regionalität, egal

ob es im Einzelnen um die Vermittlungstätigkeit oder um die Vernetzung auf Professionsebene geht.

5.2.3 Versorgungsgrad und öffentliche Anbindung

Das Ausmaß der Versorgung der KlientInnen stellt vor allem für die SozialarbeiterInnen im Handlungsfeld Gesundheit eine wichtige Komponente dar. Wobei auch hier wieder nicht nur auf ein Handlungsfeld geschlossen werden kann. Viele SozialarbeiterInnen werden des Öfteren mit dem Problem der Versorgung konfrontiert, was auch die Wichtigkeit der öffentlichen Anbindung impliziert. Hier stellt sich die Frage, ist es einer alleinerziehenden Person mit drei Kindern möglich, in ein abgelegenes Dorf zu ziehen, wo sie durch günstigere Mieten Geld sparen kann? Obwohl, wenn es weitergedacht wird, sie ja dann wieder auf ein Auto angewiesen ist, da in Teilen Niederösterreichs (z.B. „tiefes“ Waldviertel) auch die öffentliche Verkehrslage nicht gut ausgebaut ist.

„(...) Versorgungsgrad, kaun er einkaufen gehen, kaun er zum Bäcker kaun er sie Zigaretten söwa hoin?“ (Interview 2: 788)

„(...) de Sucht is immer stärker ois wie a Erkrankung owa wauna draußen is und er muas a Stund geh bissla ins nächste Beisl kummt hods ah sein Sinn.“ (Interview 2: 798-799)

Diese beiden Aussagen wurden im gleichen Interview getroffen. Umso klarer wird hier der Wunsch seitens der SozialarbeiterInnen nach der Möglichkeit, auch den Versorgungsgrad mithilfe z.B. einer Kategorisierung im digitalen Verweisungstool einzubauen.

5.2.4 Kostenstellen

In vielen Einrichtungen und Angeboten ist es vor allem wichtig, welche Kosten von wem übernommen werden. Darum möchte ich diesen Punkt auch in meine Arbeit einfließen lassen. Die SozialarbeiterInnen im Gespräch mit mir sagen deutlich, dass sie oft an diesem Punkt bei der Suche nach einem passenden Angebot scheitern, dass momentan kein Platz frei sei – zumindest keiner, der finanziert werde.

„(...) die Kostenfrage is momentan gaunz rigoros. De ist gaunz gaunz schlimm – und daun suachst hoid (...)“ (Interview 2: 92-93)

Somit sehen es die SozialarbeiterInnen in der Praxis als essentiell, dass diese Information bekannt bzw. in einem Tool transparent gemacht wird. Wie viele z.B. Plätze in Einrichtungen können finanziert werden?

5.2.5 Matchsystem der Filterebenen

Im Interview mit einer Sozialarbeiterin vom Sachwalterverein probierten wir eine alltägliche Situation in ihrer Tätigkeit, eine Suche nach einem passenden Angebot, aus. In allen verwendeten Tools, die eine Unterstützung bei der Suche bieten sollen, scheiterte sie aber beim Matchsystem. Die Kategorien und Filter schlossen einander nicht aus. So passierte es, dass wir für einen (fiktiv ausgesuchten) minderbegabten, psychiatrisch auffälligen, suchterkrankten jungen Mann eine Einrichtung suchten. Somit erhielten wir alle Einrichtungen, die auf einen der eingegebenen Filter passen könnten. Also würde in diesem Fall nichts Anderes übrigbleiben, als alle Aufzählungen durchzuklicken bzw. anzurufen und die genauen Kriterien zu erfragen. Da das besagte Tool die Suche nicht vereinfacht, meint die Expertin auch, wird diese Form in der Praxis eher nicht verwendet. Ich erkenne hier ein großes Potential, diese Schwäche aufzugreifen und in einem innovativen digitalen Verweisungstool umzusetzen.

5.2.6 Zeitaufwand

*„Das ist beim Land Niederösterreich drinnen ahh, a Angebot, wo alle Adressen drinnen stehen, aber man muss sich dann immer wieder extra raussuchen, über die Homepage, was bieten die an, und wie bieten sie es an. Wie viel costs, das ist schon viel Arbeit, ja.“
(Interview 3: 244-247)*

In einem Interview mit einer Sozialarbeiterin aus dem Krankenhaus wurde klar, dass auch der Zeitaufwand für Recherchen enorm ist. Der Wunsch nach einer Vereinfachung und zeitsparenderen Vorgehensweise beim Suchen wird in der Auswertung der Interviews und der Gespräche deutlich. Ich kann mir auch hier gut vorstellen, dass das digitale Tool vor allem dann interessant ist, wenn die Angebotssuche über das eigene Handlungsfeld hinausgeht und dennoch rasch eine Lösung, ein Angebot, eine Einrichtung gebraucht wird. In Krisensituationen an einem Freitagnachmittag beispielsweise, an dem kaum KollegInnen mehr im Haus sind und nur wenige MitarbeiterInnen in anderen Institutionen erreichbar sind, würde so ein Tool wahrscheinlich den größten Bedarf haben.

Oder auch die Suche nach freien Plätzen ist immer mehr eine ausdauernde Aufgabe für die SozialarbeiterInnen in der Praxis. Mehr Angebot – längere Suche:

„(...)Also das ist was, was es in Niederösterreich nicht gibt, (...) in der Niederösterreichischen Landschaft der Pflegeheime ist es so, dass ich als Sozialarbeiterin jedes einzelne Pflegeheim durchrufen muss und fragen muss: Ist bei euch noch ein Platz frei, und das sind viele.“ (Interview 2: 147-150)

Interessant wäre es, in dem digitalen Verweisungstool auch die Möglichkeiten zu geben, freie Plätze in den Einrichtungen anzuzeigen. Somit würde auch hier wieder Zeit gespart werden und die SozialarbeiterInnen könnten rasch einen Überblick über die verfügbaren Plätze bekommen.

Ebenso würde ein digitales Tool die Soziale Arbeit effizienter machen, weil dadurch mehr Zeit für die KlientInnen selbst bleibt und bei der Suche nach Angeboten Zeit gespart werden kann. Dies würde für alle Beteiligten (SozialarbeiterInnen und KlientInnen) eine Win-win-Situation bedeuten und wäre auch meiner Ansicht nach ein Motivationspunkt, um an einem digitalen Verweisungstool für SozialarbeiterInnen zu arbeiten.

5.2.7 Komplexität der Persönlichkeiten und Berücksichtigung möglicher Erkrankungen

Es soll die Persönlichkeit der KlientInnen im Vordergrund stehen. Im folgenden Zitat ist die Verweisung für einen Heimplatz gemeint: *„(...) wie is der Klient, wie oid is er, äh....wöche Interessen hod er (...)“* (Interview 2: 90) Sowohl Erkrankungen als auch Interessen der zu Verweisenden sollen in einem digitalen Verweisungstool Platz finden. Es soll die Möglichkeit geschaffen werden, auch auf individuelle Ansprüche von KlientInnen eingehen zu können. Somit ist wichtig, dass man hierbei den Klienten/ die Klientin nicht nur auf die Defizite reduziert, sondern den Menschen als Ganzes wahrnimmt.

5.2.8 Geburtsort und Alter als wichtiger Indikator für Angebote

Eine scheinbar hohe Wichtigkeit hat auch die Abhängigkeit der Angebotsfindung vom Geburtsort der KlientInnen. *„(...), voroim was jetzt gaunz gaunz neu und gaunz gaunz wichtig ist, wo is er geboren in welchem Bundesland?“* (vgl. Interview 2: 90f)

Auch aus dem Kinder- und Jugendhilfe Gesetz geht hervor, dass Angebote nur für Familien bezahlt werden, deren Wohnsitz in Niederösterreich ist. (vgl. NÖ-KJHG im §6) Einerseits muss es klare Richtlinien geben, um Angebote zu setzen und auch in einer Weise kontrollieren zu können. Dennoch ist es vor allem in der Sozialen Arbeit immer wieder ein Streitthema, ob man Angebote bzw. soziale Unterstützungen wirklich von Kriterien wie dem Geburtsort abhängig

machen soll/kann. Leitsätze zur Inklusion bzw. Gleichbehandlung stehen dann diametral dem Ansatz der Kriterien für Hilfesuchende und Unterstützungsbedürftige entgegen.

Das Alter der KlientInnen spielt immer wieder eine große Rolle bei der Findung von passenden Angeboten. Deshalb sehen die SozialarbeiterInnen in der Praxis einen Vorteil, wenn dies im Verweisungstool schon als Kategorie gefiltert werden kann. Hier besteht auch die Möglichkeit, das Alter nicht nur in Jahresschritten auswählbar zu machen, sondern auch in Lebensabschnittskategorien. Säuglinge, Kinder, Jugendliche, Erwachsene etc., könnten mögliche Kategorienbenennungen sein.

5.3 Rückschlüsse des aktuellen Suchverhaltens von SozialarbeiterInnen in der Praxis für ein digitales Verweisungstool

Dieses Kapitel bezieht sich nun auf die gestellte Forschungsfrage, hier sollen nun die Ergebnisse dargelegt werden, die sich aus der Analyse des bisherigen Suchens von Angeboten seitens der SozialarbeiterInnen erschlossen haben.

5.3.1 Das eigene und das fremde Handlungsfeld

Deutlich zu erkennen ist, dass vor allem im fremden Handlungsfeld der Bedarf an einem digitalen Verweisungstool besteht. Das einfache „Googlen“ und Durchklicken ist oftmals sehr ermüdend und bedarf viel wertvoller sozialarbeiterischer Zeit. Im eigenen Handlungsfeld haben die SozialarbeiterInnen in der Praxis die Erfahrung, an wen sie sich wann und wie wenden können, um zu den gewünschten Informationen zu kommen. Im fremden Handlungsfeld wünschen sich die interviewten SozialarbeiterInnen ein praktisches und passgenaues Tool.

Die eigens dafür angelegten und geführten Mappen und Listen sind vorhandenes Wissen, welches die SozialarbeiterInnen bei sich tragen und somit jede/jeder sein eigenes „Tool“ hat. Dieses Wissen zu teilen, wäre eine wichtige Funktion eines digitalen Verweisungstools, also Vernetzungstreffen von diversen Regionalteams etc., in eine online Form zu bringen. Dies würde aber bedeuten, dass sich Personen dafür verantwortlich fühlen müssen, damit die Aktualität erhalten bleibt. Hierzu möchte ich kritisch anmerken: Ist es denn wirklich im Sinne der Vernetzung und des Austausches zwischen SozialarbeiterInnen, wenn diese über das geschriebene Wort in online-Foren geschieht? Einerseits würden durch die Anonymität des

Schreibens persönliche Präferenzen oder Vorteile durch Bekanntschaft wegfallen, aber auch die Verantwortung für die zur Verfügung gestellten Informationen wäre damit minimiert. In welcher Form aber so ein online Forum für die Vernetzung von SozialarbeiterInnen genutzt werden könnte, darauf wird am Ende der Arbeit noch genauer eingegangen.

5.3.2 Stichwortsuche

Die Möglichkeit, Stichwörter direkt einzugeben, wäre eine zeitsparende und bedarfsgenaue Suche im Internet bzw. in einem digitalen Verweisungstool. Ich kann mir auch vorstellen, dass dadurch eine schnelle und zielgerichtete Angebotssuche gewährleistet werden könnte. Eine gemeinsame Sprache aller BenutzerInnen ist, meiner Einschätzung nach, dann aber eine Grundvoraussetzung. Begrifflichkeiten in der praktischen Sozialen Arbeit verändern sich aber stetig und auch die Angebote wechseln ihre Namen, wodurch die Wartungsintensität und der Aufwand für die Aktualisierung bei einem digitalen Tool mit Stichworteingabe enorm erhöht werden würden.

5.3.3 Rechtliche Grundlagen im Tool

Meine InterviewpartnerInnen merkten zusätzlich an, dass sie sich wünschen würden, dass die gesetzlichen Grundlagen in diesem Tool vorhanden sein sollten.

„(...)alle Neuerungen bitte nicht im Gesetzestext, sondern verkürzt, ja. Da einen Tool für Sozialarbeit, was ist neu, was verändert sich, ah, was brauchen wir.“ (Interview 2: 346-347)

Mit dieser Verknüpfung würde zwar nicht direkt die Suche eines Angebotes erleichtert werden, aber die gesetzlichen Bestimmungen sind z.B. Grundvoraussetzung für die Installation einer Unterstützung in der Kinder- und Jugendhilfe. Ist dann der aktuelle Gesetzestext zusätzlich abrufbar, würde es die Arbeit beschleunigen und erleichtern. Bis dato, so erzählt mir eine Sozialarbeiterin aus der Kinder- und Jugendhilfe, muss der Gesetzestext immer wieder zusätzlich, entweder im Internet oder in internen Aussendungen, nachgeschaut werden. Gesetzesnovellen werden derzeit in voller Länge an die MitarbeiterInnen weitergegeben. U.a. wegen des großen Umfangs dieser Novellen, nimmt das Auseinandersetzen mit den Texten viel Zeit in Anspruch. Neuerungen von Gesetzen in komprimierter Form in diesem Tool wären somit eine praktikable Informationsaufbereitung, auf die SozialarbeiterInnen rasch zugreifen können und sicher immer am neuesten Stand wären. Der damit verbundene Aufwand, Gesetzestexte so zu komprimieren, dass sie im alltäglichen Arbeiten gut verwendbar werden,

ist sicher groß. Dennoch ist es sowohl aus Sicht der interviewten SozialarbeiterInnen, als auch aus meiner Sicht, eine sinnvolle Verknüpfung und würde die Effizienz des sozialarbeiterischen Tuns steigern.

5.3.4 Gemeinsame Sprache

Sozialratgeber, Sozialinfo, Sozialatlas etc., diese Bezeichnungen sind mitunter Namen für diverse Suchportale für soziale Angebote und Einrichtungen. In meinen Recherchearbeiten wurde mir klar, dass viele SozialarbeiterInnen nicht nur aufgrund des Überangebotes und der Ungenauigkeit auf das Verwenden der diversen Online-Suchportale verzichten, sondern auch, weil die gemeinsame Sprache fehlt. Eine Sozialarbeiterin aus dem Gesundheitsbereich erklärte mir, dass sich das Suchen nach Angeboten sehr schwierig gestaltet, wenn die verschiedenen AnbieterInnen ein anderes Wording für das eigene Tool verwenden. Wünschenswert wären eine gemeinsame Sprache, gemeinsame Begriffe und eine durchgehende gleiche Form der Angebotsinformation.

5.3.5 Kongruenz zwischen schriftlicher und mündlicher Informationen

Dieses Unterkapitel bezieht sich auf die Kongruenz von Informationen, die auf Webseiten und online Plattformen präsentiert werden und die, die mündliche weitergegeben werden wie bei z.B. Vernetzungstreffen und/oder bei telefonischen Anfragen. Details von sozialen Angeboten wie z.B. Pflegeheime, Sozialpädagogische Betreuungszentren etc., sollen auf allen Kommunikationskanälen den gleichen Inhalt haben.

„(...) habe ich jetzt auch einmal einen Fall gehabt, der spezielle Aufnahmekriterien hat und die findet man auf der Homepage nicht immer, ja. Die muss man dann erfragen, muss man sich dann irgendwie ahhh, am Zettel handschriftlich mitschreiben und des wäre eine totale Entlastung [lachen] wenn man da einen Überblick hätte, (...)“ (Interview 2:155-158)

Eine Möglichkeit diese Kongruenz herzustellen wäre, dass nicht so wie bei bestehenden online Plattformen, Sozialratgeber aller Art etc., eine eigene Zusammenfassung bzw. Beschreibung der Einrichtungen im Tool geschrieben wird, sondern nur ein Link auf die „verweisende“ Einrichtungs- bzw. Angebotshomepage führt. Dabei könnte der Wartungsaufwand für das digitale Verweisungsstool verringert werden. So kann vielleicht noch eher gewährleistet werden, dass sich die Informationen bzgl. der z.B. Aufnahmekriterien in Heimen, zwischen online und persönlicher Auskunft decken. Anzumerken ist, dass es auch die Mitarbeit der AnbieterInnen von sozialen Einrichtungen und Angeboten fordert, denn mit weiterführenden Links ist der

Betreiber eines digitalen Verweisungstools auf die Wartungsarbeit von den AnbieterInnen abhängig.

5.3.6 Kategorien - ja oder nein?

Nun konkret zur Detailfrage, ob eine Kategorienbildung eine Option für das digitale Verweisungstool wäre. Ich denke, dass sich das Tool durch die Bildung von Kategorien sehr übersichtlich und strukturiert gestalten ließe. Dennoch stelle ich diesen Aufbau eines digitalen Verweisungstools für die Soziale Arbeit in Frage. Die vorhandenen online Portale bauen bisher auf die Kategorienbildung auf und in meiner Forschung wurde klar, dass sie so nicht effizient verwendet werden können. Matchsysteme sind nicht ausreichend und für die speziellen Einzelfälle, wofür so ein Tool meist verwendet wird, ist die Kategorienbildung nicht als Optimum anzusehen.

5.3.7 Video Intervention

Ich durfte in der Praxis schon selbst einen Videodolmetsch beobachten. Dabei kam mir die Idee, auch diese Form der Beratung für das digitale Verweisungstool umzusetzen. Ein/eine BeraterIn (z.B. SozialarbeiterIn) an einer zentralen Stelle kann jederzeit von SozialarbeiterInnen aus der Praxis kontaktiert werden. Die/der BeraterIn an einer zentralen Stelle kann dann durch die Intervention die passenden Angebote filtert und danach das passende (freie) Angebot an die anfragenden SozialarbeiterIn aus der Praxis weitergeben. Er/sie könnte dann genau nachfragen und konkret auf die Individualität der Anfrage bzw. auf die KlientInnen eingehen.

Anzumerken ist aber, dass dieses Suchangebot wahrscheinlich nicht Rund-um-die-Uhr möglich ist und somit wieder eine eingeschränkte Nutzung der Angebotssuche darstellt. Außerdem ist hier zu bedenken, dass auch die/der Video-BeraterIn alle Informationen aktualisieren muss. Und wiederum stellt sich die Frage nach dem Zugang zu wichtigen Daten wie z.B. den gesamten Angeboten in ganz Niederösterreich oder der Verfügbarkeit von Plätzen in den Einrichtungen. Ich kann mir einerseits vorstellen, dass es eine interessante Alternative zu einem klassischen Computerprogramm wäre, da, wie oben schon erwähnt, mehr Individualität gegeben wäre. Andererseits braucht die Video Intervention ebenfalls ein gutes Konzept, damit es für SozialarbeiterInnen als hilfreich betrachtet wird, damit es im sozialarbeiterischen Alltag auch genutzt werden kann. Dies könnte dann wieder in einer anschließenden Forschung weiter nachgegangen werden.

Als weitere Funktion für diese Video Intervention für SozialarbeiterInnen, könnten auch online Regionalteams und online Infoforen als Alternative zu den bestehenden online Tools eingerichtet werden. Es ist dann auch für jeden alle SozialarbeiterInnen in der Praxis möglich bei Vernetzungstreffen, egal ob regional oder überregional, teilzunehmen und so am aktuellen Stand, bei sozialen Angeboten und Einrichtungen, zu sein. In vielen Berufsgruppen werden Besprechungen und Meetings mithilfe von Computerprogrammen wie z.B. Skype etc., durchgeführt. Diese technischen Innovationen ermöglichen es, Teilnehmer aus der ganzen Welt einzuladen und ihnen somit mitunter lange Anfahrtswege zu ersparen. So könnten auch Vernetzungstreffen für SozialarbeiterInnen aus verschiedenen Regionen, Ländern und Arbeitsfeldern zukünftig, mithilfe unseres digitalen Tools, stattfinden.

6 Resümee

In den ersten gemeinsamen Stunden in unserem Projektteam stand ziemlich rasch fest, dass wir die Soziale Arbeit mit einem digitalen Verweisungstool nicht ersetzen, sondern erleichtern bzw. effizienter machen wollen. Ein digitales Tool soll die SozialarbeiterInnen in der Verweisungsarbeit unterstützen und so mehr Zeit für die Arbeit mit den KlientInnen schaffen. Mein Part war es, die Sicht der SozialarbeiterInnen genauer zu beleuchten und diesen Blickwinkel für ein solches digitales Tool zu erforschen.

Nach meiner Recherche und Forschungsarbeit möchte ich nun aber die Entwicklung eines digitalen Verweisungstools für der SozialarbeiterInnen (ich beziehe mich nun wirklich NUR auf die Sicht SozialarbeiterInnen) kritisch hinterfragen. Laut meinen geführten Interviews mit den ExpertInnen und mit meiner daraus resultierenden Auswertung komme ich zu dem Ergebnis, dass SozialarbeiterInnen in der Praxis sehr konkrete Vorstellungen und Erwartungen an ein digitales Verweisungstool haben. . Dennoch bleibt für mich offen, ob - würde es die Anforderungen berücksichtigen - sich dieses Tool dann auch wirklich als praktikabel herausstellen würde. Es würden sehr genaue Filter verlangt werden, sowohl Eigenschaften der KlientInnen als auch die regionalen Kriterien müssten berücksichtigt werden – lässt ein digitales Verweisungstool so viel Individualität zu oder scheitert es an einer zu hohen Fülle an unterschiedlichen (möglicherweise einander ausschließenden) Funktionen, die es für NutzerInnen nahezu unbrauchbar machen?

Derzeit vernetzen sich die SozialarbeiterInnen in der Praxis sehr gut und viel, um zu den gewünschten Informationen zu kommen. Können diese reflektierenden ExpertInnengespräche, die fachliche Kommunikation und der interdisziplinäre Austausch wirklich durch ein digitales Verweisungstool ersetzt werden? Zumindest war das Ziel meiner Forschung, so nahm ich zu Beginn der Arbeit an, einen Teil für ein Konzept für ein digitales Verweisungstool zu entwickeln, welches eine wirkliche Erleichterung für die praktische Soziale Arbeit darstellen soll.

Angesichts der resultierenden Forschungsergebnisse könnte ein digitales Verweisungstool die Verweisungspraxis der Sozialen Arbeit zwar nicht ersetzen, aber zentrale Informationen sammeln, die für SozialarbeiterInnen in der Praxis nützlich wären. Dabei wichtig ist, dass diese Informationen moderiert und vor allem gewartet werden. Dann können sie meiner Ansicht nach für BerufseinsteigerInnen eine große Unterstützung sein.

Ich komme zu dem Schluss, dass viele Faktoren derzeit eher dagegensprechen ein digitales Verweisungstool, das für die praktische Sozialarbeit passgenau verwendet werden kann, zu programmieren. Zum einen ist es der Umstand, dass schon jetzt bestehende Möglichkeiten von diversen Online-Plattformen nur teilweise genutzt werden, wobei die Schwierigkeit der Aktualität die größte Schwachstelle darstellt. Auffallend war auch, dass die dienstjüngeren SozialarbeiterInnen weniger auf Online-Plattformen recherchieren, (kein B) als dienstältere. Dies könnte womöglich daran liegen, dass bereits in der Ausbildung schon sehr viel Wert auf (inter-)disziplinäre Vernetzung gelegt wird. SozialarbeiterInnen, deren Ausbildung noch kürzer in der Vergangenheit liegt, sind vielleicht durch die heutigen Kommunikationsangebote bzw. Online-Gruppen (z.B. Whats App, Facebook etc.) noch besser in Kontakt, als die SozialarbeiterInnen, die während der Ausbildung diese Möglichkeiten der Kommunikation noch nicht genutzt haben, bzw. gab es diese Kommunikationswege in der Ausbildungszeit noch nicht. Darum möchte ich auch die Entwicklung der Gesellschaft und der Technik und auch die der Sozialen Arbeit nicht außer Acht lassen. Dahingehend ist vielleicht das digitale Verweisungstool der erste Schritt in eine moderne technologische Spate der Sozialen Arbeit.

„Durchs Reden kuman d’Leit zaum“ (Autor unbekannt)

Ich habe dieses Zitat bzw. Sprichwort als Einleitung meines Schlusswortes gewählt, da es die Ergebnisse meiner Arbeit sehr gut widerspiegelt und zusammenfasst. Darin steckt die Wichtigkeit des persönlichen Austausches und des Redens miteinander. Sowohl das Reden

mit den KlientInnen als auch das Reden mit KollegInnen gilt in unserem Beruf als besonders wichtig. Persönliche Kommunikation ist oftmals der Schlüssel für ein gelingendes Miteinander, egal ob zwischen SozialarbeiterInnen und KlientInnen oder im (inter)disziplinären Austausch.

„*Durchs Reden kuman d'Leit zaum*“ ist meiner Meinung nach die Quintessenz einerseits meiner Forschungsarbeit, aber auch andererseits der der Sozialen Arbeit allgemein.

7 Rück- und Ausblick

Zu Beginn meiner Forschung war mir nicht klar, wie klar abgesteckt das Thema in der Praxis ist, welche genauen Vorstellungen, seitens der SozialarbeiterInnen in der Praxis, für ein innovatives, praktikables, digitales Verweisungstool bereits vorhanden sind. Als äußerst hilfreich und spannend empfand ich die Datenerhebung aus mehreren sozialarbeiterischen Perspektiven, also aus diversen Handlungsfeldern. Einerseits konnte ich die unterschiedlichen Zugänge und Gedankengänge von den Personen in Fachkreisen erkennen, andererseits war ich erstaunt darüber, dass diesbezügliche vorhandene Defizite sehr rasch und detailliert von den SozialarbeiterInnen aus der Praxis formuliert wurden. Durch meine Erfahrungen aus der Praxis fiel es mir leichter, die Handlungsabfolgen bzw. die Möglichkeiten des Findens von sozialen Unterstützungen und von Sozialen Angeboten – und vor allem auch ihre Begrenztheit - zu verstehen.

Spannend wäre es nun, meine Erkenntnisse vorerst in meiner Projektgruppe zusammenzuführen und dann gemeinsam mit einem technisch versierten Team umzusetzen. Ich denke, dass es dann auch viel Arbeit braucht, um die AnbieterInnen von sozialen Einrichtungen etc., ins Boot zu holen und sie vom Mehrwert eines digitalen Tools für alle beteiligten Personen zu überzeugen. Dann erst könnten die Aktualität und die Nützlichkeit gewährleistet werden. Hierzu bräuchte man meiner Meinung nach viele weitere Projektgruppen, um den Bedürfnisse der SozialarbeiterInnen gerecht zu werden und neue Formen der Verweisungspraxis (Online-Regionalteams, Video Intervention etc.) auch umsetzen und testen zu können.

Literatur

- Amt der Niederösterreichischen Landesregierung (2018); Sozialinfo Niederösterreich. Der Sozialratgeber Niederösterreich.
<https://sozialinfo.noel.gv.at/content/de/9/Homepage.do> [02.01.2018]
- Deutsches Institut für Erwachsenenbildung (o.A.): Leibniz-Zentrum für Lebenslanges Lernen. <https://wb-web.de/metanavigation/impressum.html> [13.03.2018]
- Flick, Uwe (2009): Sozialforschung. Methoden und Anwendungen. Ein Überblick für die BA-Studiengänge, 1. Auflage, Hamburg
- Karmasin, Matthias; Ribing, Reiner (2014): Die Gestaltung wissenschaftlicher Arbeiten; 8. Auflage, Facultas Verlag- und Buchhandels AG, Wien
- Magistrat Krems (2018); Sozialratgeber Krems.
<http://sozialratgeber.krems.at/cms/website.php?id=/index.php> [02.01.2018]
- Mayring, Philipp (2000): Einführung in die qualitative Sozialforschung. Eine Anleitung in die qualitative Sozialforschung. 5. Auflage. Beltz Verlag. Weinheim und Basel.
- Österreichischer Bundesverband der Sozialen Arbeit - OBDS (o.A.): Handlungsfelder. http://www.sozialarbeit.at/index.php?article_id=100&clang=0 [13.03.2018]
- Zangerle, Daniela (2010): Vernetzung in der Sozialarbeit - oder: „Mit nur einer Hand lässt sich kein Knoten knüpfen“; In: Österreichischer Bundesverband der Sozialen Arbeit. Landesgruppe Tirol Schwerpunkt Netzwerke und Vernetzung, 83/2010, S.15
- Österreichisches Wörterbuch (2009): Bundesministerium für Unterricht, Kunst und Kultur. 41. Auflage. ÖBV
- Pantucek, Peter (2006): Fallstudien als „Königsdisziplin“ sozialarbeitswissenschaftlichen Forschens. In: Flaker, Vito / Schmid, Tom (Hg.)(2006): Von der Idee zur Forschungsarbeit. Forschen in Sozialarbeit und Sozialarbeitswissenschaft. Wien: Böhlau, 237-261.
- Pantucek, Peter (2012): Soziale Diagnostik; Verfahren für die Praxis der Sozialarbeit; 3. Auflage, Böhlau Verlag, Wien Köln Weimar
- Rohrauer, Bernd (2017); Sozialatlas. <http://www.soziale-landschaft.org> [02.01.2018]

Daten

- Interview 1, geführt mit einer Sozialarbeiterin in einem Magistrat; geführt am 06.12.2017, Transkript, Zeilen durchgehend nummeriert.
- Interview 2, geführt mit einer Sozialarbeiterin vom Sachwalterverein; geführt am 09.01.2018, Transkript, Zeilen durchgehend nummeriert.
- Interview 3, geführt mit einer Sozialarbeiterin aus einem Landeskrankenhaus in Niederösterreich; geführt am 10.01.2018, Transkript, Zeilen durchgehend nummeriert.
- Gespräch 1, geführt mit einer Sozialarbeiterin aus dem Handlungsfeld der Straffälligenhilfe; geführt am 09.02.2018, Gesprächsprotokoll
- Gespräch 2, geführt mit einer Sozialarbeiterin in einer Bezirkshauptmannschaft in Niederösterreich; geführt am 06.03.2018, Gesprächsprotokoll

Anhang

Interviewleitfaden für ExpertInneninterview

- Erklärung des Projektes

- Erklärung über Aufnahme des Interviews

- Einstieg:
 - Wie lange arbeiten Sie schon in Ihrem Handlungsfeld?
 - Wie würden Sie Ihren Tätigkeitsbereich beschreiben?

- Hauptteil:
 - Wie wird zurzeit das passende Angebot für die KlientInnen gesucht bzw. gefunden?
 - Welche Tools werden verwendet?
 - Was ist schwierig bzw. kompliziert bei der bisherigen Vorgehensweise?
 - Wie geht es neuen KollegInnen mit der Suche von passenden Angeboten?
 - Welche Kategorien würden Sie, bei der Suche nach Angeboten, als sinnvoll erachten?
 - Brauchen Sie überregionale Angebote? Wenn ja, wie oft? Welche?
 - Ich möchte Ihnen die Kategorien dreier Online-Portale zeigen. (Sozialratgeber Krems, Sozial Info NÖ, Sozialatlas) Könnten Sie sich vorstellen damit zu arbeiten? Was ist positiv, was negativ?

- Abschluss:
 - Was würden Sie sich in Hinblick auf die Suche nach Angeboten von einem solchen Tool wünschen?

Auszug aus dem Interview mit einer Sozialarbeiterin

I: Meine Fragen beziehen sich jetzt auf die praktische Arbeit mit so einem Tool oder eher zuerst mal die Frage, wie wird es bisher gemacht? Wie suchst du das passende Angebot?

B: Mhm, also du googelst einfach. Also die Sachen die in xxxxx sind, kenn ich in und auswendig, aber nur deswegen, weil ich für den „online Ratgeber“ zuständig bin und da hab ich den großen Vorteil. Ich mein prinzipiell eins, und das MUSS in der Arbeit drinnen stehen: also ich bin der Meinung, dass effiziente Sozialarbeit nur möglich ist, wenn ich die Ressourcen der Region kenne. Und daher ist dieses Tool total wichtig, denn egal wo ich arbeite, ich kann nur effizient arbeiten, wenn ich weiß, was es in der Region, und ich schließe es wirklich nur auf die Region, es ist mir völlig egal was es in Tirol gibt, aber wenn ich weiß, was gibt's in der Region. Weil ich kann sicher nicht alles abdecken und egal wo ich arbeite als Sozialarbeiter/Sozialarbeiterin, diese Vermittlungstätigkeit ist eine Kernaufgabe der Sozialarbeit. Es machen viele andere Professionisten nicht, und ich denk mir es ist eine Kernaufgabe und daher ist dieses Tool total wichtig. Und man sieht ja auch schon wie schwierig es für uns ist an Informationen zu komme, und wie schwierig es dann für den Klienten das zu durchschauen. Also für xxxxx tu ich mir relativ leicht, in der Praxis weil ich einfach für diesen „online Ratgeber“ zuständig bin und es ist mir insofern eine große Freude, dass ich zuständig bin, weil ich dadurch wirklich viel weiß, viele Leute kenne und einen guten Einblick hab. Und als behördliche Sozialarbeiterin ist es besonders wichtig, und zwar deswegen und das unterscheidet mich vielleicht von KollegInnen anderer Einrichtungen, weil wir oft ErstansprechpartnerInnen sind. Wenn Herr Meier, der in xxxxx wohnt, weiß nicht dass es eine Caritas PSD gibt, oder Sachwalterschaft, aber er weiß, dass es eine Gemeinde gibt – das weiß man! D.h. es melden sich sehr viele Menschen an mich, einfach von der Bevölkerung, aber nicht nur von der Bevölkerung, es rufen auch Dienstgeber bei uns an und fragen wo sie sich hinwenden können. Unserer Politiker fragen uns, weil die Leute zum Bürgermeister kommen und der nicht weiß, wo er sie hinschicken soll. Es rufen auch ÄrztInnen oder das Krankenhaus an. D.H. wir haben als Behörde eine sehr wichtige Drehscheibenfunktion. Und von daher ist es für uns sehr wichtig, da wir für viele die ErstansprechpartnerInnen sind. Oder sozialmedizinische Dienste rufen auch immer mich an. D.h. von daher sind wir die ersten die so ein Tool brauchen. Und auch wenn ich nun ein bisschen für meine KollegInnen sprechen kann, leider gibt's die Sozialamtstätigkeit kaum mehr in Niederösterreich, weil des wissen wir eh, dass alles zu Kinder- und Jugendhilfe (KJH) gewandert ist und die KJH so ein großes Fachgebiet, die können die Erwachsenensozialarbeit gar nicht in diesen Umfang mitmachen. Das ist aber ein anderes Kapitel, aber umso wichtiger, dass sie dennoch die Fragen beantworten können. Also ich „google“, dann gibt es nicht die

Auswertungsbeispiel:

Wie werden derzeit Angebote gesucht?	Vernetzung und Austausch	<ul style="list-style-type: none">- KollegInnen überhaupt als „Tool- inhaltliche Veränderungen bzw. Neuzugänge von Angeboten können somit rascher in Erfahrung gebracht werden- Vernetzungstreffen- Regionalteams
	Internetsuche "Google"	<ul style="list-style-type: none">- in unserer Arbeit nicht mehr wegzudenken- ein Konzept für ein gutes und praktikables Tool- Zeit des Suchens zu optimieren- Laptop oder bei einem Hausbesuch direkt via App am Handy
	persönliche Listen und Mappen	<p>Diese Art des Suchens bzw. der Katalogisierung der vorhandenen Angebote hat den Vorteil, dass das</p> <ul style="list-style-type: none">- Wissen über die Angebote und deren<ul style="list-style-type: none">- Hintergrundinformationen- Ansprechpersonen- von Person zu Person weitergeben

Eidesstattliche Erklärung

Ich, Madeleine Enengl, geboren am 03.12.1991 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,

Madeleine Enengl

Gerolding, am 19.04.2018