

Digsoz

eine digitale Orientierungshilfe für die soziale Einrichtungslandschaft in Österreich

Florian Salomon, 1510406316

Bachelorarbeit 2

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

Datum: 23.04.2018

Version: 1

Begutachter: Heinz Novosad, MA

Abstract

Die vorliegende Arbeit ist Teil des Projekts „Digsoz – Digitales Verweisungstool zu Institutionen der sozialen Arbeit und weiteren psychosozialen Ressourcen“, welches ein Konzept zur Implementierung einer digitalen Orientierungshilfe der sozialen Einrichtungslandschaft Österreichs darstellt. Dazu wurden Expertinnen aus dem Bereich der Wiener Wohnungslosenhilfe interviewt, um die Anforderungen aus Sicht dieser Personen an ein solches Tool zu eruieren. Dabei kristallisierten sich zwei Faktoren heraus, die entscheidend sind, ob ein digitales Verweisungstool als Arbeitserleichterung im Berufsalltag fungieren kann. Dies sind einerseits relevante Informationen für die Vermittlungspraxis in der Wiener Wohnungslosenhilfe und die Aktualität dieser Daten.

Abstract

This study is part of the project “Digsoz - Digitales Verweisungstool zu Institutionen der sozialen Arbeit und weiteren psychosozialen Ressourcen“, which should state as a concept for an implementation of a digital tool to navigate through the network of social institutions in Austria. Therefore, experts from the Viennese system for aid for homeless people were interviewed to find out which requirements a digital tool must fulfill, to be a relief in their day to day work. Two criterions are therefore of importance: the relevant information they need to place their clients in social institutions and that these need to be up-to-date.

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	4
2	Forschungsinteresse	5
2.1	Herleitung der Forschungsfrage	5
2.2	Fokus.....	7
2.3	Forschungsfrage.....	7
3	Forschungskontext	8
3.1	Begriffsdefinition zur Obdachlosigkeit.....	8
3.2	Die Wiener Wohnungslosenhilfe (WWH)	8
3.2.1	Anspruchsvoraussetzungen der WWH	9
3.2.2	Wohnungslosenhilfe außerhalb der WWH	10
4	Forschungsprozess	11
4.1	Explorationsinterviews	11
4.2	Datenerhebungsverfahren: ExpertInneninterview	12
4.2.1	Eva – Sozialarbeiterin	12
4.2.2	Verena – Teamleitung.....	13
4.2.3	Anna – Sozialbetreuerin.....	13
4.3	Datenauswertungsverfahren: offenes Kodieren.....	13
5	Ergebnisdarstellung	14
5.1	Vermittlungstätigkeiten	14
5.1.1	Vermittlung an Notquartiere	14
5.1.2	Gründe für Vermittlung.....	15
5.2	Informationsquellen und Informationsausgabe	16
5.2.1	Persönliches Know-How	16
5.2.2	Selbst angefertigte Informationsmaterialien	17
5.2.3	Weitergabe von Informationen	18
5.2.4	Digitale Hilfsmittel	19
5.3	Digsoz – eine Arbeitserleichterung?	20
5.3.1	Relevante Informationen.....	21
5.3.2	Darstellung der Ergebnisse von Suchanfragen.....	25
5.3.3	Schlagworte – Einfache Begriffe vs. Fachbegriffe.....	25
5.3.4	WWH-übergreifende Ergebnisse	26
5.3.5	Aktualität	27
6	Resümee	30

1 Einleitung

Diese Bachelorarbeit ist Teil eines Gruppenprojektes mit dem Ziel der Erstellung eines Konzeptes für ein digitales Verweisungstool in der sozialen Arbeit. Die soziale Einrichtungslandschaft in Österreich zeichnet eine dichte Angebotsstruktur aus, für die selbst ExpertInnen eine umfangreiche Einarbeitung benötigen, um deren basale quantitative und qualitative Leistungsfähigkeit zu kennen (vgl. Novosad/Wallner/Weber-Schigutt 2017). Dieses Projekt unter dem Namen „Digsoz - *Digitales Verweisungstool zu Institutionen der sozialen Arbeit und weiteren psychosozialen Ressourcen*“ besteht aus acht Mitgliedern, welche bereits bestehende Systeme analysiert und explorative Interviews mit deren InitiatorInnen geführt haben. Daraus entstanden die individuellen Forschungsschwerpunkte der einzelnen Projektmitglieder. Mein Beitrag zu diesem Projekt beschäftigt sich mit der Umsetzungsmöglichkeit einer digitalen Orientierungshilfe für MitarbeiterInnen aus Einrichtungen der Wiener Wohnungslosenhilfe (WWH), mit einem besonderen Blickpunkt darauf, welche Anforderungen an das Tool gestellt werden, damit es eine Arbeitserleichterung darstellt.

Zur besseren Orientierung wird hier die Gliederung dieser Arbeit kurz vorgestellt. Zunächst wird das persönliche Forschungsinteresse beschrieben und die Forschungsfrage vorgestellt. Um den Kontext dieser Arbeit verstehen zu können, werden notwendige Begriffe und Organisationsstrukturen der WWH näher beschrieben. Daraufhin werden die Forschungsprozesse erläutert. Die methodische Datenerhebung erfolgt über ExpertInneninterviews, während die Auswertung mit Hilfe des offenen Kodierens erfolgt. Die aus diesen Prozessen erhaltenen Daten bilden das Kernstück dieser Arbeit und werden in der Ergebnisdarstellung beleuchtet. Dabei wird zunächst die Vermittlungspraxis in der WWH beschrieben und eruiert, woher MitarbeiterInnen aus der WWH zum gegenwärtigen Zeitpunkt ihre Informationen erhalten und welche „Tools“ dafür verwendet werden. Anschließend wird erörtert, welche Faktoren eine Rolle spielen, damit ein digitales Verweisungstool für MitarbeiterInnen der WWH eine Arbeitserleichterung darstellt. Dabei wird vor allem auf relevante Informationen zu Einrichtungen und Angeboten der WWH und die Aktualität dieser Daten eingegangen. Zuletzt werden die Ergebnisse noch einmal zusammengefasst.

2 Forschungsinteresse

Die Nachfrage nach einem raschen und simplen Überblick über sämtliche Einrichtungen der WWH bzw. WWH-nahen Angeboten zu erhalten, ist während meiner beruflichen Tätigkeit im Betreuungszentrum Gruft der Caritas immer wieder Thema. In dieser Einrichtung für obdachlose Menschen ist eine essentielle Tätigkeit die Vermittlung in andere Institutionen, um adäquate Angebote für die KlientInnen zu finden und damit ihre Bedürfnisse weitgehend zu befriedigen. Durch die hohe Anzahl an sozialen Einrichtungen und der dichten Angebotsstruktur in Wien passiert es durchaus, dass MitarbeiterInnen der sozialen Arbeit überdurchschnittlich viel Zeit für die Suche nach passenden Angeboten benötigen. Laut dem Fonds Soziales Wien (FSW) gibt es über 100 Einrichtungen, die Hilfsangebote für wohnungslose Menschen zur Verfügung stellen (vgl. FSW 2018:3). Da einen guten Überblick zu bekommen, lässt sich meist nur durch eine zeitlich intensive Eigenrecherche verwirklichen.

Um diese Recherche auf ein Minimum zu reduzieren wurde ich im Zuge meiner Tätigkeit als Betreuer wurde ich nach einer Teamsitzung beauftragt, ein Dokument zu entwerfen, in welchem alle für die Gruft relevanten Einrichtungen und deren Informationen zu finden sind, um dann, in Form einer Mappe, für alle MitarbeiterInnen als Nachschlagwerk dienen zu können. Insbesondere die ständige Aktualisierung war eine der größten Herausforderungen, was schlussendlich darin resultierte, dass dieses Dokument nicht mehr weitergeführt wurde. Aufgrund dessen stößt bei mir das Projekt "Digsoz, eine digitale Orientierungshilfe für die soziale Einrichtungslandschaft in Österreich", auf besonders großes Interesse. auf besonders großes Interesse.

2.1 Herleitung der Forschungsfrage

Im Vorfeld dieser Arbeit wurden vom Projektteam Explorationsinterviews mit Personen geführt, die ähnliche Vorhaben wie das Digsoz gestartet bzw. betrieben haben. Darunter fällt beispielsweise Bernd Rohrauer mit seiner Online-Plattform „Sozialatlas“. Er hat versucht, ein Tool zu entwerfen, das eine qualitativ hochwertige Vermittlung zu sozialarbeiterischen Angeboten ermöglicht. Dabei zielt es vor allem auf HelferInnen ab, die nicht SozialarbeiterInnen sind (vgl. T1:Z9-11). Dabei hat Rohrauer mit Hilfe des Kartenmaterials von OpenMaps gemeinsam mit sozialen Einrichtungen deren Daten und Leistungen eingetragen. Anschließend wurden diese in Kategorien unterteilt. Die größten Herausforderungen waren einerseits die Datenbeschaffung, die aufgrund des partizipativen Ansatzes manchmal ins

Stocken kam, andererseits die Instandhaltung dieser Datenbank, also die Gewährleistung der Aktualität der bereitgestellten Informationen (vgl. T1:Z100-108).

Ähnliche Erfahrungen hat auch Florian Zahorka gemacht. Er arbeitet an einer Plattform, die ähnlich beschaffen ist wie der Sozialatlas. Sie soll anhand einer Überblickskarte sozialarbeiterisch relevante Angebote darstellen. Den Anstoß für dieses Projekt erhielt Zahorka aus der Notwendigkeit heraus, dass Personen im Rettungsdienst keine guten Möglichkeiten haben nach sozialen Einrichtungen und Angeboten zu suchen. Das Tool richtet sich also an Menschen, die nicht in der Sozialarbeit tätig sind, um einfacher zu Informationen über Angebote und Einrichtungen der sozialen Arbeit zu gelangen. Zahorka beschreibt, dass bei der Vielzahl an Institutionen kaum noch jemand weiß, welche Angebote es eigentlich gibt. Um diese Problematik aufzuzeigen, hat er dieses Tool entworfen, um einen möglichen Lösungsvorschlag dafür zu liefern (vgl. T2:Z9-12). Auch hier wird als einer der größten Herausforderungen die Aktualität genannt.

„Es ist immer alles veraltet, Listen haben keine Übersichtlichkeit. Dieses normale Austauschnetzwerk in der sozialen Arbeit ist meiner Ansicht nach auf irgendwelche Konferenzen, Netzwerktreffen und so weiter beschränkt. Nichts funktioniert in Echtzeit.“ (T2:Z34-37).

Im Zuge der Explorationsinterviews wurde auch Maria befragt, Leiterin einer Hotline für Betroffene mit sozialarbeiterischen Anliegen. Sie und ihr Team haben für die telefonische Vermittlung ihrer AnruferInnen eine intern organisierte Adressdatenbank (vgl. T3:Z130-135). Diese wird von einem ihrer Mitarbeiter aktuell gehalten, was einem hohen Arbeitsaufwand gleichkommt. Deren Datenbank wird monatlich kontrolliert (vgl. T3:Z177ff.). In Hinblick darauf erzählt auch Florian Zahorka, dass er Verantwortliche einer Webseite interviewte, die ebenfalls eine Online Karte erstellt haben, wo Pflegeangebote dargestellt werden. Hier werden mindestens zwei Vollzeitbeschäftigte benötigt, um die Aktualität gewährleisten zu können (vgl. T2:Z98-103). Dies verdeutlicht, dass es durchaus schwierig sein kann, eine aktuelle Datenbank für ein digitales Verweisungsstool zu betreiben.

Unter Berücksichtigung der Aussagen der InterviewpartnerInnen aus den explorativen Interviews, stelle ich folgende Prämissen fest:

- Ein Online-Tool zur Orientierung in der Einrichtungslandschaft der WWH soll für MitarbeiterInnen Erleichterungen für die Vermittlung und / oder Beratung bringen.
- Es sollte einfach zu bedienen sein und dennoch komplex in der Strukturierung sein, beispielsweise bei der Wahl von Kategorien (vgl. T1:Z117f.), um die hohe Anzahl an Datensätze verarbeiten zu können.

- Die größten Probleme beim Betrieb eines solchen Online-Tools werden die Datenbeschaffung und deren Aktualität sein. Diese beiden Punkte werden mit einem hohen Arbeitsaufwand verknüpft sein. Hierfür benötigt es vor allem technische sinnvolle Umsetzungsmöglichkeiten, wie beispielsweise Datenabfragen in Echtzeit.

2.2 Fokus

Für diese Arbeit lege ich meinen Fokus auf MitarbeiterInnen der WWH. Die Zielgruppe wurde eingegrenzt, da die Bedürfnisse der KlientInnen der sozialen Arbeit andere sind als derer, die in der Sozialarbeit tätig sind. Dies soll jedoch nicht implizieren, dass ein solches digitale Tool nicht für diese Zielgruppe hilfreich sein kann, ganz im Gegenteil. Deswegen wird die Berücksichtigung der KlientInnen der sozialen Arbeit von anderen Mitgliedern dieser Projektgruppe abgedeckt. Das Feld wird dahingehend auf die WWH eingegrenzt, um das zu beforschende Feld nicht zu breit werden zu lassen. Den Feldzugang erhalte ich durch meine langjährige Tätigkeit in diesem Bereich, wodurch vor allem die Kontaktaufnahme mit meinen InterviewpartnerInnen erleichtert wird. Aber auch meine persönlichen Erfahrungen zum Thema „Orientierungshilfen für MitarbeiterInnen“ fließen mit in diese Arbeit ein.

2.3 Forschungsfrage

Anhand des im vorherigen Kapitel definierten Forschungsinteressen wurde folgende Forschungsfragen gebildet:

Inwieweit kann ein Onlinetool zur Orientierung in der sozialen Einrichtungslandschaft die Arbeit der MitarbeiterInnen der Wiener Wohnungslosenhilfe erleichtern?

Diesbezüglich stellen sich folgende Unterfragen:

- Welche Informationen sind für die MitarbeiterInnen der WWH bei der Nutzung eines solchen digitalen Tools von Bedeutung und tragen zu einer erleichternden Orientierung bei?
- Welche Lösungsansätze existieren in der WWH, um die Problematik der Aktualität zu behandeln?

3 Forschungskontext

Das folgende Kapitel wird einige theoretische Themen behandeln, die notwendig sind, um den Kontext dieser Arbeit nachvollziehen zu können. Es folgen wichtige Begriffsdefinitionen und eine Beschreibung der Wiener Wohnungslosenhilfe (WWH).

3.1 Begriffsdefinition zur Obdachlosigkeit

Um zu verstehen mit welcher Personengruppe MitarbeiterInnen der WWH arbeiten, folgt hier eine Definition zur Obdachlosigkeit.

Die WWH orientiert sich bei der Begriffsbestimmung von Obdachlosigkeit an der „Europäischen Definition von Obdachlosigkeit und unzureichender Wohnversorgung“ (vgl. FEANTSA; Graber/Haller/Penz 2008:13). Dabei werden vier Gruppen unterschieden:

- **Obdachlose Menschen** werden auch „akut wohnungslos“ genannt. In dieser Gruppe wird zwischen jenen unterschieden, die tatsächlich „auf der Straße“ leben und jenen, die in Notunterkünften nächtigen.
- **Wohnungslose Menschen** haben keine Wohnung, leben jedoch beispielsweise in Übergangswohnhäusern oder in betreuten Wohnformen der Wohnungslosenhilfe.
- **Menschen in prekären Wohnverhältnissen** - Diese Personen leben meistens bei FreundInnen, Verwandten oder Bekannten. Dabei begeben sie sich in Abhängigkeitsverhältnisse, in denen es häufig zu rechtlich ungeschützten Mietverhältnissen kommt. Sowohl in der Theorie als auch in der Praxis wird hier von verdeckter Obdachlosigkeit gesprochen.
- **Menschen in inadäquaten Wohnverhältnissen** leben in Räumen, die als „nicht-standardisierte Wohnverhältnisse“ deklariert werden, wie Wohnwägen oder überbelegte Wohnungen (vgl Graber/Haller/Penz 2008:13f.)

Diese Unterscheidungen spielen bei der Vermittlung / Verweisung eine Rolle, da die Einrichtungen in die verwiesen wird, sich je nach Kategorie unterscheiden. Daher werden alle diese Personengruppe in der vorliegenden Arbeit berücksichtigt.

3.2 Die Wiener Wohnungslosenhilfe (WWH)

Seit 2004 wird die WWH vom Fonds Soziales Wien (FSW) organisiert (vgl Graber et al. 2005:23). Die Wohnungslosenhilfe ist in Österreich Ländersache und unterscheidet sich von

Bundesland zu Bundesland. Die Organisation der Wohnungslosenhilfe erfolgt mit KooperationspartnerInnen, wie zum Beispiel dem Roten Kreuz, dem Arbeiter Samariter Bund, der Caritas der Erzdiözese Wien oder der Volkshilfe (vgl. FSW 2018:3). Das Angebot der WWH lässt sich grob in drei Bereiche gliedern:

- Ambulante Angebote und Nachtquartiere – darunter fallen zum Beispiel Tageszentren und Beratungsstellen
- Mobile Wohnbetreuung – beispielsweise Housing First Angebote
- Betreute Wohnangebote – dazu zählen unter anderem Übergangswohnungen und betreute Wohneinrichtungen

In über 100 Einrichtungen bietet die WWH Hilfe für Menschen, die von Obdachlosigkeit betroffen sind (vgl. ebd:3), wobei diese Zahl vor allem im Winter erhöht ist. Denn in dieser Zeit erweitert die WWH ihre Kapazitäten, indem der FSW und ihre KooperationspartnerInnen neue Nachtquartiere und Wärmestuben eröffnen (vgl. ebd:20). Für die Verwaltung von Schlaf- und Wohnplätzen sind zwei Einrichtungen zuständig. Das „P7“ der Caritas der Erzdiözese Wien ist für die Vergabe von Notquartieren zuständig, während das „Beratungszentrum Wohnungslosenhilfe“ (bzWO) die Zuweisungen betreuter Wohnhäuser und mobiler Wohnbetreuung übernimmt (vgl. ebd:6f). Tagsüber finden obdachlose Menschen in sieben Tageszentren ein geschütztes Umfeld. Manche davon sind auf bestimmte Zielgruppen ausgelegt, beispielsweise ist das Tageszentrum Ester nur Frauen zugänglich (vgl. ebd:13ff.) Für die Gesundheitsförderung in der WWH sind ebenfalls sieben Einrichtungen zuständig. Unter anderem das „neunerhaus Gesundheitszentrum“, welches in ihrer Arzt- und Zahnarztpraxis Menschen behandelt, selbst wenn diese nicht versichert sind (vgl. ebd:16-19). Die mobile Wohnbetreuung umfasst Housing First Angebote und mobile Wohnbegleitungen für ehemals wohnungslose Menschen, die in eine eigene Wohnung ziehen (vgl. ebd:24ff.). Weiters gibt es Unterschiede in den betreuten Wohnangeboten. Übergangswohneinrichtungen zielen darauf ab, wohnungslose Menschen zu stabilisieren und auf ein selbstständiges Leben in einer eigenen Wohnung vorzubereiten. Insgesamt gibt es 28 Einrichtungen für das Übergangswohnen (vgl. ebd:37-44). 20 sozial betreute Wohnangebote oder auch Dauerwohnen genannt, bieten Wohnplätze mit intensiverer Betreuung, meist für Menschen mit einer chronischen Erkrankung (vgl. ebd:32-36).

3.2.1 Anspruchsvoraussetzungen der WWH

Die gesetzliche Grundlage der WWH ist das Wiener Sozialhilfegesetz (WSHG). Dieses Kapitel möchte besonders den §7a „Personenkreis“ beleuchten, da dieser in der Vermittlungspraxis

in der WWH eine große Rolle spielt. Dieser besagt, dass Leistungen nach dem WSHG grundsätzlich nur österreichischen StaatsbürgerInnen zusteht. Ausnahmen gibt es für Personen, die österreichischen StaatsbürgerInnen gleichgestellt sind, sofern sie sich erlaubterweise im Inland aufhalten und die Einreise nicht zum Zweck des Sozialhilfebezuges erfolgt ist. Gleichgestellt sind beispielsweise:

- Asylberechtigte oder subsidiär schutzberechtigte Menschen nach dem Asylgesetz 2005
- EU-BürgerInnen, wenn begünstigte/r ArbeitnehmerIn oder selbstständig
- Menschen mit Daueraufenthaltstitel
- Menschen mit Niederlassungsbewilligung

Diese Zugangsvoraussetzungen gilt für viele Einrichtungen als Grundlage für ihre Richtlinien. So ist es nicht anspruchsberechtigten Personen beispielsweise nicht möglich, über das „P7“ der Caritas ein Notquartier vermittelt zu bekommen. Für diese Zielgruppe der nicht anspruchsberechtigten Personen gibt es eigene Einrichtungen, wie die „Sozial- und Rückkehrberatung“ der Caritas, eine Beratungsstelle für obdachlose oder in Not geratene EU-BürgerInnen (vgl. Caritas Wien o.A.). Auch die Notquartiere der Vinzenzgemeinschaften stehen beispielsweise allen Menschen zur Verfügung. Anzumerken ist hier noch, dass diese Zugangsvoraussetzungen während des Winterpaketes vor allem in Notquartieren meistens nicht gelten.

Die Personengruppe der nicht anspruchsberechtigten Personen wird in der Praxis sehr häufig vermittelt, vor allem wenn diese noch neu in der WWH sind. Eine detaillierte Beschreibung der Vermittlungspraxis in der WWH ist im Kapitel 5.1 zu finden.

3.2.2 Wohnungslosenhilfe außerhalb der WWH

Einige Angebote fallen offiziell nicht in die WWH, da diese entweder nicht vom FSW gefördert werden oder sie in andere Verwaltungsbereiche fallen. Zum Beispiel die zwei Tageszentren der Suchthilfe Wien, das „Jedmayer“, und das „Change“. Diese Einrichtungen sind zwar primär für Menschen zuständig, die im Zusammenhang mit dem Konsum von Drogen psychische, körperliche und soziale Beeinträchtigung erfahren, aber auch dann, wenn sie von Obdachlosigkeit betroffen sind. So gibt es beispielsweise im „Jedmayer“ auch eine Notschlafstelle und eine betreute Wohneinrichtung (vgl. Suchthilfe Wien o.A.). Weiters sind beispielsweise die Angebote der verschiedenen Vinzenzgemeinschaften in Wien offiziell nicht in der WWH zugeordnet. Dennoch leisten sie genauso einen Beitrag zur Unterstützung von obdachlosen Menschen. In der Praxis werden sie nicht ausgeschlossen, da sie unter anderem

drei Notquartiere und Wohngemeinschaftsprojekte für obdachlose Menschen anbieten (vgl. Vinzi o.A. & VinziRast o.A.). Ebenfalls erwähnenswert sind Wärmestuben, meist betrieben von Pfarrgemeinden, und Ausspeisungsstellen wie das „s Häferl“, welches seit 2016 auch sozialarbeiterische Beratung anbietet (vgl. ´s Häferl o.A.).

4 Forschungsprozess

Wie schon in der Einleitung erwähnt, ist die vorliegende Bachelorarbeit Teil eines Gesamtprojekts. Sieben weitere Studierende bearbeiten weitere Aspekte für ein potientiell Online Tool für die soziale Einrichtungslandschaft. Hierfür wurden zunächst vom Projektteam vier Explorationsinterviews geführt, um mehr Informationen zu diesem Thema zu erhalten. Auf diese Interviews wurde bereits im Kapitel 2.1 Herleitung der Forschungsfrage Bezug genommen. Anhand dieser Daten setzte sich jeder / jede ProjektmitarbeiterIn einen Fokus und kreierten eine Forschungsfrage.

Im persönlichen Forschungsprozess wurden drei ExpertInneninterviews geführt, welche mit Hilfe des offenen Kodierens ausgewertet wurden. Im folgenden Kapitel werden zunächst die InterviewpartnerInnen aus den Explorationsinterviews nochmals kurz beschrieben. Im Anschluss folgt die Beschreibung der ExpertInneninterviews und der befragten Personen. Schließlich wird die Erhebungsmethode näher erläutert.

4.1 Explorationsinterviews

Die Explorationsinterviews wurden durchgeführt, um den aktuellen Stand des Forschungsfeldes zu erheben. Dafür wurden InterviewpartnerInnen gewählt, die InitiatorInnen von Plattformen sind, die ähnliche Ambitionen wie das Digsoz haben:

- **Bernd Rohrauer** - Initiator des Sozialatlas, eine Plattform zur geografischen Darstellung von sozialen Einrichtungen / Angeboten.
- **Florian Zahorka**, der mit seiner Plattform sozialarbeiterisch relevante Angebote für den Rettungsdienst darstellen möchte (vgl. T2:Z9-12).
- **Maria**¹, Leiterin einer Hotline für Betroffene mit sozialarbeiterischen Anliegen.

¹ anonymisiert

- **Ricarda**², Sozialarbeiterin und Initiatorin einer Plattform für regionale Angebote sozialer Arbeit in Niederösterreich.

Diese Interviews wurden vom gesamten Projektteam geführt und transkribiert. Jedes Projektmitglied hat sich aus diesen Interviews einen persönlichen Forschungsschwerpunkt gewählt. Meine Arbeit widmet sich den MitarbeiterInnen der WWH und wie ein digitales Verweisungstool deren Arbeit erleichtern kann.

4.2 Datenerhebungsverfahren: ExpertInneninterview

Für die Erhebung der Daten wurden drei Einzelinterviews geführt. Da speziell ExpertInnen im Bereich der WWH ausgewählt werden sollten und für das Interview, in Hinblick auf die Beantwortung der Forschungsfrage, offene Fragen als zielführend erachtet wurden, fiel die Entscheidung der Forschungsmethode auf das ExpertInneninterview. Dieses wurde durch einen Leitfaden unterstützt. Die Interviewfragen wurden thematisch strukturiert und zum Zweck der erzählgenerierenden Eigenschaft möglichst offen gestellt (vgl. Bogner/Menz 2002:37).

In den nächsten Unterkapiteln werden die Interviewpartnerinnen aus den ExpertInneninterviews näher vorgestellt.

Bei der Wahl der Interviewpartnerinnen wurde versucht, eine Diversität in den Professionen zu berücksichtigen, um die verschiedenen Ansprüche an das Digsoz und Bedürfnisse der jeweiligen Professionen zu erheben und um die Forschungsfrage möglichst repräsentativ beantworten zu können. Die Informationen der Interviewpartnerinnen sowie deren Aussagen in den Interviews wurden anonymisiert.

4.2.1 Eva – Sozialarbeiterin

Eva war vier Jahre lang als Sozialarbeiterin in einer niederschweligen Einrichtung für wohnungslose Menschen in Wien tätig und ist nun seit einem Jahr im Projektmanagement eines großen Trägers in der WWH beschäftigt, das an der Implementierung eines neuen KlientInnenverwaltungsprogramms arbeitet (vgl. T4:Z19-23). Aufgrund dieser Kombination aus Sozialarbeit und Technik wurde sie als Interviewpartnerin ausgewählt.

² anonymisiert

4.2.2 Verena – Teamleitung

Verena ist seit mehreren Jahrzehnten in der WWH in einem Beratungszentrum für obdachlose Menschen tätig. Dabei übernahm sie auch zahlreiche leitende Tätigkeiten. So war sie unter anderem für das Team der SozialarbeiterInnen dieser Einrichtung verantwortlich und führte zwei Streetwork-Teams, die aufsuchende Sozialarbeit für obdachloser Menschen in Wien anbieten (vgl. T5:Z9-12). Durch ihre Jahrzehnte lange Berufserfahrung, vor allem in der operativen Ebene, wird ein detaillierter Blick auf die Arbeitsweise der SozialarbeiterInnen in dem Bereich möglich.

4.2.3 Anna – Sozialbetreuerin

Anna arbeitet seit einem Jahr in einem Notquartier für obdachlose Männer in Wien. Als Sozialbetreuerin macht sie viel Vermittlungsarbeit in einer niederschweligen Einrichtung (vgl. T6:Z11-14) und soll die Sicht jener Personen repräsentieren, die keine sozialarbeiterische Ausbildung besitzen. Damit sollen wertvolle Daten für die Beantwortung der Forschungsfrage generiert werden, vor allem in Hinblick darauf, wie das Digsoz eine Erleichterung ihrer Tätigkeit darstellen kann.

4.3 Datenauswertungsverfahren: offenes Kodieren

Für die Auswertung der aus den Interviews erhobenen Daten wurde das offene Kodieren nach Strauss/Corbin herangezogen. Diese Methode hat den Zweck, ein tieferes Verständnis der Aussagen der Interviewpartnerinnen zu erlangen, die über die Paraphrase hinaus geht. Diese Kategorisierung hilft bei der Bildung von Theorien zur Beantwortung der Forschungsfragen. Das offene Kodieren erfolgt über drei Schritte. Zunächst werden die Daten aus den Interviews aufgebrochen, konzeptualisiert und dann neu strukturiert. Den aufgebrochenen Daten werden Begriffe zugewiesen, welche schließlich thematisch in Kategorien zusammengefasst werden. (vgl. Flick 2009:167-172). Diese Kategorien dienen der Strukturierung der Ergebnisdarstellung und bilden zum Teil die Überschriften der folgenden Kapitel.

5 Ergebnisdarstellung

Die folgenden Kapitel stellen den Kern dieser Bachelorarbeit dar. Jene Ergebnisse, die aus der Analyse der geführten ExperInneninterviews entstanden, werden hier angeführt. Doch bevor die Ergebnisse vorgestellt werden und damit die Forschungsfrage bearbeitet wird, werden grundlegende Informationen zur Vermittlungstätigkeit in der WWH und zur Informationsquellen, die für die Vermittlung von KlientInnen der WWH notwendig sind, aus Sicht der InterviewpartnerInnen vorgestellt. Dabei wird speziell auch auf diverse digitale und analoge Hilfsmittel eingegangen. Dies soll den Nachvollzug der darauffolgenden Ergebnisse erleichtern.

Daraufhin folgt die eigentliche Ergebnisdarstellung. Im Vordergrund steht dabei die Frage, welche Faktoren entscheidend dafür sind, ob ein digitales Tool eine Arbeitserleichterung für die MitarbeiterInnen der WWH darstellt oder nicht. Diese Faktoren stellen einerseits die relevanten Informationen in der Vermittlung dar und die Aktualität dieser Daten.

5.1 Vermittlungstätigkeiten

In der WWH findet regelmäßig Vermittlung statt. Dieses Kapitel legt einen Grundstein für die weiteren Kapitel, um zu verstehen, für welche Tätigkeiten ein Tool wie das Digsoz zum Einsatz kommen könnte. Dabei wird festgehalten, welche Vermittlungstätigkeiten von den MitarbeiterInnen in der WWH erledigt werden. Dabei wird besonders auf Vermittlungstätigkeiten von (Sozial-)BetreuerInnen und SozialarbeiterInnen eingegangen.

5.1.1 Vermittlung an Notquartiere

Es gibt kaum einen Arbeitstag, an welchem nicht vermittelt oder verwiesen wird, besonders in Beratungseinrichtungen und Tageszentren. Diese sind in den meisten Fällen zuweisende Stellen für Notquartiere und diese Vermittlung stellt auch eine der Hauptvermittlungsarten dar. Die Vermittlung der Notquartiere erfolgt über das P7 der Caritas, deren Stellung bereits im Kapitel 3.2 näher beschrieben wurde. Dabei ruft die zuweisende Einrichtung das P7 an und fragt um freie Notquartierplätze an (vgl. T5:Z20-22). Nachdem das P7 das Notquartier bekanntgegeben hat, wird ein sogenannter Nächtigerschein ausgedruckt, welcher die Bestätigung für das Notquartier darstellt, dass dieser Klient zugewiesen worden ist (vgl. T5:Z22-23). Die technische Umsetzung dieser Vermittlungstätigkeit erfolgt über das

KlientInnenverwaltungsprogramm BOSnet. In diesem Programm existiert eine Bettenverwaltungsfunktion, die anzeigt, welche/r KlientIn in welchem Notquartier nächtigt bzw. in welchen Notquartieren noch Betten frei sind. Diese Funktion ist mit den Notquartieren vernetzt, damit diese auch sehen, welche KlientInnen zugewiesen wurden (vgl. T6:Z271-276).

Außerhalb der Öffnungszeiten werden die Notquartiere direkt kontaktiert, um nach freien Betten zu fragen (vgl. T6:Z32-36). Der direkte Kontakt ist auch bei Notquartieren notwendig, wenn diese nicht über das P7 vermittelt werden. Dazu zählen beispielsweise das Betreuungszentrum Gruft, diese verwalten ihre Betten selbst über die Zuweisung der dort arbeitenden SozialarbeiterInnen (vgl. F1:Z3-4). Oder auch die Notquartiere der Vinzenzgemeinschaft, hier erfolgt die Zuweisung beim Öffnen des Quartiers (vgl. Vinzirast o.A.).

5.1.2 Gründe für Vermittlung

Notquartiere werden vermittelt, wenn KlientInnen der WWH einen Schlafplatz benötigen. Dies zählt zu den Haupttätigkeiten von SozialarbeiterInnen in zuweisenden Stellen, wenn es um die Erfüllung des Grundbedürfnisses Wohnen geht (vgl. T4:Z238-240). Weiters spielen Vermittlungstätigkeiten zu Ämtern oder amtsähnlichen Einrichtungen eine Rolle. In den meisten Fällen dient dies zur Finanzsicherung der KlientInnen, also beispielsweise die Vermittlung zum Arbeitsmarktservice (AMS), zum Sozialamt oder zur Pensionsversicherungsanstalt (PVA) (vgl. T5:Z24-26). Vermittlung findet auch in andere Einrichtungen der WWH statt, die keine Notquartiere sind. Dazu zählen beispielsweise Angebote zur medizinischen Versorgung der KlientInnen, wie die Arztpraxis vom neunerHaus oder der Louisebus der Caritas (vgl. T5:Z26-28).

Ein weiterer Grund, dass KlientInnen vermittelt werden müssen, tritt ein, wenn die Personen das Angebot der vermittelnden Einrichtung nicht (mehr) wahrnehmen können. Dies tritt beispielsweise bei Hausverboten ein (vgl. T6:Z50-54) oder wenn die Person aufgrund fehlender Anspruchsvoraussetzungen das Angebot nicht wahrnehmen darf (vgl. T4:Z8-9). Hausverbote werden bei Missachtung der Hausordnung ausgesprochen. Wenn dies beispielsweise in einem Notquartier geschieht, besteht die ethische Grundeinstellung, dass die Person deshalb nicht auf der Straße schlafen soll und daher wird in den meisten Fällen versucht, einen anderen Schlafplatz zu organisieren (vgl. T6:Z50-54). Bei Personen mit fehlenden Anspruchsvoraussetzung muss auf Einrichtungen verwiesen werden, die für diese Zielgruppe zuständig sind. Dabei gibt es auch immer wieder Schwierigkeiten. Einerseits wenn

diese Einrichtungen nicht vom FSW gefördert werden und nur eine geringe oder keine Präsenz im Internet haben, fällt es schwer, die notwendigen Informationen zu finden (vgl. T4:Z48-52). Andererseits ist die Kommunikation aufgrund fehlender Deutsch- oder Englischkenntnissen der KlientInnen relativ schwierig. Damit wird vor allem eine gute Vermittlung schwierig, im Sinne der Erfüllung der Bitte oder der Anfrage der KlientInnen, da diese dies womöglich gar nicht richtig artikulieren können (vgl. T6:Z162-167).

Selten, aber doch findet eine Vermittlung an Einrichtungen statt, die nicht in der WWH, sondern in gänzlich anderen Handlungsfeldern zu finden sind. Wenn spezielle Angebote aus anderen Handlungsfeldern, wie beispielsweise Angebote zur Pflege von alten Menschen benötigt werden, wird in den meisten Fällen an Beratungsstellen dieses Handlungsfeldes verwiesen, da diese besser über diese Angebote informiert sind (vgl. T4:Z241-250). Dies trifft vor allem auf die niederschweligen Einrichtungen der WWH zu, wie beispielsweise das Betreuungszentrum Gruft oder das Tageszentrum JOSI von Obdach Wien (vgl. T4:Z234-238).

5.2 Informationsquellen und Informationsausgabe

Das folgende Kapitel widmet sich der Frage, wie und mit welchen Hilfsmitteln im Falle einer Vermittlungstätigkeit Informationen über Einrichtungen oder Angebote zum gegenwärtigen Zeitpunkt gesucht werden. Außerdem beschäftigt es sich damit, wie Informationen an KlientInnen ausgegeben werden und welche Schwierigkeiten sich dabei ergeben.

5.2.1 Persönliches Know-How

Wenn KlientInnen Anfragen zu anderen Einrichtungen oder Angeboten stellen bzw. wenn MitarbeiterInnen der WWH KlientInnen vermitteln, erfolgt der Informationserhalt in den meisten Fällen durch das persönliche Know-How, also das Wissen der vermittelnden Person selbst (vgl. T4:Z24-31). Insbesondere dann, wenn es um Vermittlungstätigkeiten geht, die alltäglich in der beruflichen Praxis sind (vgl. T4:Z42-47). Dieses Wissen wird in der WWH durch mehrere Wege erlangt. Einerseits durch eine umfassende Einschulung der KollegInnen bzw. der Teamleitung. Dies ermöglicht die Weitergabe von Erfahrungen von versierten KollegInnen. Diese geben neben Basisinformationen zu Einrichtungen auch Handlungsempfehlungen mit, wenn beispielsweise Besonderheiten bei der Vermittlung, wie notwendige Zuweisungen, vorherrschen (vgl. T6:Z117-120). Andererseits erfolgt ein Wissenstransfer durch den regelmäßigen Austausch mit den KollegInnen. Dies erfolgt bei SozialarbeiterInnen beispielsweise in Form von Teamsitzungen. Hier werden komplizierte Fälle besprochen,

Empfehlungen der KollegInnen ausgesprochen und Wissen ausgetauscht (vgl. T5:Z84-87). Verena hat dies in ihrer Tätigkeit als Teamleitung als sehr wertvoll wahrgenommen und sagt auch, dass persönliche Erfahrungen und persönliches Wissen eine äußerst wichtige Ressource für SozialarbeiterInnen darstellt (vgl. T5:Z88-91).

Auch Anna als Sozialbetreuerin sieht ihre KollegInnen als wichtige Informationsquelle:

„was auch ganz eine große Informationsbeschaffungsmöglichkeit ist im Haus sind einfach Kolleginnen und Kollegen. Also andere Sozialbetreuerinnen, aber auch die [...] sozialarbeiterische Fachkraft, die im Haus jeden Abend Dienst hat.“ (T6:Z134-137)

Informationen zu Einrichtungen oder Angeboten der WWH aus dem Gedächtnis heraus abzurufen, hat demnach in den meisten Fällen Priorität, vorausgesetzt es handelt sich um Informationen, die tagtäglich benötigt werden. Der Vorteil des Abrufs des eigenen Wissens gegenüber dem Internet beispielsweise, kann auf jeden Fall in der Geschwindigkeit liegen, denn das eigene Wissen wird sehr rasch abgerufen, ohne erst davor Eingaben in einem Computer tätigen zu müssen.

5.2.2 Selbst angefertigte Informationsmaterialien

Anders sieht die Informationsgewinnung aus, wenn es sich um Anfragen oder Vermittlungen handelt, die nicht alltäglich sind. Hierfür werden sehr häufig einrichtungsintern eigens angefertigte Informationsmaterialien herangezogen. Die Form dieser Materialien unterscheiden sich je nach ihrem Verwendungszweck. Werden sie zur Informationsbeschaffung für MitarbeiterInnen herangezogen oder dienen sie zur Informationsweitergabe an KlientInnen. Zur Informationsweitergabe werden in den meisten Fällen Handouts verwendet. Näheres dazu ist im Kapitel 5.2.3 „Weitergabe von Informationen“ zu finden.

In der Einrichtung in welcher Eva tätig war, wurden für die Informationsgewinnung von MitarbeiterInnen Handbücher erstellt. Diese Handbücher beinhalten beispielsweise wichtige Informationen zu Einrichtungen, die für die Arbeit relevant sind. Diese Handbücher stehen allen MitarbeiterInnen der Einrichtung zur Verfügung (vgl. T4:Z31-32). In anderen Einrichtungen werden eigens angefertigte Leitlinien als Informationsquelle verwendet. Diese beinhalten, neben Informationen zu anderen Angeboten, auch bestimmte Handlungsweisen und eine Auflistung der Tätigkeiten aller MitarbeiterInnen in der Einrichtung. Diese Leitlinien werden auch für die Einschulung der MitarbeiterInnen herangezogen (vgl. T6:121-128). Dass aber nicht alle Handbücher selbst erstellt werden müssen, zeigt eine Informationsbroschüre des FSW (2018) „Wiener Wohnungslosenhilfe - Die Angebote“. Diese Broschüre händigt

Verena als Teamleitung immer neuen Mitarbeiterin aus, damit sie sich über Einrichtungen der WWH informieren können und ein kompaktes Nachschlagwerk zur Verfügung haben (vgl. T5:Z71-82). Jedoch beinhaltet diese lediglich Einrichtungen, die vom FSW gefördert werden.

Eine weitere Bezugsquelle sind selbst erstellte Listen, die relevante Einrichtungen übersichtlich darstellen. Beispielsweise berichtet Eva von einem Poster in A1 Größe, welches alle relevanten Einrichtungen für die WWH mit Adresse und Telefonnummer abbildet und in den Büros hängt (vgl. T4:Z32-35). Diese Tabelle ist unterteilt in verschiedene Bereiche der WWH, wie Notquartiere, Übergangswohnhäuser oder Tageszentren. Dabei wird speziell nach Zielgruppen unterschieden, wie Einrichtungen für Jugendliche, für Frauen oder für MigrantInnen. Außerdem werden nicht nur Einrichtungen der WWH darauf abgebildet, sondern auch Ämter und Behörden bzw. Angebote anderer Handlungsfelder, wie die der Haftentlassenenhilfe oder Therapiezentren (vgl. L1). Bei der Vermittlung in andere Notquartiere wird ebenfalls eine eigene Liste herangezogen,

„[da] ist es in der Regel so, wir haben eine ausgedruckte Liste mit anderen Notquartieren bei uns am Schreibtisch liegen und dann fange ich einfach an, von oben nach unten alle durchzutelefonieren“ (T6:Z30-32)

Diese Listen sorgen dafür, dass wichtige Informationen schnell abgerufen werden können. Vor allem in den Wintermonaten, wenn es wegen des Winterpakets der WWH eine Vielzahl an neuen Einrichtungen gibt, ist es wichtig, nicht den Überblick zu verlieren (vgl. T6:Z41-44). Diese Infomaterialien stehen entweder in ausgedruckter Form zur Verfügung oder sind am Computer in der Einrichtung abgespeichert. Eine ordentliche Ordnerstruktur hilft dabei, schnell an die notwendigen Informationen zu gelangen (vgl. T4:40-41).

5.2.3 Weitergabe von Informationen

Die abgerufenen Informationen werden den KlientInnen in der Regel mündlich weitergegeben oder es werden eigens angefertigte Handouts verwendet (vgl. T4:Z35-36 / T6:Z36-38).

„da gibt es [...] vorgefertigte Zettel von uns, [...] die wir alle im Computer gespeichert haben und teilweise ausgedruckt haben, um den Klienten das gleich in die Hand geben zu können.“ (T5:Z28-30)

Auf diesen Handouts finden sich für KlientInnen grundlegende Informationen zu der zugewiesenen Einrichtung (vgl. T6:Z110-112). Dazu zählen beispielsweise der Name der Einrichtung, die Adresse, die Öffnungszeiten und eine Wegbeschreibung (vgl. H1 / H2). Diese Handouts werden von den KlientInnen sehr unterschiedlich angenommen. Einige behalten sich die ausgegebenen Informationen zum regelmäßigen Nachschlagen der Informationen,

andere hingegen entsorgen den Zettel sobald sie die Einrichtung erreicht habe (vgl. T6:Z62-64).

Herausforderungen bei der Weitergabe von Informationen gibt es vor allem bei Sprachbarrieren:

„Das ist oft schwierig, dass man sich mit dem Gegenüber oder mit der gegenüberstehenden Person einfach nicht versteht verständigen kann und quasi die Person eigentlich vermittelt hätte, aber oft sind so Zweifel ein bisschen, ob die Person auch wirklich so verstanden hat und dann dort auch ankommt, wo sie hin sollte“ (T6:Z163-167)

Für diesen Fall wurden, beispielsweise in der Gruft, die Handouts mit Piktogrammen versehen, um die Kommunikation mit den KlientInnen zu vereinfachen, da diese universell zu verstehen sind (vgl. F1:Z13-14). Andere Einrichtungen arbeiten mit Google Translator, indem sich die MitarbeiterInnen gemeinsam mit den KlientInnen vor den Bildschirm setzen und darüber kommunizieren (vgl. T6:Z87-90). Für die Kommunikation in der Muttersprache der KlientInnen verwenden Einrichtungen auch ehrenamtliche ÜbersetzerInnen, die in diesen Fällen angerufen werden können (vgl. F1:Z14-16).

5.2.4 Digitale Hilfsmittel

Die dritte Hauptbeschaffungsmöglichkeit von Informationen über Angebote der WWH oder anderer Handlungsfelder stellt das Internet dar. Es wird meistens in Fällen herangezogen, wenn es um spezielle Angelegenheiten geht, also wenn das persönliche Know-How bzw. die selbst erstellten Informationsmaterialien keine Auskunft geben können (vgl. T4:Z36-37 / T6:Z128-131). Das Internet wird auch gerne bevorzugt, weil es meistens schneller funktioniert, als die Informationen zuerst in ausgedruckter Form bzw. am Computer gespeichert zu suchen (vgl. T4:Z39-40). In diesem Zusammenhang nennen zwei der drei Interviewpartnerinnen, dass hauptsächlich Google verwendet wird (vgl. T5:Z69-70 / T6:Z128-131). Eva erklärt diesbezüglich, dass „der FSW-, also alle Einrichtungen die der FSW fördert, [da] hat der FSW schon eine Übersicht die ganz gut ist.“ (T4:Z94-95). Leider ist die Suche nach nicht geförderten Einrichtungen über deren Homepage nicht möglich und es müssen andere Tools verwendet werden, um zu Ergebnissen zu kommen (vgl. T4:Z95-97). Im Vergleich dazu kritisiert sie, dass beispielsweise die Homepage der Caritas nur sehr spärlich Informationen zu besonderen Angeboten ihrer Einrichtungen preisgibt. Sie würde sich hier mehr Einheitlichkeit wünschen, da jeder Träger und jede Einrichtung andere Informationen als relevant betrachtet und in der Folge entstehen dann grundsätzlich verschiedene Angebotsbeschreibungen. Dies macht Vergleiche zwischen den Einrichtungen nahezu unmöglich (vgl. T4:Z300-308).

Ein weiteres digitales Tool, welches in der WWH zum Einsatz kommt, ist das BOSnet. Ein Programm zur Verwaltung von KlientInnen (vgl. T5:Z56-59). In diesem Programm werden beispielsweise Betreuungsverläufe dokumentiert (vgl. T4:Z65), die Bettenverwaltung in den Notquartieren organisiert (vgl. T6:Z271-276) und Dienstbücher zum Informationsaustausch innerhalb der Einrichtung geführt. Auch Statistiken werden mit diesem Programm erstellt, welche beispielsweise in Wirkungsberichte verwendet werden oder auch Fördergebern weitergeleitet werden (vgl. F1:Z6-10). Das BOSnet stellt ein zentrales Medium in der WWH dar. Ohne diesen Programm würde die zentrale Bettenverwaltung über das P7 nicht funktionieren, da eine digitale Schnittstelle für eine reibungslose Organisation unumgänglich ist. Genauso erleichtert es die Beratung mit den KlientInnen, da man schnell die letzten Beratungsgespräche nachlesen kann, um festzustellen, welche Maßnahmen bereits gesetzt wurden und welche noch notwendig sind (vgl. T4:Z65-68). Veronika unterstreicht dies folgendermaßen: „[...] ohne Computer sind wir [...] handlungsunfähig, betreuungsunfähig fast, weil doch sehr viel im Klientendatenprogramm drinsteht.“ (T5:Z59-63)

Die Arbeit mit dem Computer und dem Internet bringen enorm viele Vorteile mit sich. Neben der bereits genannten hohen Geschwindigkeit Informationen zu finden, ist es leichter Informationen zu verwalten und zu teilen. Es bringt Arbeitserleichterungen für Teams, die keinen festen Arbeitsplatz haben, wie Streetwork-Teams, die mit mobilen Internet arbeiten, um Informationen zu suchen oder die Dokumentation unterwegs erledigen und damit viel Zeit sparen (vgl. T5:Z65-68). Das Digsoz könnte eine Plattform sein, welches alle notwendigen Informationen zu Einrichtungen und Angeboten der WWH zentral darstellt und eventuell auch über dieses Handlungsfeld hinaus. Wie das Digsoz tatsächlich eine Arbeitserleichterung für MitarbeiterInnen der WWH darstellen kann, damit beschäftigen sich die nachfolgenden Kapitel.

5.3 Digsoz – eine Arbeitserleichterung?

Die vorherigen Kapitel haben beschrieben, wie Vermittlung bzw. Verweisung in der WWH funktioniert, wie Informationen zum gegenwärtigen Zeitpunkt gefunden werden und welche Tools oder Hilfsmittel dabei von MitarbeiterInnen der WWH verwendet werden. Welche Faktoren sind denn nun entscheidend, damit das Digsoz eine Arbeitserleichterung darstellt und nicht eine neue, zusätzliche Plattform, zu all den anderen, die es bereits gibt?

Neue MitarbeiterInnen, vor allem wenn diese Neu- bzw. QuereinsteigerInnen im Sozialbereich sind, fällt es schwer, sich in der WWH zu orientieren. Eva, die in einem anderen Bundesland studiert hat und dann in Wien zu arbeiten begann, fiel der Einstieg schwer:

„Ohne Wissen über die Wiener Wohnungslosenhilfe, die sehr komplex ist und sehr groß ist, mit sehr vielen Angeboten und dadurch war es sehr schwierig nur mal den Überblick zu bekommen oder auch die Struktur zu verstehen.“ (T4:Z76-79)

Etwa ein Jahr war notwendig, bis sie das Gefühl hatte, sich nun wirklich in dem Bereich auszukennen (vgl. T4:Z83-85). Eine zentrale Suchmöglichkeit wäre für sie zu diesem Zeitpunkt sehr hilfreich gewesen (vgl. T4:Z118-120). Eine Plattform, die also sämtliche Angebote der WWH auflistet und durchsuchbar macht, aber im Gegensatz zu Google nur für die Arbeit relevante Informationen ausgibt und nicht mehrere tausend Links ausgibt, in denen beispielsweise der Name der gesuchten Einrichtung vorkommt (vgl. T6:Z152-160).

„Relevante Informationen“, diesem Stichwort soll sich nun das nächste Kapitel widmen. Denn diese wurden in den bisherigen Kapiteln sehr häufig erwähnt und spielen für die Interviewpartnerinnen, aber auch für das Gesamtprojekt „Digsoz“ eine wichtige Rolle. Denn ob es die Plattform schafft, die relevanten Informationen herauszufiltern, ist entscheidend, ob das Tool als hilfreich angesehen wird oder nicht.

5.3.1 Relevante Informationen

Während der Interviews war immer wieder von „relevanten Informationen“ die Rede. Der Wunsch bzw. der Anspruch an ein Online Tool zur Vermittlung bzw. Verweisungsunterstützung ist es, eine Menge an Informationen zu erhalten, aber dabei nicht mit Informationen überflutet zu werden. Als Beispiel werden etwa Suchanfragen von Google genannt. Wird beispielsweise nach „Anton Proksch Institut“ gesucht, eine Organisation die unter anderem Alkoholtherapien anbietet, mit dem Ziel die Öffnungszeiten für die Aufnahme von Therapien herauszufinden, werden eine Menge Informationen von Google ausgegeben. Hier müssen die NutzerInnen erst einmal unnötige Informationen herausfiltern, wie Erwähnungen in Zeitungsartikeln, Jahresberichte etc. Die Dauer dieses Prozesses kann je nach Komplexität der Suchanfrage stark variieren (vgl. T6:Z152-160). Welche Informationen nun für MitarbeiterInnen aus der WWH relevant sind, soll nun in den nächsten Kapiteln abgebildet werden.

Aus der Auswertung der Interviews und aus der Sichtung der von Einrichtungen der WWH erstellten Informationsmaterialien, lassen sich zwei Kategorien von Informationen bilden:

Basisinformationen und weiterführende Informationen. Diese werden in den nachstehenden Kapiteln näher beschrieben.

5.3.1.1 Basisinformationen

Als Basisinformationen wurde definiert:

- Name der Einrichtung
- Adresse
- Telefonnummer
- Öffnungszeiten

Diese Informationen sollten bei jeder Suchanfrage zu einer Einrichtung vom Digsoz ausgegeben werden. Als Basisinformationen werden quasi die Kerninformationen verstanden. Diese sollten im Idealfall auf einen Blick zu sehen sein, damit die Plattform gegebenenfalls Übersichtstabellen und andere selbst erstellte Informationsmaterialien (siehe Kapitel 5.1 & 5.2.2) ersetzen kann. Diese Basisinformationen werden nun näher beschrieben, da hinter diesen simpel wirkenden Überschriften oft weiterführende Überlegungen stehen, die den Mehrwert für die MitarbeiterInnen erheblich steigern würden.

Name der Einrichtung

Wie der Titel dieser Überschrift schon verrät, ist eine relevante Information der Name der Einrichtung. Neben dem Namen der Einrichtung ist auch die Information wichtig, welche Trägerorganisation diese Einrichtung betreibt. Denn in der Praxis kommt es immer wieder vor, dass KlientInnen den Namen der Einrichtung nicht mehr kennen oder die Adresse nicht wissen. Wenn sie aber noch wissen, welcher Träger, zum Beispiel die Caritas, für die Einrichtung zuständig war, dann kann die Suche eingeschränkt werden. Dass in so einem Fall die Einrichtung im Internet gesucht werden muss, geschieht häufig, wenn KlientInnen aus anderen Bundesländern in die vermittelnde Einrichtung kommen (vgl. T4:Z196-198). Wie dieser Fall zeigt, sollte ein Online Tool wie das Digsoz auch Angebote abbilden, die nicht nur in Wien zu finden sind, sondern auch in anderen Bundesländern. Dieser Punkt wird im Kapitel 5.3.4 weiter behandelt.

Adresse

Neben dem Namen der Einrichtung zählt auch die Adresse zu einer der relevanten Basisinformationen für die Informationsausgabe eines digitalen Verweisungsstools (vgl. T6:Z196-198), Besonderheiten für den Zugang in die Einrichtung, beispielsweise, dass sich die Beratungsstelle X im 2. Stock dieses Gebäudes befindet, sollten hier ebenfalls abgebildet werden (vgl. Handout).

Telefonnummer

Auf den einrichtungsintern erstellten Infomaterialien sind in den meisten Fällen die Haupt-Telefonnummer der Einrichtung angegeben, also ohne direkter Durchwahl zu beispielsweise SozialarbeiterInnen (vgl. H1 / H2). Für die Praxis ist die Telefonnummer der tatsächlich zuständigen Person jedoch essentiell, um zeitsparend Kontakt aufzunehmen und diesen aufrecht zu erhalten (vgl. T6:Z32-36).

Öffnungszeiten

Zu welcher Tageszeit eine Einrichtung geöffnet hat, ist ebenfalls zu den relevanten Basisinformationen zu zählen. Diese Information wird immer wieder von den KlientInnen bei den MitarbeiterInnen der WWH erfragt (vgl. T6:Z131-134). Dabei sollen nicht nur die Öffnungszeiten der Einrichtungen selbst angezeigt werden, sondern auch besondere Uhrzeiten. Darunter könnten beispielsweise die Anwesenheit der SozialarbeiterInnen in einem Tageszentrum sein (vgl. T6:Z196-198) oder die Anwesenheit des Personals in einem betreuten Wohnheim (vgl. T4:Z109-110). Bei der Angabe der Öffnungszeiten wäre es auch ideal, wenn diese Feiertag mitberücksichtigen oder einrichtungsinterne freie Tage anzeigen, wie zum Beispiel Klausurtage, an welchem das gesamte Team nicht anwesend ist.

5.3.1.2 Weiterführende Informationen

Die zweite gebildete Kategorie aus relevanten Informationen sind weiterführende Informationen. Darunter werden jene Daten verstanden, die zwar in der Suche von Einrichtungen und Angeboten relevant sind, aber nicht wie die Basisinformationen gleich bei der Anzeige der Suchergebnisse aufscheinen müssen. Diese Art von Informationen sollen helfen, dass die suchende Person mehr über eine Einrichtung oder ein Angebot erfahren kann. Folgend werden diese weiterführenden Informationen näher definiert und beschrieben.

Detaillierte Angebotsbeschreibungen

Ein hoher Detailgrad in der Beschreibung der Angebote würde eine bessere Vermittlung ermöglichen. Eva kritisiert beispielsweise, dass auf den meisten Webseiten der Einrichtungen nur kurz zusammengefasst oder in Schlagworten steht, was angeboten wird (vgl. T4:Z116-117). Dabei wird aber auf Informationen verzichtet, die KlientInnen der WWH interessieren würde. Zum Beispiel die Kosten für die Nutzung der Waschmaschinen oder von Mahlzeiten, die Zeiten der Kleiderausgabe oder ob eine Einrichtung barrierefrei ist (vgl. T4:Z100-105). Eine detaillierte Auflistung aller Angebote einer Einrichtung sollte also bei den Suchergebnissen abgerufen werden können. Dies schafft auch Vergleichsmöglichkeiten, die zum gegenwärtigen

Zeitpunkt fehlen. Eine Implementierung einer Funktion, die es ermöglicht, dass Angebote zweier oder mehrerer Einrichtungen direkt miteinander verglichen werden können, würde die Angebotsrecherche für MitarbeiterInnen der WWH erleichtern (vgl. T4:97-100).

Zugangsvoraussetzungen

Wie bereits im Kapitel 3.2.1 beschrieben, gibt es gewisse Anspruchsvoraussetzungen, um manche Angebote der WWH nutzen zu dürfen. Ob und welche Zugangsvoraussetzungen eine Einrichtung hat, ist in der Vermittlung auf jeden Fall eine relevante Information. Denn so kann verhindert werden, dass KlientInnen, die diese nicht erfüllen, falsch zugewiesen werden und somit unnötige Wege machen müssen. Besonders häufig tritt ein solcher Vermittlungsfall in niederschweligen Einrichtungen, wie Tageszentren oder Notquartieren auf (vgl. T6:Z209-218). Hier sollten auch Hinweise zu finden sein, ob zugewiesene KlientInnen bestimmte Unterlagen mitnehmen müssen, um Angebote in Anspruch nehmen zu können (vgl. T6:Z199-203). Dies können beispielsweise Überweisungen sein, wie es bei der tierärztlichen Versorgungsstelle des neunerhaus der Fall ist. Denn die Versorgung für Tiere von obdach- und wohnungslosen Menschen ist kostenlos, sofern von der vermittelnden Einrichtung eine Überweisung ausgestellt wird (vgl. neunerhaus o.A.)

Zielgruppe

Analog zu den Zugangsvoraussetzungen sind auch Informationen zur bedienten Zielgruppe einer Einrichtung relevant. Einige Einrichtungen sind beispielsweise nur für nicht anspruchsberechtigte Personen zuständig. Dann gibt es beispielsweise betreute Wohnhäuser die nur Jugendliche bis 25 aufnehmen oder nur Frauen (vgl. T6:Z218-226). Diese Zielgruppen bei einer Suchanfrage als MitarbeiterIn der WWH schnell zu erkennen, wäre durchaus hilfreich, um passende bzw. spezielle Angebote für KlientInnen zu finden.

Ansprechpersonen

Ebenfalls hilfreich können Informationen zu Ansprechpersonen in einer Einrichtung sein. Dabei könnte es sich um die Einrichtungsleitung handeln, aber auch um TeamleiterInnen, wie zum Beispiel die LeiterIn eines SozialarbeiterInnenteams. Dies wäre für MitarbeiterInnen der WWH eine wertvolle Ressource, um sich besser zu vernetzen. Bei der Angabe der Ansprechpersonen wären auch Kontaktmöglichkeiten hilfreich, also Telefonnummern oder E-Mail-Adressen (vgl. T6:250-255).

Verfügbare Kapazitäten

Bei der Vermittlung in Notquartiere wären Hinweise auf verfügbare Betten von Vorteil. Damit würden es sich MitarbeiterInnen der WWH ersparen, alle Notquartiere nach freien Betten durchzurufen (vgl. T6:Z30-36). Wie bereits im Kapitel 5.2.2 beschrieben, werden dafür derzeit einrichtungsintern angefertigte Listen verwendet. Dabei werden im Vermittlungsfall von den MitarbeiterInnen alle Einrichtungen von oben nach unten angerufen. Im schlimmsten Fall haben sie

„bei diesen zehn Stellen kein freies Bett gekriegt und angenommen bei der letzten Stelle wäre dann was frei gewesen. Weil ich davor einfach schon seit einer viertel Stunde rumtelefoniert habe, ist inzwischen in der letzten Einrichtung auch das letzte Bett weggekommen.“ (T6:Z147-150)

Auch wenn solche Fälle selten vorkommen, würde es zu Lasten der KlientIn gehen und möglicherweise dazu führen, dass diese/r auf der Straße schlafen muss. Um dies zu verhindern, wäre eine Online-Übersicht von verfügbaren Betten in Notquartieren der WWH eine mögliche Lösung.

Bei den bisher beschriebenen Informationen war es lediglich notwendig, dass regelmäßig die Daten aktualisiert werden. Bei der Frage nach verfügbaren Kapazitäten muss jedoch eine Abfrage in Echtzeit erfolgen können. Die Plattform muss also technisch soweit entwickelt sein, um diese Aktualität gewährleisten zu können. Auf diesen Punkt wird noch im Kapitel 5.3.5 genauer eingegangen.

5.3.2 Darstellung der Ergebnisse von Suchanfragen

Nachdem nun definiert wurde, welche Informationen relevant für MitarbeiterInnen der WWH sind, soll sich dieses Kapitel mit der Darstellung der Ergebnisse von Suchanfragen beschäftigen. Dabei soll untersucht werden, wie die Suchmöglichkeit beschaffen sein sollte, um an die gewünschten Informationen zu kommen und wie diese Ergebnisse aufbereitet sein sollten. Dieser Fragestellung widmet sich das nächste Kapitel. Danach wird der Frage nachgegangen, inwieweit Ergebnisse aus anderen Handlungsfeldern ebenfalls wichtig für die Arbeit der MitarbeiterInnen sind.

5.3.3 Schlagworte – Einfache Begriffe vs. Fachbegriffe

Angenommen eine MitarbeiterIn der WWH sucht in Google nach Einrichtungen für minderjährige obdachlose Menschen. Welche Begriffe nun von dieser MitarbeiterIn benutzt werden, ist davon abhängig, inwieweit sie in dem Bereich professionalisiert ist. So verwendet jemand, der in der Sozialen Arbeit wenig oder keine Erfahrung hat, andere Begriffe wie ein/e

SozialarbeiterIn (vgl. T4:Z140-143). Um dies zu verdeutlichen wird in dieser Arbeit zwischen einfachen Begriffen und Fachbegriffen unterschieden. Dabei gilt es zu erwähnen, dass beispielsweise MitarbeiterInnen der WWH im Bereich der Haftentlassenenhilfe ebenfalls als Laien gesehen werden können, da diese deren Fachbegriffe nicht kennen (vgl. T5:Z220-229).

Es ist also zu gewährleisten, dass sich die Suchergebnisse nach Anfragen von Laien nicht von denen der Profis unterscheiden. Das heißt, dass es möglich sein muss, dass verschiedene Schlagworte dasselbe Ergebnis erzielen (vgl. T5:Z215-217). Dabei sollte auch beachtet werden, dass diese Schlagworte in kombinierter Form eingegeben werden können, also dass das Programm Suchanfragen wie „obdachlos, drogensüchtig, jugendlich“ verarbeiten kann (vgl. T4:Z313-316). Ebenfalls sollte es die Möglichkeit einer Detailsuche geben. Mit dieser sollen neben Begrifflichkeiten auch mehrere Parameter ausgewählt werden können, um Suchergebnisse einzuschränken. Solche Parameter wären zum Beispiel „nur für Frauen“ oder „rund um die Uhr geöffnet“. Dies würde bei der Vermittlung von bestimmten Zielgruppen eine Erleichterung bedeuten (vgl. T6:Z237-239).

5.3.4 WWH-übergreifende Ergebnisse

Eva nutzt das Internet gerne als Ideenreger bei komplexen Fällen. Damit versucht sie herauszufinden, welche alternativen Angebote für ein/e KlientIn in Frage kämen (vgl. T4:52-54). Die damit gefundenen Ergebnisse müssen nicht zwingend in der WWH liegen, denn sowohl Eva als auch Anna stellen ebenfalls den Anspruch, dass Ergebnisse aus anderen Bereichen eine große Rolle spielen, um nicht nur „klassische Angebot(e), die in der Wohnungslosenhilfe verankert sind“ (T4:Z317-318) zu finden. Damit können unter anderem eingefahrene Handlungsweisen vermieden werden und eine höherwertige Vermittlung ermöglicht werden (vgl. T5:214-215). Suchergebnisse aus anderen Bereichen der sozialen Arbeit, wie beispielsweise „Alte Menschen“ oder der Bereich „Gesundheit“ spielen eine große Rolle, da häufig Überschneidungen oder Vermittlungen in andere Handlungsfelder stattfinden (vgl. T5:93-105). Dabei sollten auch Ergebnisse aus anderen Bundesländern zu finden sein, idealerweise nach Bundesländern sortiert, um die Übersicht zu bewahren (vgl. T4:Z122-125). Dadurch dass die Wohnungslosenhilfe in Österreich Ländersache ist, verläuft die Inanspruchnahme von Angeboten der WWH für Personen aus anderen Bundesländern sehr kompliziert, da sie die Angebote aus ihren Heimatbundesländern in Anspruch nehmen müssten. Nur in Ausnahmefällen können diese Übergangswohnheime oder betreute Wohneinrichtungen aus der WWH beziehen (vgl. T4:Z186-193). Mit einer

bundesländerübergreifenden Suche wäre es in diesem Fall eine Arbeitserleichterung, damit MitarbeiterInnen der WWH alle Optionen recherchieren können (vgl. T4:Z203-211).

5.3.5 Aktualität

Auf die Frage, ob das Digsoz für Verena eine Arbeitserleichterung mit sich bringen würde, entgegnet sie:

[...] also wenn ich alles finde (im Digsoz), wenn ich dann Dinge natürlich wieder nicht mehr finde, dann denke ich mir halt, dann bleib ich gleich beim Google, weil dann find ich das dort, das da. Das ist mühsam irgendwie finde ich.“ (T5:Z137-139)

Diese Aussage verdeutlicht einen weiteren wichtigen Punkt, den es beim Betreiben eines Online-Tools wie das Digsoz zu beachten gilt - die Aktualität.

Damit diese Plattform von MitarbeiterInnen der WWH tatsächlich genutzt wird, muss gewährleistet sein, dass Ergebnisse korrekt sind und aktuell gehalten werden. Dieses Kapitel beschreibt, welche Lösungsansätze in der WWH existieren, um das Problem der Aktualität zu beheben und welche Potentiale sich daraus für das Digsoz ergeben.

5.3.5.1 Lösungsansätze in der WWH zur Aktualitätsproblematik

Viele Einrichtungen nutzen für Vermittlungszwecke selbst erstellte Informationsmaterialien. In den meisten Fällen gibt es ein/e oder mehrere MitarbeiterInnen in einer Einrichtung, die für die Aktualisierung der darauf enthaltenen Informationen verantwortlich ist bzw. sind. Dabei wird auch darauf geachtet, dass alle Bestände an ausgedruckten Informationen aufgefüllt sind und veraltete Informationen aussortiert werden (vgl. T5:Z183-189). Diese Tätigkeit ist mit einem hohen Arbeitsaufwand verbunden, da Veränderungen in Einrichtungen und deren Angeboten meistens aktiv verfolgt werden müssen (vgl. T5:Z32-35). Der hohe organisatorische Aufwand besteht nicht nur aufgrund der selbst angefertigten Infomaterialien, sondern auch wegen anderer genutzter System, wie das KlientInnenverwaltungsprogramm BOSnet, denn beispielsweise müssen Veränderungen in einem Notquartier auch dort aktualisiert werden (vgl. T5:Z38-41). Umgelegt auf alle Einrichtungen der WWH bedeutet dies einen sehr hohen Arbeitsaufwand, den eine Plattform wie das Digsoz im Idealfall reduzieren könnte.

Zum gegenwärtigen Zeitpunkt werden viele Veränderungen in Einrichtungen oder Angeboten in Form von Newslettern kommuniziert. Neueröffnungen oder sonstige wichtige Veränderungen, wie neue Telefonnummern oder eine neue Adresse, werden an alle Einrichtungen der WWH ausgesendet (vgl. T4:Z58-61). Hier fungiert der FSW als Initiator

dieser Newsletter. Jedoch werden nur Veränderungen von FSW-geförderten Einrichtungen versendet. Alle anderen Veränderungen müssen über die Einrichtungen selbst kommuniziert werden. Dafür gibt es einen Mailverteiler, in welchem alle Einrichtungen der WWH eingetragen sind, um auch hier Aktualisierungen erhalten zu können (vgl. T4:Z153-161). Veränderungen aus anderen Bundesländern werden nur äußerst selten an Einrichtungen der WWH herangetragen. Lediglich bei Vernetzungstreffen mehrerer Einrichtungen (vgl. T4:Z161-169) oder durch Newsletter der Bundesarbeitsgemeinschaft Wohnungslosenhilfe (BAWO) werden neue Informationen ausgetauscht (vgl. T4:Z181-185).

In Bezug auf die Verwaltung der Notquartiersplätze in der WWH spielt das Programm BOSnet eine tragende Rolle. Dieses wird verwendet, um Betten zu verwalten und KlientInnen bestimmten Schlafplätzen zuzuweisen. Wie bereits im Kapitel 5.1.1 angesprochen, erfolgt diese Vermittlung in den meisten Fällen über das P7 der Caritas, welches über das BOSnet mit anderen Notquartieren vernetzt ist. Wie viele Betten noch frei sind und die konkrete Bettenbelegung kann jederzeit vom P7 abgefragt werden (vgl. T4:Z170-175). Andere Einrichtungen haben jedoch nur auf die eigenen Betten Einsicht (vgl. T6:Z140-143).

Ebenfalls Mängel weisen Webauftritte einiger Einrichtungen der WWH auf. Insbesondere Informationen über Notquartiere sind im Internet kaum oder nur sehr mangelhaft zu finden. So sind beispielsweise neue Notquartiere, die im Zuge des Winterpakets eröffnet wurden, nicht auf den Webseiten der Trägerorganisationen zu finden. Ein Grund dafür könnte sein, dass diese ohnehin nur für einen begrenzten Zeitraum offen sind und sich möglicherweise der Aufwand nicht rentieren würde (vgl. T4:Z260-264).

5.3.5.2 Potentiale und Umsetzungsvorschläge

Aus diesen Lösungsansätzen in der WWH zur Aktualitätsproblematik lassen sich einige Potentiale für das Digsoz ableiten. Einerseits würde ein digitales Verweisungstool eine Reduzierung des Arbeitsaufwandes in Hinblick auf die Aktualisierung der Daten und Informationen bedeuten. Andererseits entstehen auch Potentiale bei der digitalen Vernetzung der Einrichtungen untereinander. Dies könnte beispielsweise bei der Spendenverteilung zum Einsatz kommen, in dem Einrichtungen Überschüsse an bestimmten Sachspenden anbieten bzw. Mängel von bestimmten Waren anfordern (vgl. T6:Z356-366). Das Digsoz könnte auch als ein trägerübergreifendes Intranet fungieren, in welchem beispielsweise Terminplanungen zu Vernetzungstreffen erfolgen könnten oder auch als Informationsplattform für Änderungen in der WWH (vgl. T6:Z367-371).

Laut den drei Interviewpartnerinnen gibt es zwei Möglichkeiten, die Aktualität der Daten eines Online-Verweisungs-Tools gewährleisten zu können:

- Zentral verwaltet durch eine Organisation
- Partizipative Beteiligung der Einrichtungen

Ein partizipatives Modell, wie es beispielsweise beim Sozialatlas der Fall ist (vgl. T1:Z100-108), würde wahrscheinlich nur als Ergänzung funktionieren, aber nicht als eigenständiges Mittel, um Daten hinzuzufügen und zu aktualisieren. Damit ist gemeint, dass es Arbeitsgruppen oder eine verantwortliche Person in den Einrichtungen der WWH geben könnte, die dafür verantwortlich sind, dass Änderungen an die verwaltende Organisation des Online-Tools bekannt gegeben werden (vgl. T6:Z331-346). Um eine aktive Beteiligung der Einrichtungen zu ermöglichen, muss die Plattform einen direkten Nutzen für diese haben. Wenn also eine Einrichtung nicht von einem Online Tool profitiert, werden diese wahrscheinlich nicht bereit sein, ihre Daten aktuell zu halten (vgl. T4:Z253-259).

Es wäre demnach also eine Hybridlösung zwischen zentraler Verwaltung und partizipativer Beteiligung der Einrichtungen zu empfehlen, um die Aktualität eines solchen Tools zu gewährleisten. Denn auch eine zentrale Administration wird für sich alleine diese Aufgabe wahrscheinlich nicht bewältigen können. Durch die hohe Anzahl an Einrichtungen bzw. Angeboten der WWH und WWH-nahen Organisationen wird es wohl sehr oft Veränderungen geben, die bearbeitet werden müssen (vgl. T4:Z270-275).

Im Falle einer Hybridlösung für das Digsoz, also die zentrale Verwaltung des Tools mit partizipativen Bearbeitungsmöglichkeiten aller Einrichtungen, stellen sich zwei essentielle Fragen aus organisatorischer Perspektive:

- Wer übernimmt die Aufgabe der Administration?
- Wer trägt die Kosten für das Tool?

Idealerweise übernimmt die Administration eine schon bestehende Institution, die über das nötige Wissen und ausreichend Erfahrung verfügen. Dies könnten zum Beispiel staatliche Institutionen wie der FSW sein, denn wie die oberen Ausführungen zeigen, fungiert diese Institution jetzt schon als Schnittstelle, um wichtige Aktualisierungen an die verschiedenen Einrichtungen weiterzuleiten. Jedoch sollte eine Institution bevorzugt werden, die bundesweit agieren kann bzw. Kooperationen mit anderen Institutionen in den Ländern aufbaut.

Bezüglich der Kosten stellt sich die Frage, wer diese trägt. Es gilt eine Finanzierungsmöglichkeit zu finden, die für alle Beteiligten fair und trotzdem einfach in der bürokratischen Handhabung ist.

6 Resümee

Das Digsoz soll eine digitale Orientierungshilfe der sozialen Einrichtungslandschaft Österreichs darstellen. In dieser Arbeit wurden die Bedürfnisse und Anforderungen an ein solches Tool aus der Sicht von MitarbeiterInnen der WWH eruiert. Dabei wurde insbesondere die Frage gestellt, inwieweit das Digsoz eine Erleichterung in den Arbeitsalltag dieser Gruppe bringen kann.

Um dies zu erörtern, benötigte es zunächst den Status quo der Vermittlungs- / Verweisungspraxis meiner beforschten Zielgruppe festzustellen. Eine der Hauptvermittlungstätigkeit ist die Zuweisung von obdachlosen Menschen an Notquartiere, welche zum Großteil von einer speziellen Einrichtung verwaltet wird (vgl. T5:Z20-22). Weitere Hauptvermittlungstätigkeiten erfolgen an andere, spezielle Angebote der WWH. In vielen Fällen erfolgt eine solche Vermittlung aufgrund fehlender Anspruchsvoraussetzungen (vgl. T4:Z8-9). Jedoch beschränken sich die Vermittlungstätigkeiten nicht nur auf Einrichtungen der WWH, sondern erfolgen manchmal in andere Handlungsfelder wie der Haftentlassenenhilfe oder in eine Gesundheitseinrichtung (vgl. T4:Z241-250).

Um an die für die Vermittlung notwendigen Informationen zu gelangen, lassen sich folgende Informationsquellen benennen: Persönliches Know-How, das Internet und selbst erstellte Informationsmaterialien. Besonders letzteres spielt eine große Rolle in der aktuellen Vermittlungspraxis in der WWH. Jede Einrichtung erstellt diese Materialien selbst, um ihre individuellen Bedürfnisse an diese Quellen zu erfüllen. Ebenso sind die Handouts selbst erstellt, die KlientInnen bei der Vermittlung erhalten. Auf diesen sind alle notwendigen Informationen und Wegbeschreibungen zu finden (vgl. H1 / H2). Hier liegt ein Potential darin, dass ein Tool wie das Digsoz die Erstellung von diesen Informationsmaterialien und Handouts zum großen Teil überflüssig machen würde.

Damit eine derartige Arbeitserleichterung gelingen kann, wurden zwei Faktoren näher beleuchtet:

- Welche Informationen sind für MitarbeiterInnen für die Vermittlungspraxis relevant?
- Wie kann die Aktualität dieser Daten garantiert werden?

Im Zuge der Interviews und bei der Sichtung der Handouts und Listen aus den Einrichtungen der Interviewpartnerinnen lassen sich zwei Kategorien von relevanten Informationen bilden: Basisinformationen und weiterführende Informationen

Als Basisinformationen wurden der Name der Einrichtung, Adresse, Telefonnummer und Öffnungszeiten definiert. Diese Informationen sollten bei der Ergebnisanzeige auf einem Blick zu sehen sein, damit das Digsoz ein Substitut für die selbst erstellten Listen darstellen kann. Weiterführenden Informationen sollen dazu dienen, die Einrichtung und ihre Angebotsstruktur besser kennenzulernen. Dabei geht es insbesondere darum, eine detaillierte Angebotsbeschreibung darzustellen, die auch die Zielgruppen dieser Einrichtung benennt und eventuelle Zugangsvoraussetzungen erläutert. Damit sollen auch Vergleichsmöglichkeiten geschaffen werden, die es ermöglichen, die richtige Einrichtung bzw. Angebote für die KlientInnen zu finden (vgl. T4:97-100).

Bei der Suche nach Einrichtungen und Angeboten sollte es möglich sein, dass die Ergebnisse nach Suchanfragen eines Laien und die eines Profis ident sind. Denn jede Person sucht anders nach Informationen und möglicherweise sind der NutzerIn des Online-Tools die Fachbegriffe, die es benötigt, um die Einrichtung zu finden, nicht bekannt (vgl. T4:Z140-143).

Ein weiterer Faktor für die Beschaffenheit der Ergebnisse einer Suchanfrage ist die Aktualität der angezeigten Daten. Es muss gewährleistet sein, dass diese aktuell sind, denn sonst wird die Plattform von MitarbeiterInnen der WWH sehr wahrscheinlich nicht genutzt werden (T5:Z137-139). Um eine aktuelle Datenbank zu führen, bedarf es einer zentralen Organisation. Dabei sollte diese Organisation nicht alleine für die Inhalte und deren Aktualität verantwortlich sein. Eine aktive Mitarbeit der Einrichtungen wäre notwendig, denn eine alleinige zentrale Organisation einer solchen Datenbank wird wahrscheinlich nicht möglich sein, da die Anzahl an Angeboten und Einrichtungen schier unendlich scheint (vgl. T4:Z270-275). Die vorliegende Arbeit schlägt also eine Hybridlösung, also die zentrale Verwaltung des Tools mit partizipativen Bearbeitungsmöglichkeiten aller Einrichtungen, vor.

Im Falle einer derartigen Lösung für das Digsoz stellen sich zwei essentielle Fragen aus organisatorischer Perspektive:

- Wer übernimmt die Aufgabe der Administration?
- Wer trägt die Kosten für das Tool?

Die Beantwortung dieser Fragen ist wegweisend für den weiteren Prozess des Projektes. Neben diesen zwei Fragen ist jedoch auch die technische Perspektive von großer Bedeutung. Nämlich die technische Umsetzung dieser Plattform. Woher kann das Projekt das nötige Know-How beziehen, um die technischen Anforderungen, die an die Plattform gestellt werden, umzusetzen und welche Ressourcen werden benötigt, um dieses System zu erstellen und zu warten.

Literatur

- 's Häferl (o.A.): 's Häferl. Soforthilfe. <https://haeferl.net/soforthilfe/> (abgerufen am 03.04.2018)
- Bogner, Alexander / Menz, Wolfgang (2002): Das theoriegenerierende Experteninterview. Erkenntnisinteresse, Wissensformen, Interaktion. In: Bogner, Alexander / Littig, Beate / Menz, Wolfgang (Hg.): Das Experteninterview. Theorie, Methode, Anwendung. Wiesbaden: Springer Fachmedien. S. 33-71
- Caritas Wien (o.A.): Sozial- und Rückkehrberatung. <https://www.caritas-wien.at/hilfeangebote/obdach-wohnen/beratung/sozial-und-rueckkehrberatung/> (abgerufen am 06.04.2018)
- Flick, Uwe (2009): Sozialforschung: Methoden und Anwendungen. Ein Überblick für die BA-Studiengänge. Reinbek bei Hamburg. Rowohlt Taschenbuch Verlag.
- FSW (2018): Wiener Wohnungslosenhilfe. Die Angebote. Wien. <https://www.fsw.at/downloads/broschueren/wohnungslos/WWHEinrichtungen.pdf> (abgerufen am 12.01.2018)
- Graber, Doris / Gutleiderer, Kurt / Neumayer, Christian / Penz, Adelheid (2005): Wiener Wohnungslosenhilfe 2004. Bericht über die soziale Situation von wohnungslosen Menschen in Wien und die Auswirkungen der geleisteten Hilfsmaßnahmen. Wien. https://www.fsw.at/downloads/dokumente/wr_wohnungslosenhilfe_2004.pdf (abgerufen am 03.04.2018)
- Graber, Doris / Haller, Roland / Penz Adelheid (2008): Wiener Wohnungslosenhilfe 2006 und 2007: Bericht über die soziale Situation von wohnungslosen Menschen in Wien und die Auswirkungen der geleisteten Hilfsmaßnahmen. Wien. https://www.fsw.at/downloads/dokumente/wr_wohnunglosenbericht2006-07.pdf (abgerufen am 03.04.2018)
- neunerhaus (o.A.): neunerhaus. Tierärztliche Versorgung. <http://www.neunerhaus.at/hilfe/tierarzt/> (abgerufen am 12.04.2018)
- Novosad, Heinz / Wallner, Stefan / Weber-Schigutt, Elisabeth (2017): Digitales Verweisungstool zu Institutionen der sozialen Arbeit und weiteren psychosozialen Ressourcen; Bachelorprojekte für das Studienjahr 2017/2018 unveröffentlichte Kurzbeschreibung, Präsentation der Projekte am 12.06.2017, FH St. Pölten.
- Suchthilfe Wien (o.A.): Jedmayer. <http://www.suchthilfe.wien/beratung-betreuung-wohnen/jedmayer/> (abgerufen am 03.04.2018)
- Vinzi (o.A.): VinziPort Wien. <http://www.vinzi.at/de/vinziport-wien/> (abgerufen am 03.04.2018)

VinziRast (o.A.): Unsere VinziRast-Projekte. <https://www.vinzirast.at/projekte/> (abgerufen am 03.04.2018)

Daten

F1, Fieldnote 1, verfasst von Florian Salomon, 07.04.2018, Textdatei, Zeilen durchgehend nummeriert.

H1, Handouts für KlientInnen eines Tageszentrums der WWH, erhalten am 01.04.2018. Textdateien.

H2, Handouts für KlientInnen eines Notquartiers der WWH, erhalten am 10.04.2018. Textdateien

ITV1, Interview 1, geführt von Iga Zakrzewska mit dem Bernd Rohrauer, dem Initiator der Plattform "Sozialatlas" in Wien, 25.11.2017, Audiodatei, Dauer 00:19:18.

ITV2, Interview 2, geführt von Christoph Heindl mit Florian Zahorka in St. Pölten, 30.11.2017, Dauer 00:22:48

ITV3, Interview 3, geführt von Lisa-Maria Reitbauer, Christoph Heindl und Margit Höfinger mit Maria in Wien, 01.12.2017, Dauer 00:44:40

ITV4, Interview 4, geführt von Florian Salomon mit Eva in Wien, 09.03.2018, Audiodatei, Dauer: 00:28:56

ITV5, Interview 5, geführt von Florian Salomon mit Verena in Wien, 14.03.2018, Audiodatei, Dauer: 00:19:25

ITV6, Interview 6, geführt von Florian Salomon mit Anna in St. Pölten, 20.03.2018, Audiodatei, Dauer:00:33:53

L1, Liste relevanter Einrichtungen eines Tageszentrums der WWH, erhalten am 01.04.2018. Textdatei

L2, Liste von Notquartiere der WWH, erhalten 10.04.2018. Textdatei

T1, Transkript ITV1, erstellt von Florian Salomon, November 2017, Zeilen durchgehend nummeriert.

T2, Transkript ITV2, erstellt von Christoph Heindl, Dezember 2017, Zeilen durchgehend nummeriert.

T3, Transkript ITV3, erstellt von Lisa-Maria Reitbauer, Christoph Heindl und Margit Höfinger, Dezember 2017, Zeilen durchgehend nummeriert.

T4, Transkript ITV4, erstellt von Florian Salomon, März 2018, Zeilen durchgehend nummeriert

T5, Transkript ITV5, erstellt von Florian Salomon, März 2018, Zeilen durchgehend nummeriert

T6, Transkript ITV6, erstellt von Florian Salomon, März 2018, Zeilen durchgehend nummeriert

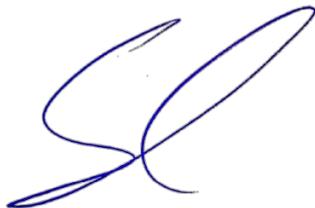
Abkürzungen

WWH	Wiener Wohnungslosenhilfe
FSW	Fonds Soziales Wien
WSHG	Wiener Sozialhilfegesetz

Eidesstattliche Erklärung

Ich, **Florian Salomon**, geboren am 15.04.1990, in **Klosterneuburg**,
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,

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized, cursive 'S' followed by a loop and a tail.

St. Pölten, am **23.04.2018**