

Digitales Verweisungstool zu Institutionen Sozialer Arbeit: Ansprüche burgenländischer Frauenberatungsarbeit

Mag.^a Iga Zakrzewska

Matr. Nr. 1510406327

so151327@fhstp.ac.at.

Bachelorarbeit 2

Eingereicht zur Erlangung des Grades

Bachelor of Arts in Social Sciences

an der Fachhochschule St. Pölten

Datum: 21.04.2018

Version: 1

Begutachterin: DSAⁱⁿ Mag^a. Elisabeth Weber-Schigutt

Abstract, Deutsch

Die vorliegende qualitative Forschung untersucht die Verweisungspraxis burgenländischer Frauenberatungseinrichtungen. Anhand qualitativer Interviews sollen Maßstäbe für ein Konzept eines digitalen Verweisungs-tools erarbeitet werden. Die Arbeit reiht sich in ein Gruppenprojekt von acht Einzelarbeiten ein, die gemeinsam eine breite Palette an thematischen Perspektiven abdecken und die Grundlage für das Konzept darstellen. Anhand der Ergebnisse konnte dargestellt werden, dass ein digitales Tool die Verweisungspraxis burgenländischer Frauenberatungsarbeit nicht ersetzen, aber umfangreich ergänzen könnte.

Abstract, English

The present qualitative research explores the practice of referring of Burgenland's women consulting facilities. Based on qualitative interviews scales of a concept for a digital referral tool are being elaborated. The paper is part of a group project consisting eight individual works which cover a wide range of thematic perspectives and represent the basis for the concept. According to results, a digital referral tool is not able to replace the practice of referring in Burgenland's women-consulting work but could complete it extensively.

Lieber Michael, danke!

*Für all die Stunden in denen unsere Pläne, unsere Projekte und Ideen warten mussten, um
meine zu verwirklichen. Danke für Beistriche, Frühstücke und deine liebevolle Geduld.*

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung.....	6
2	Forschungsinteresse und Fragestellung.....	7
2.1	Interessensbeschreibung und Relevanz des Themas	7
2.2	Vorannahmen	8
2.3	Verwertungszusammenhang.....	9
2.4	Forschungsfrage mit Detailfragen	10
3	Einordnung des eigenen Beitrages im Gesamtprojekt.....	10
4	Begriffsdefinitionen.....	11
4.1	Digitales Tool.....	11
4.2	Verweisung	11
4.2.1	Verweisungspraxis	12
4.2.2	Verweisungslandschaft.....	12
5	Forschungsdesign	12
5.1	Feldzugang	12
5.1.1	Nördliches Burgenland	14
5.1.2	Südliches Burgenland	14
5.2	Datenerhebung	16
5.2.1	Interviewpartnerinnen	16
5.2.2	Erstellung der Interviewleitfäden	16
5.3	Auswertung und Analyseverfahren	17
5.3.1	Qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring.....	17
6	Ergebnisse.....	17
6.1	Erstkontakt.....	17
6.1.1	Anonymität.....	19
6.2	Problemlagen der Klientinnen	20
6.3	Verweisungslandschaft.....	21
6.4	Verweisungspraxis	22
6.5	Erfahrung mit digitalen Tools.....	23
6.6	Facebook-Nutzung	24
6.7	Ansprüche an digitales Tool	24
6.7.1	Persönliche Betreuung	25
7	Fazit.....	26
7.1	Digitales Tool als Ergänzung zu bestehenden Strukturen	26
7.2	Implementierung von Onlineberatung	28
7.3	Vernetzungskompetenzen vs. Onlinekompetenzen – Chance für digitale Tools	28
8	Rück- und Ausblick	29

9	Literatur.....	30
10	Daten	33
11	Anhang.....	35
	Interviewleitfaden.....	35
	Vorgespräch	35
12	Eidesstattliche Erklärung.....	39

1 Einleitung

Sowohl Berufseinsteiger*innen als auch langjährige Professionalist*innen der sozialen Arbeit sind sich in einem Punkt einig: Der Weg vom Erstkontakt von Hilfesuchenden zum jeweiligen Angebot ist häufig unnötig lang. Die Inanspruchnahme von sozialen Hilfsleistungen erfolgt zumeist entweder aufgrund von Eigeninitiative oder nach erfolgtem Kontakt mit Behörden (Polizei, Kinder- und Jugendhilfe, etc.). Viele Angebote, die Menschen auf der Suche nach Unterstützung betreffen, sind nicht bekannt bzw. in manchen Fällen so spezifisch, dass sie erst durch die Verweisung anderer Institutionen, vielen Zwischenstationen in Sozial- und Gesundheitseinrichtungen oder durch Zufälle erfolgen. Verfügen die Betroffenen über kein soziales Netzwerk oder ausreichende Kenntnisse der Institutionslandschaft, müssen in erster Linie Primär- sowie Sekundäreinsatzkräfte für eine korrekte Weiterverweisung sorgen. In der Praxis leisten Sozialarbeiter*innen der jeweiligen Institutionen häufig ein hohes Maß an Abklärungsarbeit ab, bevor eine Person betreut werden kann.

Die Angebote der sozialen Betreuungs- und Unterstützungslandschaft schwanken zudem regional und ergeben eine komplexe Ressourcenvielfalt die selbst für die in ihr arbeitenden Expert*innen schwer zu überblicken ist. Angebote sind zeitlich begrenzt oder ändern ihr Platzkontingent – häufig verbunden mit langen Wartezeiten und -plätzen. In Gegenden mit dünn gesäten sozialen Angeboten, wie ländlichen Gebieten, ist die beschriebene Situation ungleich zugespitzt. Betroffene Klient*innen verfügen daher über kaum Möglichkeiten diese Ressourcen selbstständig zu überblicken. Ein gut sortierter Katalog von potenziellen Hilfsangeboten, der digital, in Echtzeit abgerufen werden kann, könnte hier Abhilfe schaffen, und wurde bereits in mehreren Projekten erprobt, bzw. auch bereits umgesetzt (Sozialatlas, Rat auf Draht, etc.). In Form einer Homepage werden hierbei Daten über bestehende soziale Angebote gesammelt und in Echtzeit wiedergegeben, mit dem Ziel, eine möglichst schnelle Orientierung in der sozialen Verweisungslandschaft zu ermöglichen. Auch wenn erste Prototypen existieren, so wurden die Rahmenbedingungen von einem *digitalen Verweisungs- tool zu Institutionen der sozialen Arbeit und weiteren psychosozialen Ressourcen* noch nicht ausreichend erforscht.

Die vorliegende Arbeit reiht sich in ein Gruppenprojekt zur Erforschung der Rahmenbedingungen der professionellen Verweisung ein. Strukturiert in Nutzer*innengruppen, regionale Differenzen sowie Fragen der praktischen Umsetzung eines solchen Werkzeugs, erforscht das Gruppenprojekt die Rahmenbedingungen eines solchen Werkzeugs und beleuchtet das Thema aus verschiedenen Perspektiven mit dem Ziel einer

möglichst breiten Themenstreuung unter einem gemeinsamen Nenner: der Frage nach der Beschaffenheit eines sogenannten digitalen Verweisungstools.

Anknüpfend an mein persönliches Forschungsinteresse, sowie meinen Zugang zum Forschungsfeld der Familien und Frauen im ländlichen Gebiet, möchte ich in der folgenden Arbeit die Ansprüche und Bedürfnisse burgenländischer Frauenberatungsarbeit an ein digitales Verweisungstool zu Institutionen der sozialen Arbeit und anderen psychosozialen Ressourcen erforschen. Das Burgenland gilt in vielen Bereichen der Sozial- und Wirtschaftspolitik nach wie vor als „Übergangsregion“ (vgl. Sozialbericht 2016 und ITV9) und eignet sich als Fallbeispiel für den Fokus auf ländliche Regionen.

2 Forschungsinteresse und Fragestellung

2.1 Interessensbeschreibung und Relevanz des Themas

In meiner Arbeit als Sozialarbeiterin im Frauenhaus Burgenland ist die spezifische Situation von Frauen im ländlichen Raum zentral. Die meisten Frauen, die im Frauenhaus Burgenland Schutz und Hilfe während ihrer Krisen suchen, sind ungleich stark von Abhängigkeit von ihren Partnern betroffen und werden im Fall eines Beziehungsendes und Konflikten radikal damit konfrontiert. Schlechte Infrastruktur, wenige Kinderbetreuungsplätze und wenig leistbarer Wohnraum drängen Frauen insbesondere bei Mutterschaft an existenzielle Grenzen. Sobald Gewalt ins Spiel kommt muss schnell gehandelt werden.

Da es von 2014 bis Jänner 2018 de facto keine Notschlafstellen im Burgenland gab (vgl. Burgenland.orf.at 2017), wurden an das Frauenhaus Burgenland aufgrund seiner rund um die Uhr erreichbaren Notrufnummer, viele Anfragen herangetragen, die nicht dem Angebot und der Zielgruppe der Einrichtung entsprachen. So suchten beispielsweise akut von Wohnungslosigkeit betroffene Frauen nach einer Entlassung aus der Psychiatrie nach Wohnraum, alkoholranke Frauen die in der Nacht in Eisenstadt von der Polizei aufgegriffen wurden, einen Schlafplatz oder minderjährige Mädchen die von zuhause weggelaufen waren mit Hilfe der Kinder- und Jugendhilfe nach Zimmern. Nicht nur für mich als Berufsanfängerin war es hier oft nicht einfach „auf die Schnelle“ (viele der akuten Anfragen passierten nachts) eine geeignete Lösung zu finden, bzw. die Anfragen an die zuständigen Stellen weiter zu leiten. Wissen darüber, was in welchem Fall zu tun sei und welche Anfragen tatsächlich an das Frauenhaus adressiert waren, musste ich mir im Laufe der Monate selbst aneignen. Kurzfristige Recherchen im Internet führten nicht zu den gewünschten Ergebnissen.

Im Gespräch mit meinen Kolleginnen sowie im Austausch mit Kolleginnen aus anderen Einrichtungen erfuhr ich, dass deren Wissen über die Verweisung von Klientinnen über Jahre geformt wurde und sich zudem stark regional unterschied. Ihre sogenannte Verweisungspraxis war mühsam erarbeitet und angeeignet. Das Wissen über bestehende Angebote entstand primär bei Vernetzungstreffen. Oft wurden der fehlende Zugang zu Informationen und die Möglichkeit sich online zu informieren, bemängelt. Da das Frauenhaus Burgenland für Frauen aus dem gesamten Bundesland Anlaufstelle für Beratung und Schutz vor Gewalt ist, erhält man im Laufe der Berufsjahre auch einen Einblick in die regionalspezifischen Problemlagen burgenländischer Frauen. Frauen aus dem südlichen und mittleren Burgenland hatten andere Herausforderungen und Problemlagen, als Frauen aus dem nördlichen Burgenland. Analysiert und verschriftlicht war weder das Wissen über ihre Bedürfnisse noch über mögliche Angebote oder Herangehensweisen in der Verweisungspraxis. Vor diesem Hintergrund begann ich mich im Rahmen des zweiten Bachelorarbeit-Projekts dafür zu interessieren, wie das Wissen über die bestehende Verweisungspraxis erfolgt, woher Fachkolleg*innen ihr Wissen über die Verweisungsmöglichkeiten bekommen und wie man dieses Wissen in ein digitales Verweisungstool implementieren könnte. Vor diesem Hintergrund erwies sich auch ein exploratives Interview mit dem Initiator einer bereits bestehenden digitalen Sozialplattform, als sehr sinnvoll. Hier konnten bereits erste Erfahrungen mit dem existierenden Tool und eigene Feldbeobachtungen meinerseits verknüpft werden.

2.2 Vorannahmen

Das Burgenland gilt in vielen Bereichen der Sozialpolitik als „Übergangsregion“ (vgl. Sozialbericht 2016 und ITV9). Soziale Institutionen sind dünn gesät, und arbeiten selten nach Standards. Wie unter anderem aus dem Wohnungslosenbericht des Sozialministeriums (vgl. Sozialministerium 2013) hervorgeht, ist das Burgenland in dieser Hinsicht das am schlechtesten entwickelte Bundesland Österreichs. Aufgrund der regionalspezifischen Begebenheiten ist die soziale Institutionenlandschaft des Burgenlands, stark über Netzwerke und Arbeitsgruppen strukturiert.

Die sozialpolitische Stellung des Burgenlands hat insbesondere für Frauen spezifische Auswirkungen. Die Arbeitsmarktlage, die Mobilität, die stärker fixierten Rollenbilder, die soziale Benachteiligung sofern diese nicht erfüllt werden können, sowie mangelnde Bildungs- und Entwicklungsmöglichkeiten treffen Frauen ungleich stärker (vgl. Frauenservicestelle „Die Tür“). Frausein im ländlichen Raum, wird so zu einem Spannungsfeld. Um die Auswirkungen dieses Spannungsfeldes abzufedern, ist eine gute Beratungs- und Betreuungsleistung

notwendig, für die wiederum Zugang zu Informationen, Hilfs- und Beratungseinrichtungen und sozialen Angeboten möglichst effizient gewährleistet werden muss.

Vor dem Hintergrund einer ausführlichen Auseinandersetzung mit den beschriebenen Parametern, im Vorfeld geführter explorativer Interviews (vgl. ITV5; ITV19 sowie meinen beruflichen Beobachtungen im eigenen Handlungsfeld (vgl. F1), entstanden folgende Vorannahmen:

- Die psychosozialen Institutionen des Burgenlands sind dünn gesät und unterscheiden sich in ihrer Struktur regional stark (Nordburgenland vs. Südburgenland). Arbeitsthemen der Frauenberatungsarbeit sind seit vielen Jahren vorrangig über Netzwerke und Arbeitsgruppen strukturiert. Hier werden Kontakte geknüpft, neue Angebote vorgestellt, themenspezifische Kampagnen initiiert sowie sozialpolitische Agenden besprochen. Ein digitales Tool könnte die festen Strukturen persönlicher Netzwerkarbeit nicht ersetzen und würde nicht gut angenommen werden.
- Gleichzeitig bietet die ländliche Struktur und die schlechte Infrastruktur eine Chance für die Implementierung eines digitalen Tools. Einerseits für die Sozialarbeiter*innen selbst, die gebündelt regionale Angebote besser kennen könnten und andererseits für die Klient*innen, die sich mithilfe des digitalen Tools vorab besser über bestehende Ressourcen informieren könnten.
- Die spezifischen Problemlagen der Klientinnen unterscheiden sich regional. Ein digitales Tool müsste im nördlichen Burgenland andere Ansprüche erfüllen als im Süden.
- Die Verweisungspraxis burgenländischer Frauenberatungsarbeit ist stark von den strukturellen Herausforderungen der regionalen Bedingungen geprägt.

2.3 Verwertungszusammenhang

Die vorliegende Arbeit soll anhand der Verweisungspraxis burgenländischer Frauenberatungsarbeit, Rückschlüsse auf die Rahmenbedingungen eines *Digitalen Verweisungsstool zu Institutionen der sozialen Arbeit und weiteren psychosozialen Ressourcen*, ermöglichen. Wie Fachkräfte Sozialer Arbeit eine spezifische Klient*innengruppe (Frauen und Mädchen) in zwei unterschiedlich strukturierten ländlichen Regionen mit Angeboten sozialer Arbeit und psychosozialen Ressourcen versorgen, kann als Fallbeispiel

für ähnliche Szenarien herbeigezogen werden und die Implementierung eines digitalen Verweisungstools in diesem Kontext kritisch untersuchen.

2.4 Forschungsfrage mit Detailfragen

Die vorliegende Forschung wird daher von folgenden Forschungsfragen geleitet:

- Welche Maßstäbe lassen sich aus der Verweisungspraxis burgenländischer Frauenberatungsarbeit für ein Konzept eines digitalen Verweisungstools ableiten?
 - Wie gestaltet sich die Verweisungspraxis burgenländischer Frauenberatungsstellen für Angebote der Sozialen Arbeit?
 - Welche Anforderungen haben professionelle Arbeitskräfte der Sozialen Arbeit an ein digitales Verweisungstool?

3 Einordnung des eigenen Beitrages im Gesamtprojekt

Die folgende Arbeit soll sich in ein Projekt einfügen, das zum übergeordneten Thema „Digitales Verweisungstool zu Institutionen der sozialen Arbeit und weiteren psychosozialen Ressourcen“ ein Konzept entwickelt. Das Konzept ist als Gruppenforschungsprojekt angelegt, bei dem einzelne Studierende thematisch an das Grundthema anknüpfen und ihre individuellen Forschungsinteressen eingliedern.

Die zentralen Fragestellungen des Projekts lauten:

- Wie muss ein digitales Werkzeug zur professionellen Verweisung an Ressourcen der Sozialen Arbeit sowie zur Orientierung unterschiedlicher Akteur*innen beschaffen sein?
- Welche Institutionen und anderen psychosozialen oder gesundheitsbezogenen Ressourcen sollten enthalten sein?
- Wie lässt sich ein hoher Anspruch an die Aktualität der zeitlich und regional verfügbaren Angebote bewerkstelligen?
- Welche Suchbegriffe/Kategorisierungen sind bereits vorhanden? Welche Anforderungen haben verschiedene Anwender*innen an ein derartiges Werkzeug?
- Welche Problemstellungen erfordern ein professionelles Clearing durch Sozialarbeiter*innen?
- Welche Auskünfte können von administrativen Kräften gegeben werden?

- Wie muss ein umfassender und leistungsfähiger Datensatz zur Umsetzung eines digitalen Tools in einer größeren Region beschaffen sein?
- Welche Anforderungen an die technische Bedienbarkeit (Useability) haben verschiedene Anwender*innen an ein digitales Tool?

Mein Beitrag fügt sich in das Gesamtprojekt ein, indem es ein Gebiet, eine Zielgruppe und eine soziale Struktur nachzeichnet die abgewandelt Rückschlüsse für ähnliche Settings liefern kann. Die Ergebnisse meines Forschungsbeitrags können in Zusammenarbeit mit Schwerpunkten von Kolleg*innen eine breite Landschaft an Forschungsfeldern abdecken und so die zentralen Fragestellungen für die Implementierung eines musterhaften sozialarbeiterischen Verweisungstools bedienen.

4 Begriffsdefinitionen

4.1 Digitales Tool

Die Bezeichnung „Digitales Tool“, die in der vorliegenden Arbeit häufig verwendet wird, bezeichnet zu Deutsch „digitale Werkzeuge“. Während „digitales Tool“ eine zeitgemäße Wortneuschöpfung aus dem Deutschen und Englischen vereint, wird „digitales Werkzeug“ als eine „digitale Anwendung“ verstanden. Darunter werden Programme, Ordnungssysteme aber auch Apps auf dem Handy verstanden, die spezifische Anforderungen digital bearbeiten und somit als Hilfs-Werkzeug für die Benutzer*innen fungieren (vgl. Deutsches Institut für Erwachsenenbildung o.A.).

4.2 Verweisung

Der Begriff „Verweisung“, ist in der vorliegenden Arbeit zentral. Er wird primär als (Weiter-) Vermittlung von Personen oder Institutionen verstanden. Sozialarbeiter*innen sind ihrer beruflichen Praxis regelmäßig damit beschäftigt Angebote und Ressourcen der Sozialen Arbeit auf die Bedürfnisse von Klient*innen abzustimmen. Das Auffinden der geeigneten Angebote und der Verweis darauf als Angebot an die Klient*innen, wird in meiner Arbeit als „Verweisung“ verstanden, von der sich folgende Unterbegriffe ableiten:

4.2.1 Verweisungspraxis

Die Bezeichnung „Verweisungspraxis“ wird als Spezifizierung der „Verweisung“ verwendet, und hat sich bei der Interviewauswertung als wichtige Kategorie kristallisiert. Unter dem Begriff, den ich im Rahmen der Kategorienbildung konstruiert habe, verstehe ich zusätzlich zur Praxis der Verweisung auch damit verbundene Tätigkeiten. Hierzu zählt die Arbeit *an* den Klient*innen, wie das professionelle Eruiere der Bedürfnisse und Ansprüche von Klient*innen, das Wissen über bestehende Angebote, das Auswählen und Verweisen an geeignete Stellen, aber auch die persönliche oder sekundäre Begleitung während der Verweisung. Die Verweisungspraxis beinhaltet aber auch die Arbeit *für* die Klient*innen, die sich im Vorfeld oder auch in der Nachbearbeitung ereignet. Diese beinhaltet aktive Teilnahme an Vernetzungstreffen mit anderen Institutionen, das Aktualisieren der eigenen Wissensstände über Angebote aber auch die Nachbereitung von Verweisungen in Form von Berichten über den Betreuungsverlauf, Dokumentation und Jahresstatistiken, etc.

4.2.2 Verweisungslandschaft

Auch der Begriff der „Verweisungslandschaft“ reiht sich in die Kategorien der Interviewauswertung. Er beschreibt eine innere Orientierungskarte die Sozialarbeiter*innen von Institutionen ihres Handlungsfelds besitzen. Sie beinhaltet die Trägerorganisationen, ihre Angebote, Zuständigkeiten und Ansprechpersonen, vereint die Haltungen der Institutionen und ihre Zielgruppen und Vernetzungspunkte. Sie wird je nach Verweisungspraxis aktuell gehalten, erweitert, reduziert und über viele Jahre hinweg von den Beraterinnen und ihren Teams erarbeitet. Häufig verschriftlichen Institutionen eigene Verweisungslandschaften in Form von Mappen, Ordnern oder auch digital.

5 Forschungsdesign

5.1 Feldzugang

„In vielen ländlichen Gebieten gibt es meiner Meinung nach noch eine sehr patriarchale Struktur. Vom Bürgermeister abwärts, aber auch bei den Bauern, sind nach wie vor die Männer die Repräsentanten. Das sehe ich als großen Nachteil. Die Gesellschaft ist doch wesentlich breiter als das durch diese patriarchale Struktur zum Ausdruck kommt.“ (Auszug aus einem Interview, zit. nach Dax et al. 2016: 37)

Der Zugang zum Feld eröffnete sich einerseits über die Auswahl des Bachelorprojektthemas als auch über die eigene Arbeit als Sozialarbeiterin im Frauenhaus. Erste Beobachtungen

wurden in der alltäglichen Praxis gemacht und hierbei Erfahrungen über die eigene Verweisungspraxis und die Erstellung einer individuellen Verweisungslandschaft gesammelt (vgl. F1). Gleichzeitig wurde das Handlungsfeld der Frauenberatungsarbeit per se beobachtet, insbesondere aus der Perspektive „Frau-Sein am Land“ und den daraus resultierenden regionalspezifischen Herausforderungen.

Um die räumliche Entwicklung von Räumen zu beschreiben, werden zahlreiche Indikatoren berücksichtigt. Zu den aussagekräftigsten zählen wirtschaftliche und soziale Größen, die sich beispielsweise über das Bruttoregionalprodukt¹, die Arbeitslosenquote, das Einkommensniveau sowie die Alters- und Bildungsstruktur definieren. Besonderen Fokus lege ich hierbei auf die spezifische Situation der weiblichen Bewohnerinnen der Region. Für das gesamte Bundesland hat sich in der geschlechtsspezifischen Arbeitsteilung der letzten Jahrzehnte, im Privaten wenig geändert. „Frauen sind noch immer die Hauptzuständigen für den Haushalt, die Kinderbetreuung und die Pflege von Familienangehörigen. Diese Zuständigkeit schwächt ihre Position am Arbeitsmarkt in vielerlei Hinsicht.“ (Kapeller / Hampel-Bozek 2017: 13). Da sich das Burgenland in seiner demographischen und sozioökonomischen Struktur vom Norden zum Süden hin sehr stark unterscheidet, wurde ein Zugang gewählt bei dem beide Perspektiven miteinbezogen werden. Generell kann gesagt werden, dass das Burgenland in den letzten Jahren durch Strukturförderungen wirtschaftlich stark aufgeholt hat. Jedoch konzentriert sich dieses Wachstum auf den nördlichen Teil des Bundeslandes. Trotz langfristig sinkender Geburtenrate im Burgenland ist die Bevölkerung in den letzten Jahren angestiegen, was mit Zuzügen zu erklären ist. Diese konzentrieren sich jedoch auf das Nordburgenland, „während im Mittel- und Südburgenland Menschen wegsiedeln“ (Kapeller / Hampel-Bozek 2017: 21). 2015 zählten das Süd- und das Mittelburgenland zu den wirtschaftlich schwächsten Gebieten Österreichs. Das gesamte Burgenland wird als „Übergangsregion“ eingestuft und erhält in der Periode 2014 bis 2020 EFRE-Mittel (Europäischer Fonds für regionale Entwicklung) in Höhe von 46,997 Mio. EUR (vgl. Grafisches Arbeitsmarkt Informationssystem 2016: 3).

Folgend wird die Konstitution der Regionen Nord- und Südburgenland, grob skizziert. Die Gebiete zählen allgemein zum „ländlichen Raum“² (vgl. Maier 2008), müssen aber hinsichtlich

¹ Das Bruttoregionalprodukt (BRP) ist die regionale Entsprechung zum Bruttoinlandsprodukt (BIP). Es misst den (in der Regel) jährlichen Gesamtwert von den in einer Region „ansässigen produzierenden bzw. Dienstleistungen erbringenden Einheiten“ (vgl. Definitionen – Statistik zur Volkswirtschaft, Stadt Wien).

² Nach Dax (vgl. Dax et al. 2008), wird der „ländliche Raum“ auf die Förderfähigkeit von Maßnahmen eingeschränkt, sodass nur Städte von über 30.000 Einwohner*innen von der Bezeichnung ausgenommen werden.

ihrer Entwicklungsdynamiken und infrastrukturellen Beschaffenheit, genauer beschrieben werden.

5.1.1 Nördliches Burgenland

Zum nördlichen Burgenland werden die Bezirke Neusiedl am See, Eisenstadt Umgebung, Mattersburg sowie die Statutarstädte Eisenstadt und Rust gezählt. Es handelt sich um eine wirtschaftsstarke Region, die das schwächere Mittel- und Südburgenland häufig im Bundeslandvergleich statistisch „mitzieht“. Im Jahr 2011, erreichte das Bruttoregionalprodukt des Burgenlandes lediglich 67%, jenes des Nordburgenlandes und 73% des österreichischen Durchschnittwertes (vgl. Lokale Aktionsgruppe nordburgenland plus 2015: 8). Es betrug gerundet 26.000 EUR – also rund 2.500 EUR mehr als der burgenländische Durchschnitt. Der überwiegende Anteil der burgenländischen Arbeitsplätze liegt im Nordburgenland und wird im Vergleich mit der Arbeitslosenquote des Südburgenlandes deutlich. Die Arbeitslosenquote für das Jahr 2013 lag im Nordburgenland mit 6,2% und 7,3% unter dem Österreichschnitt von 7,6% und noch deutlicher unter dem Landeswert von 8,5%. Allgemein ist das nördliche Burgenland durch mehrere industrielle Großbetriebe, den Wein- und Naturtourismus sowie die administrativen Zentren des übrigen Bundeslandes stark geprägt. Zunehmend finden auch Frauen in diesen Gewerben Anstellungen. Dennoch hat die Arbeitsmobilität im Nordburgenland zwischen 2001 und 2011 stark zugenommen. „Der Anstieg des Anteils der pendelnden Personen ist in allen nordburgenländischen Bezirken besonders auf einen Anstieg der weiblichen Erwerbstätigen mit Arbeitsort außerhalb der Gemeinde zurückzuführen“ (Lokale Aktionsgruppe nordburgenland plus 2015: 41). Seit 1991 wird ein kontinuierlicher Anstieg der Bevölkerung gemessen. Mit 15% liegt er stark über dem Landesdurchschnitt von 6,1% (vgl. Lokale Aktionsgruppe nordburgenland plus 2015: 6). Der Altersschnitt ist deutlich jünger als im Rest des Landes.

5.1.2 Südliches Burgenland

Das südliche Burgenland wird nach Dax (Dax et al. 2008: 6) zu den *peripheren ländlichen Gebieten*³ gezählt, und begrenzt die Bezirke Güssing, Jennersdorf und Oberwart. Die Arbeitslosenquote lag 2014 in den AMS-Bezirken Jennersdorf (6,1 %), Stegersbach (7,5%) und Oberwart (8,4%) deutlich über der bereinigten Bundeslandquote von 6,5%. Das

³ Periphere ländliche Gebiete sind gekennzeichnet durch eine geringe Wirtschaftskraft, abnehmende Bevölkerungszahlen und infrastrukturelle Entleerungseffekte (z.B. Abbau von Wirtschaftsbetrieben, sozialer Versorgung und öffentlichen Verkehrsmitteln). Tendenziell ist die Frauenerwerbsquote in peripher ländlichen Gebieten vergleichsweise niedrig (vgl. Dax et al. 2016).

Bruttoregionalprodukt für diese Region betrug im Jahr 2015, 23.900 EUR – das verfügbare Einkommen 22.500 EUR – und reihte das Südburgenland somit zu Österreichs Schlusslichtern (vgl. Lokale Aktionsgruppe südburgenland plus 2012: 3 f.).

Das südliche Burgenland gehört zu den Regionen mit einem der stärksten Bevölkerungsrückgänge Österreichs seit den 1970er Jahren. Verantwortlich hierfür ist insbesondere die historische Situation des Burgenlands als Grenzregion an einer geschlossenen Grenze. Während dieser Zeit ging die Einwohnerzahl um mehr als ein Drittel zurück. Seit dem EU-Beitritt Ungarns 2007 hat die Region stark aufgeholt ohne sich jedoch ganz, zu erholen. Regionen mit starkem Bevölkerungsrückgang weisen vor allem für Frauen ungünstige Bedingungen auf. Hierzu zählen ein unzureichendes Arbeitsplatzangebot, geringere Einkommen, niedrigere Erwerbsquote, unzureichend flexible Kinderbetreuungsangebote und geringe Mobilität (vgl. Dax et al. 2016). Zusätzlich zur hohen Abhängigkeit vom Individualverkehr, kommt für Frauen eine sekundäre Abhängigkeit vom eigenen PKW hinzu, in Zusammenhang mit den traditionell von Frauen ausgeübten Betreuungspflichten.

„In peripheren Gebieten ist für Personen mit Betreuungspflichten der Alltag oft schwer zu bewältigen, z.B. wenn Eltern viel Zeit für den Transport der Kinder zum Kindergarten, zum Schulbus, zum Arzt oder zum Sportverein aufwenden müssen.“ (Dax et al. 2008: 42).

Das Südburgenland gehört nach wie vor im österreichweiten Vergleich zu den Regionen mit der am langsamsten wachsenden Frauenerwerbsquote. Aktuell ist ein Anstieg zu verzeichnen, der auf die Ausweitung von Teilzeitarbeit zurückzuführen ist (Dax et al. 2008: 28) und von dem die Region zunehmend profitiert (vgl. Dax et al. 2016: 48). Sehr stark ausgeprägt sind im Südburgenland auch die geschlechtsspezifischen Einkommensunterschiede – im Jahr 2004 verdienten Frauen 65,7% des Bruttomedianeinkommens der Männer. Wenngleich die Bildungsniveaus der Frauen im Burgenland sehr unterschiedlich sind, zeigt sich, dass die „Bezirke des Nordburgenlandes ein viel höheres Bildungsniveau sowohl bei den Frauen, als auch bei den Männern aufweisen als die Bezirke des Mittel- und Südburgenlands“ (Kapeller / Hampe-Bozek 2017: 38). Weiter zeigt sich, dass das formale Ausbildungsniveau „insbesondere jenes der Frauen“ (vgl. ebda: 38) umso schlechter wird, je weiter man südwärts kommt. Aufgrund fehlender Arbeitsplätze im akademischen Bereich und fehlender Infrastrukturen verlassen gebildete Frauen das Burgenland für die Ausbildung und kehren auch nach dem Abschluss selten zurück.

5.2 Datenerhebung

Nach umfangreicher Vorarbeit und Recherche fiel die Wahl der Datenerhebungsmethode auf qualitative Interviews mit einzelnen Akteurinnen von Frauenberatungseinrichtungen des Burgenlandes. Bei der Methode wurden leitfadengestützte, teilstrukturierte Interviews gewählt. Der Vorteil liegt hier in der Orientierung der Fragen sowohl an der Interviewperson als auch an der jeweiligen –situation.

„Der Leitfaden wird in der Regel flexibel und nicht als standardisiertes Frageschema eingesetzt. Als InterviewerIn ist man offen für neue Themen und Inhalte, die durch den/die Interviewte/n eingebracht werden.“ (Halbmayer / Salat 2011).

Leitfadeninterviews erlauben es während der Gespräche einer gewissen „Spur“ zu folgen und situationselastisch zu reagieren.

5.2.1 Interviewpartnerinnen

Im Vorfeld fanden zwei explorative Interviews statt. Eines mit dem Betreiber einer digitalen Verweisungsplattform der Sozialen Arbeit (ITV5) und ein weiteres mit der Leiterin einer Notschlafstelle einer südburgenländischen Kleinstadt (ITV1). Beide Interviews waren für die Erstellung der Hypothesen und der Vorannahmen, sowie für das Gesamtprojekt von Bedeutung, lieferten aber für den spezifischen Fokus der vorliegenden Arbeit keine konkreten Ergebnisse. Es erwies sich als zielführender eine langjährige Mitarbeiterin einer österreichischen Frauen und Mädchen Online-Plattform zu interviewen, die gleichzeitig auch in einer nordburgenländischen Frauenberatungsstelle als Psychologin tätig ist. Beide Tätigkeiten übt sie seit vielen Jahren aus und hat dahingehend Expertise. Sie wurde einerseits in ihrer Rolle als Betreuerin der Plattform befragt (ITV2) und gesondert in ihrer Rolle als Psychologin der Beratungsstelle (ITV3). Für den Blick auf das südliche Burgenland interviewte ich die Geschäftsführerin und Leiterin einer großen Frauenberatungsstelle. Nicht nur ist sie seit 20 Jahren in der Frauenberatungsarbeit aktiv – als gebürtige Südburgenländerin konnte sie viele Entwicklungen und Herausforderungen der Region aus der Perspektive einer Frau selbst beobachten. In Summe wurden somit fünf Interviews mit vier Personen geführt die vor dem Hintergrund der regionalspezifischen Recherchearbeiten, repräsentative Ergebnisse liefern.

5.2.2 Erstellung der Interviewleitfäden

Die Erstellung der Leitfäden für die Interviews orientierte sich an jenem für die Formulierung von Fragestellungen nach Uwe Flick (vgl. Flick 2007: 42f.). Fokus liegt hier darauf, dass jeder

Untersuchungsgegenstand im Fragebogen auch eine formulierte Fragestellung besitzt. Im Hinblick auf die anschließende Auswertung erwies sich dieses Vorgehen als angemessen.

5.3 Auswertung und Analyseverfahren

Die Auswertung der Interviews erfolgte nach den Vorgaben der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring (vgl. Mayring 2000: 117f.). Die Methode sieht vor, Interviewsequenzen mit Hilfe eines regelgeleiteten Analysemodells (vgl. Ramsenthaler 2013: 24) zuerst zu gliedern und anschließend zu analysieren. Die Methode wurde gewählt, da sie erlaubt

„das Gesagte oder Geschriebene in ein Kommunikationsmodell einzuordnen, welches Informationen zum Textproduzenten (z.B. seine Erfahrungen, Einstellungen und Gefühle), die Entstehungssituation des Materials, zum soziokulturellen Hintergrund der Befragten und der Wirkung des zu analysierenden Textes“ (Ramsenthaler 2013: 25) enthält.

5.3.1 Qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring

Die qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring sieht als zentralen Schritt die Erarbeitung eines Kategoriensystems aus einem Text vor. Die Kategorienbildung kann *induktiv*, also direkt aus dem Text, gewonnen werden – wie das in der vorliegenden Arbeit der Fall ist. Alternativ bietet sich die *deduktive* Kategorienbildung an, wobei Kategorien im Vorfeld der Auswertung gebildet werden und der zu analysierende Text in die Kategorien verläuft. Bezogen auf die hier präsentierte Arbeit, wurde zudem ein zirkuläres Ablaufmodell gewählt, dass die wiederholte Überarbeitung der induktiven Kategorien im Auswertungsprozess vorsah.

6 Ergebnisse

Folgend werden die Forschungsergebnisse der Arbeit zusammengeführt, die im Rahmen der qualitativen Interviews und im Hinblick auf die vorab formulierten Forschungsfragen entstanden sind. Schwerpunkt liegt hier auf der Verweisungspraxis burgenländischer Frauenberatungsarbeit und der Maßstäbe, die sich aus deren Analyse für ein Konzept eines digitalen Verweisungsstools ableiten lassen.

6.1 Erstkontakt

Vor jeder Intervention einer Beratungsstelle steht in erster Linie der Erstkontakt mit der/den Betroffenen. Im nördlichen Burgenland erfolgt der Erstkontakt mit den Frauenberatungsstellen einerseits durch Recherche von bestehenden Angeboten der Hilfesuchenden, durch

Mundpropaganda im privaten Bereich aber auch durch die Verweisung anderer Stellen, wie beispielsweise der Bezirkshauptmannschaften. Hier sind die Abteilungen für Soziales angesiedelt und bearbeiten Anträge für finanzielle Zuschüsse und Beihilfen. Terminvereinbarungen für Erstkontakte werden mit den Beratungsstellen vorwiegend anonym telefonisch vereinbart. Auch im Frauenhaus Burgenland kann beobachtet werden, dass die überwiegende Zahl der Frauen die nicht von anderen Stellen (Kinder- und Jugendhilfe, Polizei, etc.) überwiesen werden, auf Eigeninitiative ins Frauenhaus kommt (vgl. Frauenhaus Burgenland 2017; vgl. F1). Die Information über das Bestehen des Angebots wird online gefunden – viele Frauen berichten auch von Hinweisen von Bekannten, die wiederum für ihre Freundinnen im Internet nach Lösungen gesucht haben. Die Kontaktaufnahme der Mädchen- und Frauenberatungsplattform erfolgt primär über die persönliche Vorstellung. Durch themenspezifische Workshops an Schulen wird die Zielgruppe über das Angebot der Plattform informiert. Die Kontaktaufnahme entsteht auf digitalem Weg über das Forum, Email- und Chatberatung.

„Wir fahren da in neue Mittelschulen, wir fahren da von April bis Juni an die Neuen Mittelschulen und informieren so verschiedenste Mädchen zu Themen, die Mädchen beschäftigen. Und da machen wir natürlich Werbung für unsere Homepage.“ (ITV2: 27-30)

Im Süden kommen die meisten Frauen nach wie vor über private Mundpropaganda, *„weil eine andere Frau ihnen erzählt hat, dass ihnen geholfen worden ist, oder dass es gut getan hat, dass sie entlastet gewesen waren“ (ITV4: 29-30)*. Der Anteil der Frauen die den Erstkontakt über die Homepage der Einrichtung suchen, steigt aber spürbar an. Bevorzugter Weg ist hier die Anfrage über Email. Aber auch der Anteil jener Erstkontakte die über Facebook passieren, nimmt zu. Die gehäufte Kontaktaufnahme über digitale Wege hat die Entscheidungsträgerinnen der südburgenländischen Frauenberatungsstelle nun dazu veranlasst, eine Online-Beratung zu implementieren. Ungleich wie bei der Frauen- und Mädchenplattform, soll die Beratung hier über Mail passieren. Eine Echtzeitberatung in Form von Chats ist aktuell aufgrund der fehlenden personellen Ressourcen nicht umsetzbar, obwohl sie befürwortet wird.

Werbung für die jeweiligen Beratungsstellen und ihre Angebote wird hauptsächlich analog gemacht. Hier bieten sich Folder an, die neben Schulen, anderen psychosozialen Beratungsstellen, den Bezirkshauptmannschaften aber auch bei Ärzt*innen aufliegen. Im südlichen Burgenland ist die Frauenberatungsstelle darüber hinaus durch ihre Vereinszeitung präsent die neben Informationen über die Beratungsstelle auch frauenspezifische Themen in kurzen Artikeln und Interviews behandelt. Eine weitere Bewerbung wird über zahlreiche Workshops, Vorträge und Kurz-Seminare erreicht, die zumeist gratis oder preislich

niederschwellig angeboten werden. Die Verbreitung der Angebote wird durch die Facebook-Präsenz der Vorträge und Einladungen über die Plattform, verstärkt.

Auch die Frauen- und Mädchenplattform ist auf Facebook präsent. Allerdings werden Beiträge hier im Schnitt nur monatlich geteilt, ähnlich wie bei der Frauenberatungsstelle im nördlichen Burgenland.

6.1.1 Anonymität

In allen Beratungsstellen spielt der Aspekt der Anonymität eine große Rolle und es wird bei der Anfrage der Klientinnen auf den Wohnort der Frauen Rücksicht genommen. Es zeigte sich, dass es insbesondere im Süden notwendig ist, bereits beim Erstkontakt der Klientinnen auf ihre Wohnorte zu achten. Die Bevölkerungsdichte ist im Süden massiv verringert, sodass Beraterinnen in ihrer Freizeit häufig Klientinnen antreffen.

„Es ist insofern eine Herausforderung weil wir Beraterinnen ja auch hier leben. Das heißt wir begegnen unseren Klientinnen unter Umständen auch in der Freizeit. [...] das ist da in der Region einfach so. Und wir haben jetzt gesagt, also wenn wir eine Frau kennen und wenn die, wir fragen die Frauen woher sie sind wenn sie einen Termin vereinbaren, und wenn ich aus demselben Ort bin berate nicht ich sondern eine andere Kollegin.“ (ITV4: 126-130)

Öfter noch versuchen Frauen im Vorfeld die Situation zu vermeiden, bei der Beratungsstelle von Bekannten angetroffen oder einfach nur gesehen zu werden. Sich Beratung und Hilfe zu suchen, wird als Stigmatisierung empfunden die es zu vermeiden gilt und für die auch Umwege in Kauf genommen werden.

„Also dafür ist auch oft so, dass äh Frauen, wenn sie das nicht wollen, wenn sie das von vornherein ausschließen wollen, in einen anderen Bezirk gehen in die Beratung.“ (ITV4: 127-128)

Das Angebot Beratungen im ganzen Burgenland anzunehmen, wird durch die Möglichkeit der anonymen Beratungen zusätzlich verstärkt. Tendenziell lässt sich sowohl im Norden als auch im Süden beobachten, dass Frauen in ihren Herausforderungen lange zuwarten und erst Hilfe aufsuchen, wenn aus der Problemlage eine ernsthafte Krise geworden ist. „(...) sie haben versagt und irgendwie erst wenn es wirklich wirklich unerträglich wird, dann kommen sie..“ (ITV4: 15-19)

Auch im Norden des Bundeslandes hat Anonymität eine wichtige Bedeutung. Insbesondere auf der Mädchen- und Frauen Online-Plattform, wo anonyme Beratung ohne Sichtkontakt angeboten wird, spielt diese eine zentrale Rolle. Generell wird die hohe Nutzerinnenzahl bei der Plattform auf die Möglichkeit der absoluten Anonymität zurückgeführt. Beratung über Email, über Chats und über den Helpdesk wird sehr gut angenommen. Die Nutzerinnen haben

alle Vorteile einer professionellen Beratung durch eine ausgebildete Fachkraft, müssen ihre Identität aber nicht preisgeben. Das Angebot wird als sehr niederschwellig wahrgenommen (vgl. IT2).

„Ja genau, wir haben ein Forum, das ma immer betreuen, dann hamma die Emailberatung, dann haben wir den Helpdesk – der ist wirklich hoch anonym, da sehen wir wirklich nur den Text. Wir sehen nicht von welcher Userin das kommt. Das erklär ich auch den Mädchen immer.. weil es wirklich wichtig ist.“ (ITV2: 141-143)

Als Teil der professionellen Beratung wird von den Beraterinnen aber nicht nur die Gewährleistung von Anonymität wahrgenommen, sondern ebenso die individualisierte Betreuung und das persönliche Engagement bei der Verweisung auf die richtigen Angebote.

„Genau, bei dem, bei den anderen Einrichtungen, aber des hob i jo eh gsogt, die Gewährleistung von Anonymität ganz wichtig ist und auch der Kostenfaktor eine große Rolle spielt. Weil wenn wir sie weiterverweisen, dass das gegeben ist.“ (ITV2: 163-165)

Eine Beraterin betont explizit, dass der persönliche Kontakt, also das individuelle Eingehen auf die Problemlagen der Frauen, ausschlaggebend dafür ist, ob sie anschließend tatsächlich Kontakt mit der vermittelten Institution aufnehmen oder nicht.

6.2 Problemlagen der Klientinnen

Ein Teilbereich der Verweisungspraxis lässt sich nur im Kontext der Problemlagen der Klientinnen erfassen. Die Art der Vernetzung zwischen den einzelnen Institutionen und die Praxis der Verweisung der agierenden Sozialarbeiterinnen wird stark von den regionalspezifischen Problemlagen der Klientinnen gestaltet. Abseits der spezifischen Problemlagen wie beispielsweise Gewaltbetroffenheit und Krankheit zeigen sich deutliche Tendenzen für die grundlegenden Herausforderungen der Frauen. Ein wichtiges Thema in allen Beratungen ist Trennung und Scheidung sowie Elternschaft und häufig damit verbundene finanzielle Existenzängste. Frauen die in Beratungseinrichtungen des Nordens kommen, sind verstärkt von Wohnungslosigkeit betroffen. Generell herrscht im nördlichen Burgenland, insbesondere in den größeren Städten mit guter Infrastruktur, eine Wohnungsknappheit. Dadurch sind die wenigen verfügbaren Wohnungen kostspielig und stellen vor allem für Frauen mit (mehreren) Kindern eine hohe Hürde dar. Weiter sind wenige Arbeitsplätze und umständliche Mobilität eine Belastung für die Frauen, allerdings ist diese nicht so eklatant wie im südlichen Burgenland (vgl. F1).

Im Süden ist die Wohnungsknappheit ein geringeres Problem als im Norden. Viel herausfordernder gestaltet sich die Mobilität. Die Bezirkshauptstädte Oberwart, Güssing und Oberpullendorf, besitzen keinen Bahnanschluss. Bewohnerinnen des Südburgenlandes sind

gänzlich auf den Bus- und Individualverkehr angewiesen. Hierzu kommt noch die erweiterte Mobilitätsproblematik hinzu: Frauen die einen PKW zur Verfügung haben, sind umso stärker in den persönlichen Transport von Kindern und weiteren Familienangehörigen involviert. Diese Einschätzung deckt sich zudem mit den Charakteristika von ländlich peripheren Gebieten, wie in Kapitel 5.1.2 beschrieben.

„Na es gibt äh, die Mobilitätsprobleme, also Frauen die nicht über einen eigenen PKW verfügen, äh.. haben echt Probleme sich fortzubewegen.“ (ITV4: 60)

„Das Dritte ist, dass Frauen aufgrund dieser geringen Mobilität ganz stark mit ihren Kindern angehängt sind.“, „(...) Mobilität ist echt ein Problem nämlich auch in der erweiterten Form, dass dann wenn es die, wenn man ein Auto hat, ist man gleich für die ganze Familie und Verwandtschaft ein Transportmittel.“ (ITV4: 73, ITV4: 78-79)

Erschwerend hinzu kommt das geringe Angebot an Arbeitsplätzen, die häufig weiträumiges Pendeln voraussetzen.

Die Auswirkungen der Problemlagen der Klientinnen auf die Verweisungspraxis sind in den Beratungen deutlich spürbar. Im nördlichen Burgenland können Beraterinnen bei Wohnungsknappheit wenig tun, außer die Frauen bei ihrer Wohnungssuche am freien Markt zu unterstützen oder etwaige finanzielle Hilfsangebote zu vermitteln. Auch im Süden sind die strukturellen Herausforderungen auch durch eine gute Verweisungspraxis schwer zu lösen. Viele Projekte greifen nur punktuell und zeitlich begrenzt, beim Lösen der grundlegendsten Probleme, sind die Frauen immer wieder auf sich allein gestellt und gefordert selbstständig kreative Lösungsansätze zu finden.

„(...)ich hab welche, wo ich mich oft frag, wie die mit so wenigen Ressourcen, mit so wenig Geld auskommen. Äh, und haben ihre Netzwerke wo sie trotzdem irgendwie, trotzdem irgendwie zu dem kommen, was sie brauchen.“ (ITV4: 102-103)

6.3 Verweisungslandschaft

Bei der Erarbeitung ihrer Verweisungslandschaft greifen die Beratungseinrichtungen unisono auf ihre eigene jahrelange Erarbeitung zurück. Wissen über bestehende Einrichtungen entsteht durch Vernetzung in Form von Informationsveranstaltungen, Jubiläumsfeiern und Fort- und Weiterbildungen sowie aktive Kontaktaufnahme mit neuen Institutionen nach ihrer Vorstellung in Bezirksblättern oder Tagungen. Träger von neuen Angeboten sind häufig selbst daran interessiert sich bekannt zu machen und kontaktieren viele Beratungseinrichtungen auf Eigeninitiative. Zudem sind sowohl die Beratungseinrichtungen des Nordens als auch des Südens in zahlreichen Bündnissen und Arbeitsgruppen organisiert (vgl. Frauenhaus 2017) (vgl. F1). Es existieren Arbeitsgruppen (ARGE) auf der Bezirksebene, die sich thematisch mit den Aufgabenbereichen der Kinder- und Jugendhilfe, Frauen und Gewalt befassen und

Arbeitsgruppen die bezirksübergreifend organisiert sind, wie beispielsweise die landesweite Arbeitsgruppe „GGG“ (Gemeinsam gegen Gewalt). In diesen Arbeitsgruppen sitzen Vertreterinnen der einzelnen Organisationen als auch Einsatzkräfte der Polizei, Kontakte zu Schulen, Mitarbeiterinnen des AMS etc. Insbesondere diese ARGes, dienen dem gegenseitigen Austausch und der Vermittlung von Kontakten zu anderen Einrichtungen.

„Und da gibt's natürlich schon ein ziemlich großes Netzwerk, wir arbeiten natürlich da auch zusammen, also vernetzen uns auch zu Themen und arbeiten gemeinsam. Wenn es zum Beispiel um die Kooperation gegen Gewalt geht und bei sexuellen Übergriffen. Aber auch wenn es zum Beispiel um psychische Überforderung geht, also alles.“ (ITV4: 174-178)

Geht es um neue Angebote und Initiativen, oder Angebote die es in anderen Bundesländern gibt, sind die Beraterinnen nach wie vor stark auf ihre Eigenrecherche angewiesen.

„Also da haben wir uns schon sehr viel erarbeitet. Weil allein schon zu wissen wer was anderes anbietet äh und welche.. Wir müssen das Angebot kennen, wir müssen wissen welche Einrichtungen es überhaupt gibt.“ (ITV 4: 171-173)

Neben dem Wissen über bestehende Angebote ist die jeweilige Haltung der Institutionen für die Frauenberatungsstellen von großer Bedeutung. Insbesondere bei Multiproblemlagen der Klientinnen, wo viele professionelle Akteur*innen involviert sind, gelte es sich abzusprechen um für die Klientinnen gute Unterstützung leisten zu können. Hierfür ist die persönliche Kenntnis der Institutionen und ihres Profils unerlässlich.

„Und da wo ganz viele Herausforderungen sag ich jetzt mal, oder ganz viele Problemlagen irgendwie ganz komplex seien, dass gar nix auch nur eine Organisation machen kann. Und dann ist natürlich auch so, dass es manchmal, dass man sich manchmal irgendwie abstimmen muss, über vorher,... weil es ja auch bei den Haltungen Differenzen gibt.“ (ITV4: 191-193)

Das korrekte Wissen über die Verweisungslandschaft, die Angebote der einzelnen Institutionen und ihre Haltung, wird von allen Beratungseinrichtungen als essenzieller Bestandteil professionellen Handelns verstanden.

6.4 Verweisungspraxis

Als ersten und wichtigsten Schritt der Verweisungspraxis nennen die Sozialarbeiterinnen eine umfassende und persönliche Beratung. Die individuelle Problemlage der Klientin muss in ihrer Gesamtheit erfasst werden – erst danach beginnt die etwaige Suche nach geeigneten Stellen sowie die Verweisung. Da auch bundesländerübergreifend verwiesen wird, ist nicht nur eine Kenntnis der regionalen Träger und Institutionen notwendig, sondern eine grundlegende Orientierung in der österreichischen psychosozialen und medizinischen Landschaft. So gibt es insbesondere im Handlungsfeld der Frauenberatung, themen- und geschlechtsspezifische Angebote. Hier ist die unterstützende und begleitende Verweisungspraxis von hoher Bedeutung, da eine Verweisung in andere Bundesländer oft mit langwierigen Anträgen um

Kostenübernahme bei der lokalen Bezirkshauptmannschaft verbunden ist. Die Pflege des Umfangs der Verweisungslandschaft ist Teil der täglichen Arbeit der Frauenberatungsstellen im Rahmen ihrer Verweisungspraxis. Die Beraterinnen erzählen, dass das zumeist nebenbei passiert, wenn beispielsweise nach Lösungen für Multiproblemlagen einer Klientin recherchiert wird, Kolleginnen von anderen betreuenden Stellen kontaktiert werden und es zu persönlichem Austausch kommt. Die Notwendigkeit diese Informationen persönlich zu erhalten, wird von den Beraterinnen des Südens als auch des Nordens als Bedingung empfunden. So werden in diesem Rahmen auch zusätzliche Informationen weitergegeben, die beispielsweise die Haltung der Institution betreffen und nicht verschriftlicht sind. Die persönliche Pflege der Verweisungslandschaft wird als „*grundlegende Struktur der burgenländischen Sozialarbeit*“ (vgl. F1) bezeichnet und hat sich über Jahre hinweg etabliert.

„Und das ist eben die Herausforderung sozusagen, mit dem Verweisen.. was, was, was.. welches Profil haben wir selber, welches Profil haben die anderen und was gibt's dann dazwischen so“ (ITV4: 188-190)

Als erfolgreich und Teil einer professionellen Grundhaltung wird eine Verweisung dann empfunden, wenn die hilfeschuchende Person an der richtigen Stelle gelandet ist. *„Des is gonz wichtig. Dass die Mädchen dann wirklich letztendlich auch an der richtigen Stelle landen. Oder ich denk mir, das ist professionell, das ist professionelles Arbeiten (...)“ (ITV4: 118-121)*

6.5 Erfahrung mit digitalen Tools

Insbesondere im Norden konnten mit der Implementierung eines digitalen Tools, der Mädchen- und Frauenplattform, viele positive Erfahrungen gesammelt werden. So können Nutzerinnen neben dem Schwerpunkt der persönlichen und anonymen Beratung auch Verweisungen zu anderen Einrichtungen finden, aber auch Verweisungen zu Berufsplattformen oder Workshops zur Stärkung des Selbstbewusstseins, u.a.. Andere Beratungseinrichtungen im Norden verwenden digitale Jobplattformen wie das AMS, Webseiten der Bezirkshauptmannschaften zu sozialen Angeboten oder Google, um Angebote zu recherchieren. Viele Informationen sind aber selbst wenn sie online verfügbar sind, schwer zu finden. Vermutet wird, dass falsche Schlagwörter für die Suche verwendet werden oder schlicht die Aktualität nicht gegeben ist. Auch im Süden verhält es sich ähnlich. Primär greifen die Beraterinnen auf Mappen, Folder und persönliches Wissen ihrer eigenen Verweisungslandschaft zurück. Andere Plattformen werden aufgesucht, wenn es darum geht spezifische Informationen zu sammeln, wie Änderungen bei Gesetzen etc. oder, um aktuelle Formulare für Anträge herunterzuladen.

6.6 Facebook-Nutzung

Von großer Bedeutung für Klientinnen, ist das soziale Netzwerk Facebook. „(...) *mittlerweile ist es so, dass die Frauen mit, mit, ganz stark eben Facebook nutzen.*“ (ITV4: 80). Hier zeigten sich beim Nutzungsverhalten der Klientinnen, verschiedene Zugänge. Im Norden nutzen Klientinnen Facebook als Kommunikationsplattform (vgl. F1), sowie um intensiv in verschiedenen Gruppen nach Jobs zu suchen, Second-Hand Waren zu kaufen oder sich generell zu informieren. Hier handelt es sich um spezifische Gruppen mit Beitrittsbeschränkungen, die von und für Frauen installiert wurden. Sie dienen dem Austausch, der Vernetzung und als Tausch- und Flohmarktplattformen. Die am intensivsten genutzte Gruppe sind die „Wunderweiber Burgenland“ mit über 3000 Nutzerinnen. Im Süden wird Facebook neben privater Kommunikationszwecke zunehmend verwendet um über die Seite Kontakt mit Beratungsstellen aufzunehmen oder beispielsweise von Mitfahrbörsen Gebrauch zu machen. Eine Beraterin erzählt in dem Zusammenhang von starken Vernetzungstendenzen der Frauen, die sie auf das spärliche Angebot von Ressourcen zurückführt.

„Dort wo es nichts gibt, geht? Und wenn man für alles was ein bisschen neu, spannend oder sonst irgendwie.. 60 bis 80 Kilometer fahren muss. Dort entwickeln sich einfach andere Dinge. Also das ist einfach, das Südburgenland ist so.“ (ITV4: 117-118)

6.7 Ansprüche an digitales Tool

Bei der Frage welchen Ansprüchen ein digitales Tool der Sozialen Arbeit gerecht werden müsste um es in der Praxis nutzbar zu machen, bestätigten alle Beratungsstellen, dass eine zentralisierte Auflistung von psychosozialen Angeboten wichtig wäre. Bundesländerübergreifende Verweisung und das Auffinden von lokalen Angeboten, könnte auf diese Art erheblich erleichtert werden. Insbesondere im Norden Burgenlands, wo es aufgrund der Nähe zu Niederösterreich und dem infrastrukturell gut aufgeschlossenen Wiener Süden viele Angebote in mittlerer Nähe gibt, wird eine Landkartenfunktion gewünscht. Neben den allgemeinen Kontaktdaten fänden die Beraterinnen eine genaue Auflistung der Angebote sowie der Zielgruppen hilfreich.

Im Süden würde man ein digitales Tool nur dann nutzen: *„Wenn es gut ist – wir würden natürlich alles nutzen. Weil die Erfahrung, ist ja vielleicht morgen nichts mehr wert. Weil sich dann schon wieder just etwas geändert hat.“ (ITV4: 271-272).* Ein tatsächlicher aktueller Bedarf wird nicht geäußert. Das Tool könnte als Ergänzung zur bestehenden Verweisungspraxis fungieren – sowohl für die Klientinnen als auch für die Sozialarbeiterinnen. Hilfreich wären neben der Auflistung der Institutionen, Weiterverweisungen zu aktuellen

Gesetzestexten, rechtlichen Rahmenbedingungen, etc. Als Beispiel wurde die Beratung im Zuge einer etwaigen Einweisung nach § 10 UbG der Mutter einer hilfeschuchenden Frau genannt. Im Rahmen einer Auflistung von psychiatrischen Abteilungen oder auch Wohnheimen für psychisch kranke Menschen wären Links zu Gesetzestexten von der Beraterin als unterstützend empfunden worden. Auch bei der Recherche von finanziellen Ansprüchen sind Verweise auf rechtliche Rahmenbedingungen von den Sozialarbeiterinnen gewünscht (vgl. ITV4: 338-340). Weiter könnte das digitale Tool als eine erweiterte Selbstdarstellung der Institutionen und ihrer Angebote fungieren und somit Rückschlüsse, auf das vor allem im Süden geäußerte Bedürfnis nach der Kenntnis der institutionellen Haltung, ermöglichen. Kurze Videos von der Einrichtung und den Mitarbeiterinnen könnten so zu mehr Niederschwelligkeit führen, erwartete sich die Beraterin, und somit die Hürde sich Hilfe zu suchen, verringern.

Die technischen Ansprüche beschränkten sich in den Interviews auf den Wunsch nach Barrierefreiheit, einer „*leichte Sprache*“, „*wenig technische Spielereien*“, vermehrtem Einsatz von „*Symbolen*“ und „*dass es nicht Hochleistungscomputer braucht*“ (vgl. ITV4: 257f.) um das Tool bedienen zu können.

6.7.1 Persönliche Betreuung

Über die absolute Notwendigkeit einer persönlichen Betreuung der Plattform, sowie der Möglichkeit einer persönlichen Betreuung bei der Nutzung der Plattform durch die Hilfesuchenden, waren sich alle Beraterinnen einig. Hier flossen die Erfahrungen der Mitarbeiterin der Frauen- und Mädchenplattform (vgl. ITV2) ein, die explizit einen Teilerfolg der Plattform an der persönlichen Betreuung festmachte. „*Ja, indem das wirklich fortlaufend auch betreut wird..oder das zeichnet [die Plattform] meiner Meinung nach aus, dass da wirklich eine Sozialpädagogin, eine Bildungsberaterin und a Psychologin, da täglich wirklich drinnen sind.*“ (ITV2: 110-112)

Neben der persönlichen Betreuung der Klientinnen im Rahmen eines digitalen Tools wurde die Wichtigkeit der Aktualität einer solchen Plattform betont. Wenn die Plattform keinen Mehrwert zur eigenen Informiertheit bieten könne, würden Klientinnen schnell das Interesse verlieren. Die zeitnahe Betreuung und konstante persönliche Aktualisierung der Inhalte wurden als die wesentlichsten Aufgaben der Betreuung deklariert.

„*Ja es muss geschaut werden, dass das ständig aktualisiert wird, dass viele entsprechende Informationen da weitergeleitet werden, dass es eben auch eine Stabilität für diese Stammmutzerinnen gibt.*“ (ITV1: 103-104)

*„Es ist halt meiner Meinung nach zu wenig, wenn man das einmal dann erstellt und dann monatelang nicht anschaut und das Ganze dann praktisch immer wieder überholt wird.“
(ITV2: 110-112)*

Diese Einschätzung der Beraterin der nordburgenländischen Frauenberatungsstelle deckt sich mit Ergebnissen des explorativen Interviews mit einem Initiator einer bestehenden Plattform (vgl. ITV5). Ausschlaggebend für den schleppenden Erfolg des von ihm implementierten digitalen Tools (das sogar über die gewünschte Landkartenfunktion verfügt), war die in seinen Augen fehlende Aktualisierung. Alle interviewten Akteur*innen waren sich darüber einig, dass die persönliche Betreuung und Aktualisierung eine umfangreiche und zeitintensive Aufgabe sei, die eigens dafür geschaffener personeller Ressourcen bedürfe.

7 Fazit

In der vorliegenden Arbeit wurde das Ziel verfolgt, das Spannungsfeld burgenländischer Frauenberatungsarbeit im Hinblick auf die Etablierung eines digitalen Tools der Sozialen Arbeit hin zu untersuchen. Generell können die meisten Vorannahmen (vgl. Kapitel 2.2) bestätigt werden. Psychosoziale Institutionen des Burgenlands sind dünn gesät. Die Problemlagen der Klientinnen der Frauenberatungsarbeit unterscheiden sich regional vom Norden zum Süden hin und ähneln sich lokal wiederum stark. Ein digitales Tool, könnte diesen Unterschieden selbst durch regionale Adaptierungen nicht entgegen. Somit muss diese Vorannahme zurückgewiesen werden. Unabhängig davon, würden sich die Beraterinnen ein Tool wünschen, dass die bestehende Arbeit verbessern und ergänzen könnte – einerseits für sich selbst als Fachkräfte der Sozialen Arbeit und andererseits für die Bedürfnisse ihrer Klientinnen. Hinsichtlich der vorab gestellten Forschungsfragen, lassen sich folgende Maßstäbe für ein Konzept eines digitalen Verweisungstools ableiten.

7.1 Digitales Tool als Ergänzung zu bestehenden Strukturen

Aus den qualitativen Interviews ging deutlich hervor, dass entsprechend der Vorannahme, die Verweisungspraxis der Frauenberatungsstelle im gesamten Burgenland durch langjährig gefestigte Netzwerke, Arbeitsgruppen und persönliche Kontakte gestaltet ist. Der Bedarf nach einem digitalen Tool, das diese Netzwerke ersetzen könnte, ist nicht vorhanden. Potenzial sehen die Frauenberaterinnen in der Ergänzung die ein digitales Tool für die Verweisungspraxis darstellen könnte. Hier kann erwartet werden, dass der persönliche Austausch zwischen Akteur*innen der Sozialen Arbeit, vor dem Hintergrund der bevorstehenden EU-Datenschutzverordnung an Bedeutung zunehmen wird. So muss in

Zukunft sehr viel genauer als bisher darauf geachtet werden, welche Klient*innendaten gespeichert und verwertet werden. Es ist anzunehmen, dass das Verschriftlichen von sensiblen Daten künftig sorgfältig überdacht werden wird.

Als Ergänzung zur bestehenden Praxis wurde beispielsweise empfunden, wenn sich Institutionen in Videos auf der Plattform des digitalen Tools selbst darstellen können. So könnte man den in den Interviews geäußerten Ansprüchen auf Transparenz über die Haltung der Einrichtung, gerecht werden (vgl. Kapitel 6.3). Eine Landkartenfunktion wurde als sehr hilfreich eingestuft. Ein zentrales Register mit regionalen Angeboten, insbesondere zu Beratung und Service in Scheidungsfällen, Elternberatung, Möglichkeiten für Besuchskontakte, Wohnmöglichkeiten etc. in Kombination mit einer Landkartenfunktion, würde einerseits die bundesländerübergreifende Verweisung erleichtern und zudem den Klientinnen die Möglichkeit geben sich vorab über Angebote informieren zu können. Auch hier konnte eine Vorannahme bestätigt werden.

„Also es braucht wirklich beides. (...) Weil dann gehen sie.. das gibt ihnen sozusagen Macht. Sie haben ein Wissen, ähh.. dass sie ermächtigt Dinge zu verlangen.“ (ITV4: 245-250)

Zusätzlich könnte die Praxis der persönlichen Vernetzungstreffen durch einen internen, nur für Fachkräfte zugänglichen Bereich auf der Plattform verbessert werden, beispielsweise um ebendiese terminlich zu fixieren.

„Also fürs Burgenland, [...] gibt es den Dachverband von den Frauenberatungsstellen. Und das macht wirklich Sinn, dass es da noch eine übergeordnete Struktur gibt wo dann immer wieder regelmäßig Treffen stattfinden, ein Austausch stattfindet und Verbesserungsmöglichkeiten auch immer dann da sind.“ (ITV3: 79-83)

Nicht zu vergessen ist die Präsenz der Klientinnen auf Facebook. Auch wenn diese Plattform Möglichkeiten für eine Verflechtung mit einem digitalen Verweisungstool bietet, so erscheint es hinsichtlich der EU-Datenschutzverordnung unwahrscheinlich, diese auch tatsächlich nutzen zu können (vgl. Gewaltschutzakademie 2018). Um die Klientinnen dennoch dort abholen zu können wo sie sich im Alltag befinden, könnten Werbung für das Verweisungstool auf Facebook geschaltet werden. Auch für die bereits erwähnte Online- und Videopräsenz von Institutionen, liefert Facebook eine gute Plattform. Eine weitere Chance in der digitalen Verweisungspraxis, wird der Etablierung von Online-Beratung zugeschrieben.

7.2 Implementierung von Onlineberatung

Sowohl die Beraterinnen im Norden als auch im Süden des Burgenlands thematisierten die fehlende Anonymität am Land als zentrale Herausforderung der psychosozialen Hilfs- und Beratungslandschaft. Um das als Stigmata empfundene Problem des „*Jede*r kennt jede*n*“ (vgl. ITV3) zu lösen, werden von den Beratungsstellen und den Klientinnen Strategien entwickelt um unfreiwillige Begegnungen mit Bekannten im Rahmen der Beratungen zu vermeiden. Die Hürde, die eigene Anonymität bei der Hilfesuche aufzugeben, wird als mögliche Begründung für die späte Inanspruchnahme von Hilfeleistungen und Beratungen vermutet. Als Umgang etabliert sich zunehmend die Möglichkeit der Online-Beratung in Form von Email und Chat-Angeboten. So plant auch die südburgenländische Beratungsstelle Email-Beratung zu installieren um dem Anspruch einer niederschweligen und anonymen Beratung gerecht zu werden. Die Beraterinnen wünschen sich ein digitales Tool, dass diese Funktion erfüllen könnte. Explizit betont wurde zudem die Notwendigkeit einer persönlichen Betreuung für eine erfolgreiche Verweisungspraxis. Vor diesem Hintergrund erscheint ein digitales Tool, das persönliche Betreuung in Form einer Chat-, Email- oder Forumsberatung anbietet, plausibel. Vorab müsste hinsichtlich der mit 25.5.2018 in Kraft tretenden Datenschutzgesetzverordnung deren Umsetzung abgeklärt werden. So ist insbesondere bei der Verarbeitung von *sensiblen Daten* nach Art 9 Abs. 1 DSGVO, für deren ausreichende Sicherung zu sorgen.

7.3 Vernetzungskompetenzen vs. Onlinekompetenzen – Chance für digitale Tools

Im Nutzungsverhalten der Klientinnen zeigten sich regionalspezifische Unterschiede. So wurde im nördlichen Burgenland Kompetenzen bei der Recherche von psychosozialen Einrichtungen, finanziellen Beihilfen, bei der Job- und Wohnungssuche und bei der Nutzung von themenspezifischen Gruppen und Seiten beobachtet, während im Süden die Nutzung des Internets vorrangig für die Vernetzung mit anderen Frauen verwendet wurde. In beiden Regionen zeigte sich eine hohe Affinität für soziale Medien, auch wenn sie unterschiedlich genutzt wurden. Die südburgenländische Beraterin beobachtete tendenziell eine hohe Vernetzungskompetenz bei den Frauen, während die Frauen im Norden mithilfe des Internets selbstständig nach Lösungen suchten.

*„(...)wenn Frauen irgendwie für sich was.. auch was, also irgendwie einfach teilhaben wollen und für sich auch irgendwie Vorteile, oder das was sie brauchen irgendwie – erarbeiten wollen, brauchen sie dafür auch sehr häufig eine andere Frau. Die Frauen sind irgendwie durch – sie haben hohe Vernetzungskompetenzen dadurch, kommt mir vor.“
(ITV4: 91-94)*

Die These, dass dort wo „es nix gibt“ (vgl. ITV4: 117-118), also wo Infrastruktur, Mobilität und Angebote abnehmen, zunehmend Frauen-Initiativen durch Vernetzung entstehen, wäre überprüfenswert und könnte neue Perspektive auf die Implementierung eines Online-Tools ermöglichen.

„Die Kompetenz die Lösungen zu finden, wir haben immer gesagt: Stroh zu Gold. Also die Frauen im Südburgenland – in anderen Regionen vermutlich auch – die [...] sind hervorragend im Stroh zu Gold spinnen.“ (ITV4: 98-100)

8 Rück- und Ausblick

Die vorliegende Arbeit liefert aufgrund ihrer klaren Definition der regionalen Bedingungen der burgenländischen Frauenberatungsarbeit, Rückschlüsse auf die Verweisungspraxis und die Aufgaben der Sozialen Arbeit in ähnlich ländlichen und ländlich peripheren Gebieten. Aus sozioökonomischer und demographischer Sicht, lassen sich südburgenländische Bedingungen in der Großregion Waldviertel und Grenzregion nördliches Waldviertel, sowie in der Ober- und Südoststeiermark finden (vgl. Dax et al. 2016). Es sind Gebiete mit starkem und kontinuierlichem Bevölkerungsrückgang. Vor diesem Hintergrund gestaltet sich die Lebenswelt von Frauen unter erschwerten Bedingungen und verdeutlicht die Relevanz von niederschwelligem Zugang zu psychosozialen Angeboten. Der Fokus der Interviews ist eng gewählt. Ob und inwiefern die hier vorliegenden Ergebnisse auf andere Nutzer*innengruppen abstrahiert werden können, bleibt offen und liefert Anknüpfungspunkte für weitere Forschungen. Im Gesamtkontext des Gruppenprojekts, dessen Teilbereich diese Arbeit abdeckt, erscheint der Blickwinkel dieser Arbeit sinnvoll und verwertbar. Digitale Verweisungs-tools haben deutlich Potenzial die Soziale Arbeit zu ergänzen und zu entlasten.

9 Literatur

Bastecky, Sebastian / Leier-Kriz, Barbara / Mötzl, Irene / Wenitznig, Bernhard (2017): Ansätze alternativer Vermittlungs- und Versorgungspfade für Menschen mit akutem psychosozialen Handlungsbedarf, Master Thesis. FH St. Pölten.

BAWO (Hg.) / Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (2013): Wohnungslosenhilfe – Von Ost bis West.

https://www.sozialministerium.at/cms/site/attachments/0/6/9/CH3434/CMS1459846683280/16_wlh_von_o_bis_w_web.pdf [Zugriff: 29.12.2017]

Dax, Thomas / Favry, Eva / Fidschuster, Luis / Oedl-Wieser, Theresia / Pfefferkorn, Wolfgang (2008): Periphere ländliche Räume. Thesenpapier im Auftrag der ÖROK, Rosinak & Partner, Bundesanstalt für Bergbauernfragen, ÖAR.

Dax, Thomas / Fidschuster, Luis / Fischer, Michael et al. (2016): Regionen mit Bevölkerungsrückgang. Experten-Impulspapier zu regional- und raumordnungspolitischen Entwicklungs- und Anpassungsstrategien, ÖAR Regionalberatung GmbH, Bundesanstalt für Bergbauernfragen, Rosinak & Partner.

Du Bois, Susanne / Hartmann, Petra (2000): Neue Fortbildungsmaterialien für Mitarbeiterinnen im Frauenhaus. Zwischen Frauensolidarität und Überforderung – Grundlagen und Methoden in der Frauenhausarbeit. Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, Verlag W. Kohlhammer, Berlin

Deutsches Institut für Erwachsenenbildung, wb-web (o.A.): Leibniz-Zentrum für Lebenslanges Lernen. <https://wb-web.de/ueber-uns.html> [Zugriff: 04.04.2018]

Froschauer, Ulrike / Lueger, Manfred (2003): Das qualitative Interview. Zur Praxis interpretativer Analyse sozialer Systeme. UTB GmbH, Stuttgart.

Flick, Uwe (2007): Sozialforschung. Methoden und Anwendungen. Ein Überblick für die BA-Studiengänge. Rowohlt Taschenbuch Verlag, Berlin.

Giffinger, Rudolf / Kramar, Hans (2012): Kleinstädte als Wachstumsmotoren ländlich-peripherer Regionen: Das Beispiel Waldviertel, *disP- The Planning Review*, 48:2, 63-76.

Gossmann, Angelika (2005): *Generation @ - Jugend im „Netz“*. Untersuchung der Bedeutung und Nutzungsweisen von Computer und Internet im Zeitalter der Informations- und Kommunikationstechnologien anhand einer qualitativ-empirischen Studie an OberstufenschülerInnen. Diplomarbeit, Universität Wien.

Grafisches Arbeitsmarkt Informationssystem (2016): Bundeslandprofile 2016 – Burgenland. Arbeitsmarktservice Österreich. http://www.arbeitsmarktprofile.at/PDF/Burgenland_2016.pdf [Zugriff: 12.04.2018]

Halbmayer, Ernst / Salat, Jana (2011): *Qualitative Methoden der Kultur- und Sozialanthropologie*. Institut für Kultur- und Sozialanthropologie, Universität Wien. Website, <http://www.univie.ac.at/ksa/elearning/cp/qualitative/qualitative-44.html> [Zugriff: 13.04.2018]

Jakowitsch, Julia (2011): *Frauen im Burgenland. Bericht 2011*. Burgenländische Forschungsgesellschaft. https://www.burgenland.at/fileadmin/user_upload/Downloads/Buerger_und_Service/Frauen/1445_Burgenlaendischer_Frauenbericht.pdf [Zugriff: 29.12.2017]

Kapeller, Doris / Hampel-Bozek, Natasa (2017): *Frauen im Burgenland. Bericht 2017. Peripherie – Institut für praxisorientierte Genderforschung*. https://www.burgenland.at/fileadmin/user_upload/Downloads/Buerger_und_Service/Frauen/Downloads/FrauenBericht_A4_allerletzte_Korr.pdf [Zugriff: 12.04.2018]

Lokale Aktionsgruppe südburgenland plus (2013): *Zeigen, was in uns steckt. Potenzialentfaltung (im) Südburgenland – Lokale Entwicklungsstrategie 2014-2012*. <http://www.suedburgenlandplus.at/fileadmin/Lokale-Entwicklungsstrategie-Sudburgenland-2014-2020.pdf> [Zugriff: 12.04.2018]

Maier, Jörg (2008): *Definitiorische Abgrenzung peripherer ländlicher Räume und inhaltliche bzw. regionale Auswahl der Beiträge*. Akademie für Raumforschung und Landesplanung, Leibniz-Forum für Raumwissenschaften, 15-19, <https://www.ssoar.info/ssoar/handle/document/34113> [Zugriff: 04.04.2018]

Mayring, Philipp (1991): Qualitative Inhaltsanalyse. In: Flick, Uwe (Hg.) / Kardoff, Ernst von / Keupp, Heiner et al.: Handbuch qualitative Forschung: Grundlagen, Konzepte, Methoden und Anwendungen. München: Beltz – Psychologie Verlag Union.

Mayring, Philipp (2000): Qualitative Inhaltsanalyse. In: Forum Qualitative Sozialforschung. Theorien, Methoden, Anwendungen, Vol. 1, Nr. 2, 1-10, https://www.ph-freiburg.de/fileadmin/dateien/fakultaet3/sozialwissenschaft/Quasus/Volltexte/2-00mayring-d_qualitativeInhaltsanalyse.pdf [24.01.2017]

Nordburgenland Plus (2015): Lokale Entwicklungsstrategie 2014-2020. ÖAR Regionalberatung GmbH sowie ÖIR GmbH. www.nordburgenlandplus.at/files/cms/150/ [Zugriff: 12.04.2018]

o.A. Gewaltschutzakademie (2018): Die neue Datenschutzverordnung für Beratungseinrichtungen. Workshop-Skriptum.

o.A. Frauenhaus Burgenland (2017). Website, <http://www.frauenhaus-burgenland.at/ueber-uns/> [15.06.17]

o.A. (2017) Caritas bietet neue Notschlafstelle an. Burgenland.orf.at, 26.12.2017. <http://burgenland.orf.at/news/stories/2886068/> [Zugriff: 15.02.2018]

o.A. Stadt Wien, Statistik zur Volkswirtschaft, Website, <https://www.wien.gv.at/statistik/wirtschaft/volkswirtschaft/definitionen.html> [Zugriff: 13.04.2018]

Ramsenthaler, Christina (2013): Was ist qualitative Inhaltsanalyse. In: Schnell, M.W. / Schulz, C. / Kolbe, H. / Dunger, C. (Hrsg.): Der Patient am Lebensende. Eine Qualitative Inhaltsanalyse. Springer Verlag.

Redelsteiner, Christoph (2015): Die erste Versorgungsebene als Schlüsselstelle für eine adäquate PatientInnenlenkung. In: Bittner, Barbara et.al. (Hg.) Soziales Kapital. Wissenschaftliches Journal österreichischer Fachhochschul-Studiengänge Soziale Arbeit. Band 9 (2013).

Rohrauer, Bernd (2014): Ein digitales Nadeltool. Der Raum als Fall für die Soziale Arbeit und das Potential der digitalen Karte für die sozialräumliche Methodenentwicklung. Department Soziales: Soziale Arbeit. Bachelorarbeit, FH Campus Wien.

Schoibl, Heinz (2010): Festschrift 20 Jahre BAWO. Wohnungslosenhilfe von A bis Z. BAWO (Hg.).

Pittner, Roland (2015): Hilfe für obdachlose Männer: Warteliste für Notschlafstelle. Kurier, 17.12.2015. <https://kurier.at/chronik/burgenland/hilfe-fuer-obdachlose-maenner-warteliste-fuer-notschlafstelle/170.039.835> [Zugriff: 29.12.2017]

10 Daten

F1, Fieldnote 1, verfasst von Iga Zakrzewska, Februar 2017-März 2018, in Textdatei übertragen, Zeilen durchgehend nummeriert.

ITV1, Interview, geführt von Iga Zakrzewska mit der Leiterin einer Notschlafstelle in einer Kleinstadt im Südburgenland in Oberwart, 11.04.2017, Audiodatei (liegt Autorin vor).

ITV2, Interview geführt von Iga Zakrzewska mit einer Psychologin einer Plattform für junge Frauen und Mädchen im Nordburgenland in Wien, Telefoninterview, 08.02.2018, Audiodatei (liegt Autorin vor).

ITV3, Interview geführt von Iga Zakrzewska mit einer Psychologin einer Frauenberatungsstelle im Nordburgenland in Wien, Telefoninterview, 08.02.2018, Audiodatei (liegt Autorin vor).

ITV4, Interview geführt von Iga Zakrzewska mit einer Sozialarbeiterin und Geschäftsführerin einer Frauenberatungsstelle im Südburgenland, 15.03.2018, Audiodatei (liegt Autorin vor).

ITV5, Interview geführt von Iga Zakrzewska mit einem Sozialarbeiter und Forscher über eine digitale Verweisungsplattform in Wien, 25.11.2017, Audiodatei (liegt Autorin vor).

T1, Transkript 1 des ITV1, erstellt von Iga Zakrzewska, 11.04.2018, Zeilen durchgehend nummeriert.

T2, Transkript 2 des ITV2, erstellt von Iga Zakrzewska, 14.03.2018, Zeilen durchgehend nummeriert.

T3, Transkript 3 des ITV3, erstellt von Iga Zakrzewska, 14.03.2018, Zeilen durchgehend nummeriert.

T4, Transkript 4 des ITV4, erstellt von Iga Zakrzewska, 24.03.2018, Zeilen durchgehend nummeriert.

T5, Transkript 5 des ITV5, erstellt von Florian Salomon, 13.02.2018, Zeilen durchgehend nummeriert.

11 Anhang

Interviewleitfaden

Folgende Fragen wurden der Beraterin einer südburgenländischen Frauenberatungseinrichtung gestellt. Es handelt sich hierbei um einen Leitfaden, der flexibel adaptiert wurde. Manche Fragen konnten aufgrund des Gesprächsverlaufs weggelassen werden.

Vorgespräch

- Vielen Dank, dass Sie sich für das folgende Interview Zeit genommen haben.
- Das Interview führe ich im Rahmen meiner Bachelorarbeit 2. In einem Gruppenprojekt erforschen wir die Erfordernisse eines digitalen Verweisungstools für Soziale Arbeit.
- Das Interview wird etwa eine Stunde dauern. Bitte unterbrechen Sie mich, wenn sie eine kurze Pause brauchen.
- Das Interview wird von mir aufgezeichnet, sofern Sie nichts dagegen haben. Die hier entstandenen Daten werden von mir anonymisiert, archiviert und ausschließlich für die wissenschaftlichen Zwecke der Bachelorarbeit 2 verwendet. Wichtig ist hierbei, dass die Daten nur von mir, meinen Kolleg*innen und unter Umständen von den Lehrenden verwendet bzw. Einsicht darauf genommen wird. Sollte sich hier etwas ändern, würde ich Sie auf jeden Fall im Vorfeld um Erlaubnis bitten. Sind Sie damit einverstanden?
- Haben Sie sonstige Fragen?

Interview

- Wie stoßen Mädchen und junge Frauen auf Ihr Angebot?
- Informieren sich die Frauen vorab über ihr Angebot? Und wenn ja wie?
- Welche Rolle spielt hierbei das Internet?
- Ist eine Plattform wie Facebook für Frauen die Hilfe in der Frauenberatungsstelle suchen relevant?
- Mit welchen regional-spezifischen Herausforderungen sind Frauen die in der Frauenberatungsstelle Unterstützung suchen, konfrontiert?
- Welche Lösungen wurden für diese Herausforderungen im Laufe der Zeit erarbeitet?

- Welche Rolle spielt die Anonymität bzw. die hohe persönliche Einbindung am Land für die Beratungsarbeit?
- Wie gestaltet sich die Verweisungspraxis für Angebot der Sozialen Arbeit in der Frauenberatungsstelle? Genauer: Wie wird damit umgegangen wenn bestimmte Angebote nicht von der Frauenberatungsstelle angeboten werden können?
- Wie würden Sie die Herausforderungen bei der Verweisung von Klientinnen benennen?
- Woher kommt das Wissen über die Zuständigkeit der verschiedenen Institutionen und Stellen?
- Wie wird dieses Wissen aktuell gehalten?
- Haben Sie das Gefühl, dass Sie über Hilfsangebote der Klient*innen gut informiert sind?
- Wie entstehen Lücken in ihrem Wissen über die Angebote anderer Institutionen und wie gehen Sie damit um?
- Denken Sie, dass das Wissen über die Angebote anderer Institutionen eher persönlich durch die jeweilige Sozialarbeiterin oder mehr institutionell durch die Beratungsstelle geprägt ist. Würden Sie das Wissen über andere Angebote als Teil der Profession der Sozialen Arbeit sehen?
- Werden die Klient*innen auch bundesländerübergreifend verwiesen wenn bspw. die Angebote regional fehlen?
- Wie müsste ein digitales Tool beschaffen sein um für die Verweisungspraxis von Nutzen sein zu können?
- Was meinen Sie, wäre bei so einem Tool anzudenken um von Ihnen genutzt zu werden?
- Welche Anforderungen könnten Klient*innen ihrer Institution an so ein Tool stellen?
- Haben Sie für eine verständliche Aufbereitung von Inhalten für Frauen Tipps?

1 **Auszug aus einem Interview mit einer Sozialarbeiterin (T4)**

2

3 Transkript Frauenberatungsstelle Südburgenland

4 I = Interviewerin

5 R = Interviewpartnerin

6 I: So ja – wie alt sind denn die Frauen die sich an die Beratung wenden?

7 R: Ja der größte Teil ist im Alter von 20 und 59. Ähm, beziehungsweise wenn man es noch mehr eingrenzt, zwischen 35 und, und 50. Äh, es
8 kommen – Mädchen kommen hauptsächlich, oder jüngere Frauen unter 19 kommen hauptsächlich als Gruppe also irgendwie mit einer
9 Schulklasse so zu uns. Äh und dann eben eher wenn sie von einer Lehrerin oder wenn sie äh, wenn sie weitervermittelt oder zu uns
10 herbegleitet werden. Und dann haben wir wieder eine sinkende Gruppe die über 60 ist. Also die ist dann weniger wie die vorher.

11 I: Kann man das ein bisschen eingrenzen wer sich thematisch beraten – also wofür beraten lässt?

12 R: Ähm, ja (räuspert sich), der größte Teil ist natürlich Frauen die an irgendwelchen Realitäten, äh leiden. Entweder an sich selbst oder an,
13 ähm, ihren, ihrer sozialen Umgebung, ihrem Partner oder irgendwie am Arbeitsplatz. Also sozusagen Frauen die spüren es geht ihnen nicht
14 gut und vor allem sozusagen dann Frauen, die ähm, denen es schon sehr stark nicht gut geht. Unsere Erfahrung ist ja, dass Frauen sehr lange
15 versuchen etwas auszuhalten, oder vorher selber was zu verändern. Die meisten geben sich ja erstmal selber die Schuld: sie können es nicht
16 – sie haben versagt und irgendwie erst wenn es wirklich, wirklich unerträglich wird, dann kommen sie. Oder wenn die soziale Umgebung, die
17 Freundinnen, die Schwiegermütter, Schwiegertöchter, und so weiter, schon so überfordert sind, und irgendwie, äh.. irgendwie selber
18 recherchieren anfangen wo sie, wo sie.. sozusagen jemanden hinschicken können. Und hinbegleiten können. Also da spielt sich vorher schon
19 ziemlich viel ab, äh... bis Frauen sich zugestehen, dass sie ähm, Beratung brauchen. Das ist die Mehrzahl. Natürlich gibt's die, und ich hoffe
20 ja – manchmal meine ich das wahrzunehmen, überprüft hab ich das jetzt noch nicht, äh, oder noch nicht wirklich können, weil mir eben die
21 Tools dazu fehlen, äh Frauen die früher kommen. Die so, wenn sie merken, es passt etwas nicht, dann gleich einmal kommen. Was ja die
22 Sache leichter machen würde. Also da ist dann sozusagen ned so, da ist schon so viel, viel Leidensdruck Zustand irgendwie.

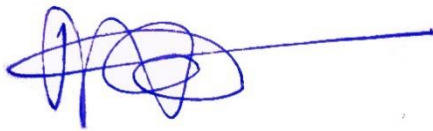
Auswertungsbeispiel (vgl. ITV3)

Fall	Zitat	Paraphrase	Generalisierung	Kategorie	Schlagworte
ITV3: 7-11	„Ja mit Wohnungssuche, weil ja das Problem bei Trennung und Scheidung von Alleinerzieherinnen ist, dass, dass die sich nicht die teuren Wohnungen finanzieren können, aber es gibt auch hier zunehmend immer mehr Familien mit wenig Geld, oder wo zum Beispiel durch Erkrankung ein Partner ausfällt, wo auch Wohnungen schwer zu finanzieren sind. Es gibt zwar diese Starterwohnungen, an die kommt man leider nur sehr schwer heran. Und es ist wirklich für viele ganz schwer leistbar.“	Frauen müssen sich nach der Scheidung eigene Wohnungen suchen. Wohnungen sind im Nordburgenland sehr teuer. Die Familien haben zunehmend weniger Geld. Auch Starterwohnungen sind schwer zu bekommen und teuer.	Frauen ziehen nach der Scheidung weg und haben es aufgrund der Mietpreise und des Angebots schwer, Wohnungen zu finden und zu finanzieren.	Problemlagen der Klientinnen	Wohnen, Nordburgenland, Mietpreise
ITV3: 21-22	„Ja das kommt natürlich durch Vernetzung, durch Informationsmails der anderen Einrichtungen, über Veranstaltungen wie „Tag der offenen Tür“, wenn irgendwelche ähm ja, Jubiläen sind, gefeiert werden und natürlich auch Fort- und Weiterbildung.“	Das Wissen über andere Institutionen kommt durch Informationsmails, Infoveranstaltungen, Vernetzungstreffen, sowie Fort- und Weiterbildungen.	Wissen über andere Institutionen entsteht durch aktive Informationsvermittlung und Vernetzungstreffen.	Verweisungslandschaft	Vernetzung
ITV3: 26-28	„Ja natürlich. Also wir haben auch Frauen aus Niederösterreich, zum Beispiel, also eine, eine Frau gibt's da, da gibt's eben äh mit dem Vater Erziehungsprobleme und dann hab ich zum Beispiel ans Hilfswerk Familienberatungszentrum verwiesen. Also nur ein Beispiel. Natürlich schauen wir, dass es, dass es, lokal in der Nähe von den Frauen ist.“	Eine Klientin sucht aufgrund der lokalen Nähe eine burgenländische Frauenberatungsstelle auf. Die Beraterin verweist sie an eine weitere Beratungsstelle in Niederösterreich.	Verweisung im Nordburgenland erfolgt hinsichtlich der Regionalität bundesländerübergreifend.	Verweisungspraxis	Lokale Angebote, Institutionen, bundesländerübergreifend

12 Eidesstattliche Erklärung

Ich, Mag.^a Iga Zakrzewska, geboren am 30.06.1985 in Łódź/Polen, 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 Ausland in irgendeiner Form als Prüfungsarbeit vorgelegt habe,

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke extending to the right.

Wien, am 17.04.2018