



Im Dschungel der Hilfsangebote

Die Digitalisierung als mögliche Wegbegleiterin armutsbetroffener Menschen

Projekthalt

Armutsbetroffene Menschen sind auf der Suche nach Hilfe und wollen diese auch in Anspruch nehmen können. Ausgehend von dem großen Potenzial der digitalen Medien wurde sowohl auf Seiten der Nutzer*innen Sozialer Arbeit als auch auf Seiten der Anbieter*innen die Rolle sowie die praktische Umsetzbarkeit der Digitalisierung für armutsbetroffene Menschen erforscht.

Um umfassende Forschungsergebnisse zu erhalten, wurde eine Perspektiventrennung vorgenommen, die sich auch im Forschungsdesign widerspiegelt.

Projektteam

Sandra Fahrngruber, BA
so181507@fhstp.ac.at

Christina Pfister, MA
so181829@fhstp.ac.at

Kooperationspartnerin
Caritas Diözese St. Pölten

Forschungsdesign

Nutzer*innenperspektive

Fragebogenerhebung (n=29) bei vier Sozialberatungsstellen der Caritas der Diözese St. Pölten:

- Wie sind die Personen auf das Angebot aufmerksam geworden?
- Welche Barrieren der Suche oder Inanspruchnahme haben im Vorhinein möglicherweise bestanden?
- Welche Präferenzen hatten die Nutzer*innen hinsichtlich digitaler und analoger Hilfsmittel bei der Suche?

Qualitative Interviews mit zwei armutsbetroffenen Menschen
Themen der Interviews waren die Hilfesuchstrategien der Interviewten, speziell in Bezug auf das Internet, Barrieren die bei der Suche und Inanspruchnahme von Hilfsangeboten auftreten können und die Hilfen die im Prozess förderlich sein können.

Anbieter*innenperspektive

Qualitative Expert*innen-Interviews mit acht Mitarbeiter*innen der Caritas der Diözese St. Pölten aus dem Bereich Solidarität, Kommunikation und Soziales sowie einer Expertin der Armutsforschung in Salzburg zu den Themen:

- Kommunikationsstrategie von NPOs im Bereich für armutsbetroffene Menschen
- Hilfsangebote von NPOs für armutsbetroffene Menschen
- Mögliche Änderungen oder Anpassungen der Kommunikation bzw. der Angebote von NPOs (analog wie auch digital)
- Rolle der Digitalisierung aus der Sicht einer NPO

Welche Rolle spielt die Digitalisierung für armutsbetroffene Menschen auf ihrer Suche nach und Inanspruchnahme von Hilfe?

Zentrale Ergebnisse

Aus den verschiedenen Perspektiven konnten zahlreiche Erkenntnisse gewonnen werden, die im Folgenden zusammengefasst werden:

- Die Vernetzung zwischen Nutzer*innen der Sozialen Arbeit und den zuständigen Professionist*innen wie auch die Vernetzung innerhalb der Profession ist das Um und Auf der Hilfesuche. Digitale Medien können bei dieser Vernetzung unterstützend wirken.
- Die digitale und analoge Kommunikation nach außen ist eine wesentliche Aufgabe von NPOs. Zum einen, um der Stigmatisierung von armutsbetroffenen Menschen entgegenzuwirken und zum anderen, um Menschen, die Hilfe brauchen bzw. ihr Netzwerk zu erreichen.
- Hilfsorganisationen (NPOs) sollten in der Angebotserstellung wie auch in der Kommunikation auf die Verringerung der Komplexität achten. Eine Webseite beispielsweise muss nicht nur barrierefrei sein sondern auch den Nutzer*innen Einblick in das Hilfesystem der Sozialen Arbeit ermöglichen.
- Menschen, die von Armut betroffen sind, haben den Anspruch, eigenständig nach Hilfe zu suchen und diese in Anspruch nehmen zu können. Die Soziale Arbeit sollte ihren Teil dazu leisten, ihnen dies zu ermöglichen.