

# BEITRÄGE ZUR SOZIALEN SICHERHEIT

*Nationales Programm zur Prävention und Bekämpfung von Armut*

## ***Informations- und Beratungsangebote für armutsbetroffene Menschen***

***Bestandsaufnahme und Strukturierungsvorschlag  
für eine Online-Plattform***

*Forschungsbericht Nr. 14/16*



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Departement des Innern EDI  
Département fédéral de l'intérieur DFI  
Bundesamt für Sozialversicherungen BSV  
Office fédéral des assurances sociales OFAS

NATIONALES PROGRAMM  
**GEGEN  
ARMUT**

## Das Nationale Programm gegen Armut

Das Nationale Programm zur Prävention und Bekämpfung von Armut (Nationales Programm gegen Armut) will die Wirkung der bestehenden Präventions- und Bekämpfungsmassnahmen verstärken und dazu beitragen, dass die Massnahmen besser koordiniert sind. Es dient der Stärkung des Austauschs unter Fachpersonen, und es stellt Informationen bereit zu Themen wie der frühen Förderung bis zum Übergang in den Beruf aber auch zur Nachholbildung (Berufsabschluss für Erwachsene), zur sozialen und beruflichen Integration, zum Wohnen, zur Familienarmut und zum Armutsmonitoring.

Das Nationale Programm gegen Armut ist auf fünf Jahre befristet (2014–2018) und wird getragen von Bund, Kantonen, Städten und Gemeinden sowie Organisationen der Zivilgesellschaft.

Weitere Informationen unter [www.gegenarmut.ch](http://www.gegenarmut.ch)

Die präsentierten Folgerungen und Empfehlungen geben nicht notwendigerweise die Meinung des Bundesamtes für Sozialversicherungen oder der Steuergruppe wieder.

### Autorinnen/Autoren:

Michelle Beyeler, Angelina Dugga, Sonja Imoberdorf, Christoph Urwyler, Konrad Walser, Katinka Weissenfeld

### Kontakt:

Michelle Beyeler  
Berner Fachhochschule, Fachbereich Soziale Arbeit  
Hallerstrasse 10, CH-3012 Bern  
Tel. +41 (0) 31 848 36 48  
E-Mail: [michelle.beyeler@bfh.ch](mailto:michelle.beyeler@bfh.ch)  
Internet: <https://www.soziale-arbeit.bfh.ch/>

### Auskünfte:

Cindy Eggs  
Geschäftsfeld Familie, Generationen und Gesellschaft  
Bundesamt für Sozialversicherungen  
Effingerstrasse 20, CH-3003 Bern  
Tel. +41 (0) 58 462 75 87  
E-Mail: [cindy.eggs@bsv.admin.ch](mailto:cindy.eggs@bsv.admin.ch)

### ISSN:

1663-4659 (e-Bericht)  
1663-4640 (Druckversion)

### Copyright:

Bundesamt für Sozialversicherungen, CH-3003 Bern  
Auszugsweiser Abdruck – ausser für kommerzielle Nutzung –  
unter Quellenangabe und Zustellung eines Belegexemplares an  
das Bundesamt für Sozialversicherungen gestattet.

### Vertrieb:

BBL, Verkauf Bundespublikationen, CH-3003 Bern  
[www.bundespublikationen.admin.ch](http://www.bundespublikationen.admin.ch)

### Bestellnummer:

318.010.14/16d



---

# Informations- und Beratungsangebote für armutsbetroffene Menschen

Bestandsaufnahme und Strukturierungsvorschlag für eine Online-  
Plattform – Schlussbericht

Michelle Beyeler, Angelina Dugga, Sonja Imoberdorf, Christoph Urwyler, Konrad  
Walser und Katinka Weissenfeld

12. Juli 2016

**Kontakt:**

Prof. Dr. Michelle Beyeler  
Berner Fachhochschule  
Fachbereich Soziale Arbeit  
Hallerstrasse 10  
CH-3012 Bern  
Tel. +41 (0)31 848 36 48  
E-Mail: michelle.beyeler@bfh.ch



## **Vorwort der Steuergruppe**

Armutsgefährdeten und von Armut betroffenen Menschen fehlt oft die Information, an wen sie sich mit ihren Anliegen wenden können. Dabei sind gut aufbereitete, zugängliche Informationen ein wichtiges erstes Element, um eine Situation eigenständig verbessern zu können und deshalb wichtig für eine wirkungsvolle Armutsprävention und -bekämpfung. Besonders niederschwellige und polyvalente Beratungsstellen können armutsgefährdeten und -betroffenen Menschen adressatengerechte Informationen zu Beratungsangeboten und allfällige Unterstützungsleistungen geben.

Die vorliegende, im Rahmen des «Nationalen Programms zur Prävention und Bekämpfung von Armut in der Schweiz» (Nationales Programm gegen Armut) durchgeführte Bestandsaufnahme der Berner Fachhochschule untersucht niederschwellige und polyvalente Beratungsangebote sowie Selbsthilfegruppen und -projekte. Des Weiteren legt die Publikation ein Strukturierungskonzept für eine Online-Plattform für armutsbetroffene Menschen vor.

Die Autoren der Studie stellen fest, dass die physischen und digitalen Beratungs- und Informationsangebote für armutsbetroffene Menschen in der Schweiz heterogen sind: Je nach Kanton variiert der Beratungsauftrag der Sozialdienste sehr stark. In einigen Regionen bieten deshalb kirchliche Angebote wie Caritas, die Centres Sociaux Protestants und die Heilsarmee Informationen. Zudem leisten Beratungsstellen für Seniorinnen und Senioren oder Familien und Jugendliche, die nicht spezifisch auf armutsbetroffene Menschen ausgerichtet sind und so weniger stigmatisierend wirken, eine wichtige Hilfestellung. Eher thematisch ausgerichtete Beratungsstellen liefern spezifische Informationen in den für armutsbetroffene Menschen relevanten Bereichen wie Schulden und Budget, Wohnen und Obdach oder Arbeit und Bildung. In wenigen Fällen organisieren sich armutsbetroffene Menschen rund um die Themen Armut und Sozialhilfe in Selbsthilfegruppen und -projekten wie Treffs, Notunterkünften und Internetcafés.

Die Studie untersucht Online-Informationsangebote für armutsbetroffene Menschen und deren Anforderungen an eine nationale Informationsplattform: Eine einfache Handhabung (Sprache, Struktur, Barrierefreiheit, Funktionalitäten), Vollständigkeit und Aktualität der Daten seien Voraussetzungen dafür, dass ein solches Angebot genutzt würde. Hierfür wären hohe Investitionen sowohl für den Aufbau wie für den späteren längerfristigen Betrieb erforderlich. Dies führt zur Frage, ob der hohe Aufwand in einem angemessenen Verhältnis zum Nutzen stünde.

Aus Sicht des Nationalen Programms gegen Armut gilt es nun zu evaluieren, wie das Ziel «den Zugang von armutsbetroffenen Menschen zu Informationsangeboten zu verbessern» unter Berücksichtigung der zur Verfügung stehenden Ressourcen am besten erreicht werden kann. Dabei sollen auch Alternativen (z.B. die Optimierung bestehender Angebote) geprüft werden. Die vorliegende Studie bildet hierfür eine wertvolle Grundlage.

Im Namen der Steuergruppe des Nationalen Programms gegen Armut

Ludwig Gärtner

Stellvertretender Direktor und Leiter Geschäftsfeld Familie, Generationen und Gesellschaft



## **Avant-propos du groupe de pilotage**

Les personnes touchées ou menacées par la pauvreté ne savent souvent pas à qui exposer leur cas. Or, disposer d'informations détaillées faciles d'accès est un premier pas déterminant vers la prise en main autonome de sa situation. Dès lors que l'on entend prévenir et combattre efficacement la pauvreté, on ne peut donc en faire l'économie, sachant que les mieux placés pour renseigner adéquatement les personnes en situation de précarité sur les offres et prestations d'aide qui leur sont destinées sont les services de consultation polyvalents et à bas seuil.

Le présent inventaire, réalisé par la Haute école spécialisée bernoise dans le cadre du Programme national de prévention et de lutte contre la pauvreté (Programme national contre la pauvreté) passe au crible précisément ces services de consultation, de même que les groupes et projets d'entraide. Il est suivi par une ébauche de structure pour une plateforme d'information en ligne.

Les auteurs de l'étude constatent que les offres de conseil et d'information ciblant les personnes vivant dans la pauvreté varient sensiblement d'un canton à un autre en Suisse, que ce soit pour les supports papier ou électronique, étant donné que le mandat confié aux services sociaux n'est pas partout le même. Aussi, dans certaines régions, ce sont des institutions du giron de l'église – Caritas, centres sociaux protestants, Armée du salut – qui prennent le relais. Autre acteur essentiel dans ce contexte : les guichets d'accueil pour seniors, familles ou jeunes, qui ne visent pas spécifiquement la population précaire et, partant, présentent l'avantage d'éviter tout risque de stigmatisation. On ne saurait omettre dans ce panorama des ressources offertes aux plus démunis les conseils thématiques dispensés par certains services dans des domaines qui peuvent les intéresser, à savoir les dettes et le budget, le logement et l'abri ou encore le travail et la formation. Enfin, il arrive que les personnes en situation précaire ou à l'aide sociale se mobilisent entre pairs pour créer des points de rencontre, des hébergements d'urgence ou des cybercafés.

L'étude a exploré les offres d'information que l'on trouve sur la toile et sondé les exigences auxquelles devrait répondre une plateforme nationale en la matière. Pour qu'un tel outil soit utilisé, simplicité d'utilisation (langue, structure, accessibilité, fonctionnalité), exhaustivité et actualité des données semblent être les maîtres mots. Un tel projet appellerait cependant des investissements conséquents, tant pour la mise en service que pour l'exploitation à long terme. Il y a donc lieu de s'interroger si ces dépenses seraient proportionnelles au bénéfice obtenu.

Il appartient désormais aux responsables du Programme national contre la pauvreté d'évaluer quel est le meilleur moyen pour améliorer l'accès des personnes touchées par la pauvreté aux offres d'information compte tenu des ressources disponibles, en passant en revue les différentes options envisageables (et notamment l'optimisation des offres existantes). La présente étude ne manquera pas d'alimenter cette réflexion.

Au nom du groupe de pilotage du Programme national contre la pauvreté

Ludwig Gärtner

Directeur suppléant, chef du domaine Familles, générations et société





## **Premessa del gruppo di gestione strategica**

Spesso le persone povere o a rischio di povertà non sanno a chi rivolgersi per i loro problemi. Informazioni ben comprensibili e accessibili costituiscono dunque un primo elemento importante per poter migliorare la propria situazione e quindi anche per prevenire e contrastare efficacemente la povertà. In particolare i consultori polivalenti a bassa soglia possono fornire alle persone povere e a rischio di povertà informazioni adeguate sulle offerte di consulenza e su eventuali prestazioni di sostegno.

La presente panoramica, realizzata dalla Scuola universitaria professionale di Berna nel quadro del Programma nazionale di prevenzione e lotta contro la povertà (programma nazionale contro la povertà), analizza le offerte di consulenza polivalenti a bassa soglia come pure i gruppi e i progetti di autoaiuto. La pubblicazione fornisce inoltre un piano per strutturare una piattaforma online destinata alle persone povere.

Gli autori dello studio rilevano che l'offerta informativa e di consulenza, sia fisica che digitale, esistente in Svizzera per le persone povere è eterogenea: il mandato di consulenza dei servizi sociali varia notevolmente a seconda dei Cantoni. In alcune regioni vi sono pertanto attori ecclesiastici quali la Caritas, i centri sociali protestanti e l'Esercito della salvezza che forniscono informazioni. Un aiuto importante è inoltre prestato dai consultori per anziani o famiglie e giovani, che non sono destinati specificamente alle persone povere e operano quindi con effetti meno stigmatizzanti. I consultori a vocazione più tematica forniscono invece informazioni specifiche negli ambiti che interessano le persone povere, come ad esempio indebitamento e budget, alloggio e rifugio, lavoro e formazione. In qualche caso queste persone si organizzano in gruppi e/o svolgono progetti di autoaiuto sui temi della povertà e dell'aiuto sociale, come punti d'incontro, alloggi di emergenza e Internet café.

Lo studio analizza l'offerta informativa disponibile online per le persone povere e le loro esigenze relativamente a una piattaforma informativa nazionale. Ne emerge che i presupposti necessari affinché una tale offerta sia sfruttata sono la facilità di utilizzo (lingua, struttura, accessibilità per i disabili e funzionalità), la completezza e l'aggiornamento dei dati. A tal fine occorrerebbero investimenti elevati, sia per la fase iniziale di allestimento che per la successiva gestione a lungo termine. Sorge quindi la domanda se il notevole onere sia proporzionato all'utilità del risultato.

Dal punto di vista del programma nazionale contro la povertà, occorre ora valutare come poter raggiungere al meglio l'obiettivo di «migliorare l'accesso delle persone povere all'offerta informativa e di consulenza», tenendo conto delle risorse disponibili. A tal fine vanno vagliate anche possibili alternative (p. es. il miglioramento di offerte esistenti). Il presente studio fornisce una base preziosa in tal senso.

In nome del gruppo di gestione strategica del programma nazionale contro la povertà

Ludwig Gärtner

Direttore supplente e capo dell'Ambito Famiglia, generazioni e società



## Foreword by the steering group

People affected by or at risk of poverty often lack information as to who they can turn to with their concerns. Access to carefully compiled information is an important prerequisite for enabling people to improve their own situation, and is consequently vital for effectively preventing and combating poverty. In particular, low-threshold and broad-spectrum advice centres can provide individuals affected by or at risk of poverty with relevant targeted information about where to seek help and advice.

Conducted by the Bern University of Applied Sciences as part of the National Programme for the Prevention and Eradication of Poverty in Switzerland (National Programme Against Poverty), this study surveys low-threshold and broad-spectrum advice services as well as self-help projects and groups. It furthermore proposes a concept for the structure of an online platform for people affected by poverty.

The authors of the study note the heterogeneous nature of the physical and digital advice and information services available to individuals affected by poverty in Switzerland: the mandate of social services to provide advice varies widely from canton to canton. As a consequence, church-based organizations such as Caritas, Centres Sociaux Protestants and the Salvation Army provide services in some regions. In addition, advice centres for senior citizens or for families and young people which are not specifically targeted at those affected by poverty, and consequently have less stigma attached to them, also provide an important service. Advice centres that focus on particular issues provide specific information of relevance to those affected by poverty, such as debts and budgeting, housing and accommodation or work and education. In a few cases, people impacted by poverty organize themselves in self-help projects and groups such as drop-in centres, emergency shelters and Internet cafés to address poverty and social welfare issues.

The study investigates online information sources for people affected by poverty and what they require from a national information platform: ease of use (language, structure, barrier-free, functionality) plus comprehensive and up-to-date data are essential if such an offering is to be used. This would require a high level of investment both for the initial set-up and for subsequent long-term operation. This leads on to the question of whether the benefits gained are commensurate with the large amount of work involved.

From the point of view of the National Programme Against Poverty, we must now consider how best to achieve the goal of «improving access to information for people affected by poverty», taking the available resources into account. Alternatives (such as optimizing existing services for example) should also be examined. The present study provides an invaluable foundation on which to base such an evaluation.

On behalf of the steering group of the National Programme Against Poverty

Ludwig Gärtner

Deputy Director and Head of Family, Generations and Society



# Inhaltsverzeichnis

<b>Inhaltsverzeichnis</b>	<b>I</b>
<b>Abbildungsverzeichnis</b>	<b>III</b>
<b>Tabellenverzeichnis</b>	<b>V</b>
<b>Zusammenfassung</b>	<b>VII</b>
<b>Résumé</b>	<b>XIII</b>
<b>Riassunto</b>	<b>XVII</b>
<b>Summary</b>	<b>XXI</b>
<b>1 Ausgangslage und Fragestellung</b>	<b>1</b>
<b>2 Einbettung, Konzepte und Definitionen</b>	<b>3</b>
2.1 Armut, Armutsbetroffenheit und der Zugang zum Hilfesystem	3
2.1.1 Definition von Armut	3
2.1.2 Ursachen von Armut	3
2.1.3 Zugangsbarrieren zum Hilfesystem	4
2.1.4 Folgen des Nichtbezugs von sozialen Leistungen	4
2.1.5 Struktur der Sozialberatung und Varianten in den Kantonen	5
2.2 Bereitstellen von Online-Informationen für armutsbetroffene Menschen	8
2.2.1 Strukturierungsprinzipien	8
2.2.2 Definition Online-Informationsangebote	9
2.2.3 Zugang zu Online-Information	9
2.3 Niederschwellige, polyvalente Beratungsangebote	10
2.3.1 Definition Niederschwelligkeit	10
2.3.2 Definition Polyvalenz	10
2.4 Selbsthilfegruppen und -projekte	11
2.4.1 Definition	11
2.4.2 Einschränkung der Bestandsaufnahme	12
<b>3 Methodisches Vorgehen</b>	<b>13</b>
3.1 Entwicklungs- und Validierungsworkshops	13
3.1.1 Workshop-Teilnehmende	13
3.1.2 Details zum Vorgehen in den beiden Workshops	14
3.1.3 Auswertung der Workshops	15
3.2 Internet- und Telefonrecherchen	15
3.3 Online-Befragung	16
<b>4 Bestandsaufnahme von Online-Informationsangeboten</b>	<b>19</b>
4.1 Anforderung aus Sicht der Betroffenen	19
4.1.1 Qualität der Information	19
4.1.2 Anforderungen an die Sprache	19
4.1.3 Hilfsmittel der Informationsvermittlung	20
4.1.4 Datenschutz und Anonymität	20
4.1.5 Themen und Unterstützungsleistungen	20
4.2 Themenübergreifende Informationsangebote	21
4.2.1 Überregionale Angebote	21
4.2.2 Kantonale Informationsangebote und Online-Datenbanken	22
4.2.3 Online-Informationen der grossen Städte	24
4.3 Themenspezifische Informationsangebote	24
4.3.1 Sozialversicherungen und weiteres Unterstützungssystem	24
4.3.2 Arbeit und Bildung	25
4.3.3 Finanzen und Schulden	25
4.3.4 Weitere Themen und Zielgruppen	26
4.4 Ergebnisse der Bestandsaufnahme	27

<b>5 Bestandsaufnahme niederschwelliger, polyvalenter Beratungsangebote</b>	<b>29</b>
5.1 Anforderung aus Sicht armutsbetroffener Menschen	29
5.2 Die Beratungsangebote	30
5.2.1 Allgemeine Anlaufstellen	30
5.2.2 Zielgruppenspezifische Angebote	32
5.3 Auswertungen der Online-Befragung	33
5.3.1 Thematische Expertise der Beratungsangebote	33
5.3.2 Erstkontakt	34
5.3.3 Beratungskanäle	36
5.3.4 Weitere Unterstützungsleistungen	36
5.4 Online-Beratung	38
5.4.1 Vor und Nachteile der Onlineberatung	39
5.4.2 Trends in der Online-Beratung	39
5.5 Ergebnisse der Bestandsaufnahme	40
<b>6 Bestandsaufnahme von Selbsthilfegruppen und -projekten</b>	<b>41</b>
6.1 Anforderungen aus Sicht der Betroffenen	41
6.1.1 Herausforderung Selbsthilfegruppe	41
6.1.2 Fehlende Ressourcen	42
6.2 Selbsthilfegruppen	42
6.3 Selbsthilfeprojekte und -vereine	43
6.3.1 Selbsthilfeprojekte im engeren Sinn	44
6.3.2 Selbsthilfevereine	45
6.3.3 Beratung und weitere Unterstützungsleistungen	45
6.4 Ergebnisse der Bestandsaufnahme	46
<b>7 Aufbau der Online-Plattform</b>	<b>47</b>
7.1 Anforderungskriterien	47
7.1.1 Allgemeine funktionale Anforderungen	47
7.1.2 Funktionale Anforderungen an die Struktur des Angebots	47
7.1.3 Priorisierung der Anforderungen	48
7.1.4 Strukturierung nach Themen und Zielgruppen	49
7.1.5 Im Strukturierungsvorschlag nicht berücksichtigte Anforderungen	50
7.2 Strukturierungskonzept	50
7.2.1 Startseite der Online-Plattform	51
7.2.2 Detailseiten zu Themen und Zielgruppen	54
7.2.3 Detailseiten zu den Beratungsangeboten	56
7.2.4 Detailseite zu Treffpunkten und Selbsthilfeprojekte	58
7.2.5 Detailseite zu Hilfsangeboten	59
7.2.6 Detailseite zur Suche	60
7.3 Mögliche Geschäftsmodelle	61
7.3.1 Geschäftsmodelle von Online-Plattformen und Beratungsangeboten	61
7.3.2 Anforderungen an die Betreiberin der Online-Plattform	62
7.3.3 Anforderungen an den Datenschutz	63
7.3.4 Qualitätssicherung	63
7.3.5 Vorteile einer privaten Betreiberin und Finanzierungsvarianten	64
7.3.6 Varianten der Umsetzung	64
<b>8 Schlussfolgerungen und Empfehlungen</b>	<b>67</b>
<b>9 Literaturverzeichnis</b>	<b>71</b>
<b>10 Anhang</b>	<b>73</b>

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 3.1 Programm des ersten Workshops .....	14
Abbildung 4.1 Online-Information auf <a href="http://www.caritas-schuldenberatung.ch">www.caritas-schuldenberatung.ch</a> .....	26
Abbildung 5.1 Themenbereiche der Beratungen .....	34
Abbildung 5.2 Kanäle für den Erstkontakt .....	35
Abbildung 5.3 Auswertung der Frage „Ist eine Voranmeldung zur Beratung nötig?“ nach geografischem Fokus und Rechtsform des Angebots .....	35
Abbildung 5.4 Auswertung der Frage „Ist es möglich, bei einer Beratung anonym zu bleiben?“ nach geografischem Fokus und Rechtsform des Angebots.....	36
Abbildung 5.5 Beratungskanäle .....	37
Abbildung 7.1 Vorschlag für die Startseite einer Plattform für armutsbetroffene Menschen – deutsche Version (eigene Darstellung).....	51
Abbildung 7.2 Vorschlag für die Startseite einer Plattform für armutsbetroffene Menschen – französische Version (eigene Darstellung).....	52
Abbildung 7.3 Darstellung des Mouse-over Effekts (eigene Darstellung) .....	53
Abbildung 7.4 Darstellung der Themen (eigene Darstellung) .....	54
Abbildung 7.5 Darstellung der Zielgruppen (eigene Darstellung) .....	55
Abbildung 7.6 Beratungs- und Informationsangebote gefiltert nach Zielgruppen (eigene Darstellung) .....	56
Abbildung 7.7 Beratungs- und Informationsangebote gefiltert nach Themen (eigene Darstellung) .....	57
Abbildung 7.8 Treffpunkte und Selbsthilfegruppen gefiltert nach Regionen (eigene Darstellung) .....	58
Abbildung 7.9 Detailseite zu den Hilfsangeboten (eigene Darstellung).....	59
Abbildung 7.10 Detailseite zu den Suchresultaten (eigene Darstellung) .....	60





## Tabellenverzeichnis

Tabelle 2.1 Kantonale Modelle bei der Organisation der persönlichen Sozialhilfe	6
Tabelle 4.1 Online-Datenbanken zum sozialen Angebot der Kantone	23
Tabelle 5.1 Allgemeine Anlauf- und Beratungsstellen mit kant. Reichweite (staatlich)	31
Tabelle 5.2 Staatliche Anlauf- und Beratungsstellen in Städten und Gemeinden (Auswahl)	32
Tabelle 5.3 Hilfeleistungen der niederschweligen, polyvalenten Beratungsstellen	37
Tabelle 5.4 Unterstützungsangebote vor Ort	38
Tabelle 5.5 Übersicht überregionale Online-Beratung	38
Tabelle 6.1 Selbsthilfegruppen für armutsbetroffene Menschen	43
Tabelle 6.2 Selbsthilfeprojekte	44
Tabelle 6.3 Betroffenenorganisationen	45
Tabelle 6.4 Unterstützungsangebote der Selbsthilfeprojekte	46
Tabelle 7.1 Funktionale Anforderungen an eine Online-Plattform	48
Tabelle 10.1 Übersicht Online-Angebote der Kantone	74
Tabelle 10.2 Web-Informationsangebot der zehn grössten Städte	76
Tabelle 10.3 Polyvalente, niederschwellige Beratungsangebote in der Schweiz	77
Tabelle 10.4 Priorisierung funktionaler Anforderungen an eine Webplattform (Workshopergebnisse)	83
Tabelle 10.5 Geschäftsmodelle ausgewählter Web-Angebote	84



## Zusammenfassung

Im Rahmen des Nationalen Programms zur Prävention und Bekämpfung von Armut (Nationales Programm gegen Armut) realisiert die Berner Fachhochschule ein Forschungs- und Entwicklungsprojekt mit dem Ziel, die Grundlagen für eine Online-Plattform für armutsbetroffene Menschen bereitzustellen. Im Zentrum der Arbeiten stehen einerseits Bestandsaufnahmen bestehender Informations- und Beratungsangebote sowie Selbsthilfegruppen für armutsbetroffene Menschen und andererseits die Erarbeitung eines Strukturierungsvorschlags für die Bereitstellung der erhobenen Informationen im Internet.

Das Projekt geht auf die Initiative einer nationalen Koalition aus 28 Nicht-Regierungsorganisationen zurück. Die zu realisierende Plattform soll zur Verbesserung der Informationslage über vorhandene Beratungs- und Informationsangebote bei den betroffenen Personen beitragen, aber auch weiteren interessierten Empfängern und Vermittlern dienen. Gemäss einem durch das Bundesamt für Sozialversicherungen (BSV) veröffentlichten Bericht (Bachmann et al., 2004), verfügen „Soziale Anlaufstellen“ über ein hohes Potenzial im Hinblick auf die Effizienzsteigerung des Systems der Sozialen Sicherheit. Eine nationale Online-Plattform, die übersichtlich den Weg zu den relevanten Informations- und Beratungsangeboten weist, kann – sofern inhaltlich sorgfältig befüllt und gut strukturiert – zu einer zusätzlichen Effizienzsteigerung beitragen.

### *Armutsbetroffenheit in seiner Verschiedenartigkeit*

Allen Definitionen von Armut ist gemeinsam, dass sie den Begriff mit einer unterdurchschnittlichen Menge an materiellen Ressourcen verbinden. Knappe finanzielle Verhältnisse erschweren nicht nur die Befriedigung der Grundbedürfnisse nach Wohnraum, Nahrung, Kleidung etc., sondern auch die Beteiligung an sozialen Alltagsaktivitäten und die Teilnahme am Gemeinschaftsleben überhaupt. Armut ist ein vielschichtiges Phänomen mit sehr unterschiedlichen Ursachen und Ausprägungen. Daher richten sich die meisten Beratungs- und Informationsangebote nicht an armutsbetroffene Menschen allgemein, sondern an enger oder breiter definierte Zielgruppen. Eine enger definierte Zielgruppe sind z.B. Notbedürftige. Breiter definierte Zielgruppen sind beispielsweise Familien und Alleinerziehende, Kinder und Jugendliche, Seniorinnen und Senioren oder behinderte Menschen, wobei hier nur ein Teil dieser Zielgruppe armutsbetroffen ist. Andere Informations- und Beratungsangebote sind auf spezielle, für armutsbetroffene Menschen zentrale Themen ausgerichtet wie beispielsweise Schulden und Budget, Wohnen und Obdach oder Arbeit und Bildung. Es ist wesentlich, dass eine Online-Plattform der heterogenen Situation armutsbetroffener Menschen mit ihren unterschiedlichen Bedürfnissen gerecht wird und Zugänge bereitstellt, die sich an den verschiedenen Themen und Zielgruppen orientieren.

### *Zugang zu Beratung und Information im System der Sozialen Sicherheit*

Zwei Elemente des Systems der Sozialen Sicherheit in der Schweiz sind beim Aufbau einer nationalen Informationsplattform besonders zu berücksichtigen. Erstens ist in den Kantonen und Gemeinden der Zugang zu sozialen Leistungen unterschiedlich ausgestaltet und organisiert. Zweitens haben Bund, Kantone und Gemeinden teilweise die Bereitstellung von Dienst- und Beratungsleistungen über Leistungsvereinbarungen an private Akteure dele-

giert, die auf bestimmte Zielgruppen spezialisiert sind. Aufgrund dieser beiden Eigenschaften sind sowohl die Zugangsstrukturen wie auch die Beratungsmöglichkeiten je nach Zielgruppe und Wohnort sehr unterschiedlich. Daher ist es notwendig, die auf einer nationalen Plattform bereitgestellten Informationen an den jeweiligen lokalen Kontext der ratsuchenden Person anzupassen. Die grossen Unterschiede und die Spezialisierung erhöhen den Bedarf an einer zentralen, modernen und gut strukturierten Online-Plattform. Eine solche Plattform kann die Funktion eines Wegweisers durch die Angebotsvielfalt übernehmen; dies nicht nur für Personen, die selber Information und Beratung benötigen, sondern auch für vermittelnde Personen, die hierdurch ein Instrument erhalten, das eine Beratung und Triage über Kantonsgrenzen hinweg vereinfacht oder überhaupt erst ermöglicht. Gerade im Zusammenhang mit den aufkommenden Online-Beratungen, die oft auf der Bündelung von kantonsübergreifenden Ressourcen basieren, dürfte der Bedarf an einem solchen Instrument in Zukunft klar zunehmen. Auch ergänzt und unterstützt eine zentrale und professionell aufgebaute Plattform mit einer aktuellen Datenbank der Anlauf- und Beratungsstellen sowie der Selbsthilfeprojekte die Tätigkeit von privaten Beratungsstellen. Während deren Möglichkeiten, selber eine zentrale Datenbank aufzubauen, begrenzt sind, kann eine professionell geführte, zentrale und aktuelle Plattform deren Kapazitäten in der Bereitstellung sozialer Leistungen klar erhöhen.

#### *Resultate der Bestandsaufnahme der Online-Informationsangebote und Datenbanken*

Die umfangreichen Webrecherchen im Rahmen dieser Bestandsaufnahme zeigen, dass das Internet sehr viele Informationen bereithält, die zur Unterstützung armutsbetroffener Menschen relevant sind. Der grösste Teil sind Online-Auftritte von privaten und öffentlichen Anbietern sozialer (Dienst-)Leistungen. Themen- und zielgruppenübergreifende Zusammenstellungen der Informationen sowie Übersichten über Hilfs- und Beratungsangebote werden vor allem durch die Kantone und die Gemeinden bereitgestellt. In der französischen Schweiz sind die Informationen zu den gesetzlichen Grundlagen im Sozialbereich von Bund und Kantonen in einer gemeinsamen Informationsplattform gebündelt (guidesocial.ch). In verschiedenen Kantonen und Städten bestehen zudem Verzeichnisse und Datenbanken, in denen nach sozialen Angeboten im jeweiligen Territorium gesucht werden kann. Für bestimmte Zielgruppen, insbesondere Menschen mit Behinderungen, Seniorinnen und Senioren, Eltern und Familien, Kinder und Jugendliche sowie zu den Themen Sozialversicherungen, Schulden und Suchtverhalten gibt es zentrale Informations- und Beratungsplattformen, denen ebenfalls umfangreiche Datenbanken mit Verweisen auf Hilfs- und Beratungsangebote zugrunde liegen. Im Hinblick auf den Aufbau einer Online-Plattform für armutsbetroffene Menschen ist es daher wichtig, die Verlinkung mit bestehenden Informationsangeboten und Datenbanken in die Strukturierung einzubinden.

#### *Bestandsaufnahme niederschwelliger, polyvalenter Beratungsangebote*

Eine Möglichkeit, um armutsbetroffenen Menschen den Zugang zum Hilfesystem zu erleichtern, sind polyvalente, niederschwellige Beratungsstellen, die rasch die wichtigen Informationen vermitteln und eine Triage vornehmen. Mit Hilfe von Internetrecherchen und einer Online-Befragung der Anbieter von Beratungen wurde eine Bestandsaufnahme der für armutsbetroffene Menschen relevanten Angebote in der Schweiz vorgenommen. Berücksichtigt wurden explizit niederschwellige Anlaufstellen der Kantone und der grössten Schweizer Städte, die Beratungsangebote der Hilfswerke (Pro-Werke, Heilsarmee, Caritas,

Centres Sociaux Protestants) sowie die Sozialberatungsstellen der Kirchen und der Betroffenenorganisationen im Bereich Krankheit und Behinderung (Lungenliga, Krebsliga, Procap). Anlaufstellen der Sozialdienste sowie Sozialzentren wurden einbezogen, sofern sie als niederschwellige Angebote identifiziert werden konnten. Weiter wurden für die Bestandsaufnahme auch konkrete Hilfsangebote wie Treffpunkte für armutsbetroffene Menschen, Not schlafstellen und andere kantons- oder ortsspezifische Angebote berücksichtigt, sofern Zugang zu fachlicher Beratung besteht. Ein wichtiges schweizweit verfügbares Angebot ist das Beratungstelefon der Dargebotenen Hand. Zwar beraten in der Regel keine Fachpersonen, armutsbetroffene Menschen finden hier aber jederzeit ein offenes Ohr und werden bei Bedarf über eine passende Fachberatung orientiert. Insgesamt konnten in der Schweiz 217 Angebote identifiziert werden, wobei diverse Anbieter verschiedene Vor-Ort-Beratungsstellen betreiben. Die Zahl der Beratungsstellen und somit der Datenbankeinträge liegt bei 500. Das dichteste Beratungsnetz stellt mit 130 Beratungsstellen Pro Senectute bereit.

### *Resultate der Bestandsaufnahme von Selbsthilfegruppen und -projekten*

Im Bereich Armut und Arbeitslosigkeit gibt es schweizweit 15 klassische Selbsthilfegruppen und sieben Selbsthilfprojekte. Selbsthilfprojekte bieten über den Austausch hinaus Leistungen, die für armutsbetroffene Menschen besonders nutzbringend sein können. Ein Beispiel ist das Internetcafé Planet 13, das verschiedene Dienstleistungen anbietet, die von armutsbetroffenen Menschen selbst entwickelt und realisiert worden sind. Zwar werden auch in vielen anderen Organisationen und Projekten armutsbetroffene Menschen in die Leistungserbringung einbezogen, die Initiative und Verantwortung liegt aber nicht bei ihnen.

Für die geplante Informationsplattform wird vorgeschlagen, für Selbsthilfegruppen auf die aktuelle und umfassende Plattform von selbsthilfes Schweiz.ch zu verweisen. Dort sind alle Selbsthilfegruppen für spezifische Zielgruppen und Problemlagen verzeichnet. Auf der Plattform sollen aber Selbsthilfprojekte und Betroffenenorganisationen, die selber niederschwellig beraten, speziell gekennzeichnet werden. Zudem sollten Selbsthilfprojekte mit Treff-Charakter zusammen mit weiteren Treffpunkten über ein Auswahlfeld auf der Startseite direkt zugänglich sein.

### *Anforderungen an eine Online-Plattform*

Der Strukturierungsvorschlag für die Web-Plattform basiert auf den Resultaten von zwei Workshops: Einem Entwicklungs- und einem Validierungsworkshop. An diesen Workshops haben neben dem Projektteam, Betroffene und Fachpersonen, die mit armutsbetroffenen Menschen zusammenarbeiten, teilgenommen. Ziel des Entwicklungswshops war es, die Bedürfnisse hinsichtlich Inhalte und Funktionalität einer Online-Plattform zu eruieren. Hierzu wurden die Teilnehmenden gebeten, bestehende Informationsangebote zu bewerten und ihre Anforderungen an Inhalt und Strukturierung zu äussern. Im Rahmen des Validierungswshops wurde eine Priorisierung von 15 im ersten Workshop erarbeiteten Anforderungen vorgenommen und ein erster Strukturierungsvorschlag zur Diskussion gestellt.

Ein zentrales Thema in der Diskussion um die Anforderungen an eine Plattform für armutsbetroffene Menschen war die Sicherstellung der *Usability (einfache Benutzbarkeit)*. Dabei wurden als wichtigste Kriterien allgemein die Barrierefreiheit und im Besonderen eine einfach anpassbare Schriftgrösse, ein geringer Scrolling-Aufwand und eine Vorlese-Funktion genannt. Hinsichtlich der Strukturierung des Angebots wurden Orientierungshilfen (z.B.

durch Wegweiser-Funktionen), eine begrenzte Anzahl Navigationsebenen und eine benutzerfreundliche Stichwortsuche als wichtig genannt. Eine relativ hohe Priorität wurde der Möglichkeit eingeräumt, die Plattform mit einem mobilen Gerät nutzen zu können (*Mobile-Fähigkeit*). Wobei als wichtig erachtet wurde, dass mit einem *Responsive Design* (Darstellbarkeit der Inhalte unabhängig vom genutzten Endgerät) gearbeitet wird, da insbesondere jüngere und ausländische armutsbetroffene Menschen oft nur über ein Smartphone, aber keinen Computer verfügen.

### *Strukturierungsvorschlag*

Der Strukturierungsvorschlag (Abbildungen ab S. 52) sieht vor, eine Startseite zu erstellen, bei der sich im oberen Bereich der Seite neben den Links auf Home, Kontakte und Impressum eine Auswahl für die Schriftgrösse und die Sprache befindet. Die genannten Links und Auswahlfelder sind auch auf jeder Unterseite an derselben Stelle vorgesehen. Ein Suchfeld auf der Startseite beinhaltet zum einen die Möglichkeit zur Eingabe eines Stichworts, zum anderen können die Suchresultate vorab über das Feld „Postleitzahl/Ort“ nach einer entsprechenden Region gefiltert werden. Über ein „SOS“-Feld gelangt man auf eine Seite mit sämtlichen aktuell erreichbaren Notfalldiensten. Das Feld „in meiner Region“ ermöglicht einen Zugang zu Treffpunkten (z.B. Internetcafés) und Selbsthilfeprojekten, die bereits auf der Startseite nach einer bestimmten Region gefiltert werden können. Des Weiteren können nach Region gefilterte „Hilfsangebote“ (z.B. Notschlafstellen) abgerufen werden. Für die Selbsthilfegruppen wird ein Link zu „selbsthilfeschweiz.ch“ hinterlegt, da dort bereits alle Selbsthilfegruppen für die Schweiz umfassend beschrieben werden. Im Bereich „Beratung zum Thema“ wird ein direkter Zugang zu den in den Workshops als sehr wichtig herausgearbeiteten Themen zur Verfügung gestellt. Analog enthält der Bereich „Spezielle Beratungsangebote für...“ die Links auf das Beratungsangebot der wichtigsten Zielgruppen. Von der Startseite ausgehend gelangt man so über verschiedene Zugangskanäle (Region, Hilfsangebot, Treffpunkte, Themen und Zielgruppe) auf die entsprechend strukturierten Angebote, die bei Bedarf über Filterfunktionen weiter sortiert werden können.

### *Empfehlungen zur Umsetzung der Online-Plattform*

Für die Realisierung der Plattform empfiehlt das Projektteam, eine privatwirtschaftliche Lösung zu suchen. Private Betreiberfirmen haben in der Regel mehr Möglichkeiten, die Webseiten den Bedürfnissen der Nutzerinnen und Nutzern anzupassen. Von zentraler Bedeutung ist, dass die Betreiberin das Netzwerk für die Unterstützung von armutsbetroffenen Menschen kennt, um das Angebot der Seite so erweitern und anpassen zu können, dass der Nutzwert für die Kundinnen und Kunden stetig ausgebaut werden kann. Fachliche Expertise und Erfahrung im Umgang mit armutsbetroffenen Menschen sind notwendig, um mit den Kundinnen und Kunden (armutsbetroffene Personen sowie Anbieter von Beratungs- und Hilfsangeboten) einen gewinnbringenden Austausch pflegen zu können. Eine Datenbank als Kernstück der Plattform sollte nach der initialen Befüllung in einer weiteren Phase die Selbstpflege der Daten ermöglichen, um den Pflegeaufwand seitens der Betreiberin gering zu halten. Eine regelmässige Prüfung der Angebote samt Aktualisierung der Informationen muss die Betreiberin sicherstellen können.

Grundsätzlich hilfreich wäre, wenn eine synergetische Zusammenarbeit mit den zahlreichen bestehenden Datenbanken zu sozialen Angeboten aufgebaut werden könnte. Im Idealfall könnte eine zentrale Datenbank aufgebaut werden, auf welche die verschiedenen Anbieter von Informationsplattformen jeweils zurückgreifen könnten, sodass nicht

diverse Anbieter Daten je für sich pflegen müssen. Für den Aufbau einer solchen Datenbank müsste allerdings der Bund die Federführung übernehmen. Wenn auch mit hohen anfänglichen Koordinations- und Investitionskosten verbunden, wäre eine solche Lösung längerfristig sehr attraktiv.





## Résumé

Dans le cadre du Programme national de prévention et de lutte contre la pauvreté (Programme national contre la pauvreté), la Haute école spécialisée bernoise a mené un projet de recherche et de développement visant à jeter les bases d'une plateforme d'information destinée aux personnes économiquement défavorisées. Ces travaux s'articulent autour des deux axes suivants : d'une part, faire l'inventaire des offres d'information et de conseil ainsi que des groupes d'entraide existants et, d'autre part, imaginer comment agencer ces renseignements pour les mettre à disposition sur Internet.

Ce projet de plateforme est né à l'initiative d'une coalition nationale de 28 ONG. Constatant que le public concerné était peu familier des offres d'information et de conseil, elle souhaitait y remédier en rendant ces offres accessibles à des cercles plus larges, intermédiaires compris. Selon un rapport (Bachmann et al., 2004) publié par l'Office fédéral des assurances sociales, les « guichets sociaux » peuvent accroître sensiblement l'efficacité du système de sécurité sociale. Une plateforme nationale en ligne pointant clairement vers les offres pertinentes peut donc permettre de gagner encore en efficacité, pourvu que son contenu soit bien structuré et soigneusement mis à jour.

### *La pauvreté : un visage aux multiples facettes*

Toutes les définitions de la pauvreté ont au moins un point commun : le concept est en lien avec une quantité de ressources matérielles inférieure à la moyenne. Si rencontrer des difficultés financières, c'est avoir de la peine à satisfaire ses besoins élémentaires en termes notamment de logement, d'alimentation et d'habillement, cela va également souvent de pair avec une certaine marginalisation sociale. La pauvreté étant un phénomène pluridimensionnel aux origines et aux manifestations variées, la plupart des offres d'information et de conseil ne s'adressent pas aux personnes défavorisées dans leur ensemble, mais à un groupe cible plus ou moins large. Comme groupe cible restreint, citons par exemple les individus nécessitant une aide d'urgence, tandis qu'on entend par groupe cible au sens large entre autres les familles et les foyers monoparentaux, les enfants et adolescents, les seniors ou les personnes en situation de handicap, sachant qu'une part d'entre eux seulement est touchée par la pauvreté. D'autres offres portent quant à elles sur des thématiques revêtant une importance centrale pour les populations précaires, comme les dettes et le budget, le logement et l'abri ou encore le travail et la formation. Il est dès lors essentiel non seulement que la plateforme tienne compte de l'hétérogénéité des personnes concernées et réponde à leurs besoins spécifiques, mais aussi qu'elle soit conçue de telle manière que les rubriques correspondent aux différents thèmes et groupes cibles.

### *Accès aux services de conseil et d'information dans le système de sécurité sociale*

A l'heure de mettre au point une plateforme d'information nationale, il faut garder à l'esprit deux particularités du système de sécurité sociale helvétique : premièrement, les cantons et les communes n'ont pas tous conçu et organisé l'accès aux prestations sociales de la même manière, deuxièmement, la Confédération, les cantons et les communes ont confié – via des conventions de prestations – à des acteurs privés se concentrant sur certains groupes cibles le soin de fournir certains services et conseils. Résultat : les structures d'accès et les possibilités de soutien varient sensiblement d'un lieu et d'un groupe cible à

l'autre. Sur la plateforme nationale, il est donc impératif d'adapter les informations proposées au contexte local de la personne en quête de renseignements. Ces différences sensibles et la spécialisation ne font par ailleurs que souligner à quel point il est important de développer un outil en ligne, moderne et bien structuré. Celui-ci présentera en outre l'avantage de servir de guide à travers la jungle des offres existantes, d'abord pour les personnes à la recherche d'une aide, ensuite pour les professionnels qui trouveront là un instrument qui facilite, voire rende possible la répartition des demandeurs au-delà des frontières cantonales. Or, à l'heure où se profilent les consultations par Internet, souvent basées sur la mise en commun supracantonale des ressources, cet instrument ne manquera pas de devenir plus indispensable encore. Ajoutons qu'une plateforme centrale, élaborée avec professionnalisme et reposant sur une base de données à jour recensant les bureaux d'accueil et de conseil, de même que les groupes d'entraide, sera un complément précieux au travail des organismes privés. S'ils manquent de moyens pour mettre au point eux-mêmes une banque de données centrale, une telle plateforme leur permettra sans aucun doute d'augmenter leur efficacité.

#### *Inventaire des offres d'information et des banques de données sur Internet*

Les recherches approfondies réalisées sur Internet en vue de dresser cet inventaire montrent que la toile fourmille de renseignements pertinents pour venir en aide à des personnes touchées par la pauvreté. Pour la plupart, il s'agit des pages web d'organismes publics ou privés offrant des prestations sociales. On trouve également des synthèses axées sur un thème ou un groupe cible, ainsi que des listes d'offres d'information et de conseil, souvent répertoriées par les cantons ou les communes. En Suisse romande, la plateforme guidesocial.ch rassemble en outre les bases légales fédérales et cantonales applicables au domaine social. Dans plusieurs cantons et villes, il existe de surcroît des index et banques de données dans lesquels on peut rechercher les prestations à caractère social par territoire. Pour certaines populations – en premier lieu les personnes en situation de handicap, les seniors, les parents et familles ou encore les enfants et les adolescents – ainsi que pour certaines thématiques – les assurances sociales, les dettes, les comportements addictifs par ex. –, des plateformes centrales de conseil et d'information ont été développées, lesquelles reposent également sur de vastes banques de données et renvoient à un éventail d'offres. A l'heure de construire cette plateforme en ligne axée sur les besoins des personnes précaires, il s'agira donc d'intégrer des liens pointant vers ces portails.

#### *Inventaire des services de conseil polyvalents et à bas seuil*

Une des possibilités pour favoriser l'accès au système d'aide des personnes frappées par la pauvreté est de créer des antennes polyvalentes et à bas seuil qui fournissent rapidement les informations importantes et aiguillent le bénéficiaire vers les services ad hoc. La toile a donc été passée au crible et les prestataires interrogés par Internet afin de cataloguer toutes les offres s'adressant aux populations précaires en Suisse. Ont été pris en considération les antennes explicitement à bas seuil des cantons et des métropoles helvétiques, les offres de conseil des œuvres d'entraide (les institutions « Pro », l'Armée du salut, Caritas, les centres sociaux protestants), de même que les services de consultation sociale des églises et des organisations de pairs dans le domaine de la maladie et du handicap (Ligue pulmonaire, Ligue contre le cancer, Procap). Quant aux bureaux des services sociaux et aux centres sociaux, ils ont été retenus dans la mesure où ils pouvaient être identifiés comme facilement accessibles. Par ailleurs, l'inventaire a également pris en compte les

offres d'aide concrète à l'instar des points de rencontre pour personnes précarisées, les hébergements d'urgence et les autres dispositifs locaux ou cantonaux, pour autant qu'ils permettent de recevoir des conseils professionnels. Au chapitre des services importants offerts dans toute la Suisse, il convient de mentionner la permanence téléphonique de la Main tendue. Certes, les conseils ne sont ici en principe pas dispensés par des professionnels, mais quiconque appelle à ce numéro trouvera en tout temps une oreille attentive et sera renvoyé vers le spécialiste adéquat. Au total, quelque 217 offres ont pu être dénombrées en Suisse, sachant que nombre de prestataires se déploient dans plusieurs lieux. Dès lors, le nombre de services répertoriés, autrement dit d'entrées dans la banque de données, s'élève à 500, Pro Senectute offrant avec 130 antennes le réseau le plus dense.

### *Inventaires des projets et groupes d'entraide*

En matière de pauvreté et de chômage, la Suisse compte 15 groupes d'entraide classiques et 7 projets relevant de cette catégorie, ces derniers proposant aux personnes vivant dans la pauvreté non seulement un espace d'échange, mais également des prestations particulièrement utiles. Citons à titre d'exemple le cybercafé Planet 13, qui offre différents services développés et réalisés par des personnes en situation de précarité. Si nombre d'autres organisations et projets intègrent également des personnes en situation précaire, rares sont ceux qui leur laissent l'initiative et la responsabilité.

S'agissant des groupes d'entraide, la plateforme d'information présentement à l'étude gagnera à renvoyer au site [infoentraidesuisse.ch](http://infoentraidesuisse.ch), qui présente le triple avantage d'être exhaustif, tenu à jour et structuré (on peut y faire des recherches par groupe cible et par problématique). Il y a lieu néanmoins de spécifier quels *projets* d'entraide et organisations de pairs offrent des services à bas seuil. De plus, il est préconisé de prévoir un champ dans le masque de recherche sur la page d'accueil qui permette de sélectionner les projets d'entraide s'articulant autour d'une rencontre, ainsi que les autres points de rencontre.

### *Exigences à remplir par la plateforme*

La structure imaginée pour la plateforme en ligne résulte des réflexions menées dans le cadre de deux ateliers réunissant l'équipe du projet, des personnes précarisées et des professionnels travaillant avec elles, l'un consacré au développement d'un modèle, l'autre à sa validation. Il a d'abord été question de mettre le doigt sur les besoins en termes de contenu et de fonctionnalité auxquels la plateforme devrait répondre. Pour ce faire, les participants ont été invités à évaluer des offres d'information existantes en se prononçant sur leur contenu et leur conception. Dans un deuxième temps, il a fallu procéder à une hiérarchisation des exigences exprimées, pour en retenir 15 qui ont fait l'objet d'un modèle de structure soumis à la discussion.

Ces débats ont mis en évidence une exigence fondamentale : veiller à l'ergonomie de la plateforme (facilité d'utilisation), un des critères primordiaux étant l'accessibilité. Concrètement, cela signifie, sur la forme, pouvoir adapter facilement la taille des caractères, éviter les pages avec défilement et inclure une fonction « lecture à voix haute », sur le fond, prévoir des outils pour s'orienter sur le site (fonction « guide » par ex.), limiter le nombre de niveaux de navigation et concevoir une recherche par mot-clé intuitive. Autre souhait que les participants ont appelé de leurs vœux : opter pour une plateforme dont le format puisse s'adapter aux appareils mobiles. En effet, ils ont préconisé de privilégier un site web adaptatif (format qui s'adapte au terminal utilisé) dans la mesure où en particulier les

jeunes et les étrangers frappés par la pauvreté possèdent un smartphone, mais pas d'ordinateur.

### *Modèle de structure*

La proposition issue de ce brainstorming prévoit de mettre en haut de la page d'accueil, à côté des champs « Accueil », « Contacts » et « Impressum » des icônes permettant de sélectionner la taille des caractères et la langue, ces liens et champs de sélection devant apparaître sur chaque page au même endroit. Toujours sur la page d'accueil, on doit pouvoir effectuer une recherche par mot-clé, un filtre permettant de trier les résultats par région et par localité ou code postal. Cette page sera en outre pourvue d'un champ « SOS », qui pointe vers une page dressant la liste de tous les services d'urgence atteignables, le champ « Dans ma région » affichant les points de rencontre (cybercafés par ex.) et les projets d'entraide, lesquels pourront aussi être filtrés par région depuis la page d'accueil. De plus, les offres d'assistance (hébergement d'urgence notamment), triées par région, pourront être consultées. S'agissant des groupes d'entraide, un lien renverra vers le site infoentraidesuisse.ch, puisque celui-ci en propose une description exhaustive couvrant tout le pays. L'onglet « Conseil thématique » donnera un accès direct à toutes les thématiques jugées primordiales lors des ateliers. De même, l'onglet « Offre de conseil spécialisé » pointera vers un recueil de liens renvoyant vers les services s'adressant aux principaux groupes cibles. La page d'accueil permettra donc d'accéder par différents biais (région, offre d'assistance, point de rencontre, thématique, groupe cible) aux prestations ad hoc, lesquelles pourront faire l'objet d'un tri plus fin grâce aux fonctions de filtre.

### *Réalisation de la plateforme : recommandations*

L'équipe du projet recommande de confier la réalisation de la plateforme à des acteurs privés. En effet, les opérateurs privés sont en général mieux à même d'adapter les sites Internet aux besoins des utilisateurs. Il conviendra néanmoins de choisir une entreprise qui connaisse le réseau de soutien aux personnes vivant dans la pauvreté, afin que le contenu de la plateforme puisse être développé et ajusté, et que les clients puissent en tirer un bénéfice toujours plus grand. Pour entretenir un dialogue fécond avec lesdits clients (personnes précaires et professionnels du conseil et de l'assistance), il est indispensable d'être formé à la prise en charge de ces populations et d'avoir de l'expérience. Dès lors que la pièce maîtresse de la plateforme est une banque de données et que l'on entend limiter le travail d'entretien à la charge de l'exploitant, on visera un système qui permette d'entretenir les données de manière autonome après l'alimentation initiale de la banque de données. En revanche, l'exploitant doit pouvoir assurer un examen régulier des offres et, au besoin, leur mise à jour.

S'il serait dans tous les cas opportun d'envisager une collaboration avec les nombreuses banques de données répertoriant les offres d'ordre social en dégageant des synergies, l'idéal serait de mettre au point une banque de données centrale, dans laquelle les fournisseurs de plateformes d'information puissent puiser, évitant à chaque fournisseur de traiter les données de son côté. Cette initiative pourrait cependant voir le jour uniquement si la Confédération en assumait le leadership, solution qui à terme présente de nombreux atouts, mais entraînerait des dépenses conséquentes pour la coordination et l'investissement de départ.

## Riassunto

Nel quadro del Programma nazionale di prevenzione e lotta contro la povertà (programma nazionale contro la povertà), la Scuola universitaria professionale di Berna sta realizzando un progetto di ricerca e sviluppo volto a porre le basi per una piattaforma online destinata alle persone povere. Con queste attività s'intende da un lato fornire una panoramica dell'offerta informativa e di consulenza e dei gruppi di autoaiuto esistenti per le persone povere e, dall'altro, elaborare una proposta di strutturazione per mettere a disposizione le informazioni rilevate in Internet.

Il progetto è stato promosso su iniziativa di una coalizione nazionale di 28 organizzazioni non governative. La piattaforma che si vuole realizzare dovrà contribuire a migliorare le informazioni sull'offerta informativa e di consulenza a beneficio non solo delle persone povere ma anche di altri mediatori e utenti interessati. Secondo un rapporto pubblicato dall'Ufficio federale delle assicurazioni sociali (Bachmann et al., 2004), gli sportelli per le questioni sociali presentano un elevato potenziale per aumentare l'efficienza del sistema della sicurezza sociale. Una piattaforma online nazionale che mostri con chiarezza come accedere all'offerta informativa e di consulenza – purché ben strutturata e accuratamente alimentata nei contenuti – può fornire un ulteriore contributo per una maggiore efficienza.

### *La povertà in tutta la sua eterogeneità*

Tutte le definizioni di povertà sono accomunate dal riferimento a una quantità di risorse materiali inferiore alla media. Condizioni economiche precarie rendono più difficile non solo soddisfare i bisogni di base quali alloggio, alimentazione e abbigliamento, ma anche partecipare alle attività sociali quotidiane e alla vita della comunità. La povertà è un fenomeno complesso, che presenta cause e forme molteplici. Per questo motivo, gran parte delle offerte informative e di consulenza non si rivolge alle persone povere in generale, bensì a gruppi target definiti in misura più o meno ampia. Un gruppo target più ristretto è costituito ad esempio dagli indigenti, mentre tra quelli più ampi rientrano per esempio le famiglie, i genitori soli con figli a carico, i bambini, i giovani, gli anziani e i disabili, anche se in questo caso solo una parte del gruppo target è interessata dalla povertà. Parallelamente, vi sono anche offerte informative e di consulenza destinate specificamente alle persone povere, incentrate su temi quali ad esempio indebitamento e budget, alloggio e rifugio, lavoro e formazione. È quindi fondamentale che una piattaforma online tenga adeguatamente conto dell'eterogeneità delle situazioni in cui si trovano le persone povere con tutti i loro bisogni e garantisca possibilità di accesso in funzione dei diversi temi e gruppi target.

### *Accesso a informazioni e consulenza nel sistema della sicurezza sociale*

Nell'allestire una piattaforma informativa nazionale, occorre tenere in particolare considerazione due circostanze specifiche del sistema della sicurezza sociale in Svizzera: in primo luogo, nei Cantoni e nei Comuni l'accesso alle prestazioni sociali è strutturato e organizzato in modo diverso; in secondo luogo, la Confederazione, i Cantoni e i Comuni hanno in parte delegato la predisposizione di servizi e prestazioni di consulenza ad attori privati specializzati per determinati gruppi target concludendo con loro contratti di prestazioni. Date queste due peculiarità, sia le strutture di accesso che le possibilità di consulenza sono

molto diverse tra loro, a seconda dei gruppi target interessati e del luogo in cui sono previste. Di conseguenza, è necessario che le informazioni da inserire nella piattaforma nazionale vengano adeguate al contesto locale delle singole persone che cercano aiuto. Le notevoli differenze e il grado di specializzazione accrescono il bisogno di una piattaforma online centralizzata, moderna e ben strutturata. Tale piattaforma può fungere da guida per permettere di orientarsi tra le svariate proposte esistenti, non solo per le persone che necessitano direttamente di informazioni e consulenza, ma anche per i mediatori, i quali disporranno così di uno strumento che consentirà loro di fornire consulenza e indirizzare le persone interessate al di là dei confini cantonali o di farlo più agevolmente. Proprio in relazione alle future proposte di consulenza online, che spesso si basano sulla sinergia di risorse intercantionali, il bisogno di un simile strumento potrebbe aumentare notevolmente. Una piattaforma centralizzata e sviluppata in modo professionale, con una banca dati aggiornata dei servizi di consulenza e dei progetti di autoaiuto, va inoltre a completare e sostenere l'attività dei consultori privati. Se le loro possibilità di allestire una propria banca dati centralizzata sono limitate, una piattaforma gestita professionalmente, centralizzata e aggiornata può chiaramente accrescerne le capacità di mettere a disposizione prestazioni sociali.

#### *Risultati dell'inventario delle offerte informative online e delle banche dati*

Le ampie ricerche svolte online nel quadro di questo inventario mostrano che Internet offre moltissime informazioni utili per sostenere le persone povere. Per la maggior parte si tratta di siti di fornitori di servizi e prestazioni sociali pubblici e privati. Quanto alle raccolte di informazioni su più temi e riguardanti più gruppi target come pure alle panoramiche di proposte di aiuto e consulenza, sono soprattutto i Cantoni e i Comuni a metterle a disposizione. Nella Svizzera romanda le informazioni relative alle basi giuridiche federali e cantonali concernenti il settore sociale sono raccolte in una piattaforma informativa congiunta (guidesocial.ch). Diversi Cantoni e Città dispongono inoltre di elenchi e banche dati in cui si possono cercare le proposte esistenti a livello locale in ambito sociale. Per determinati gruppi target (in particolare disabili, anziani, genitori e famiglie, bambini e giovani) e in materia di assicurazioni sociali, indebitamento e dipendenze, esistono piattaforme informative e di consulenza centralizzate le cui ampie banche dati rimandano a proposte di aiuto e consulenza. Per sviluppare una piattaforma online destinata alle persone povere è dunque importante inserire link alle offerte informative e alle banche dati esistenti.

#### *Inventario delle offerte di consulenza polivalenti a bassa soglia*

Una possibilità per agevolare l'accesso al sistema di aiuto da parte delle persone povere è costituita dai consultori polivalenti a bassa soglia, che trasmettono rapidamente le informazioni importanti ed effettuano una selezione. Dopo aver svolto ricerche su Internet e un'indagine online tra i fornitori di consulenza, si è allestito un inventario delle offerte esistenti in Svizzera per le persone povere. Sono stati considerati espressamente i servizi a bassa soglia dei Cantoni e delle principali Città svizzere, le proposte di consulenza delle opere assistenziali (Pro Infirmis, Pro Senectute e Pro Juventute, Esercito della salvezza, Caritas, centri sociali protestanti) e i centri di consulenza sociale delle chiese e delle organizzazioni di interessati negli ambiti della malattia e della disabilità (Lega polmonare, Lega contro il cancro e Procap). Gli sportelli dei servizi sociali e i centri sociali sono stati inclusi, laddove è stato possibile classificarli come offerte a bassa soglia. Ai fini dell'inventario si è

inoltre tenuto conto anche di proposte di aiuto concrete quali punti d'incontro per le persone povere, centri di accoglienza notturna d'emergenza e altre prestazioni specifiche dei singoli Cantoni o luoghi considerati, purché con accesso a consulenza specialistica. Un'offerta importante a livello nazionale è la consulenza telefonica del Telefono Amico. Anche se di regola essa non è fornita da personale specializzato, in qualsiasi momento c'è qualcuno pronto ad ascoltare le persone povere, che in caso di necessità vengono indirizzate verso una consulenza specialistica adeguata. Nel complesso, in Svizzera sono state individuate 217 offerte; considerando però che diversi fornitori gestiscono vari consultori sul posto, il numero dei consultori e quindi delle proposte registrate nelle banche dati si aggira attorno alle 500 unità. La rete di consulenza più fitta è quella di Pro Senectute, che conta 130 consultori.

#### *Risultati dell'inventario dei gruppi e dei progetti di autoaiuto*

Per quanto concerne la povertà nell'ambito della disoccupazione, in Svizzera esistono 15 gruppi di autoaiuto classici e 7 progetti di autoaiuto. Questi ultimi offrono non solo possibilità di dialogo, ma anche prestazioni che possono essere particolarmente utili per le persone povere. Un esempio è l'Internet café Planet13, che propone diverse prestazioni sviluppate e realizzate dalle stesse persone povere. Se anche molti altri progetti e organizzazioni le coinvolgono nella fornitura di prestazioni, non sono però queste persone ad avere l'iniziativa e la responsabilità.

Ai fini della piattaforma informativa prevista, per i gruppi di autoaiuto si propone di rinviare all'ampia e aggiornata piattaforma autoaiutosvizzera.ch, che indica tutti i gruppi di autoaiuto per gruppi target e problemi specifici. La piattaforma dovrà però segnalare in modo specifico anche i *progetti* di autoaiuto e le organizzazioni di interessati che forniscono consulenza a bassa soglia. Inoltre, si dovrà poter accedere ai progetti di autoaiuto che presentano un carattere di ritrovo direttamente dalla pagina iniziale tramite un campo di selezione, come per altri punti d'incontro.

#### *Requisiti auspicati per una piattaforma online*

La proposta di strutturazione per la piattaforma informatica si basa sui risultati di due workshop, uno di sviluppo e uno di validazione, cui hanno partecipato il gruppo di progetto, interessati ed esperti che lavorano con le persone povere. Il workshop di sviluppo si prefiggeva di individuare i bisogni di una piattaforma online in termini di contenuti e funzionalità. A tal fine, i partecipanti sono stati invitati a valutare le offerte informative esistenti e a esprimere le loro esigenze in merito a contenuto e strutturazione. Nel quadro del workshop di validazione sono stati definiti 15 requisiti prioritari sulla base di quelli formulati nell'incontro precedente ed è stata discussa una prima proposta di strutturazione.

Un tema centrale per la discussione dei requisiti è stato quello della garanzia di *usabilità (facilità di utilizzo)*. In questo contesto, tra i criteri principali sono stati menzionati, in generale, l'accessibilità per i disabili e, in particolare, un carattere di dimensioni facilmente modificabili, uno scorrimento del testo con uno sforzo minimo e una funzione di lettura a voce alta. Per quanto riguarda la strutturazione dell'offerta, sono stati ritenuti importanti aiuti che fungano da riferimento (p. es. mediante funzioni di guida), un numero limitato di livelli di navigazione e una ricerca per parole chiave facile da usare. Inoltre si è posto l'accento in particolare sulla possibilità di utilizzare la piattaforma tramite un apparecchio mo-

bile (*capacità mobile*), facendo emergere al contempo l'importanza di lavorare con un *design adattativo* (presentazione dei contenuti indipendentemente dal dispositivo utilizzato), dato che soprattutto le persone povere più giovani e quelle straniere spesso dispongono solo di uno smartphone, ma non di un computer.

### *Proposta di strutturazione*

La proposta di strutturazione prevede di allestire una pagina iniziale che presenti nella parte superiore, oltre ai link alla pagina iniziale, ai contatti e al colophon, campi per poter scegliere le dimensioni del carattere e la lingua. Questi link e campi di selezione vanno ripresi nella stessa posizione anche sulle singole sottopagine. Mediante un campo di ricerca sulla pagina iniziale è possibile inserire una parola chiave e poi filtrare i risultati per regione tramite il campo «Numero postale di avviamento/Luogo». Il campo «SOS» consente di arrivare su una pagina contenente tutti i servizi di emergenza raggiungibili al momento della consultazione. Il campo «Nella mia regione» permette di accedere a punti d'incontro (p. es. Internet café) e progetti di autoaiuto, che possono essere filtrati per regione già sulla pagina iniziale. Si possono anche consultare proposte di aiuto (centri di accoglienza notturna d'emergenza) filtrate per regione. Per i gruppi di autoaiuto è predisposto un link a «autoaiutosvizzera.ch», dove sono già ampiamente descritti tutti i gruppi di autoaiuto esistenti in Svizzera. Sotto la rubrica «Consulenza sul tema» si può accedere direttamente ai temi emersi come molto importanti nei workshop. Analogamente, sotto «Offerte di consulenza specifiche per ...» si trovano i link all'offerta di consulenza destinata ai principali gruppi target. Partendo dalla pagina iniziale si arriva quindi, in base a diversi criteri (regione, proposta di aiuto, punto d'incontro, tema e gruppo target), alle pertinenti offerte strutturate, all'interno delle quali si può effettuare se del caso un'ulteriore ricerca mirata mediante funzioni di filtro.

### *Raccomandazioni per la realizzazione della piattaforma online*

Per la realizzazione della piattaforma, il gruppo di progetto raccomanda di cercare una soluzione nell'economia privata. Le imprese di gestori private hanno infatti di regola maggiori possibilità di adeguare i siti Internet alle esigenze degli utenti. È fondamentale che il gestore conosca la rete per sostenere le persone povere al fine di poter ampliare e adeguare l'offerta in modo che l'utilità per i clienti aumenti costantemente. Le competenze tecniche e l'esperienza con le persone povere sono necessarie per poter intrattenere un dialogo proficuo con i clienti (persone povere e fornitori di offerte di consulenza e aiuto). Una banca dati come elemento centrale della piattaforma dovrebbe consentire, dopo la sua alimentazione iniziale, una gestione autonoma dei dati, in modo da ridurre al minimo l'onere del gestore. Quest'ultimo deve poter garantire una verifica regolare delle offerte e l'aggiornamento delle informazioni disponibili.

Per principio sarebbe utile poter instaurare una collaborazione sinergica con le numerose banche dati dell'offerta in ambito sociale. Idealmente si potrebbe allestire una banca dati centralizzata cui i singoli fornitori di piattaforme informative potrebbero accedere per non dover gestire i dati ciascuno per sé. A tal fine, però, occorrerebbe che la Confederazione assumesse la direzione delle attività. Pur comportando costi di investimento e coordinamento inizialmente notevoli, una tale soluzione sarebbe molto interessante a lungo termine.



## Summary

As part of the National Programme for the Prevention and Eradication of Poverty in Switzerland (National Programme Against Poverty), the Bern University of Applied Sciences is conducting a research and development project aimed at creating the foundations for an online platform for people affected by poverty. The work focuses firstly on establishing what information and advice services for people affected by poverty are already available and what self-help groups exist, and secondly on proposing a structure for the provision of the respective information on the Internet.

The project was launched at the initiative of a national coalition comprising 28 non-governmental organizations. The intended platform should help improve the situation as regards awareness of what advice and information are available to people affected, while at the same time also being of use to further interested parties and intermediaries. According to a report (Bachmann et al., 2004) published by the Federal Social Insurance Office (FSIO), "social contact points" have a high potential for improving the efficiency of the social security system. Provided it is well structured and the contents are carefully designed, a national online platform that clearly signposts the relevant information and advice services available can help to further improve efficiency.

### *Wide range of people affected by poverty*

Common to all definitions of poverty is an above-average lack of material resources. Besides making it difficult to satisfy basic needs such as for housing, food, clothing etc., constrained financial circumstances also make it harder to participate in everyday social activities and the life of the community in general. Poverty is a multifaceted phenomenon with many different causes and manifestations. Most advice and information services are therefore not aimed at people affected by poverty in general, but at more narrowly or more broadly defined target groups. For instance, a more narrowly defined target group is "people in need". Examples of more broadly defined target groups are families and single parents, children and adolescents, senior citizens or disabled people, and in this case only a subset of the target group is affected by poverty. Other information and advice services are tailored towards specific issues of central importance for those impacted by poverty, such as coping with debt and budgeting, housing and accommodation or work and education. It is vitally important that an online platform should address the different needs of the heterogeneous situations of those affected by poverty, and provide access points geared to the different issues and target groups.

### *Access to advice and information in the social security system*

Two elements of the social security system in Switzerland must be taken into account in particular when setting up a national information platform. Firstly, access to social services is designed and organized differently in the cantons and municipalities. Secondly, the Confederation, cantons and municipalities have in some cases delegated the provision of advice services to private-sector organizations specializing in particular target groups. As a result of these two factors, both the access structures and the advice options available vary widely, depending on the target group and place of residence. It is therefore essential to ensure that the information provided on a national platform is adapted to the respective

local context of the individual seeking advice. This specialization and the major differences in service provision make a central, modern and well structured online platform even more imperative. Such a platform can serve to signpost users through the maze of services on offer; not only for those who are themselves in need of information and advice, but also for intermediaries who can use the platform as a tool to enable or facilitate the provision of advice and triage irrespective of cantonal borders. Indeed, there is likely to be a significantly greater need for such a tool in future, especially given the proliferation of online advice services that are often based on the pooling of supra-cantonal resources. A central, professionally designed platform with an up-to-date database of contact/advice centres and self-help projects will also augment and assist the work carried out by private-sector advice centres. While the latter have limited scope for setting up such a central database themselves, a central, professionally managed and up-to-date platform can clearly enhance their capacity to deliver social services.

#### *Results of survey on online information services and databases*

Extensive research on the Internet for the purposes of this survey revealed that there is a great deal of information online that is relevant to supporting people affected by poverty. Most of it is found on the web pages of private-sector and public-sector providers of social services. General information compilations not specifically designed for any particular target group plus overviews of the help and advice available are provided above all by the cantons and municipalities. In the French-speaking part of Switzerland, information about statutory social services provision is provided by the Confederation and the cantons on a joint information platform ([guidesocial.ch](http://guidesocial.ch)). In addition, various cantons and cities also have directories and databases in which it is possible to search for social service resources in the respective locality. Central information and advice platforms, based on extensive databases with links to help and advice services, exist for certain target groups, in particular for people with disabilities, senior citizens, families and parents, children and adolescents, and in connection with certain topics such as social insurance, debt and addiction. When creating an online platform for people affected by poverty, therefore, it is important to structure it so that it includes links to existing information services and databases.

#### *Survey of existing low-threshold, broad-spectrum advice services*

Low-threshold, broad-spectrum advice centres that can quickly communicate important information and perform a triage role constitute one way of helping individuals affected by poverty to access the support system. On the basis of Internet research and an online survey of advice providers, the relevant services for people affected by poverty in Switzerland were identified. The explicitly low-threshold contact points of the cantons and major Swiss cities, the advice offerings of aid organizations (the three "Pro" charities, the Salvation Army, Caritas, and the Centres Sociaux Protestants), as well as the social welfare advice centres of the churches and self-help organizations set up by those affected by disease or disabilities (e.g. Lungenliga, Krebsliga, Procap). Insofar as they were identified as low-threshold offerings, social service agencies and social centres were included. Also included in the survey were concrete support services such as drop-in centres for those living in poverty, emergency shelters and other specific cantonal or local assistance, provided they offered access to expert advice. One important Swiss-wide offering is the telephone counselling service provided by the "Dargebotene Hand" organization ("Helping Hand"). Although in this case callers affected by poverty do not generally receive expert advice, they

will always find an open ear and will be pointed in the direction of suitable expert advice if necessary. A total of 217 offerings were identified in Switzerland, with various providers running a variety of local advice centres. The number of advice centres, and consequently of entries in the database, is 500. With 130 advice centres, Pro Senectute has the densest network.

#### *Results of survey of self-help projects and groups*

Across Switzerland, there are 15 classic self-help groups and self-help projects aimed at coping with poverty and unemployment. In addition to exchanging experiences, self-help projects also offer services that can be particularly useful for those affected by poverty. For example, the Internet café Planet 13 offers various services that have been developed and implemented by people affected by poverty themselves. Although individuals actually affected by poverty themselves are involved in delivering services in many other organizations and projects, the initiative and responsibility does not rest with them.

For the planned information platform, it is proposed that self-help groups be directed to the comprehensive and up-to-date platform at [selbsthilfeschweiz.ch](http://selbsthilfeschweiz.ch). This website lists all self-help groups for specific target groups and problem areas. Self-help *projects* and self-help organizations that themselves offer low-threshold advice services should be specially highlighted on the platform. It should also be possible to access self-help projects that have a meet-up format, as well as other drop-in facilities, directly via a selection field on the home page.

#### *Requirements for an online platform*

The structure proposed for the web platform is based on the results of two workshops: a development and a validation workshop. In addition to the project team, the workshop participants included individuals affected by poverty plus experts who work with such people. The aim of the development workshop was to identify the requirements for the content and functionality of an online platform. Participants were asked to rate the existing information offerings and state their requirements with respect to content and structure. During the validation workshop, 15 of the requirements identified in the first workshop were prioritized, and an initial proposed structure was presented for discussion.

One central theme that emerged when discussing the requirements for a poverty-themed platform was the need to ensure *usability*. In general the most important criterion cited was the need for the platform to be barrier-free, and in particular to have an easily adjustable font size, minimal scrolling and a screen reading function. With regard to the structuring of the information, orientation aids (e.g. signposting functions), a limited number of navigation levels, and a user-friendly keyword search were deemed to be important. A relatively high priority was attached to the ability to use the platform from a mobile device (*mobile friendliness*). It was considered important to use *responsive design* (the ability to display content regardless of what type of device is used), as in particular younger people and foreigners living in poverty often only have access to a smartphone rather than a computer.

### *Proposed structure*

The proposed structure envisages a start page which includes at the top of the page, along with links to Home, Contacts and the legal notice page, selection options for font size and language. These links and selection options should also be provided at the same place on every subpage. A search box on the home page should have an option to enter a keyword, and it should be possible to filter the search results by a particular region via a "Post-code/Town" field. An "SOS" button leads to a page listing all currently available emergency services. The box "In my region" enables the listing of drop-in facilities (e.g. Internet cafés) and self-help projects, which can already be filtered according to a specified region on the home page. It is also possible to list "support services" (e.g. emergency shelters) filtered by region. For self-help groups, a link is provided to the "selbsthilfeschweiz.ch" website as all self-help groups in Switzerland are already described in detail there. With respect to advice about specific issues, direct links are provided to the topics that were identified as very important in the workshops. Similarly, the "Advice services especially for ..." area contains links to advisory services for the key target groups. Starting from the home page, it is therefore possible to access the suitably structured offerings via different access routes (region, support service, drop-in centres, topics and target group), and these can be sorted further by means of filter functions if necessary.

### *Recommendations for implementing the online platform*

The project team recommends seeking a commercial solution for implementing the platform. Private-sector service providers usually have more scope to customize web pages to the needs of users. It is crucial that the provider is familiar with the support network for people affected by poverty so it will be able to extend and adapt the information provided on the website in order to constantly enhance its usefulness for users. Expertise and experience with people affected by poverty are necessary in order to ensure fruitful interaction with users (individuals affected by poverty along with the providers of advice and support services). As the core of the platform, following its initial population, the database should be self-maintaining in order to minimize the updating effort required on the part of the provider. The provider must be able to ensure that the information provided is regularly checked and updated.

In general it would be helpful if it were possible to establish a synergetic interface with the numerous existing social service provision databases. Ideally, it would be possible to set up a central database that the various information platform providers could access themselves so that each of them does not need to maintain the respective data themselves. However, the Confederation would need to play a lead role in establishing such a database. Even if this entails high initial coordination and investment costs, such a solution would be very attractive in the long run.

# 1 Ausgangslage und Fragestellung

Das Bundesamt für Sozialversicherungen (BSV) setzt in den Jahren 2014 bis 2018 das Nationale Programm zur Prävention und Bekämpfung von Armut (Nationales Programm gegen Armut) um. Dieses zielt darauf ab, kantonale, kommunale und zivilgesellschaftliche Akteure in der Prävention und Bekämpfung von Armut zu unterstützen. Aus dem durch das BSV veröffentlichten Bericht „Soziale Anlaufstelle“ (Bachmann et al., 2005) geht hervor, dass soziale Anlaufstellen über ein hohes Potenzial im Hinblick auf die Steigerung der Effizienz des Systems der Sozialen Sicherheit verfügen. Um das Wissen über solche Angebote und die Zugangsmöglichkeiten für armutsbetroffene Menschen zu erhöhen, brachte eine nationale Koalition aus 28 Nicht-Regierungsorganisationen in das Konzept des Nationalen Programms gegen Armut (NAP) den Vorschlag ein, eine Bestandsaufnahme der bestehenden Ombuds-, Beratungs- und Informationsstellen zu erarbeiten. Die Ergebnisse sollen den betroffenen und interessierten Empfängern und Vermittlern auf einer Online-Plattform zur Verfügung gestellt werden.

Zur Umsetzung dieses Vorhabens wurde die Berner Fachhochschule BFH beauftragt, im Rahmen eines Forschungsprojekts die vorhandenen Angebote an Informations- und Beratungsleistungen sowie Selbsthilfegruppen für armutsbetroffene Menschen zu erheben und einen Vorschlag für eine Strukturierung der Angebote auf einer Online-Plattform auszuarbeiten.

Die Hauptziele des Projekts beinhalten:

- eine Bestandsaufnahme bestehender Online-Informationsangebote und -Datenbanken für armutsbetroffene Menschen in der Schweiz,
- eine Bestandsaufnahme von polyvalenten, niederschweligen Anlauf- und Beratungsstellen,
- eine Bestandsaufnahme von Selbsthilfegruppen für armutsbetroffene Menschen sowie
- die Erarbeitung eines Konzepts für die Strukturierung der Inhalte auf einer Online-Plattform.

Die sich daraus ergebenden Hauptfragestellungen lauten:

1. Welche digitalen Informationsangebote und Datenbanken für armutsbetroffene Menschen gibt es, wo und zu welchen Themen?
2. Welche Beratungsangebote und Selbsthilfegruppen für armutsbetroffene Menschen gibt es?
3. Wie können diese Informationen auf einer Online-Plattform in geeigneter Form strukturiert bereitgestellt werden, um sie armutsbetroffenen Menschen einfach zugänglich zu machen?

Der vorliegende Schlussbericht fasst die Resultate dieses Forschungsprojekts zusammen. In Kapitel 2 werden die verwendeten Konzepte definiert. Hier geht es insbesondere um die Verortung und Klärung von Begriffen ausgehend vom aktuellen Stand der Forschung. Kapitel 3 geht auf das methodische Vorgehen bei der Bestandsaufnahme und der Ausarbeitung des Strukturierungskonzepts ein. In den Kapiteln 4, 5 und 6 werden die Ergebnisse der Bestandsaufnahme präsentiert. Kapitel 7 thematisiert den Vorschlag für eine Online-Plattform für die Informations- und Beratungsangebote für armutsbetroffene Menschen. Schlussfolgerungen und Empfehlungen folgen in Kapitel 8.



## 2 Einbettung, Konzepte und Definitionen

Ziel dieses Kapitels ist es, die Hintergründe und konzeptionellen Grundlagen zum Aufbau einer Informationsplattform für armutsbetroffene Menschen darzulegen. Auch werden die zu erhebenden Gegenstände der Bestandsaufnahme, d.h. Online-Information, niederschwellige, polyvalente Beratungsstellen sowie Selbsthilfegruppen und -projekte definiert.

### 2.1 Armut, Armutsbetroffenheit und der Zugang zum Hilfesystem

In diesem Teilkapitel wird definiert, was unter Armut zu verstehen ist und welches die wichtigsten Ursachen von Armut sind. Weiter wird darauf eingegangen, welche Hindernisse für armutsbetroffene Menschen beim Zugang zum Unterstützungssystem bestehen und wie die Sozialberatung im Schweizer System der Sozialen Sicherheit aufgebaut ist.

#### 2.1.1 Definition von Armut

Armut bedeutet zunächst das Verfügen über eine deutlich unterdurchschnittliche Menge an materiellen Ressourcen, die in einem weiteren Schritt die Teilnahme am Gemeinschaftsleben und die Beteiligung an sozialen Alltagsaktivitäten gefährdet und dadurch schliesslich auch biologische, psychische und geistig-moralische Existenzbedingungen bedroht (Marazzi in Carrigiet & Mäder, 2003).

Im Jahr 2014 waren in der Schweiz 6,6 Prozent der ständigen Wohnbevölkerung von Einkommensarmut betroffen. Dies entspricht rund 530'000 Personen (BFS, 2016b).<sup>1</sup> Armutsgefährdet waren zum selben Zeitpunkt 13,5 Prozent der Bevölkerung.<sup>2</sup> Armutsgefährdung geht mit einem deutlich tieferen Einkommen im Vergleich zur Gesamtbevölkerung einher, was das Risiko des sozialen Ausschlusses erhöht. Wenn Personen aus finanziellen Gründen auf den Besitz von wesentlichen Gebrauchsgütern verzichten müssen bzw. einen Mangel in elementaren Lebensbereichen aufweisen, wird von materieller Armut gesprochen (BFS, 2012, S. 12). Die häufigsten materiellen Entbehrungen betreffen 2013 in der Schweiz die Unmöglichkeit, eine unerwartete Ausgabe in der Höhe von CHF 2'500 zu tätigen, gefolgt von Einschränkungen bei der Wohnsituation (BFS, 2016a).

#### 2.1.2 Ursachen von Armut

Sowohl die Ausprägung von Armut (z.B. in verschiedenen Bereichen wie Ökonomie, Wohnen, Gesundheit, Beziehungen), als auch die Ursachen von Armut können sehr unterschiedlich sein. So können beispielsweise Behinderungen, Krankheiten, intensive Betreuungspflichten, Arbeitslosigkeit oder prekäre Erwerbssituationen dazu führen, dass kein oder nur ein geringes Erwerbseinkommen erzielt werden kann (Schuwey & Knöpfel, 2014, S. 101). Gerade Menschen mit geringer beruflicher Qualifikation oder gesundheitlichen Einschränkungen haben oft Schwierigkeiten, eine existenzsichernde Arbeit zu finden. Im Weiteren ist das Armutsrisiko nach Scheidungen, vor allem für alleinerziehende Mütter, relativ gross.

<sup>1</sup> Einkommensarmut (absolute Armut) wird als Unterschreitung eines festgelegten Existenzminimums definiert, das nicht nur das physische Überleben sicherstellt, sondern auch eine minimale gesellschaftliche Teilhabe ermöglichen soll (BFS, 2012, S. 11).

<sup>2</sup> Die Armutsgefährdungsquote (relative Armut) wird von der Europäischen Union bei 60 % des verfügbaren Medianäquivalenzeinkommens angesetzt. Im Jahr 2014 lag die Armutsgefährdungsgrenze in der Schweiz für einen Einpersonenhaushalt bei 2'458 Franken pro Monat und für zwei Erwachsene mit zwei Kindern bei 5'163 Franken pro Monat (BFS, 2016b).

Da nach einer Scheidung zwei Haushalte geführt werden müssen, erhöht sich der Grundbedarf für die Familie, gleichzeitig nehmen häufig Bereitschaft und Möglichkeiten zur partnerschaftlich aufgeteilten Bereitstellung von Familien- und Erwerbsarbeit ab. Da junge Familien seltener auf Vermögen zurückgreifen können als andere Gruppen, ist bei ihnen das Risiko, von materieller Armut betroffen zu sein, ebenfalls erhöht (BFS, 2012, S. 51). Auch Familien mit drei und mehr Kindern sind häufiger armutsgefährdet als Familien mit einem oder zwei Kindern. Selbst wenn das Einkommen über der Armutsgrenze liegt, können hohe Mietpreise und Krankenkassenprämien am Ende des Monats zu starken finanziellen Einschränkungen führen (Schuwey & Knöpfel, 2014, S. 108). Auch im Alter nimmt mit zunehmender Fragilität das Risiko zu, die Existenz nicht mehr aus Renten und Erspartem unterhalten zu können (vgl. Pilgrim & Seifert, 2009).

### 2.1.3 Zugangsbarrieren zum Hilfesystem

Betroffene bewältigen Armut auf unterschiedliche Weise. Längst nicht alle nutzen fachliche Beratungsleistungen und/oder beziehen die Sozialleistungen, auf die sie in ihrer Situation Anrecht hätten. Wichtige Faktoren für die Inanspruchnahme sind beispielsweise das Vertrauen, das einem Unterstützungsangebot entgegengebracht wird oder wie aufwändig die Erschließung einer Hilfeleistung für Betroffene ist (Imoberdorf, 2012, S. 86). Daneben können Werte und Normen im Zusammenleben und bestehende Vorurteile gegenüber der Nutzung sozialer Beratung dazu führen, dass auf den Bezug von Hilfe verzichtet wird (Debiel et al., 2012, S. 54 ff.). Eine Befragung von Antragstellenden bei Sozialhilfediensten zeigt, dass die Inanspruchnahme von Sozialhilfeleistungen und somit die Abhängigkeit vom Staat von vielen als „Versagen“ bewertet wird (Neuenschwander et al., 2012).

Hindernisse beim Zugang zu sozialen Leistungen gründen auf fehlendem Wissen über Angebote und dem Vorgehen bei der Gesuchstellung, auf der Überschätzung der eigenen Handlungsressourcen im Umgang mit den eigenen Problemen sowie auf körperlichen und psychischen Beschwerden, welche die Handlungsfähigkeit einschränken (Müller & Bachmann, 2005, S. 169; Becker, 2007, S. 13). Des Weiteren kann ein erschwerter Zugang zu sozialen Leistungen dazu führen, dass Betroffene von einer Stelle zur nächsten verwiesen werden und mehrmalige Behördengänge auf sich nehmen müssen, was Zeit und Durchhaltevermögen kostet (Bachmann et al., 2004, S. 17). Relevant ist auch die Art der Problemstellung. Schwierigkeiten ergeben sich beispielsweise, wenn es sich beim Anliegen der Betroffenen um eine Mehrfachproblematik handelt, welche mehrere Leistungserbringer tangiert oder wenn die Fragestellung Tabubereiche, wie etwa wirtschaftliche Notlagen oder Suchtprobleme berührt (Bachmann et al., 2004, S. 15).

### 2.1.4 Folgen des Nichtbezugs von sozialen Leistungen

Die erwähnten Zugangsschwellen können dazu führen, dass Betroffene die ihnen zustehenden Sozialleistungen (in Form von Geld oder Dienstleistungen) nicht nutzen und ohne existenzsicherndes Einkommen in sogenannt verdeckter Armut leben (Caritas, 2016). Der Nichtbezug von sozialen Leistungen kann dazu führen, dass bestehende Schwierigkeiten im Verlauf der Zeit an Komplexität gewinnen. Wird der Leistungsbezug schliesslich unumgänglich, ist die Lösung der Probleme entsprechend aufwändiger. Ohne rechtzeitige und passende Hilfe kann die Unterversorgung in verschiedenen Lebensbereichen, wie z.B. Arbeit, Bildung, Gesundheit oder Wohnen zunehmen, wodurch sich die Armut verschärft (vgl. Schuwey & Knöpfel, 2004, S. 24). Gerade in ländlichen Räumen ist die Hemmschwelle, sich an den Sozialdienst zu wenden, sehr hoch. Eine Rolle spielen hier unter anderem die Nähe



kommunaler Entscheidungsträger, die schwere Erreichbarkeit spezialisierter Angebote oder die intensivere soziale Kontrolle durch die Dorfbevölkerung (Pantucek, 2009, S. 43 ff.).

Wie gross die Anzahl der Personen ist, die in der Schweiz von Armut betroffen, jedoch nicht an das soziale Sicherungssystem angeschlossen sind und keine Sozialberatung in Anspruch nehmen, ist unbekannt. Die selbstinitiierte Kontaktaufnahme liegt – je nach Feld der Sozialen Arbeit – durchschnittlich zwischen ca. 10 und 40 Prozent. Demnach sind in der Praxis fremdinitiierte Kontakte mit Klientinnen und Klienten, z.B. aufgrund rechtlicher Vorgaben, tendenziell die Regel (Kähler, 2005, S. 15).

#### 2.1.5 Struktur der Sozialberatung und Varianten in den Kantonen

Je nach Situation ist der Anspruch auf Hilfe und die Art der Hilfe, die benötigt wird und/oder geltend gemacht werden kann, unterschiedlich. Bezüglich der klassischen Lebensrisiken – wie beispielweise Alter, Invalidität, Arbeitslosigkeit – besteht Anspruch auf Sozialversicherungsleistungen (IV, ALV, AHV, KV etc.). Diese unterliegen der Bundesgesetzgebung und es gelten landesweit dieselben Prinzipien. Die Grundversorgung mit Sozialberatung und weiteren Dienstleistungen in diesen Bereichen ist durch den Bund sichergestellt, wobei der Vollzug entweder bei den Kantonen liegt (z.B. RAV, IV-Stellen, Sozialversicherungsanstalten) oder über private Institutionen im Rahmen von Leistungsvereinbarungen wahrgenommen wird (z.B. Pro-Werke, Krebs- oder Lungenliga).

Die weitergehende Organisation der Sozialberatung und des Zugangs zu den sozialen Leistungen obliegt den Kantonen und es besteht grosse Varianz in den kantonalen Regelungen. Zudem gibt es auf kantonaler Ebene und z.T. auch auf kommunaler Ebene viele unterschiedliche bedarfsabhängige Leistungen für Familien, Pflegebedürftige oder Arbeitslose.<sup>3</sup>

Grosse kantonale Unterschiede bestehen insbesondere bezüglich der Organisation der Sozialhilfe. Die Bundesverfassung garantiert gem. Art. 12 jedem Menschen in der Schweiz Hilfe in Notlagen (SR 101). Gesetzlich geregelt ist die wirtschaftliche und persönliche (immaterielle) Sozialhilfe aber auf kantonaler und kommunaler Ebene, wobei meistens die Gemeinden für den Vollzug zuständig sind. Je nach kantonaler Gesetzgebung bestehen andere Möglichkeiten zur zentralen Steuerung durch den Kanton. Im Zusammenhang mit der vorliegenden Bestandsaufnahme von Beratungsangeboten für armutsbetroffene Menschen stellt sich die Frage, inwiefern die Kantone die Bereitstellung einer Kontaktstelle für Personen, die eine persönliche Sozialberatung benötigen, den Gemeinden überlassen oder selber aktiv werden.

Grob können die Vorgehensweisen der Kantone in vier Modelle eingeteilt werden (vgl. Tabelle 2.1). Im zentralisierten Modell stellt der Kanton eine oder mehrere Anlauf- und Beratungsstellen für Personen bereit, die auf wirtschaftliche Sozialhilfe angewiesen sind oder präventive Sozialberatung in Anspruch nehmen wollen. Im semi-zentralisierten Modell bestehen im ganzen Kanton ähnlich geartete Sozialdienste oder Sozialzentren, die durch Gemeindeverbände getragen werden. In Kantonen mit einem dezentralen Modell hingegen bestehen je nach Wohnort unterschiedliche Strukturen. Grössere Städte verfügen in der Regel über professionelle Sozialdienste respektive Sozialzentren, während kleine Gemeinden oft keine ausgebaute und spezialisierte Sozialverwaltung aufweisen (siehe auch Bachmann

<sup>3</sup> Eine Übersicht zu allen bedarfsabhängigen Sozialleistungen der Kantone ist beim BFS zu finden: <http://www.sozinventar.bfs.admin.ch>.

et al., 2005, S. 11). In kleineren Gemeinden, die keinen Sozialdienst betreiben oder an einen solchen angeschlossen sind, haben Ratsuchende die Möglichkeit, sich an die Gemein-  
deschreiberin oder den Gemein-  
deschreiber zu wenden. Die Triage-Funktion zu anderen  
Stellen ist auf diese Weise zwar gewährleistet, der Zugang zu einer fachlichen Erstberatung  
aber nicht unbedingt vorhanden.

Tabelle 2.1 Kantonale Modelle bei der Organisation der persönlichen Sozialhilfe

Modell	Kantone (Bezeichnung)
<i>Zentralisiertes Modell:</i> Professionelle Beratung durch kantonale Stellen oder Stellen mit einem kantonalen Leistungsvertrag (VS) gewährleistet.	AI (Sozialamt), GL (Sozialdienst) GE (CAS), GR (Reg. Sozialdienste), NW (Sozialdienst), JU (SSR), VS <sup>4</sup> (SMZ/CMS)
<i>Semi-zentralisiertes Modell:</i> Professionelle Beratung in durch die Gemeinden getragenen, aber kantonal gesteuerten Sozialregionen/Sozialzentren.	FR, SO, VD (CSR), NE (GSR)
<i>Dezentrales Modell plus:</i> Zuständig sind kommunale oder regionale Sozialdienste, professionelle Beratung ist durch Gemeinden aufgrund kantonalen Gesetze gewährleistet.	BE, BS, LU (seit 2016), OW, UR, SZ, ZG
<i>Dezentrales Modell:</i> Zuständig für Erstberatung sind kommunale Sozialämter/Sozialdienste, professionelle Beratung ist nicht gewährleistet: Erste Ansprechpersonen in kleinen Gemeinden sind die Gemein- deschreiber/-innen.	AG, AR, BL, SG, SH, TI, TG, ZH

Anmerkung: Die Einteilung in zentralisiert oder dezentral bezieht sich nicht auf die finanzielle Verantwortung (materielle Hilfe), sondern nur auf die immaterielle Hilfe. Quelle: Eigene Darstellung.

Das dezentrale Modell besteht in acht Kantonen, primär in der Ostschweiz sowie im Tessin. In sieben Kantonen mit dezentralen Strukturen schreibt der Kanton vor, dass eine professionelle Beratung durch die Gemeinde sichergestellt werden muss. Auch hier ist zwar die Ausgestaltung und Organisation der Sozialberatungsstelle je nach Wohnort unterschiedlich, der Zugang zu einer professionellen Erstberatung ist aber garantiert (dezentrales Modell plus).

In Bezug auf niederschwellige, polyvalente Beratung ist zudem die Frage relevant, inwieweit die Sozialdienste – über die persönliche Hilfe im Zusammenhang mit der wirtschaftlichen Sozialhilfe hinaus – auch in der präventiven und freiwilligen Sozialberatung tätig sind. Prävention liegt vor, „[...] wenn eine Beratung und Betreuung von Personen erfolgt, die sich mit sozialen und/oder finanziellen Problemen an den Sozialdienst wenden und die keiner materiellen Existenzsicherung bedürfen, d.h. es wird keine wirtschaftliche Hilfe ausgerichtet. Präventive Hilfe ist demnach vorbeugend und dient der Problemlösung sowie Abwendung und/oder Vermeidung einer drohenden Notlage [...]“ (GEF, 2013, S. 6). Eine Grundvoraussetzung dafür ist das Vorhandensein von ausreichend personellen Ressourcen. Dies gilt sowohl bei professionalisierten, grösseren Diensten als auch bei kleinen Sozialämtern.

<sup>4</sup> Die Abwicklung der persönlichen Sozialhilfe über die Sozialmedizinischen Zentren ist den Gemeinden freigestellt. De facto besteht die Abdeckung aber im ganzen Kanton.

Die präventive Beratung wird unterschiedlich gehandhabt. In den Kantonen mit einem zentralisierten Modell sind es die kantonalen Sozialdienste/Leistungserbringer, die präventive Fachberatung (auch Budget- und Schuldenberatung sowie Einkommensverwaltung) anbieten. In den Kantonen mit einem semi-zentralisierten Modell gibt es solche, die der präventiven Beratung grosses Gewicht beimessen (*Waadt und Neuenburg*), aber auch Kantone, in denen die Sozialdienste primär für die persönliche Sozialhilfe zuständig sind (*Freiburg und Solothurn*). In den anderen Kantonen hängt der niederschwellige Zugang zu präventiver Beratung bei den Sozialdiensten von kantonalen Regulierungen wie auch unterschiedlichen Selbstverständnissen der Sozialdienste ab. Im *Kanton Bern* beispielsweise wird die präventive Beratung als eines der sieben kantonal verbindlichen Wirkungsziele der Sozialdienste innerhalb der vorgesehenen Grenzbereiche explizit finanziell abgegolten. Kosten der Beratung bis zu maximal 20 Prozent der Gesamtfallzahl werden über das kantonale Lastenausgleichssystem finanziert. Um die Präventionswirkung zu verbessern, d.h. Bedürftigkeit zu verhindern, erachten es mehr als die Hälfte der Sozialdienste im Kanton Bern als wichtig, Möglichkeiten der Nachbetreuung (Beratungsdienst, Anlaufstelle bei Problemen) oder Schulden- bzw. Budgetberatungen sowie niederschwellige Beratungen anzubieten (GEF, 2013, S. 6 ff).<sup>5</sup> Auch in Kantonen ohne derartige finanzielle Anreizinstrumente gibt es Sozialdienste, die niederschwellige Kurzberatungen und freiwillige Einkommensverwaltungen vornehmen. So haben beispielsweise im *Kanton Zürich* einige Sozialdienste niederschwellige Anlaufstellen eingerichtet, um auch präventiv wirken zu können. Ein niederschwelliger und persönlicher Zugang zu den Sozialdiensten wird in vielen Gemeinden im *Kanton Tessin* über die „Operatori/operatrice sociali comunali“ gewährleistet. Diese von der Gemeinde angestellten Sozialarbeitenden sind Ansprechperson für Personen in Notsituationen und machen beispielsweise auch Hausbesuche.

Häufig wird die fachliche Beratung nicht von den Gemeinden oder Kantonen selber angeboten, sondern über Leistungsverträge an spezialisierte Stellen delegiert. Im *Kanton Aargau* beispielsweise haben viele Gemeinden, die nicht an regionale Sozialdienste angeschlossen sind, Leistungsverträge mit den auf Bezirksebene vorhandenen Jugend- und Familienberatungsstellen abgeschlossen. Diese Beratungsstellen übernehmen sowohl Leistungen der Prävention wie auch der immateriellen Hilfe.<sup>6</sup> Im *Kanton St. Gallen* schreibt das 1998 revidierte Sozialhilfegesetz vor, dass allen Bewohnenden des Kantons ein Grundangebot an Sozialberatung zur Verfügung stehen soll. Die Umsetzung dieser Norm obliegt den Gemeinden. Um die Gemeinden zu unterstützen, realisierte der Kanton St. Gallen ein Inventar der Sozialberatungsstellen des Kantons sowie einen Katalog des notwendigen Grundangebots in der Sozialberatung.<sup>7</sup> Mit Hilfe dieser Instrumente können die Gemeinden Soll-Ist-Vergleiche in Bezug auf das Grundangebot an Sozialberatung für die Einwohnerschaft vornehmen und allenfalls korrigierend eingreifen.<sup>8</sup>

In der Schweiz gibt es seitens der öffentlichen Stellen keine einheitliche Praxis bezüglich des Zugangs zu einer niederschweligen fachlichen Sozialberatung. Diese Varianz, teilweise

<sup>5</sup> So melden sich zum Beispiel beim Sozialdienst Bern monatlich gegen 200 Personen am Schalter. In der Hälfte dieser Fälle folgen weiterführende Abklärungen im Rahmen von Erstgesprächen. Demnach umfasst der Anteil präventiver Beratungen (inkl. Budgetberatung) monatlich rund 50 Prozent. (B. Brandl, telefonisches Kurzinterview, 15.03.2016)

<sup>6</sup> S. Stamm, telefonisches Kurzinterview, 18.02.2016.

<sup>7</sup> Siehe: [http://www.sg.ch/home/soziales/sozialberatung/angebot\\_sozialberatung](http://www.sg.ch/home/soziales/sozialberatung/angebot_sozialberatung)

<sup>8</sup> M. Rohner, telefonisches Kurzinterview, 22.02.2016.

auch innerhalb der Kantone, muss beim Aufbau einer schweizweiten Plattform für armutsbetroffene Menschen unbedingt berücksichtigt werden. Je nach Wohnort sind Personen, die eine niederschwellige Fachberatung suchen, beim Sozialdienst am richtigen Ort oder aber auch nicht.

## 2.2 Bereitstellen von Online-Informationen für armutsbetroffene Menschen

Armutsbetroffenheit ist, wie bereits erläutert, ein vielschichtiges Phänomen: Die Ursachen, Ausprägungen und Ausgangslagen bezüglich Anspruch auf staatliche Leistungen sind sehr unterschiedlich. Daher ist die Bereitstellung von Information für armutsbetroffene Menschen ein komplexes Vorhaben.

### 2.2.1 Strukturierungsprinzipien

In den Konzepten des E-Governments<sup>9</sup> wird bei der Strukturierung von Online-Information zwischen vier verschiedenen Orientierungen unterschieden:

- *Lebenslagen-/Zielgruppen-Orientierung*: Alle Leistungen, die Menschen in einer bestimmten Lebenslage betreffen, möglichst gebündelt präsentiert oder im Zusammenhang angeboten; Beispiele: Eltern und Familien, Kinder und Jugendliche, Kranke und Menschen mit Behinderungen, Migrantinnen und Migranten, Seniorinnen und Senioren.
- *Geschäftsfall-Orientierung*: Z.B. Gesuchstellung für Sozialhilfe, Beantragen von Unterstützungsleistungen für die Kindertagesstätte oder Einreichung der Steuererklärung.
- *Thematische oder Problemlagen-Orientierung*: Z.B. Arbeit und Bildung, Finanzen und Schulden, Wohnen und Obdach.
- *Regionsorientierung*: Angebote mit einer Ausrichtung auf bestimmte Gemeinden, Bezirke, Kantone, Sprachregionen.

In der bestehenden Dienstleistungs- und Beratungslandschaft sind armutsbetroffene Menschen keine eigentliche Zielgruppe. Die meisten Beratungs- und Informationsangebote richten sich entweder an enger oder breiter definierte Zielgruppen. Eine enger definierte Zielgruppe sind z.B. notdürftige Menschen, Obdachlose oder Anspruchsberechtigte bestimmter Sozialleistungen. Breiter definierte Zielgruppen sind beispielsweise Familien und Alleinerziehende, Kinder und Jugendliche, Seniorinnen und Senioren oder behinderte Menschen, wobei hier jeweils nur ein Teil dieser Zielgruppen armutsbetroffen ist. Gewisse Informations- und Beratungsangebote sind auch auf Themen ausgerichtet, die für armutsbetroffene Menschen zentral sind, wie beispielsweise Schulden oder Arbeitssuche.

Die regionale Orientierung ist nicht nur in der öffentlichen Verwaltung bestimmend, sondern auch für Private, die Unterstützung und Beratung in einem bestimmten Einzugsgebiet erbringen. Die Lebenslagen-/Zielgruppen-Orientierung sowie die thematische und regionale Orientierung können bei der Zurverfügungstellung von Inhalten auf Webseiten beliebig kombiniert werden. Auch können die Informationen von privaten und staatlichen Stellen nach einem beliebigen Prinzip gebündelt und angeboten werden. Die Informationen werden auf der Online-Plattform jedoch dem Kontext entsprechend einer Zielgruppe, einer

<sup>9</sup> E-Government bezeichnet Informations-, Kommunikations-, Beratungs-, Transaktionsangebote sowie Nachsorge-Angebote zuhanden von Bürgerinnen und Bürgern, Unternehmen, Institutionen und anderen Verwaltungsstellen. Siehe hierzu z.B. Kubicek & Wind (2003), KGST (2002), Layne & Lee (2001), Ancarani (2005) und Walser & Riedl (2010).

Lebenslage oder einer spezifischen Geschäftsfallart zugeordnet. Insbesondere die Orientierung nach Lebenslagen hilft dabei, die Ressort-Orientierung der öffentlichen Verwaltung im Sinne der Nutzerinnen und Nutzer zu überwinden.

Bei der Erstellung eines Strukturierungskonzepts für eine Online-Plattform ist zudem eine Orientierung an gängigen und bewährten Web-Strukturen zentral. Gemäss der LATCH-Theorie (vgl. Wurman, 1996) sind – teilweise in Analogie zu den oben gemachten Aussagen – bei der Strukturierung der Information die folgenden Kriterien zu berücksichtigen:

- **Location:** räumliche Verortung (Territorialitätsprinzip in unterschiedlicher Ausprägung, je nach staatlichem oder privatem Informations- oder Beratungsangebot).
- **Alphabet:** alphabetisch sortiert für eine optimale Orientierung.
- **Time:** zeitliche Abfolgen darstellen, falls möglich (z.B. Aktualität, Lebenslagen als Repräsentationen unterschiedlicher Lebensalter der Kundinnen und Kunden).
- **Category:** Strukturierung der Information nach wichtigen Attributen, z. B. Themen und Zielgruppen.
- **Hierarchy:** Reihenfolge drückt eine Wertigkeit der unterschiedlichen Informations- und Beratungsangebote aus.

Ein weiteres Kriterium ist die Verwendung von breiten *und* flachen Strukturen bei der Darstellung des Angebots, da die Informationen so deutlich schneller aufgefunden werden und weniger Navigationsschritte erforderlich sind oder Navigationsfehler passieren können (vgl. Larson 1998, S. 25 ff.).

### 2.2.2 Definition Online-Informationsangebote

Online-Angebote können unterschieden werden in Online-Auftritte, Informationsplattformen, Online-Datenbanken und Suchmaschinen. Im *Online-Auftritt* präsentiert eine Organisation sich und ihre Leistungen. Der Auftritt orientiert sich dabei an den Zielgruppen der Organisation. *Informationsplattformen* verweisen auf Online-Auftritte und Leistungen verschiedener Organisationen. Dabei werden die Informationen nach Lebenslagen, Zielgruppen, Themen und Regionen oder einer Kombination aus mehreren Orientierungen aufbereitet. In *Online-Datenbanken* sind strukturierte oder unstrukturierte Daten abgelegt, die nach bestimmten Kriterien oder Begrifflichkeiten gesucht werden können. Auf Datenbanken pflegt der Eigner die Daten entweder selbst oder er stellt Masken zur Verfügung, über welche die Daten durch externe und interne Stellen verwaltet werden können. Online-Datenbanken können sowohl in Online-Auftritte oder Informationsplattformen eingebunden werden.

Ferner sind auch *Suchmaschinen* zu erwähnen, mit deren Hilfe entweder Informationen über Leistungen innerhalb eines Webangebots oder zu verschiedenen Organisationen und Angeboten gesucht werden können. Aus der Sicht der Anbieter von Information und Beratung spielt hier die „Verschlagwortung“ der entsprechenden Webinformationen eine zentrale Rolle. Damit kann sichergestellt werden, dass das eigene Angebot in Suchmaschinen prioritärer gelistet wird.

### 2.2.3 Zugang zu Online-Information

Bei der Bereitstellung von Online-Informationen für armutsbetroffene Menschen muss auch deren teilweise begrenzter Zugang zu einem Endgerät und/oder zum Internet berücksichtigt werden. Eine grossangelegte Studie aus den USA zeigt eine Abnahme der Haushalte

mit Breitbandinternetzugang und eine deutliche Zunahme der Haushalte, die das Internet ausschliesslich über mobile Geräte, insbesondere Smartphones, nutzen (Pew Research Center, 2015). Beide Trends sind umso stärker, je tiefer das Haushaltseinkommen ausfällt. Auch wenn für die Schweiz keine derartige Studie existiert, ist doch sehr wahrscheinlich, dass sich die Situation hier ähnlich entwickelt. So beobachtet beispielsweise Pro Juventute bei den Jugendlichen einen klaren Trend: weg vom Computer, hin zu Tablets oder Smartphones bei der Nutzung der Online-Angebote.<sup>10</sup> Bei der Entwicklung von Online-Informationen für armutsbetroffene Menschen sollte daher der Eignung der Produkte für mobile Geräte auf jeden Fall Beachtung geschenkt werden.

## 2.3 Niederschwellige, polyvalente Beratungsangebote

Eine Möglichkeit, um armutsbetroffenen Menschen den Zugang zum Hilfesystem zu erleichtern, sind polyvalente, niederschwellige Beratungsstellen, die rasch die wichtigen Informationen vermitteln und eine Triage vornehmen (vgl. Bachmann et al., 2005; Imoberdorf, 2012). Solche Angebote stehen im Zentrum der Bestandsaufnahme für die geplante Online-Plattform.

### 2.3.1 Definition Niederschwelligkeit

Der Begriff „*niederschwellig*“ bezeichnet die Eigenschaft eines Angebots, nur geringen Aufwand für seine Inanspruchnahme zu erfordern. Dabei kann sich dieser Aufwand auf verschiedene Ebenen beziehen, z.B. auf das bei den Nutzenden vorauszusetzende Vorwissen zur Nutzung, auf ihre Mobilität oder zeitliche Disponibilität, auf die materiellen Kosten, auf bürokratische Hürden – z.B. das Vorweisen von Formularen – oder auf die Dauer und Intensität des Angebots. Zudem sollen niederschwellige Einrichtungen jene Menschen erreichen, die reguläre hochschwellige Angebote aus Angst oder Scham nicht nutzen.

Die Frage, ob ein Angebot als niederschwellig betrachtet werden kann, ist immer abhängig von der Situation und vom Blickwinkel des Betroffenen zu beantworten (vgl. Mayrhofer, 2012). Um eindeutig als niederschwellig zu gelten, sollte eine Stelle folgende Charakteristika aufweisen: Erstens darf für den Erstkontakt nicht mehr als eine telefonische Voranmeldung notwendig sein; zweitens muss Anonymität gewährleistet sein; drittens muss die Beratung als Grundleistung kostenlos erfolgen, nur allfällige Zusatzleistungen dürfen zahlungspflichtig sein.

### 2.3.2 Definition Polyvalenz

Eine Beratungsstelle ist *polyvalent*, wenn sie sich durch eine vielseitige Beratungs- und Informationstätigkeit auszeichnet, sie also bei verschiedenartigen Problemlagen und Schwierigkeiten Rat anbieten und flexibel auf die individuellen Bedürfnisse der hilfesuchenden Personen eingehen kann. Da es für Betroffene mitunter eine hohe Hürde darstellen kann, sich selber oder Fremden gegenüber die eigene Armut einzugestehen und sich damit einer sozial stigmatisierten Gruppe zuzurechnen, ist es in Bezug auf die inhaltliche Ausrichtung wichtig, dass der Fokus auf Armut allein noch kein Kriterium zum Ein- oder Ausschluss eines Angebots darstellt. Insbesondere werden in der vorliegenden Bestandsaufnahme deshalb auch Stellen berücksichtigt, für die armutsbetroffene Menschen zwar eine wichtige Zielgruppe darstellen, dies aber im öffentlichen Auftritt nicht explizit so deklarieren. Neben

<sup>10</sup> E. Moser, telefonisches Kurzinterview, 18.02.2016

den polyvalenten sozialen Anlaufstellen der Städte und Gemeinden werden deshalb auch Angebote berücksichtigt, die sich an spezifische Zielgruppen (Familien, Kinder- und Jugendliche, Senior/-innen, Migrant/-innen, Menschen mit Behinderungen) richten, dabei aber auch bei wirtschaftlichen Problemen, Arbeitslosigkeit, Obdachlosigkeit, Wohnproblemen, Geldsorgen oder Schulden kompetent beraten können. In die Erhebung einbezogen werden weiter Beratungs- und Sorgentelefone, die polyvalente Beratung leisten. Diese sind aufgrund der Verfügbarkeit und der gewährten Anonymität oft die erste niederschwellige Anlaufstelle für Menschen in Notlagen.

Für die Bestandsaufnahme spielt es keine Rolle, in welcher Form die Beratung angeboten wird. Es werden neben Vor-Ort-Anlaufstellen auch reine Beratungstelefone und Online-Beratungsangebote einbezogen.

## 2.4 Selbsthilfegruppen und -projekte

Neben professioneller Fachberatung sind auch der Austausch und die Vernetzung mit anderen Menschen in derselben Lebenssituation eine Möglichkeit der Hilfe. Ein weiterer Bereich der geplanten Online-Plattform sieht vor, über Kontaktmöglichkeiten und insbesondere Selbsthilfegruppen für armutsbetroffene Menschen zu informieren.

### 2.4.1 Definition

Die nachfolgenden Überlegungen zu einer für die Bestandsaufnahme zweckmässigen Definition von *Selbsthilfegruppen* beziehen sich auf die folgenden Strukturmerkmale:

- Selbstständigkeit
- Selbstbestimmung
- Freiwilligkeit
- Rechtspersönlichkeit (z.B. Verein)
- Demokratische Grundstruktur.

Unter einer Selbsthilfegruppe wird ein freiwilliger, autonomer Zusammenschluss von Menschen verstanden, die sich in einer vergleichbaren, meist schwierigen psychosozialen oder sozioökonomischen Lebenslage befinden, als Direktbetroffene wie auch als Angehörige (Vogelsanger, 1995). Dieses Verständnis entspricht auch dem Begriff des nationalen Dachverbands Selbsthilfe Schweiz, der „gemeinschaftliche Selbsthilfe“ wie folgt definiert: „Menschen mit demselben Problem, einem gemeinsamen Anliegen oder in einer gleichen Lebenssituation schliessen sich zusammen, um sich gegenseitig zu helfen.“ Dabei sind Selbstbestimmung, Selbstverantwortung, Hilfe und Solidarität die wichtigsten und prägendsten Merkmale der gemeinschaftlichen Selbsthilfe.<sup>11</sup> Während die erste Definition sich explizit auf die soziale oder sozioökonomische Problemlage und die Teilnehmergruppen (Direktbetroffene oder Angehörige) bezieht, steht in der zweiten Definition das Ziel der gegenseitigen Hilfe stärker im Vordergrund. Alle diese sich wechselseitig ergänzenden Merkmale sind für die geplante Bestandsaufnahme relevant.

Allerdings ist zu präzisieren, dass hier nicht nur Gesprächsgruppen berücksichtigt werden, sondern auch Selbsthilfeprojekte. *Selbsthilfeprojekte* bieten über den gemeinschaftlichen Austausch in Form von Gesprächen hinaus weitere Leistungen an, die für armutsbetroffene

<sup>11</sup> <http://www.selbsthilfes Schweiz.ch/shch/de/was-ist-selbsthilfe/gemeinschaftliche-Selbsthilfe.html>.

Menschen besonders nutzbringend sein können. Beispielsweise bietet das Internetcafé Planet 13 verschiedene Dienstleistungen, die von armutsbetroffenen Menschen entwickelt und realisiert worden sind, für andere armutsbetroffene Menschen an. Dazu gehören u.a. Kurse zum Schreiben von Bewerbungen und Eröffnen eines E-Mail-Accounts oder eine Reparaturwerkstätte für PCs und Laptops sowie verschiedene Kultur- und Bildungsangebote. Die Berücksichtigung von Selbsthilfeprojekten scheint auch deshalb sinnvoll zu sein, weil im Unterschied zu Selbsthilfegruppen weniger „kollektive Probleme“ im Zentrum stehen, sondern individuell Nutzen stiftende Leistungen. Daher scheint es plausibel, dass diese Angebote von einem Teil der armutsbetroffenen Menschen als besonders niederschwellig wahrgenommen und daher auch eher genutzt werden.

#### 2.4.2 Einschränkung der Bestandsaufnahme

Selbsthilfegruppen formieren sich zu verschiedensten Themen, wobei der Fokus häufig nicht auf Armut an sich liegt, sondern eher auf Lebenslagen (z.B. Einelternfamilien) oder Gesundheitsproblemen (z.B. Suchtkrankheiten), die Ursache oder Folge von Armut sein können. Ein Einbezug aller Selbsthilfegruppen in Bereichen, die potenziell mit Armut verbunden sind, würde aufgrund der Vielschichtigkeit des Phänomens Armut den Erhebungsrahmen für diesen Teilbereich des Projekts deutlich sprengen. Aus diesem Grund werden in die systematische Bestandsaufnahme nur Gruppen und Selbsthilfeprojekte einbezogen, bei denen die Armutsbetroffenheit sowie auch Sozialhilfe, Arbeitsunfähigkeit, Arbeitslosigkeit, prekäre Arbeitsverhältnisse, Obdachlosigkeit etc. im Zentrum der Aktivitäten stehen.



## 3 Methodisches Vorgehen

Basis für die Bestandsaufnahme und den Strukturierungsvorschlag bilden zwei Workshops zur Erhebung der Bedürfnisse an die Online-Plattform (Kapitel 3.1), Internet- und Telefonrecherchen (Kapitel 3.2) sowie eine Online-Erhebung (Kapitel 3.3).

### 3.1 Entwicklungs- und Validierungsworkshops

Wie können die mittels Recherche und Fragebogen erhobenen Informations- und Beratungsangebote auf einer Online-Plattform in geeigneter Form strukturiert werden, um sie armutsbetroffenen Menschen zugänglich zu machen? Um diese Frage zu beantworten, müssen die Bedürfnisse dieser Zielgruppe bekannt sein, um daraus die Anforderungen an die Struktur der Online-Plattform abzuleiten. Die Durchführung von Workshops mit einer Gruppe von Stakeholdern wird als eine aufwändige, aber erfolgreiche Methode zur Erarbeitung solcher Anforderungen betrachtet (Pohl, 2008). Die Anforderungen sind somit das Ergebnis des Workshops.

Im Rahmen dieses Forschungsprojekts wurden zwei Workshops durchgeführt. Im ersten ging es darum, die Bedürfnisse armutsbetroffener Menschen zu erheben. Dazu stellten sich die Forschenden die folgende Frage: Wie sieht die ideale Online-Plattform aus Sicht der armutsbetroffenen Menschen aus? Aus den Resultaten dieses Entwicklungsworkshops wurden Anforderungen formuliert sowie ein erster Strukturierungsvorschlag entwickelt. Dieser Strukturierungsvorschlag wurde im Rahmen des zweiten Workshops präsentiert und validiert. Im Validierungsworkshop wurde getestet, inwiefern sich der entwickelte Vorschlag mit den Vorstellungen der Zielgruppe deckt. Damit sollten allenfalls falsch verstandene Anforderungen korrigiert und den Anforderungen die richtigen Prioritäten zugewiesen werden.

#### 3.1.1 Workshop-Teilnehmende

Die Auswahl der Teilnehmenden hängt vom Ziel des Workshops ab. Die Workshop-Teilnehmenden müssen die passenden Kompetenzen und eine hohe Motivation mitbringen (Pohl, 2008). Um die oben definierten Ziele zu erreichen, galt es Personen zu finden, die sowohl ein hohes Interesse an der Verwirklichung der Online-Plattform haben als auch Wissen zur Thematik mitbringen.

Als Zielgruppe der Online-Plattform wurden armutsbetroffene Menschen definiert sowie Fachpersonen von Organisationen, die mit armutsbetroffenen Menschen arbeiten. Um diese zu erreichen, wurden Organisationen der NGO-Koalition Armut des Berufsverbands AvenirSocial per E-Mail kontaktiert und aufgefordert, armutsbetroffene Menschen zur Teilnahme an einem Workshop zu motivieren und/oder selbst daran teilzunehmen. Beide Workshops zählten jeweils 14 bis 15 Teilnehmende, davon nahmen rund 30 Prozent als Privatpersonen teil, die übrigen in Vertretung einer Organisation. Bei den Privatpersonen handelte es sich ausschliesslich um armutsbetroffene Menschen, die Vertreter/-innen der Organisationen waren teilweise armutsbetroffen. Der Anteil der französischsprachigen Teilnehmenden betrug rund 30 Prozent.

Das Engagement der Teilnehmenden in den Workshops und die daraus resultierenden Ergebnisse zeigen, dass die hier verwendete Rekrutierungsform die gewünschte Kombination

zwischen Motivation und Kompetenzen zu erreichen vermochte. Privatpersonen bringen ein tiefes Wissen zu ihrer eigenen Lage mit, Fachpersonen wissen um die Bandbreite der an sie gestellten Anfragen. Vertreter/-innen von Organisationen übten durch ihre Teilnahme eine Doppelfunktion aus: Einerseits wirkten sie als Expert/-innen in der Gestaltung der Online-Plattform mit, andererseits liefern sie durch ihre Tätigkeiten auch selber einen Beitrag an die Inhalte.

### 3.1.2 Details zum Vorgehen in den beiden Workshops

Um ein vollständiges Bild der relevanten Anforderungen an die Strukturierung der Online-Plattform zu erhalten, war es wichtig, ein ganzheitliches Bild der Informations- und Beratungsbedürfnisse der Zielgruppe zu gewinnen. Deshalb wurden im ersten Workshop einerseits bestehende Online-Plattformen bezüglich der Inhalte, der Navigation, der Suchmöglichkeiten, der Struktur und der Gestaltung beurteilt und andererseits Hinweise zu den Strukturierungselementen einer idealen Online-Plattform abgeholt. Zusätzlich wurde die Niederschwelligkeit der Angebote bzw. der Online-Plattform diskutiert (vgl. daher zur Strukturierung des ersten Workshops die folgende Abbildung 3.1).



Abbildung 3.1 Programm des ersten Workshops

Abbildung 3.1 zeigt die drei Arbeitsblöcke des ersten Workshops. Pro Arbeitsblock standen drei Arbeitsstationen (a, b und c) bereit. Die Teilnehmenden wurden in Gruppen von zwei bis drei Personen eingeteilt und arbeiteten abwechselnd während 15 Minuten an einer der aufgebauten Arbeitsstationen. Bei jeder Arbeitsstation wurden die Teilnehmenden aufgefordert, offene Fragen zu beantworten: „Welche Erwartungen haben Sie an den Erstkontakt?“ oder „Für welche Zielgruppen oder Lebensphasen ist das Angebot wichtig?“. Zur Beantwortung standen ein Flipchart und Stifte zur Verfügung. Zur Bearbeitung des zweiten Arbeitsblocks wurde pro Arbeitsstation jeweils ein Laptop mit der zu bewertenden Webseite vorbereitet. Die Arbeitsgruppen zirkulierten von einer Arbeitsstation zur anderen.

Der zweite Workshop bestand aus einem Referat und zwei Arbeitsblöcken mit jeweils einer Arbeitsstation. Ein Input-Referat zu Beginn des Workshops gab den Teilnehmenden einen kurzen Überblick zum Bestand an Beratungs- und Selbsthilfeangeboten. Danach definierten

die Teilnehmenden in Kleingruppen die Relevanz der im Strukturierungsvorschlag auf der Startseite erscheinenden Kategorien und deren Benennung. Ferner bewerteten sie die Vollständigkeit der Informationen auf der Resultate-Seite des Strukturierungsvorschlags. Die Antworten wurden auf Flipcharts dokumentiert. Zusätzlich wurden Papierkopien des Strukturierungsvorschlags verwendet, damit die Teilnehmenden direkt Änderungsvorschläge für die Benennung der Kategorien anmerken und notieren konnten.

### 3.1.3 Auswertung der Workshops

Die Ergebnisse des ersten Workshops wurden folgendermassen ausgewertet: Die Bedürfnisse und Erwartungen der Zielgruppe, welche für die Entwicklung der Online-Plattform relevant sind, wurden in Anforderungen an die Plattform umformuliert und in einer Excel-Tabelle aufgelistet. Dieser Anforderungskatalog diente als Grundlage für die Entwicklung eines ersten Strukturierungsvorschlags (siehe Kapitel 7) sowie zur Bewertung bestehender Online-Angebote (siehe Kapitel 4). Insgesamt wurden über 100 Anforderungen formuliert, wovon rund 30 Anforderungen weiterverarbeitet wurden. Bedürfnisse und Erwartungen, die sich an ein Beratungsangebot richten, wurden nicht in den Anforderungskatalog aufgenommen; sie werden in den Kapiteln 5 und 6 den tatsächlich existierenden Angeboten gegenübergestellt. Die Resultate des zweiten Workshops dienten der Feinjustierung des Strukturierungsvorschlags. Sie wurden in der Umsetzung des definitiven Strukturierungsvorschlags miteinbezogen und im Anforderungskatalog ergänzt.

Bei der Entwicklung einer Online-Plattform muss zwischen zwingend notwendigen und wünschenswerten Anforderungen unterschieden werden. Die Anforderungen der Workshop-Teilnehmenden wurden mit den Prioritäten des Auftraggebers abgeglichen und daraus ein effektiv zu bearbeitender Anforderungskatalog entwickelt. Schliesslich wurden 15 Anforderungen an die Online-Plattform priorisiert, welche für die Strukturierung als relevant erachtet werden (siehe Kapitel 7).

## 3.2 Internet- und Telefonrecherchen

Zur Identifikation der Online-Informationsangebote, der polyvalenten, niederschweligen Beratungsstellen und der Selbsthilfegruppen wurden in einem ersten Schritt umfangreiche Internetrecherchen vorgenommen. Im Zentrum dieser Recherchen standen die Sichtung der Webseiten der Kantone sowie der zehn grössten Schweizer Städte, aber auch die Sichtungen der Webseiten aller Kantonshauptorte, von Hilfsorganisationen (Pro-Werke, Caritas, CSP, SRK, Heilsarmee, SAH, Hecks, Winterhilfe etc.) sowie die Webseiten von Selbsthilfezentren und von selbsthilfeschweiz.ch. Auch wurden bestehende Informationsseiten und datenbankbasierte Übersichten in Bereichen wie Sucht, Familie, Arbeitslosigkeit gesucht.

Dabei wurden folgende Informationen recherchiert:

- Linklisten, Online-Datenbanken oder andere Zusammenstellungen von Beratungs- und Fachstellen
- Online-Beratungsangebote
- Mögliche Auskunft- und Kontaktpersonen.

Webseiten wurden daraufhin untersucht, ob und wie Informationen aufbereitet und strukturiert werden. In Hinblick auf die fragebogenbasierte Erhebung der Beratungsstellen wurden E-Mail-Adressen jener Beratungsstellen, Selbsthilfegruppen und -projekte gesammelt, die

gemäss einer ersten Sichtung den Kriterien der vorliegenden Bestandsaufnahme (vgl. Kapitel 2.3 und 2.4) entsprachen. Angebote, bei denen aus der Webrecherche nicht zweifelsfrei hervorging, ob die Kriterien erfüllt sind, wurden in die Listen aufgenommen.

Die identifizierten Angebote wurden anschliessend mittels Anschreiben per E-Mail aufgefordert, einen Online-Fragebogen auszufüllen. Dem Anschreiben wurde eine Liste mit den identifizierten Angeboten beigelegt mit der Bitte, fehlende Angebote zu ergänzen. Diese zusätzlichen Angebote wurden gesichtet und, sofern sie den Kriterien entsprachen, der Liste beigelegt und ebenfalls aufgefordert, den Fragebogen auszufüllen.

Im Zuge der Internetrecherchen und aufgrund der Reaktionen auf die Fragebogen wurden zudem telefonische Abklärungen vorgenommen. Diese dienten insbesondere dazu, Informationen zu Ansprechpersonen einzuholen. Auch konnten per Telefon Unklarheiten bezüglich des Angebots ausgeräumt, Lücken geschlossen oder Erkenntnisse überprüft werden. Telefonisch kontaktiert wurden weitere Angebote, die auf die Kontaktaufnahme per E-Mail nicht reagiert hatten, für die Bestandsaufnahme aber als zentral erachtet wurden. Mit Verantwortlichen in den Kantonen und Gemeinden wurden Kurzinterviews darüber geführt, wie die persönliche Sozialhilfe organisiert ist und ob die Erhebungslisten vollständig sind (eine Liste der diesbezüglich kontaktierten Personen ist im Anhang geführt). Ausserdem wurden Gespräche mit zwei Personen aus Selbsthilfegruppen geführt, um die Erkenntnisse in diesem Bereich zu vertiefen und zu validieren.

### 3.3 Online-Befragung

Wie oben erwähnt wurden die über die Internetrecherchen identifizierten Beratungsangebote, Betroffenenorganisationen, Selbsthilfegruppen und -projekte per E-Mail kontaktiert und zum Ausfüllen eines Online-Fragebogens aufgefordert. Der Fragebogen diente mehreren Zwecken. Erstens sollten damit die wichtigsten Charakteristiken der Angebote (Grundinformationen und Kontaktdaten, Art des Angebots, Zugang zum Angebot, Kommunikationskanäle, Themen, Zielgruppe und geografische Reichweite) erhoben werden; dies in Hinblick auf eine Auswertung und Darstellung der bestehenden Beratungslandschaft in der Schweiz. Zweitens war ein Teil der erhobenen Informationen (Kurzbeschreibung des Angebots, Öffnungszeiten etc.) vor allem im Hinblick auf die Bereitstellung der Informationen für armutsbetroffene Menschen auf einer Online-Plattform zentral. Drittens wurde der Fragebogen für die Identifikation weiterer Beratungsstellen und Selbsthilfegruppen verwendet. Mit einer Filterführung wurde dafür gesorgt, dass die Auskunftsperson nur die jeweils relevanten Teile des Fragebogens ausfüllen musste.

In Hinblick auf den Aufbau einer Online-Datenbank wird die einzelne Beratungsstelle als Befragungseinheit verstanden. Damit kann sichergestellt werden, dass bei einer geografischen Suche das nächstgelegene Angebot angezeigt wird. Einige der einbezogenen Angebote führen mehrere oder sogar sehr viele Stellen. Hier haben sich die Anbieter teilweise dazu entschieden, den Fragebogen nur einmal und/oder für mehrere Beratungsstellen auszufüllen.

Die Befragung wurde zwischen Januar und April 2016 durchgeführt. Bei Bedarf wurden die angeschriebenen Personen/Angebote jeweils nach ungefähr zehn Tagen gemahnt. Besonders wichtige Stellen wurden zudem telefonisch kontaktiert, um sicherzustellen, dass der Fragebogen bei der zuständigen Person angekommen ist. 367 Personen haben den Frage-

bogen vollständig und 36 Personen teilweise ausgefüllt. Zum Teil konnten fehlende Angaben, beispielsweise von Zweigstellen, ergänzt werden, indem die Informationen der Partner- oder Dachorganisation hinzugezogen wurden.

Aufgrund der Antworten aus dem Fragebogen wurde definitiv festgelegt, zu welchem Angebotstypus die befragte Stelle gehört. Angebote, die eindeutig nicht zur Zielgruppe dieser Bestandsaufnahme gehören, wurden aussortiert. Einige Angebote, die aufgrund der aufgestellten Kriterien weder als polyvalente, niederschwellige Beratungsstellen noch als Selbsthilfegruppen oder -projekte eingestuft werden können, aber aufgrund der Wichtigkeit für armutsbetroffene Menschen trotzdem als relevant betrachtet werden, wurden als „Hilfsangebote“ oder „univalente Fachstellen“ im Datensatz beibehalten. Diese Angebote werden nicht in die Bestandsaufnahme, wie in Kapitel 5 präsentiert, einbezogen, sie könnten aber bei der aufzubauenden Online-Plattform trotzdem berücksichtigt werden.<sup>12</sup>

Den Online-Fragebogen vollständig ausgefüllt haben:

- 285 niederschwellige, polyvalente Beratungsangebote (d.h. 57 Prozent der 500 identifizierten Angebote)
- 14 Selbsthilfeprojekte/Selbsthilfeorganisationen (d.h. 63 Prozent der 21 identifizierten Angebote)
- 12 Selbsthilfegruppen/-zentren (d.h. 75 Prozent der 16 identifizierten Angebote).

<sup>12</sup> Einige befragte Stellen, insbesondere Jugend-, Rechts-, Schulden und Budgetberatungsstellen, gaben an, sich mit Sozialversicherungsfragen nicht auszukennen. Da dies aber als Voraussetzung für die Aufnahme in das Inventar galt, wurden diese Angebote nicht berücksichtigt.



## 4 Bestandsaufnahme von Online-Informationsangeboten

Welche Online-Informationsangebote und Datenbanken für armutsbetroffene Menschen sind in der Schweiz zugänglich, und entsprechen diese den Anforderungen, die armutsbetroffene Menschen an sie stellen? In einem ersten Teil werden Anforderungen an gute Online-Informationsangebote aus der Sicht von armutsbetroffenen Menschen präsentiert. Danach folgen Beschreibungen und Bewertungen einer Auswahl an besonders relevanten Online-Informationsangeboten und -Datenbanken, die aufgrund umfangreicher Internetrecherchen zusammengestellt wurden. Unterschieden werden die Angebote nach solchen, die breite Informationen für verschiedene Zielgruppen anbieten (Kapitel 4.2) und solchen, die auf spezifische Zielgruppen oder Themen fokussieren (Kapitel 4.3).

### 4.1 Anforderung aus Sicht der Betroffenen

Aus dem Entwicklungsworkshop konnte eine Reihe von Anforderungen abgeleitet werden, die armutsbetroffene Menschen an für sie nützliche Online-Informationen stellen. Die Anforderungen richten sich v.a. an die Lieferanten der Inhalte einer zu entwickelnden Online-Plattform und können durch die Betreiberin einer Online-Plattform nur beschränkt beeinflusst werden. Sie sind nicht technischer oder funktionaler Natur, sondern beziehen sich auf die Qualität der Informationen, die Sprache sowie auf die Form der Informationsvermittlung. Bereits heute können diese Anforderungen durch die Redaktoren bestehender Online-Informationsangebote umgesetzt werden.

#### 4.1.1 Qualität der Information

Gute Informations- und Beratungsangebote sehen die Workshopteilnehmenden dann bereitgestellt und gewährleistet, wenn das hinter dem Webangebot stehende Personal über Sach- und Fachkenntnisse verfügt. Angeregt wird diesbezüglich die Entwicklung eines Qualitätssiegels (ausgehend von Audits Vergabe durch öffentliche oder private Stelle), wie es bereits für Webseiten im medizinischen Bereich besteht (mehr hierzu in Kapitel 7.3.4).

Aus Sicht der Betroffenen ist es von zentraler Bedeutung, dass die auf der Webseite erscheinenden Informationen nicht nur relevant und nützlich, sondern auch aktuell sind. Ist dies der Fall, wird die Webseite öfter genutzt. Auch bemerken die Betroffenen, dass auf den Webseiten geschaltete Links teilweise nicht funktionieren oder manchmal auf Informationen weisen, die weder relevant noch aktuell sind. Solche Links sind zu vermeiden.

#### 4.1.2 Anforderungen an die Sprache

Den Anforderungen an die Sprache ist besonderes Gewicht beizumessen, da vergleichsweise viele Meldungen dazu geäußert wurden. Die Information ist so zu gestalten, dass sie sich inhaltlich wie sprachlich an die anvisierte Gruppe armutsbetroffener Menschen richtet. Aus Sicht der schweizerischen Sprachlandschaft sind insbesondere die Landessprachen und Englisch von Bedeutung. Die Zurverfügungstellung von Informationen in zusätzlichen Sprachen (z.B. Spanisch und Portugiesisch) ist zu erwägen. Weiter erleichtern einfache Begriffe und einfache Sprache, kurzer wesentlicher Inhalt, aussagekräftige Titel und sprechende Registerbezeichnungen der Webseiten das Verstehen der Inhalte. Abkürzungen sind zwar für Fachpersonen greifbar, nicht aber für Menschen, die Hilfe und Information suchen.

„Behördensprache“ sollte vermieden werden. Zudem sollte bei Verlinkungen die einmal gewählte Sprache konsistent weitergeführt werden.

Andererseits wird Sprache verstanden als die Art bzw. der Ton der Informationsvermittlung. So wird gefordert, dass die Inhalte auf Augenhöhe mit den armutsbetroffenen Menschen verfasst werden, die Texte einfühlsam formuliert sind und nicht herablassend oder gar stigmatisierend wirken. Eine Stigmatisierung der armutsbetroffenen Menschen ist ausdrücklich zu vermeiden.

#### 4.1.3 Hilfsmittel der Informationsvermittlung

Damit die erforderliche Information aufgefunden wird, ist eine möglichst einfache und intuitive Navigation durch das Webangebot anzustreben. Gewünscht werden zudem prominent platzierte „Frequently Asked Questions (FAQs)“ sowie eine einfache Volltextsuche, die im Idealfall auch Rechtschreibfehler zulässt. Auch Inhaltsverzeichnisse sowie Anleitungen, die die Verwendung der Informationen erklären, werden als hilfreich empfunden.

Grafische Hilfsmittel zur Informationsvermittlung wie Piktogramme unterstützen die bessere Orientierung auf der Webseite. Gefragt ist ein guter Mix aus Videos, Text und Bildern in der Präsentation der Informationen. Das Einbinden nützlicher Werkzeuge wie Budget- oder Sozialleistungsrechner wie auch interaktive Karten wird als wünschenswert erachtet.

#### 4.1.4 Datenschutz und Anonymität

Bezüglich des Datenschutzes erachten es die Workshopteilnehmenden als wichtig, die Anonymität der hilfeschendenden Person zu gewährleisten. Auf Datenerhebungen, insbesondere auf die Speicherung von Daten, die eine Identifikation der Nutzenden eines Webangebots zulassen, sollte unbedingt verzichtet werden. Auch sollte sichergestellt sein, dass private oder halbprivate Stellen keine Daten an Behörden und Verwaltungsstellen weitergeben.

Zu beachten ist zudem, dass armutsbetroffene Menschen teilweise nur über die Benutzung öffentlicher Computer Zugang zum Internet haben. Diesbezüglich wurde im Workshop der Wunsch geäußert, bei der Bereitstellung von Geräten, die armutsbetroffenen Menschen zur Verfügung stehen (beispielsweise in Bibliotheken, Internet-Cafés, Sozialzentren etc.), der Schaffung von Privatsphäre mehr Rechnung zu tragen.

#### 4.1.5 Themen und Unterstützungsleistungen

Die Themen, nach welchen – gemäss den Workshop-Teilnehmenden – armutsbetroffene Menschen besonders stark suchen, umfassen *prioritär* die Arbeits- und die Wohnungssuche sowie das soziale Unterstützungssystem (Sozialversicherungen, Krankenkasse und insbesondere der Zugang zu Sozialhilfe). Im französischsprachigen Workshop wurde zusätzlich das Thema Trennung/Scheidung (auch Alimente) sowie die Hilfe bei Notfällen als sehr wichtig eingestuft. Im deutschsprachigen Workshop als sehr wichtig gewertet wurden zusätzlich Informationen über den Zugang zu Vergünstigungen (Essen, Kleider), Hilfe bei der Steuererklärung und allgemeine Unterstützung im Alltag sowie Information zu Weiterbildung und Treffpunkten. Ebenfalls genannt wurden Information über Grundrechte, Menschenrechte und der (kostenlose oder günstige) Zugang zur Rechtsberatung.

Als wichtig eingestuft wurden des Weiteren Informationen über Arbeitsprogramme sowie Angebote in den Bereichen Gesundheit, Mobilität, Kinderbetreuung und Kultur. Die deutschsprachige Gruppe findet es zudem wichtig, Information über die Ausgestaltung der Sozialhilfe (Mietzinslimiten, Höhe der Unterstützungsbeiträge etc.) zu erhalten.



Zusammengefasst umfassen die Informationsbedürfnisse armutsbetroffener Menschen im Internet insbesondere die folgenden thematischen Gebiete:

- Arbeitssuche, wie auch Arbeitslosigkeit, Aussteuerung
- Wohnungssuche (insbesondere Möglichkeiten zur Suche nach günstigem Wohnraum)
- Rechtsberatung
- Sozialleistungen (mit Sozialleistungsrechner)
- Unterstützung im sozio-medizinischen Bereich
- Krisen- und Hilfsangebote
- Hilfe für Migranten/-innen (z.B. Asylsuche, Sprachkurse)
- Hilfe bei Trennung/Scheidung/Alimenten
- Netzwerke, Treffpunkte und Begegnungszentren
- Vergünstigungen und Alltagsunterstützung (Leben mit wenig Geld).

## 4.2 Themenübergreifende Informationsangebote

Ein Anliegen der Betroffenen ist, sich allgemein über das verfügbare Angebot informieren zu können. Während die Information privater Angebote (von Stiftungen, Vereinen etc.) meist auf bestimmte Zielgruppen oder Themen fokussiert ist, kann man sich in der Regel bei den Behörden (Bund, Kantonen und Gemeinden) breiter informieren. In diesem Teilkapitel wird auf die allgemeine Online-Information im Sozialbereich auf überregionaler Ebene (Kapitel 4.2.1), kantonaler Ebene (4.2.2) sowie auf Ebene grosser Städte (Kapitel 4.2.3) eingegangen.

### 4.2.1 Überregionale Angebote

Die Schweizer Behörden informieren über die Webseiten der verschiedenen Departemente und Ämter und bieten über die Online-Plattform [www.ch.ch](http://www.ch.ch) Informationen zu den verschiedensten Anliegen und Themen. Bei ch.ch handelt sich um eine gemeinsame Dienstleistung des Bundes, der Kantone und der Gemeinden. Im Grunde genommen kann ch.ch als eine Art Suchmaschine und Orientierungshilfe verstanden werden oder aber als Zugangsportale auf Bundesebene für alle weiteren föderalen Ebenen. Aufgebaut ist die Seite so, dass einfache und kurze Informationstexte zu verschiedensten Stichworten abgerufen werden können. Ferner gibt es eine direkte Verlinkung etwa mit kantonalen oder kommunalen Stellen zu deren Informationen und Formularen. So wird man beispielsweise unter dem Stichwort Arbeitslosigkeit darauf aufmerksam gemacht, dass man sich bei Stellenverlust beim Regionalen Arbeitsvermittlungszentrum (RAV) anmelden muss. Über die Eingabe der Postleitzahl erfolgt die Weiterleitung zur Webseite des zuständigen RAV.

Die Stichworte Armut, Sozialhilfe oder auch Kultur-Legi waren zum Zeitpunkt der Bestandsaufnahme auf ch.ch allerdings nicht zu finden. Dies haben die Teilnehmenden des Entwicklungsworkshops als wichtige Schwäche des Webangebots genannt. Bezüglich Suchmöglichkeiten kritisierten sie die alphabetische Sortierung der Themen, mit der die Suche eher mühsam und zeitaufwändig sei. Am Design der Seite wurde vor allem die zu kleine und nicht veränderbare Schrift kritisiert. Gelobt wurden hingegen die Bildergestaltung und die Arbeit mit Videos. Beide Workshop-Gruppen waren der Ansicht, dass die Informationen neben den Landessprachen und Englisch auch in anderen Sprachen (Portugiesisch, Spanisch, Arabisch, Albanisch etc.) abrufbar sein sollten und plädierten für weniger Text und eine einfachere Ausdrucksweise.

Die einzige überregionale Informationsplattform in der Schweiz, die auf soziale Anliegen fokussiert, ist auf die französischsprachige Schweiz beschränkt: Der Guide Social Romand ([www.guidesocial.ch](http://www.guidesocial.ch)) ist eine Datenbank-basierte Plattform, die detaillierte und umfangreiche Informationen zu allen sozialen Anliegen bietet. Neben einer Beschreibung des Themas (Fliesstext mit vielen Zwischentiteln, die als Hyperlinks formatiert sind) werden auch die relevanten Rechtsgrundlagen und Adressen von Fachstellen in der Westschweiz verlinkt. Die beteiligten Kantone sind Freiburg, Genf, Jura, Neuenburg, Waadt und Wallis, die auf ihren jeweiligen Webseiten auch auf dieses Angebot verweisen. Der Guide Social Romand ist als breite Informationsplattform für alle sozialen Anliegen konzipiert und schliesst damit armutsbetroffene Menschen mit ein – unter anderem sind detaillierte Informationen zur Sozialhilfe zu finden. Der Guide ist ausschliesslich in französischer Sprache verfügbar. Die Webseite bietet drei Arten von Datenbankrecherchen an, nämlich zum kantonalen Recht und zum Schweizer Recht sowie zu nützlichen Adressen und Links. Strukturiert ist die Plattform dabei territorial und andererseits nach Themenbereichen. Es bestehen Suchmöglichkeiten über Stichworte. Bilder, Piktogramme, Videos oder Karten werden keine verwendet. Die Nutzung dieser Plattform erfordert gute Lesekompetenzen.

#### 4.2.2 Kantonale Informationsangebote und Online-Datenbanken

Alle Kantone bieten auf ihren Webseiten Informationen zum Thema Soziales – häufig auch Soziales und Gesundheit. Dabei bezieht die Information auch Leistungen von Bund, Gemeinden und privaten Partnern mit ein. Inwieweit es Sinn macht, armutsbetroffene Menschen auf die Informationen der kantonalen Seiten zu verweisen, hängt sowohl vom Wohnort wie auch vom Wohnkanton ab. Gerade wer in einer grösseren Stadt lebt, findet die Information in der Regel passgenauer auf der Webseite der Stadt (vgl. Kapitel 4.2.3). Wer in einer kleinen Gemeinde lebt, ist hingegen oft mit der kantonalen Webseite besser bedient. Viele – gerade kleinere und mittelgrosse – Kantone bieten eine thematisch strukturierte Übersicht zu den sozialen Themen sowie Übersichten zu den verfügbaren Beratungs- und Unterstützungsangeboten an. Darin wird jeweils auch auf die Unterstützungsangebote der Gemeinden und des Bundes sowie privater Institutionen (z.B. Stiftungen und Vereine), die im Bezugsgebiet relevant oder tätig sind, hingewiesen. In acht Kantonen sind hierzu Online-Datenbanken mit erweiterten Suchfunktionen verfügbar (vgl. Tabelle 4.1). Ansonsten werden Linksammlungen oder PDF-Listen bereitgestellt (vgl. Tabelle 10.1 im Anhang).

Die für armutsbetroffene Menschen relevanten Informationen im Bereich Soziales ist bei den Onlineauftritten der Kantone unterschiedlich aufgebaut, unterschiedlichen Verwaltungseinheiten zugeordnet und nicht immer ist der Zugang von der Einstiegsseite des Kantons aus sehr intuitiv. Schnell findet man die gewünschten Informationen vor allem bei den Webseiten, die eine thematische und/oder Lebenslagenorientierte Gliederung der Informationen bereitstellen. Auch die Online-Datenbanken sind alle unterschiedlich strukturiert und aufgebaut (vgl. Tabelle 4.1).

Tabelle 4.1 Online-Datenbanken zum sozialen Angebot der Kantone

Kanton	Bezeichnung (Betreiberin)	Inhalt	Suchfunktion	Suchresultate	Bemerkungen
AG	<a href="#">Institutionenverzeichnis</a> <sup>13</sup>	Soziale Angebote	Suche nach Stichwort, Thema, Einrichtungstyp – und erweiterte Suche nach Zielgruppe, Ort und Bezirk.	Liste mit Bezeichnung, Ort, Einrichtungstyp, hinterlegt sind Informationsseiten mit Beschreibung, Stichworten und Kontakten.	Wenig Text, umfassende aber etwas komplizierte Suche, gute und hilfreiche Informationsseiten.
LU	<a href="#">Adressen Soziales</a> <sup>14</sup>	Soziale Angebote	Stichworte nach Dienstleistung und Lebenslage oder Volltextsuche.	Liste mit Kurzbeschreibung und Direktlink zum Angebot.	Rasche und zielgerichtete Suche. Angebote selber werden aber nicht näher beschrieben.
SZ	<a href="#">Sozialverzeichnis</a> <sup>15</sup>	Soziale Angebote	Art der Dienstleistung und/oder Suche nach Gemeinde/PLZ, Volltextsuche.	Liste mit Kontaktinformationen und Links sowie hinterlegt eine Seite mit Details zum Angebot.	Einfache Suche, Resultate rasch überblickbar.
BB	<a href="#">sozialkompas.ch</a> (fabe Basel)	Soziale Angebote beider Basel	Freier Suchbegriff und Ort.	Liste mit Adressen sowie hinterlegt Seiten mit Details und Link zum Angebot, Karte und Kontakt.	Gute Präsentation der Resultate, keine thematisch strukturierte Suchmöglichkeit.
SG	<a href="#">Verzeichnis der Sozialberatungsstellen</a> <sup>16</sup>	Beratungs- und Fachstellen	Suche nach Region, Gemeinde und Art der Sozialberatung/Art der Stelle.	Liste mit Standort und Bezeichnung sowie hinterlegte Seite mit Details zum Angebot.	Fokus auf Sozialberatung, Verzeichnis wird aktiv bewirtschaftet und regelmässig aktualisiert.
TG	<a href="#">Sozialnetz Thurgau</a> <sup>17</sup>		Stichworte über mehrere Ebenen, intuitive Auswahl über Schalter.	Liste mit aussagekräftigen Bezeichnungen, hinterlegt mit knappen Übersichtsseiten zu den Angeboten.	Intuitive und gut strukturierte Suche (wenig Text, Irrelevantes ist ausgeblendet), Ergebnisse rasch überblickbar.
ZG	<a href="#">Sozialverzeichnis</a> <sup>18</sup>	Beratungs- und Fachstellen, Einrichtungen	Volltextsuche, Stichwortliste (alphabetisch), interaktive Karte.	Ergebnisseite mit Kurzbeschreibung, Link, Kontaktinformation und Öffnungszeiten.	Suche ist wenig strukturiert, Ergebnisse rasch überblickbar, dank aussagekräftigen Bezeichnungen und kurzen Texten.
ZH	<a href="#">Soziale Hilfe von A-Z</a> <sup>19</sup> (ZAHW)	Gesamtes soziales Angebot (über 3000 Einträge)	Interaktive Gemeindegkarte, Stichworte zu Zielgruppen, Problem-bereich, Alter und Angebotstyp.	Hinterlegt sind ausführliche Detailseiten.	Umfassende und komplexe Datenbank, die sich primär an den Bedürfnissen von Fachpersonen orientiert.

<sup>13</sup> <https://www.ag.ch/de/dgs/gesellschaft/soziales/institutionenverzeichnis/institutionenverzeichnis.jsp>

<sup>14</sup> [https://disg.lu.ch/adressen\\_soziales](https://disg.lu.ch/adressen_soziales)

<sup>15</sup> [http://www.sz.ch/xml\\_1/internet/de/application/d5/d937/p25446.cfm](http://www.sz.ch/xml_1/internet/de/application/d5/d937/p25446.cfm)

<sup>16</sup> [http://www.sg.ch/home/soziales/sozialberatung/verzeichnis\\_der\\_sozialberatungsstellen.html](http://www.sg.ch/home/soziales/sozialberatung/verzeichnis_der_sozialberatungsstellen.html)

<sup>17</sup> <http://www.sozialnetz.tg.ch>

<sup>18</sup> <https://sozialverzeichnis.zug.ch>

<sup>19</sup> <https://www.zhaw.ch/de/sozialarbeit/dienstleistung/informationsdienste/#c34109>

#### 4.2.3 Online-Informationen der grossen Städte

Auch die grösseren Städte haben zum Teil ein eindrückliches Angebot zur Selbstinformation mit Verweis auf die zuständigen Stellen (vgl. Tabelle 10.2 im Anhang). Übersichtliche Informationen mit Hinweisen zu Hilfsangeboten oder Vergünstigung bietet beispielsweise der [Wegweiser des Sozialdepartements der Stadt Zürich](#)<sup>20</sup>. Auch in der Stadt Bern gibt es einen [Sozialwegweiser](#)<sup>21</sup>, der zum Zeitpunkt der Bestandsaufnahme allerdings noch nicht in den neuen Online-Auftritt der Stadt eingebaut worden ist.

### 4.3 Themenspezifische Informationsangebote

Die Inhalte des vorliegenden Teilkapitels stellen wichtige Angebote nach Themen geordnet dar, die im weiteren Sinne auch als zielgruppenorientierte Webseiten verstanden werden können: Arbeitslose, Personen mit Versicherungsfragen, Personen mit Finanz- und Schuldenfragen etc. Bei den meisten Webseiten handelt es sich entweder um Online-Plattformen oder um Web-Auftritte von Organisationen, die weitergehende Informationen sowie Verlinkungen und Hinweise zu den eigenen Beratungs- und Hilfsangeboten beinhalten. Im Besonderen wird auf die zur Verfügung gestellten Online-Datenbanken hingewiesen. Erläuternd ist zu vermerken, dass die hier präsentierten Angebote nur eine sehr kleine Auswahl aller Web-Auftritte mit weitergehenden Informationen umfassen. Von den Beratungsangeboten und Selbsthilfeprojekten, die an der Online-Erhebung teilgenommen haben, geben 92 Prozent an, eine Website mit Informationen zu den eigenen Dienstleistungen zu betreiben. Ein Drittel gibt an, auf der Webseite weiterführende Informationen zu Sozialversicherungen und anderen für armutsbetroffene Menschen relevanten Themen aufzuführen und 11 Prozent bieten Online-Datenbanken mit Übersichten zu weiteren Angeboten und Stellen an.

#### 4.3.1 Sozialversicherungen und weiteres Unterstützungssystem

Die zentrale Informationsplattform im Bereich der Sozialversicherungen ist die Seite [www.ahv-iv.ch](http://www.ahv-iv.ch). Hier können die wichtigen offiziellen Informationen zu allen Versicherungsleistungen nach Lebenssituation, nach Art der Versicherung und nach Art der Versicherten abgerufen werden. Die Plattform gibt auch Hinweise auf Ansprechpartner und beantwortet häufig gestellte Fragen.

Hilfreiche Seiten für die Selbstinformation bieten daneben insbesondere auch die in zehn Kantonen (AG, BS, BL, GL, GR, SH, SG, TG, UR) vorhandenen Sozialversicherungsanstalten (oder Sozialversicherungsstellen). Diese Seiten beinhalten die zusammengeführten Informationen zu allen Sozialversicherungen sowie Online-Schalter und Berechnungstools. Besonders gut gelungen ist der [Online-Sozialleistungsrechner](#) des Kantons Basel-Stadt<sup>22</sup>. Hier können Ratsuchende einerseits eine Berechnung des Leistungsanspruchs auf Prämienverbilligung, Familienmietzinsbeiträge, Alimentenbevorschussung, Sozialhilfe, Ergänzungsleistungen zu AHV/IV, Tagesbetreuung und Ausbildungsbeiträge vornehmen. Andererseits können sich Ratsuchende mit Hilfe eines Kurztests auch einfach und übersichtlich aufzeigen lassen, welche dieser Leistungen für die jeweils angegebene Situation in Frage kommen. Informationen zur Sozialhilfe, mit Hintergrund zu den gesetzlichen Grundlagen, Anspruchs- und Mietzinslimiten sind auf den Seiten der Kantone zu finden.

<sup>20</sup> <https://www.stadt-zuerich.ch/sd/de/index/erschliessung/tab1/wegweiser.html>

<sup>21</sup> <http://www.bern.ch/sozialwegweiser>

<sup>22</sup> <http://www.wsu.bs.ch/sozialleistungsrechner.html>

#### 4.3.2 Arbeit und Bildung

Die offizielle Informationsseite für Arbeitslose der Behörden findet sich unter [www.treffpunkt-arbeit.ch](http://www.treffpunkt-arbeit.ch). Die Webseite bietet die Möglichkeit Stellen auszuschreiben oder zu suchen. Ebenfalls werden Adressen referenziert und weitergehende Informationen zum Arbeitsmarkt aufgeführt.

Der Zugang zu Informationen über Beschäftigungsmöglichkeiten gehört zu den in den Workshops erhobenen Anliegen armutsbetroffener Menschen. Gute überregionale Informationsangebote für Langzeitarbeitslose, beispielsweise bezüglich Modellen, Programmen und Massnahmen der Arbeitsintegration, gibt es allerdings nicht. Insbesondere gibt es auch keine Datenbanken, in denen die möglichen Angebote aufgelistet wären. Hier muss die Information dezentral bei den Anbietern zusammengesucht werden. Am ehesten würde sich hier anbieten, auf den grössten überregionalen Anbieter, das Schweizerische Arbeiterhilfswerk, zu referenzieren (<http://www.sah-schweiz.ch/>). Eine öffentlich zugängliche Datenbank aller Angebote unter dem Dach des SAH wird allerdings auch hier nicht angeboten. Man muss also über die jeweiligen kantonalen oder regionalen Web-Seiten nach den konkreten Angeboten suchen.

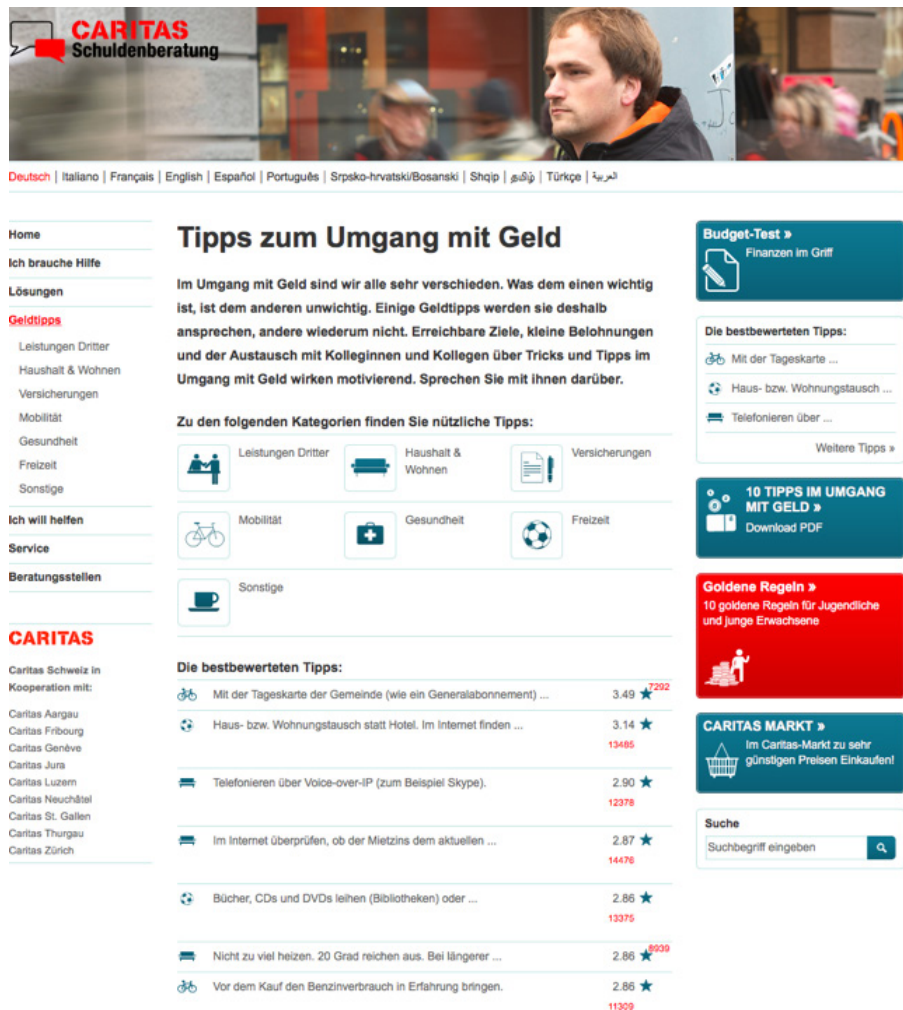
Die wichtigste allgemeine Informationsplattform im Bereich Bildung ist unter dem Link [www.berufsberatung.ch](http://www.berufsberatung.ch) zu finden. Spezifischer zur Finanzierung von Bildung gibt die Seite <https://stipendien.educa.ch> Auskunft. Auf dieser Seite werden auch Links zu sämtlichen Stipendienstellen aufgeführt.

#### 4.3.3 Finanzen und Schulden

Zu den Themen Schulden und Budget gibt es verschiedene Möglichkeiten zur Selbstinformation und auch über das Internet angebotene „Werkzeuge“ zum Umgang mit Schulden und Geld. Die Schuldenberatungsstellen der Schweiz sind in einem Dachverband organisiert. Dieser führt über seine Website (Deutsch und Französisch; [www.schulden.ch](http://www.schulden.ch)) Informationen, konkrete Tipps sowie Adressen der Schuldenberatungsstellen auf. Prominent ist auch der Link zur SOS Schulden, Beratungshotline der Caritas, an der sich verschiedene Schuldenberatungsstellen beteiligen. Informationen im Tessin sind bei der Mitgliedorganisation SOS Debiti zu finden ([sosdebiti.ch](http://sosdebiti.ch)).

Ein weiteres Web-Informationsangebot hat die Schuldenberatung St. Gallen aufgebaut: [www.schuldenberatung.ch](http://www.schuldenberatung.ch). Diese Stelle betreibt zusammen mit der Caritas Thurgau zudem eine Schulden-Toolbox ([toolbox-schulden.ch](http://toolbox-schulden.ch)), die Anweisungen und Hilfsmittel zur Selbsthilfe bietet. Im Bereich Budgetberatung gibt es ebenfalls einen Dachverband der Beratungsstellen (Budgetberatung Schweiz), der auf der Webseite [www.budgetberatung.ch](http://www.budgetberatung.ch) in drei Sprachen viele Informationen und Hilfsmittel (App, Onlineberechnung, Budgetvorlagen für unterschiedliche Zielgruppen, Beispiele, Merkblätter etc.) bereitstellt. Spezifisch auf Jugendliche ausgerichtet ist die Informationsseite [firstbudget.ch](http://firstbudget.ch).

Das Informations- und Beratungsangebot der Caritas ist direkt auf Personen ausgerichtet, die mit wenig Geld auskommen müssen und/oder verschuldet sind. Wer über das Portal [www.caritas.ch](http://www.caritas.ch) einsteigt, findet unter dem Reiter „Hilfe finden“ Information, Beratung und Hilfe. Fokussiert auf die Bedürfnisse betroffener Personen ausgerichtet ist die Seite [www.caritas-schuldenberatung.ch](http://www.caritas-schuldenberatung.ch) (SOS Schulden), die einfach und übersichtlich aufgebaut ist. Zu finden sind nicht nur rasch Kontakte für die Telefon-Hotline und die Online-Beratung (SOS Schulden) sowie Stellen für die Vor-Ort-Beratung, sondern auch viele Tipps und Links, wie man mit wenig(er) Geld leben kann (vgl. Abbildung 4.1).



**CARITAS Schuldensberatung**

Deutsch | Italiano | Français | English | Español | Português | Srpsko-hrvatski/Bosanski | Shqip | ئۇيغۇر | Türkçe | العربية

**Home**

Ich brauche Hilfe

Lösungen

**Geldtipps**

Leistungen Dritter  
Haushalt & Wohnen  
Versicherungen  
Mobilität  
Gesundheit  
Freizeit  
Sonstige

Ich will helfen

Service

Beratungsstellen

**CARITAS**

Caritas Schweiz in Kooperation mit:

Caritas Aargau  
Caritas Fribourg  
Caritas Genève  
Caritas Jura  
Caritas Luzern  
Caritas Neuchâtel  
Caritas St. Gallen  
Caritas Thurgau  
Caritas Zürich

## Tipps zum Umgang mit Geld

Im Umgang mit Geld sind wir alle sehr verschieden. Was dem einen wichtig ist, ist dem anderen unwichtig. Einige Geldtipps werden sie deshalb ansprechen, andere wiederum nicht. Erreichbare Ziele, kleine Belohnungen und der Austausch mit KollegInnen und Kollegen über Tricks und Tipps im Umgang mit Geld wirken motivierend. Sprechen Sie mit ihnen darüber.

Zu den folgenden Kategorien finden Sie nützliche Tipps:

Leistungen Dritter | Haushalt & Wohnen | Versicherungen  
Mobilität | Gesundheit | Freizeit  
Sonstige

**Die bestbewerteten Tipps:**

Mit der Tageskarte der Gemeinde (wie ein Generalabonnement) ...	3.49	★ <sup>7292</sup>
Haus- bzw. Wohnungstausch statt Hotel. Im Internet finden ...	3.14	★ <sup>13485</sup>
Telefonieren über Voice-over-IP (zum Beispiel Skype).	2.90	★ <sup>12378</sup>
Im Internet überprüfen, ob der Mietzins dem aktuellen ...	2.87	★ <sup>14476</sup>
Bücher, CDs und DVDs leihen (Bibliotheken) oder ...	2.86	★ <sup>13375</sup>
Nicht zu viel heizen. 20 Grad reichen aus. Bei längerer ...	2.86	★ <sup>8039</sup>
Vor dem Kauf den Benzinverbrauch in Erfahrung bringen.	2.86	★ <sup>11309</sup>

**Budget-Test** » Finanzen im Griff

Die bestbewerteten Tipps:

- Mit der Tageskarte ...
- Haus- bzw. Wohnungstausch ...
- Telefonieren über ...

Weitere Tipps »

**10 TIPPS IM UMGANG MIT GELD** » Download PDF

**Goldene Regeln** » 10 goldene Regeln für Jugendliche und junge Erwachsene

**CARITAS MARKT** » Im Caritas-Markt zu sehr günstigen Preisen einkaufen!

Suche: Suchbegriff eingeben

Abbildung 4.1 Online-Information auf [www.caritas-schuldenberatung.ch](http://www.caritas-schuldenberatung.ch)

Ebenfalls sind Angebote für Hilfestellungen und Inanspruchnahme von Hilfe möglich. Es werden verschiedenste Beratungsstellen referenziert, Tipps bewertet und die Rangfolge der Tipps auf der Webseite präsentiert. Dem Anliegen der Betroffenen nach einem Angebot in verschiedenen Sprachen wird hier besondere Beachtung geschenkt.

#### 4.3.4 Weitere Themen und Zielgruppen

Ausländerinnen und Ausländer finden auf der Seite [www.migraweb.ch](http://www.migraweb.ch) Informationen zu allen wichtigen Themen (u.a. auch Soziale Sicherheit, Arbeit, Geld) in 18 verschiedenen Sprachen. Für Familien ist das Angebot an Webinformationen sehr gross. Zu nennen ist weiter der Wegweiser von [www.profamilia.ch](http://www.profamilia.ch). Jedoch werden auch über das private und teilweise kommerziell betriebene Familienportal [www.diefamilie.ch](http://www.diefamilie.ch) für die Kantone Bern, Zürich, Waadt, Genf, Wallis und Neuenburg Informationen verfügbar gemacht. Es werden Informationen und Fragen rund um Budget und Sozialleistungen präsentiert. Speziell für Einelternfamilien zu erwähnen ist die Website des Schweizerischen Verbands alleinerziehender Mütter und Väter, die daran ist, eine Online-Infothek aufzubauen ([www.einelternfamilie.ch](http://www.einelternfamilie.ch)).

#### 4.4 Ergebnisse der Bestandsaufnahme

Das Strukturierungskonzept sieht vor, dass die zentralen und wichtigsten Links zu weiteren Informationen jeweils auf der rechten Seite des Suchergebnisses eingeblendet werden (vgl. Kapitel 7.2.2). Hierzu wird aus den gesammelten Linklisten eine Datenbank erstellt. Die Strukturierungsvariablen dieser Datenbank orientieren sich an den Zielgruppen und Themen des Strukturierungskonzepts. Weitere zentrale Variablen sind die Sprache, die Region, die Priorität sowie eine Kurzbeschreibung des Informationsangebots in den jeweils relevanten Sprachen.

Wichtig ist eine Verlinkung mit den relevanten Informationen einer Seite. Gerade bei den Webseiten der Behörden kann dies aufgrund der föderalen Strukturen der Schweiz eine echte Herausforderung darstellen. Die Seiten sind unterschiedlich aufgebaut und werden auch immer wieder überarbeitet. Es ist davon auszugehen, dass armutsbetroffene Menschen die Strategie, im Internet nach Unterstützungsmöglichkeiten zu suchen, sofort wieder aufgeben, wenn die für sie relevanten Informationen nicht rasch und einfach (sowie vernetzt) präsentiert und aufgefunden werden können. Um solche Frustrationserlebnisse möglichst zu vermeiden, sollten die Betreibenden der Plattform die verlinkten Seiten regelmässig auf Aktualität hin überprüfen und nach neuen relevanten Informationen suchen. Dies bedeutet allerdings auch viel Handarbeit und entsprechend hohe Betriebskosten.





## 5 Bestandsaufnahme niederschwelliger, polyvalenter Beratungsangebote

In diesem Kapitel werden die Ergebnisse der Bestandsaufnahme niederschwelliger, polyvalenter Beratungsangebote präsentiert. Hierzu wird in einem ersten Teilkapitel auf die Anforderungen an solche Angebote aus Sicht armutsbetroffener Menschen eingegangen. Weiter wird aufgezeigt, um was für Angebote es sich handelt und auf welche Zielgruppen diese fokussieren (Kapitel 5.2). Das nachfolgende Teilkapitel präsentiert die zentralen Charakteristiken der erhobenen Angebote gemäss den Resultaten der Online-Befragung. Im Zentrum stehen dabei die thematische Expertise, Zugang zu den Angeboten, die Beratungskanäle sowie Hilfeleistungen die zusätzlich zur Beratung in Anspruch genommen werden können (Kapitel 5.3). Kapitel 5.4 vertieft Ergebnisse in Hinblick auf den für eine Online-Plattform besonders zentralen Bereich der Online-Beratung.

### 5.1 Anforderung aus Sicht armutsbetroffener Menschen

Aus den Wünschen der Teilnehmenden am Entwicklungsworkshop lässt sich eine Reihe von Anforderungen an Beratungsangebote ableiten. Es besteht der Wunsch nach allgemeinen Anlaufstellen, an die sich Hilfesuchende im Rahmen verschiedener Bedürfnisse und Anliegen wenden können. Wichtig ist insbesondere eine offene Haltung für die Problemlage, da den Hilfesuchenden beim Erstkontakt oft noch gar nicht ganz klar ist, was sie konkret benötigen. Der Bedarf an zentralen sozialen Anlaufstellen, die eng mit den bereits bestehenden Stellen und Diensten zusammenarbeiten, wird auch von Knüsel et al. (2008) als nötig erachtet.

Thematisch wird vor allem eine umfassende Rechtsberatung gewünscht, damit die Betroffenen ihre Rechte kennen (lernen können). Die grossen rechtlichen Unterschiede zwischen den Kantonen im Bereich Armut werden als wichtiger Hinderungsgrund gesehen, um sich angemessen informieren zu können. Betont wird auch, dass die Fachkenntnisse der Beratenden wichtig sind.

Eine Reihe der geäusserten Anliegen bezieht sich auf den Stil, wie der Erstkontakt erfolgt sowie Gespräche geführt werden. Konkret wünschen sich armutsbetroffene Menschen, dass ihnen in Würde und auf Augenhöhe begegnet wird. Herablassende Äusserungen und Gesten sind zu vermeiden, genauso wie stigmatisierende Bezeichnungen und Ausdrücke. Als wichtig wird ebenfalls erwähnt, dass Angebote genutzt werden können, ohne sich als von Armut betroffen bekennen zu müssen. Auch dies spricht für allgemeine Anlaufstellen, die sich nicht ausschliesslich an armutsbetroffene Menschen wenden.

Niederschwelligkeit bedeutet für die Teilnehmenden des Workshops, dass eine Erstberatung auch anonym in Anspruch genommen werden kann. Ist das Angebot durch eine Empfehlung der ratsuchenden Person bekannt gemacht worden, so steigt das Vertrauen zum Angebot und zur Qualität der angebotenen Leistung. Multiple Kommunikationskanäle, die für das Einholen von Informationen oder für die Beratung genutzt werden können, werden eher als Niederschwelligkeit angesehen. Konkret sollten Angebote sowohl via Internet, per Telefon, per E-Mail, per SMS, per Online-Beratung (Chat) und persönlich in Anspruch genommen werden können. Weitere Anforderungen, die der Niederschwelligkeit dienen, sind grosszügige Öffnungszeiten sowie klare Wegbeschreibungen. Das Angebot – ob im Internet oder vor Ort – sollte so gestaltet sein, dass sich die hilfesuchenden Personen einfach

und schnell orientieren können. Auch eine zentrale Lage (der Vor-Ort-Angebote) trägt zur Niederschwelligkeit bei.

## 5.2 Die Beratungsangebote

Die Bestandsaufnahme umfasst die niederschweligen Anlauf- und allgemeine Beratungsstellen der Kantone und Gemeinden, Beratungsangebote der Hilfswerke (Pro-Werke, Heilsarmee, Caritas, Centres Sociaux Protestants) sowie die Sozialberatungsstellen der Betroffenenorganisationen im Bereich Krankheit und Behinderung (Lungenliga, Krebsliga, Procap) und der Kirchen. Ebenfalls berücksichtigt wurden konkrete Hilfsangebote, wie Treffpunkte für armutsbetroffene Menschen, Notschlafstellen etc. sofern dort Zugang zu Sozialberatung durch Fachpersonen besteht. Zudem gibt es eine Reihe von Angeboten, die jeweils kantons- oder ortsspezifisch sind. Insgesamt konnten so 217 einzelne Beratungsangebote, die insgesamt rund 520 Beratungsstellen umfassen, identifiziert werden (vgl. Anhang Tabelle 10.3).

### 5.2.1 Allgemeine Anlaufstellen

Bei armutsbetroffenen Menschen besteht in der Regel ein Wunsch nach allgemeinen und niederschweligen Anlaufstellen, die zu verschiedenen Problemen Auskunft geben und eine Ersttriage vornehmen können. Für die Bereitstellung solcher Anlaufstellen zeichnen in der Schweiz entweder staatliche oder kirchliche Akteure sowie auch christliche Hilfswerke (Caritas, Heilsarmee, Centres Sociaux Protestants, Stiftung Pfarrer Ernst Sieber) verantwortlich. Bei national tätigen Hilfswerken wie der Heilsarmee oder Caritas gibt es keine einheitliche Handhabung, d.h. diese betreiben nur in einem Teil der Kantone niederschwellige allgemeine Sozialberatungsstellen.

Die föderal sehr unterschiedlich gewachsenen und geregelten Strukturen der Sozialberatung in den Kantonen wurden in Kapitel 2.1.5 besprochen. Je nach kantonalem Modell der Sozialberatung bestehen unterschiedliche Zugänge und spielen staatliche Angebote in der allgemeinen, niederschweligen Beratung von armutsbetroffenen Menschen eine kleinere oder grössere Rolle. In Kantonen mit einem zentralisierten und teilweise auch mit einem semi-zentralisierten Modell der Sozialberatung bestehen niederschwellige Zugangsmöglichkeiten zu einer Fachberatung im Rahmen von Sozialzentren oder Sozialdiensten (vgl. Tabelle 5.1).

In den Kantonen Fribourg und Solothurn, die dem semi-zentralisierten Modell zugeordnet wurden, sind die regionalen Sozialdienste nicht als niederschwellige Anlaufstellen konzipiert. Der Kantonen Fribourg betreibt dafür als einziger Kanton der Schweiz seit 2010 eine allgemeine niederschwellige Anlaufstelle: *Fribourg pour Tous/Freiburg für alle*:

*„Die Aufgabe dieser neuen Anlaufstelle ist es, der gesamten Bevölkerung des Kantons Freiburg einen einfachen, gerechten, neutralen und benutzerfreundlichen Zugang zu individuell zugeschnittenen Informationen zu ermöglichen, mit denen die Personen sich innerhalb des Sozialdispositivs besser zurechtfinden und sich an die professionellen Hilfsdienste wenden können, die ihren Bedürfnissen am besten entsprechen, um einer Verschlechterung der sozialen Lage vorzubeugen. Dies geschieht in absoluter Vertraulichkeit und vollkommen unverbindlich.“<sup>23</sup>*

<sup>23</sup> Eigene Beschreibung des Angebots gemäss Online-Erhebung.

Die Stelle kann vor Ort, über Telefon oder E-Mail kontaktiert werden. Sie wird durch zwei Fachpersonen in Teilzeitarbeit bedient und berät pro Tag ungefähr zehn Personen. Beraten werden alle Personen zu allen sozialen Themen, wobei die Anonymität der Hilfesuchenden gewährleistet ist. Die Beratung erfolgt unabhängig vom Sozialdienst oder einer Stelle, die Sozialbeiträge ausrichtet. Dies ist bei allen anderen in Tabelle 5.1 aufgeführten Stellen nicht der Fall.

Tabelle 5.1 Allgemeine Anlauf- und Beratungsstellen mit kantonaler Reichweite (staatlich)

Kanton	Bezeichnung	Anzahl Standorte	Stelle ist auch zuständig für Sozialhilfe	Anonymer Zugang möglich
AI	Sozialberatung Appenzell Innerrhoden	1	Ja	Nein
FR	Fribourg pour Tous/Freiburg für Alle	1	Nein	Ja
GE	Centres d'Action Sociale	18	Ja	Ja
GL	Sozialberatung Glarus	1	Ja	Ja
GR	Regionale Sozialdienste	9	Ja	Je nach Standort
JU	Services Sociaux Régionaux	3	Ja	Ja
NE	Guichets Sociaux Régionaux	8	Ja	Ja
NW	Sozialdienst, Jugend-, Familien- und Suchberatung	1	Ja	Nein
VD	Centres Sociaux Régionaux (+Antennen)	9 (+9)	Ja	Ja
VS	Sozialmedizinischen Zentren/Centres Médico-Sociales (Privater Anbieter mit kantonalem Mandat)	18	Ja	Je nach Standort

Allgemeine staatliche niederschwellige Anlaufmöglichkeiten gibt es aber auch in Städten und Gemeindeverbänden. Zu nennen sind hier insbesondere die unabhängigen Anlaufstellen der Städte Genf (*Points info-service*) und Neuchâtel (*Boutique d'information sociale*), die ähnlich betrieben werden, wie *Fribourg pour Tous*. Insbesondere die Genfer Variante bietet zusätzlich noch einen starken Fokus auf quartierspezifische Informationen und Partizipa-

tion. Die anderen staatlichen Anlaufstellen für armutsbetroffene Menschen auf Gemeindeebene werden in der Regel durch Sozialdienste betrieben. Dazu gehören das *Sozial Info Rex* der Sozialen Dienste der Stadt Luzern und die Sozialzentren der Stadt Zürich. Auch viele andere Sozialdienste bieten niederschwellige Zugangsmöglichkeiten. Eine Auswahl dieser Angebote ist in Tabelle 5.2 aufgeführt. Da im Rahmen dieses Mandats keine flächendeckende Befragung aller Sozialdienste vorgenommen werden konnte, ist diese Liste nicht als vollständig zu betrachten. Aufgeführt wurden nur Angebote, bei denen gemäss Antworten auf die Befragung eine anonyme Beratung möglich ist.

Tabelle 5.2 Staatliche Anlauf- und Beratungsstellen in Städten und Gemeinden (Auswahl)

			Zahl der Standorte	Angebot der sozialen Dienste
Neuchâtel	NE	Boutique d'Information social	1	Nein
Genève	GE	Points info-services	4	Nein
Luzern	LU	Info Zentrum Rex	1	Ja
Zürich	ZH	Sozialzentren	5	Ja
Pfäffikon	SZ	Sozialzentrum Höfe	1	Ja
Speicher	AR	Freiwillige Beratung (Soziale Dienste Appenzeller Mittelland)	1	Ja

Hinweis: Beinhaltet nur Angebote, die an der Befragung teilgenommen haben und gemäss eigenen Angaben anonyme Beratungen anbieten.

### 5.2.2 Zielgruppenspezifische Angebote

Zielgruppenspezifisch gibt es insbesondere für Kinder und Jugendliche, Familien und Paare, Seniorinnen und Senioren sowie Menschen mit Krankheiten oder Behinderungen viele niederschwellige Beratungsmöglichkeiten. Spezifische niederschwellige Anlauf- und Beratungsstellen für Migrantinnen und Migranten sind hingegen eher selten. Einige der ermittelten Stellen richten sich auch an ganz spezifische Zielgruppen, wie zum Beispiel Landwirt/-innen oder binationale Paare.

Eltern, Kinder und Jugendliche werden unter anderem über die Beratungsangebote der Pro Juventute in der ganzen Schweiz und über verschiedene Kanäle versorgt. Rund um die Uhr und schweizweit können Kinder und Jugendliche über Kindersorgentelefon und Onlineberatung beim nationalen Beratungsdienst 147 Hilfe anfordern. In diesen Bereichen sind aber auch die Gemeinden sehr aktiv. Für Kinder und Jugendliche bieten diese über Jugendtreffs, Schulsozialarbeit und weitere niederschwellige Anlaufmöglichkeiten für Kinder und Jugendliche aus Familien mit begrenzten finanziellen Mitteln an. Überdies haben alle Eltern Zugang zur Väter- und Mütterberatung, einem niederschweligen Angebot, welches bei Bedarf weiter triagiert. Diese Angebote wurden wegen der grossen Anzahl Stellen bei der vorliegenden Bestandsaufnahme nicht berücksichtigt. Insbesondere auf die Möglichkeit, sich

an die Väter- und Mütterberatung zu wenden, sollte jedoch in der geplanten Online-Plattform unbedingt verwiesen werden.

Die Sozialberatung für Menschen, die aufgrund einer Krankheit oder einer Behinderung mit knappen finanziellen Mitteln auskommen müssen, wird in der Regel ebenfalls gut über niederschwellige Angebote abgedeckt. Hier gibt es verschiedene Stellen und Betroffenenorganisationen, die bei Bedarf kontaktiert werden können und Beratungen sowie weitere Dienstleistungen anbieten (Pro Infirmis, Procap, Krebsliga, Lungenliga, Gehörlosenfachstellen etc.). Der Bereich Alter und Altersarmut wird über die Angebote der Pro Senectute oder Anlaufstellen der Gemeinden schweizweit gut abgedeckt. Alleine Pro Senectute betreibt 130 Beratungsstellen.

Wenig niederschwellige Beratungsmöglichkeiten gibt es explizit für Arbeitslose. Für die allgemeine Beratung von Personen ohne Arbeit oder in prekären Arbeitsverhältnissen sind entweder die RAV oder die Sozialdienste zuständig. Im Bereich der Arbeitsintegration gibt es zwar viele nicht-öffentliche Anbieter (stark involviert ist hier zum Beispiel das Schweizerische Arbeiterhilfswerk – SAH)<sup>24</sup>, die Beratung ist dabei jedoch häufig auf Personen beschränkt, die an den Programmen teilnehmen.<sup>25</sup>

### 5.3 Auswertungen der Online-Befragung

Die nachfolgenden quantitativen Auswertungen beziehen sich auf die 285 niederschwelligen, polyvalenten Beratungsangebote, deren Kontaktpersonen den Fragebogen ausgefüllt haben. Von diesen Stellen sind 24 Prozent öffentliche Stellen. Von den nichtöffentlichen Angeboten sind die allermeisten als Verein oder als Stiftung organisiert. Vier von fünf dieser Angebote verfügen über einen Leistungsvertrag mit der öffentlichen Hand. Die anderen sind zum grösseren Teil kirchliche Angebote. Der Anteil öffentlicher oder stark öffentlich subventionierter Angebote ist besonders bei den allgemeinen Anlaufstellen, die nicht auf bestimmte Zielgruppen fokussieren, hoch.

#### 5.3.1 Thematische Expertise der Beratungsangebote

Abbildung 5.1 zeigt, in welchen Themenbereichen die befragten Angebote Beratungen vornehmen können. Dabei wird unterschieden zwischen „keine Expertise und wenig Expertise“, „Erstinformation und Triage“ sowie „Fachberatung“. Zu beachten ist, dass es sich hier um eine selektive Auswahl an Stellen handelt, die den Kriterien einer niederschwelligen und polyvalenten Beratungsstelle für armutsbetroffene Menschen entspricht. Die Abbildung darf demnach nicht als umfassender Überblick über die Beratungslandschaft in der Schweiz gewertet oder verstanden werden. So wurden zum Beispiel Fachstellen, die im Bereich der Opferhilfe und der Suchthilfe tätig sind, nur dann in die Erhebung miteinbezogen, wenn sie auch als allgemeine Beratungsstellen fungieren.

Die Beratungsangebote sind alle polyvalent, d.h. sie können zu verschiedenen Themen zumindest Erstinformationen vermitteln und die Triage vornehmen. Bei über 70 Prozent der

<sup>24</sup> Soweit bisher in Erfahrung gebracht werden konnte, bietet die SAH nur im Kanton Zürich eine niederschwellige Informationsstelle mit Treffpunkt im Bereich der Arbeitsintegration an.

<sup>25</sup> Diese Angebote finanzieren sich über die Programmplätze, die durch die zuweisende Stelle bezahlt werden. Über ein Budget, das allgemeine Beratungen finanzieren würde, verfügen diese Stellen in der Regel nicht. Teilweise bestehen aber Leistungsverträge mit spezifischen Partnern, welche die allgemeine Beratung abdecken. So bietet beispielsweise die [Sozialfirma IG Arbeit](#) in Luzern über ihre Intake- und Vermittlungsstelle Beratung im Bereich Arbeitsintegration für Menschen mit einer IV-Rente an.

Stellen sind es sogar mindestens acht Bereiche. Und mehr als ein Drittel der befragten Angebote gibt an, in allen Bereichen zumindest Erstinformation und Triage vornehmen zu können.

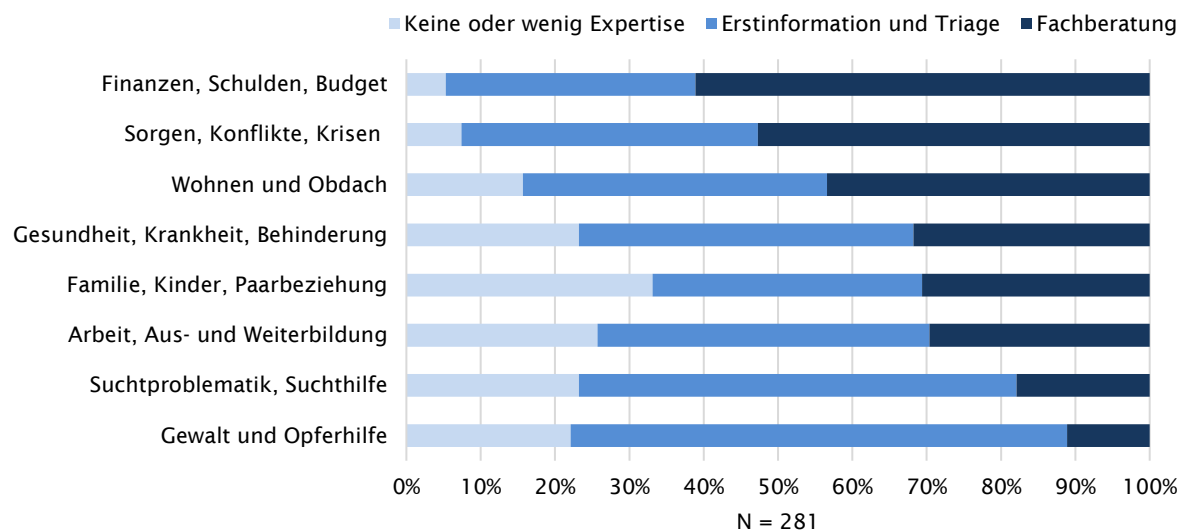


Abbildung 5.1 Themenbereiche der Beratungen

### 5.3.2 Erstkontakt

Praktisch alle der erhobenen Beratungsangebote (98 Prozent) können per Telefon kontaktiert werden. Diese Form der Kontaktaufnahme ist bei den meisten Beratungsangeboten die beliebteste. Bei knapp einem Viertel der Angebote ist der Vor-Ort-Kontakt am beliebtesten. Hierbei handelt es sich in erster Linie um niederschwellige Anlaufstellen, meist in Verbindung mit einem Hilfsangebot wie beispielsweise Gassenküchen oder Mittagstische. Ein kleiner Teil der befragten Angebote – diese sind allerdings sehr relevant, da oft schweizweit tätig – bieten keinen Vor-Ort-Kontakt, sondern lediglich eine Kontaktaufnahme per Telefon oder Online-Beratung an.

Fast alle der befragten Beratungsangebote können über E-Mail oder Online-Formulare kontaktiert werden (ca. 95 Prozent). Die wenigen Beratungsstellen, die keine Kontaktaufnahme per E-Mail anbieten, sind i.d.R. entweder Vor-Ort-Anlaufstellen wie z.B. Gassenküchen oder dann Beratungsstellen, insbesondere im Bereich der Rechtsberatung, die explizit eine Erstkontaktaufnahme per Telefon wünschen.

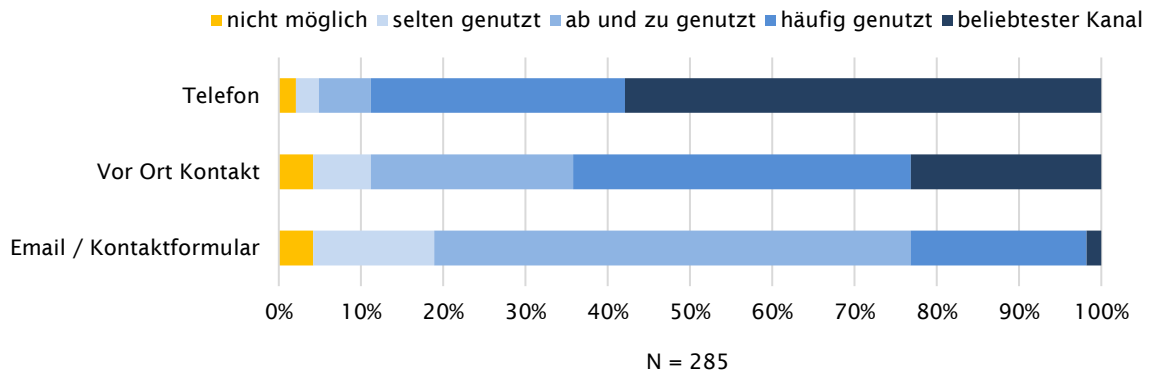


Abbildung 5.2 Kanäle für den Erstkontakt

Knapp die Hälfte der befragten Angebote geben an, eine Voranmeldung per Telefon, per E-Mail oder vor Ort sei für eine Beratung notwendig (Abbildung 5.3). Die Notwendigkeit einer Voranmeldung bedeutet allerdings nicht zwingend, dass eine Beratung nicht niederschwellig ist. Gewisse Beratungsstellen können aus Ressourcen Gründen nur nach Vereinbarung beraten. Zum Beispiel gibt es bei gewissen Beratungsstellen der Pro Senectute teilweise nur eine Beratungsperson, die zudem nur zu bestimmten Zeiten anwesend ist. Trotzdem werden aber Telefon und E-Mail über eine übergeordnete Stelle bedient und die Kontaktaufnahme ist während der Bürozeiten immer gewährleistet. Für die Zielgruppe der Senior/-innen kann eine solche Stelle in der Nähe durchaus „niederschwelliger“ sein als eine Vor-Ort-Anlaufstelle mit langem Anfahrtsweg. Ein solches Angebot wird nach den vorliegenden Kriterien klar als niederschwellig qualifiziert.

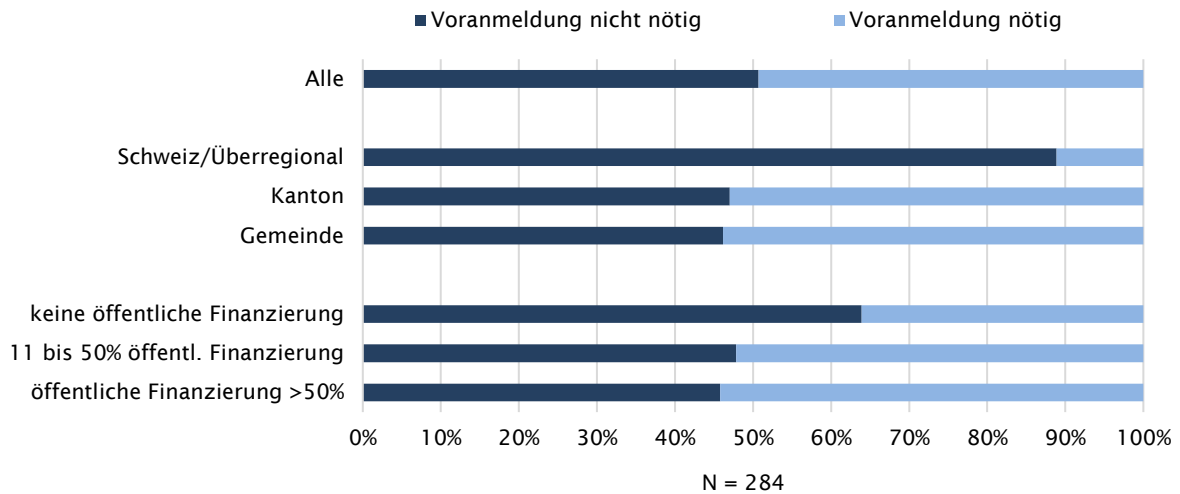


Abbildung 5.3 Auswertung der Frage „Ist eine Voranmeldung zur Beratung nötig?“ nach geografischem Fokus und Rechtsform des Angebots.

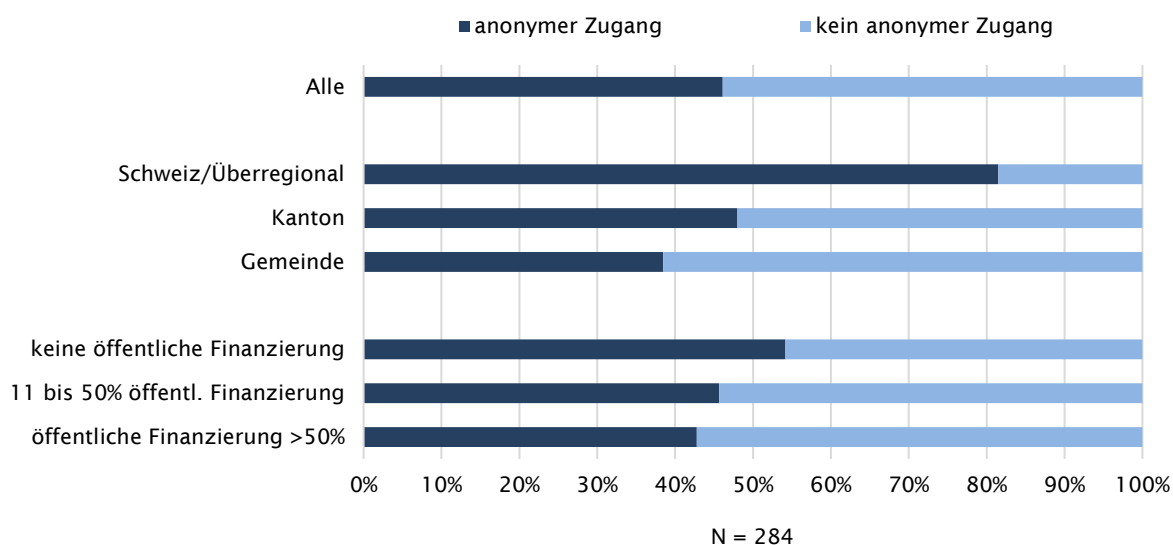


Abbildung 5.4 Auswertung der Frage „Ist es möglich, bei einer Beratung anonym zu bleiben?“ nach geografischem Fokus und Rechtsform des Angebots.

Die Möglichkeit eine Beratung anonym in Anspruch zu nehmen, besteht bei weniger als der Hälfte der befragten Angebote. Vor allem die überregionalen, schweizweiten Online-Beratungsangebote bieten diese Möglichkeit. Je lokaler das Angebot, desto weniger verbreitet ist die Möglichkeit, sich anonym beraten lassen zu können. Der Grund ist, dass hier häufiger Beratung nur für Personen angeboten wird, die im Zuständigkeitsgebiet der Beratungsstelle wohnhaft sind. Dies gilt insbesondere für öffentliche Angebote.

### 5.3.3 Beratungskanäle

Beratungen finden über verschiedene Kanäle statt, wobei Gespräche vor Ort die beliebteste Form ist, gefolgt von telefonischer Beratung (vgl. Abbildung 5.5). Die meisten der erhobenen Angebote bieten einen Zugang vor Ort, sind also physische Beratungsstellen. Es gibt aber auch Beratungsangebote, die lediglich per Telefon und teilweise online zur Verfügung stehen. Nur sehr wenige Angebote bieten Beratung über SMS oder Chat, es sind insbesondere Stellen, die vor allem auf Kinder- und Jugendliche ausgerichtet sind. Schriftliche Beratung über E-Mail oder Kontaktformular bieten 63 Prozent der befragten Angebote an (vgl. Abbildung 5.5). Im Vergleich zu anderen Beratungskanälen wird dieser Kanal aber seltener genutzt.

### 5.3.4 Weitere Unterstützungsleistungen

Die befragten Stellen wurden auch gebeten anzugeben, welche konkrete Hilfe- und Unterstützungsleistungen für armutsbetroffene Menschen in Anspruch genommen werden können (vgl. Tabelle 5.3). Der grössere Teil (fast 60 Prozent) der befragten Angebote hat die Möglichkeit, finanzielle Soforthilfe oder Nothilfe zu leisten. 37 Prozent bieten Rechtsberatungen an und jeweils rund ein Drittel der Angebote vermittelt auch Wohnraum, hilft bei der Stellensuche und Bewerbungen oder auch bei Schuldensanierung und Einkommensverwaltung. Übersetzungsdienste können nur wenige der befragten niederschweligen, polyvalenten Beratungsstellen erbringen, dafür bietet jede Vierte der befragten Stellen einen Schreibdienst an.



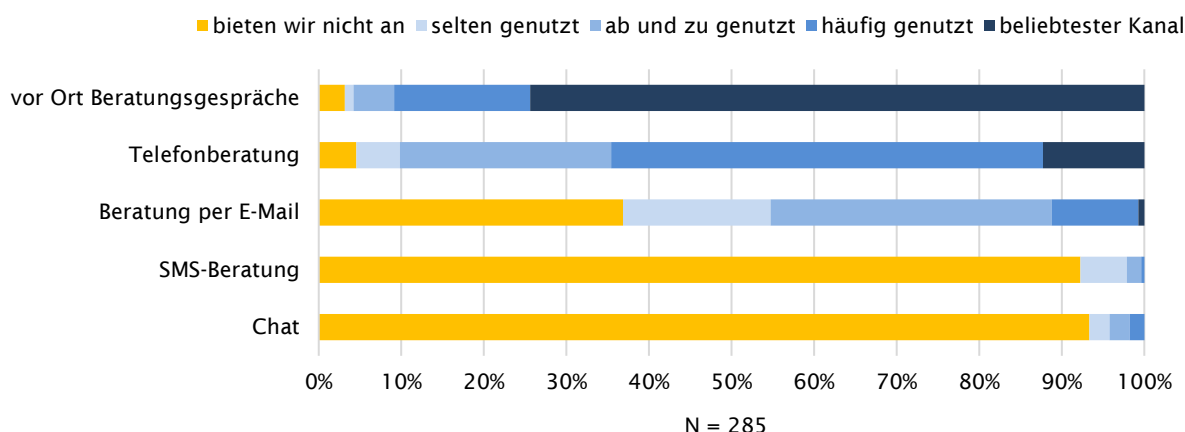


Abbildung 5.5 Beratungskanäle

Einige der befragten Beratungsstellen bieten auch vor Ort Leistungen und Hilfsangebote an, etwa Treffs, Computerbenutzung, Duschen, Läden oder Übernachtungsmöglichkeiten. Diese sind jedoch nur in einer Minderheit der befragten Stellen verfügbar. Zwar gibt es sehr viel mehr Angebote, die in diesem Bereich tätigen Organisationen wie die Winterhilfe, Tischlein-Deck-Dich usw. können aber in der Regel keine Fachberatung leisten und sind daher nicht in die Bestandsaufnahme niederschwelliger, polyvalenter Beratungsangebote einbezogen worden.

Tabelle 5.3 Hilfeleistungen der niederschwelligen, polyvalenten Beratungsstellen

Leistung	Prozent der Angebote (N=283)
Finanzielle Soforthilfe, Nothilfe	58
Rechtsberatung	37
Vermittlung Wohnraum/Notunterkunft	34
Einkommensverwaltung	31
Schuldensanierung	31
Hilfe bei der Stellensuche, Bewerbung	29
Schreibdienste	25
Vermittlung von Arbeit/Beschäftigung (extern)	14
Übersetzungsdienste	3
Andere (z.B. Administrative Unterstützung, Begleitung auf Ämter/Behörden etc.)	34

Tabelle 5.4 Unterstützungsangebote vor Ort

Leistung	Prozent der Angebote (N=283)
Treff/Aufenthaltsraum	45
Computer/Internet-Benutzung	40
Essen	38
Telefonbenützung	28
Hygiene	24
Arbeit/Beschäftigung (intern)	21
Medizinische Versorgung	11
Übernachtungsmöglichkeiten	10
Laden/Günstig Einkaufen	10
Werkstatt/Atelier	9
Kinderbetreuung (Hort, Spielgruppe, ...)	2
Anderes (z.B. Kleider, Coiffeur, Kulturelles, Ausflüge, ...)	21

#### 5.4 Online-Beratung

Viele der erhobenen Beratungsangebote bieten Beratung per E-Mail an und diese wird auch genutzt (vgl. Kapitel 5.3.3). Für die Informationsplattform besonders interessant sind die überregionalen Online-Beratungsangebote, die in Tabelle 5.5 dargestellt sind. Online-Beratung wird zumeist ergänzend zu anderen Beratungskanälen, insbesondere der Telefonberatung, angeboten. Der Anteil der schriftlichen Kontakte im Vergleich zum Telefonkontakt beträgt gemäss Angaben der Betreibenden zwischen 3 und 10 Prozent. Zeitfenster mit Einzelchats sind derzeit bei der Dargebotenen Hand, Pro Juventute und Savezone verfügbar.

Tabelle 5.5 Übersicht überregionale Online-Beratung

Angebot	Zielgruppe	Sprachen	Beratungskonzept	Notwendige Angaben für Login (ausser E-Mail)
Dargebotene Hand <a href="http://www.143.ch">www.143.ch</a>	Erwachsene mit Sorgen aller Art	D/I	E-Mail-Beratung oder Chat zu bestimmten Zeiten. Geschützter Bereich mit Login.	Keine
Caritas Schuldenberatung <a href="http://www.caritas-schuldenberatung.ch">www.caritas-schuldenberatung.ch</a>	Jugendliche und Erwachsene mit Schulden	D/F/I	Online-Anfrage wird i.d.R. innerhalb von 24 Stunden (werktags) von der Schuldenberatungsstelle der Region beantwortet.	Postleitzahl
Pro Juventute <a href="http://www.147.ch">www.147.ch</a>	Kinder, Jugendliche	D/F/I	E-Mail-Beratung oder Chat zu bestimmten Zeiten. Geschützter Bereich mit Login.	Keine
Pro Juventute Elternberatung	Eltern	D/F/I	E-Mail-Beratung. Geschützter Bereich mit Login.	Keine

Angebot	Zielgruppe	Sprachen	Beratungskonzept	Notwendige Angaben für Login (ausser E-Mail)
<a href="http://www.projuventute-elternerberatung.ch">www.projuventute-elternerberatung.ch</a>				
Pro Infirmis <a href="http://www.proinfirmis.ch/en/subseiten/online-beratung/online-beratung.html">http://www.proinfirmis.ch/en/subseiten/online-beratung/online-beratung.html</a>	Personen mit Behinderungen/ Angehörige	D/F/I	Kurzberatung und Triage. Beratung durch Beratungsstellen Chur, Lasagno und Fribourg. Antwortdauer ca. 2-3 Tage. Alle Antworten werden von einer zweiten Person gegengelesen.	Kanton und Art der Behinderung gemäss BSV-Liste
Pro Mente Sana <a href="https://www.promentesana.ch/de/beratung/e-beratung.html">https://www.promentesana.ch/de/beratung/e-beratung.html</a>	Personen mit psychischen Problemen/ Angehörige	D/F	Angebot mit ähnlichem Konzept wie Pro Infirmis.	Art der Anfrage (betroffen, angehörig, Fachperson), Kanton und Geschlecht
<a href="http://www.safezone.ch">www.safezone.ch</a>	Suchtfragen	D/I	E-Mail-Beratung (Antwort innerhalb von 72 Stunden), Einzelchat und Gruppenchat (zu bestimmten Zeiten) sowie Foren.	Geburtsjahr und Geschlecht
<a href="http://www.tschau.ch">www.tschau.ch</a> E-Information und Jugendberatung	Jugendliche	D	E-Mail-Beratung (Antwort innerhalb von 3 Arbeitstagen), Antworten werden durch zweite Person gelesen. Geschützter Bereich mit Login.	Geburtsjahr und Kanton

#### 5.4.1 Vor und Nachteile der Onlineberatung

Online-Beratung hat aus Sicht der Betroffenen den klaren Vorteil, dass ratsuchende Menschen anonym bleiben können und ist deshalb aus dieser Perspektive sicher als niederschwellig anzusehen. Bei der asynchronen Beratung (per E-Mail) haben die Ratsuchenden rund um die Uhr die Möglichkeit, ihr Anliegen zu formulieren und an eine kompetente Stelle zu senden. Die Anbieter wahren die Anonymität der Betroffenen, indem sie den Zugang zum Beratungsangebot über ein geschütztes Login absichern. Gegenüber anderen Beratungsformen hat Online-Beratung aber auch Nachteile. Für die Beratenden ist die schriftliche Beantwortung der Anfragen in der Regel zeitintensiver als ein mündliches Gespräch. Zudem fehlt, ausser im Chat-Setting, die Interaktion. Bei fehlenden Informationen kann nicht direkt nachgefragt werden. Gerade im Bereich der Schulden- und Sozialversicherungsberatung ist es oft notwendig, Einblick in Unterlagen und Budgets zu haben. In diesen Fällen ist eine Beratung vor Ort für spezifische und weiterführende Beratungen oftmals unumgänglich. Bei der Online-Beratung stellt sich insbesondere das Problem der sicheren Datenübertragung und der Wahrung der Privatsphäre.

#### 5.4.2 Trends in der Online-Beratung

Verglichen mit anderen Beratungskanälen, insbesondere Telefon oder Vor-Ort-Beratung, ist die Online-Beratung wie in Kapitel 5.3.3 aufgezeigt, nach wie vor ein relativ selten benutzter Kanal. Dennoch nimmt die Nutzung hier klar zu. 2015 fand die Beratung bei der Dargebotenen Hand in 4737 Fällen (ca. 3 Prozent aller Kontakte) in schriftlicher Form statt. Bei

Pro Infirmis haben im Jahr 2015 ungefähr 400 Personen das Online-Angebot genutzt, der grösste Teil davon (95 Prozent) in der deutschen Schweiz. Pro Juventute stellt vor allem im Bereich der Beratung von Jugendlichen einen starken Trend zur schriftlichen Beratung fest. Inzwischen sind 10 Prozent aller Beratungen in der Deutschschweiz und 6 Prozent der Beratungen in der lateinischen Schweiz schriftlich. Dies ist im Kontext veränderter Kommunikationsgewohnheiten von Jugendlichen, die im Zuge der Nutzung der neuen Kommunikationsmedien gewohnt sind schriftlich zu interagieren, erklärbar. Bei Pro Infirmis ist es dann allerdings eher die Altersgruppe zwischen 40 bis 65 Jahren, die die Online-Beratung überdurchschnittlich nutzt. Es wird vermutet, dass die längere Antwortzeit (ca. 3 Arbeitstage) für jüngere Personen ein Hindernis für die Nutzungsbereitschaft darstellen könnte.

Eine alternative Erklärung ist die Versiertheit jüngerer Menschen bezüglich der Recherche und Selbstinformation im Internet. So stellt beispielsweise Pro Juventute fest, dass die Anfragen der Jugendlichen ernsthafter (Suizidgedanken bei sich selber oder nahestehenden Personen) und komplexer werden und sich wegbewegen von den einfach zu beantwortenden Fragen (z.B. die klassischen „Bravo-Themen“). Dies bedeute nicht notwendigerweise, dass die Jugendlichen heute schwerere Probleme haben als früher, denn gleichzeitig ist die Suizidrate bei Jugendlichen in den vergangenen Jahren gesunken. Das veränderte Anfrageverhalten der Jugendlichen wird denn auch eher darauf zurückgeführt, dass diese sich bei einfachen Fragen selber informieren können, während bei schwierigen Fragen das Wissen über den Zugang zu Hilfe zugenommen hat.<sup>26</sup> Auch die stete Verfügbarkeit eines Mobiltelefons dürfte dazu geführt haben, dass in Notsituationen eher Hilfe angefordert wird, sei dies bei einer Person oder einer Beratungsstelle.

## 5.5 Ergebnisse der Bestandsaufnahme

Die Resultate der Bestandsaufnahme niederschwelliger, polyvalenter Beratungsangebote werden in eine Datenbank übertragen. Diese organisiert die erhobenen Daten gemäss dem in Kapitel 7.2 präsentierten Strukturierungskonzept. Fehlende Angaben werden soweit möglich ergänzt. Für die weitere Bewirtschaftung der Datenbank ist im Zusammenhang mit dem Aufbau der Informationsplattform ein Webformular zu konzipieren, welches die Informationen der Beratungsangebote übersichtlich präsentiert. So können die Anbieter die Angaben kontrollieren und wenn nötig ergänzen und korrigieren. Vor einer Veröffentlichung der Daten auf einer Online-Plattform müssen die Angebote durch die Betreiberin der Plattform unbedingt nochmals kontaktiert werden. Den Wunsch nach einer Kontaktaufnahme vor der Veröffentlichung der Informationen auf einer Plattform äusserten praktisch alle der befragten Stellen.

<sup>26</sup> E. Moser, telefonisches Kurzinterview, 18.2.2016. Siehe auch: Pro Juventute 2015, S. 7.

## 6 Bestandsaufnahme von Selbsthilfegruppen und -projekten

In diesem Kapitel werden die Resultate der Bestandsaufnahme der Selbsthilfegruppen und Selbsthilfprojekte für armutsbetroffene Menschen in der Schweiz besprochen. Zuerst wird die Sicht Betroffener dargelegt. Diese zeigt Hindernisse und Fördernisse der Selbstorganisation armutsbetroffener Menschen auf. Es folgen eine Beschreibung der Selbsthilfegruppen und -projekte in der Schweiz sowie ein Einblick in die Beratungsleistungen und Hilfsangebote, die durch diese erbracht werden.

### 6.1 Anforderungen aus Sicht der Betroffenen

Am Entwicklungsworkshop wurde die Wichtigkeit von Angeboten betont, die den Austausch unter Betroffenen und die Solidarität fördern, sowie helfen, die Isolation aufzubrechen. Idealerweise sollte eine Internetplattform für armutsbetroffene Menschen Unterstützung bei der Suche und Gründung von Selbsthilfegruppen, dem Austausch und der Hilfe unter seinesgleichen bieten. Die Teilnehmenden betonen auch, sich bei der Wahl eines Beratungsangebots an den Empfehlungen anderer Betroffener zu orientieren. Auch eine Austauschplattform oder ein Forum wird als wünschenswert erachtet. Wichtig sei allerdings, dass ein Forum vor Hetze und beleidigenden Inhalten zu schützen sei.

#### 6.1.1 Herausforderung Selbsthilfegruppe

Selbsthilfegruppen für armutsbetroffene Menschen zu gründen und am Leben zu erhalten, ist kein einfaches Unterfangen. Zwar gibt es vergleichsweise wenig Forschung zur Selbstorganisation von armutsbetroffenen Menschen, es gibt aber eine Reihe von Befunden, die diese Sichtweise stützen. Erstens ist der positive Zusammenhang zwischen sozio-ökonomischen Ressourcen und Teilhabe (auch Vereinsmitgliedschaft) in der Sozialwissenschaft unbestritten und in unzähligen Studien dokumentiert. Für die Schweiz findet zum Beispiel von Erlach (2006, S.151 ff.) starke positive Zusammenhänge zwischen der Bildung oder einer anspruchsvolleren beruflichen Tätigkeit und der Mitgliedschaft in Vereinen jeglicher Art. Zweitens sind Ressourcen wie Bildung und Einkommen nicht nur eine wichtige Voraussetzung individueller Teilhabe, sie werden auch für die Organisation in Gruppen benötigt. In einer der wenigen systematischen Studien über die Selbstorganisation von Obdachlosen dokumentieren Cress und Snow (1996), wie schwierig es für diese Gruppen ist, sich zu organisieren und organisiert zu bleiben. Als zentrale Faktoren für das „Überleben“ einer Obdachlosenorganisation identifizieren sie unter anderen: einen Ort, um sich zu treffen, Zugang zu Büromaterial und einen Ort, um Büroarbeiten zu erledigen, sowie mindestens eine Person, die bereit ist, die Organisation zu führen und über das hierzu notwendige Wissen und Netzwerk verfügt. Eine zentrale Voraussetzung, um im Kollektiv aktiv zu werden, ist drittens ein Minimum an gemeinsamer Identität und Gruppenbewusstsein (vgl. hierzu z.B. Gamson und Schmeidler 1982).

Diese Aspekte werden auch von Selbsthilfegruppen und -organisationen, die im Zusammenhang mit dieser Bestandsaufnahme befragt wurden, angesprochen. Eine Person, die sich in einer Selbsthilfegruppe für armutsbetroffene Menschen engagiert, betont insbesondere die Wichtigkeit von „Zugpferden“ für die Aufrechterhaltung der Gruppe. So sei die Gruppe durch eine charismatische Einzelperson ins Leben gerufen worden, deren Wissen und Netzwerke nach ihrem Tod gefehlt hätten. Derzeit treffe sich oft nur ein harter Kern

von zwei bis drei Personen. Als zentrales Problem für die Gewinnung neuer Mitglieder sieht die befragte Person die Stigmatisierung: „Wer gibt schon gerne zu, von Armut betroffen zu sein?“ In der Regel würden neue Mitglieder der Selbsthilfegruppe eher durch persönliche Beziehungen gewonnen. Es komme nur selten vor, dass eine betroffene Person von sich aus den Kontakt aufnehme. Auch die zentrale Rolle des Zugangs zu Infrastruktur wird hervorgehoben, wobei hier das Selbsthilfezentrum sehr wichtig sei. Dieses stellt nicht nur die Örtlichkeiten für die Treffen zur Verfügung, sondern druckt auch Flyer und ist verantwortlich für die Betreuung von E-Mail und Telefon zur Kontaktaufnahme mit der Gruppe. Zudem organisiert das Zentrum Veranstaltungen, die Gelegenheiten zur Vernetzung mit anderen Selbsthilfegruppen bieten.

### 6.1.2 Fehlende Ressourcen

Gruppen zu organisieren und am Leben zu erhalten erfordert Ressourcen in Form von Freiwilligenarbeit, Geld, Zeit, Wissen und Fertigkeiten oder Infrastruktur. Selbsthilfezentren können hier, wie erwähnt, etwas Unterstützung bieten. Grundsätzlich ist allerdings der Mangel an Ressourcen, insbesondere Geld, im Falle der Selbstorganisation von armutsbetroffenen Menschen schon in der Grundanlage gegeben. So erklärt die Präsidentin einer Arbeitslosenvereinigung im Telefongespräch, dass von den Mitgliedern nur sehr beschränkt Mitgliederbeiträge eingefordert werden können. Sie selber sei ehrenamtlich, praktisch im Vollzeitpensum für die Organisation tätig und berate viele Personen – ob Mitglied oder nicht. Als problematisch und erschwerend in ihrer Tätigkeit erachtet sie, dass das Engagement nicht als relevante Arbeit angerechnet werde und sie deshalb weiterhin viel Zeit in die Arbeitssuche investieren müsse.

Mit ähnlichen Problemen sehen sich Anbietende von Internetcafés und anderen Selbsthilfeprojekten konfrontiert. Wenn armutsbetroffene Menschen, die sich dort engagieren, zur Teilnahme an Arbeitsintegrationsmassnahmen verpflichtet werden, stehen sie für die freiwillige Arbeit im Treff weniger oder nicht mehr zur Verfügung. Aus Sicht solcher Projekte ist es daher wünschenswert, dass die ehrenamtliche Tätigkeit in Selbsthilfeprojekten vom RAV oder vom Sozialdienst als Arbeit anerkannt wird.

## 6.2 Selbsthilfegruppen

Um Selbsthilfegruppen des Typs Gesprächsgruppe zu identifizieren, wurden alle Selbsthilfezentren sowie Betroffenenorganisationen in den Bereichen Armut, Arbeitslosigkeit und Sozialhilfe angeschrieben. Die Ergebnisse zeigen, dass es in der Schweiz nur wenige Selbsthilfegruppen gibt, die explizit auf diese Themen fokussieren. Der grössere Teil der Gesprächsgruppen gruppiert sich um das Thema Arbeitslosigkeit und etwa ein Drittel der Gruppen ist allgemeiner auf das Leben am Existenzminimum ausgerichtet (vgl. Tabelle 6.1).

Zwei Drittel der Selbsthilfegruppen sind fachgeleitet, d.h. die Gruppen werden durch eine Fachperson begleitet und oft auch organisiert. Etwa die Hälfte der Selbsthilfegruppen trifft sich im Zusammenhang mit einer Arbeitslosenorganisation oder einer Betroffenenorganisation wie die ADT Vierte Welt. Die Kontaktaufnahme erfolgt entweder über Selbsthilfezentren und/oder die jeweilige Betroffenenorganisation. Es konnte keine Selbsthilfegruppe für armutsbetroffene Menschen identifiziert werden, die sich im virtuellen Raum trifft. Im Zentrum der Aktivitäten steht jeweils der Austausch, teilweise aber auch gemeinsame Aktivitäten wie zum Beispiel Wanderungen.

Tabelle 6.1 Selbsthilfegruppen für armutsbetroffene Menschen

Name der Gruppe	Ort	Fachgeleitet
50plus Talk – Bern	Bern	Ja
50plus Talk – Region Zürich	Zürich	Ja
50plus Talk – Zentralschweiz	Zentralschweiz	Ja
50plus Talk – St. Gallen	St. Gallen	Ja
ATD Quart Monde Suisse	Trevaux	Nein
Arbeitslos 50+ und Langzeitarbeitslose	Brugg	Nein
Arbeitslosentreff	Luzern	Ja
Association +50 – Groupe d'entraide	Lausanne	Nein
Association 50 et +	Delémont	Nein
Ausgesteuert – wo hin? Gruppe VIOLA -Vision Leben und Arbeit	Winterthur	Ja
Ausgesteuerten-Treff – Schwyz	Schwyz	Ja
Ausgesteuert/Stellenlos: Gemeinsam neue Wege entdecken: Wandergruppe	Winterthur	Nein
Aufstehen! – Selbsthilfegruppe für Tagesstruktur	Zürich	Ja
Callas, réseau d'échange libre et créatif – Groupe d'entraide et de partage pour personnes au chômage, à l'aide sociale ou bénéficiaires d'une rente AI	Genève	Nein
Menschen in Existenznot	Basel	Nein
Sozialhilfeempfänger (im Aufbau)	Berner Oberland	Nein
Stutz ufwärts – Leben am Existenzminimum	Flawil	Ja

Dass es wenige Selbsthilfegruppen gibt und diese zudem mehrheitlich fachgeleitet sind, hat mit den in Kapitel 6.1 ausgeführten Schwierigkeiten der Selbstorganisation von armutsbetroffenen Menschen zu tun. Die Gründe sind neben fehlenden Ressourcen auch die fehlende Identifikation mit der Gruppe der armutsbetroffenen Menschen oder Arbeitslosen. Am ehesten sind die Voraussetzungen für die Selbstorganisation bei den Arbeitslosen über 50 gegeben. In dieser Gruppe verfügt ein grösserer Teil der Betroffenen über langjährige Arbeitserfahrung und/oder höhere Bildung und somit über die Ressourcen, die zum Aufbau und Betrieb einer Selbsthilfegruppe notwendig sind. Es ist denn auch diese Zielgruppe, für die am ehesten Selbsthilfegruppen und auch Betroffenenorganisationen existieren (vgl. Kapitel 6.3).

### 6.3 Selbsthilfeprojekte und -vereine

Die Betreibenden von Selbsthilfeprojekten betonen die Wichtigkeit der Abgrenzung zwischen eigenverantwortlichen Angeboten und Projekten und Angeboten, die durch Fachleute initiiert sind und darauf „abzielen, Betroffenen zu erklären, wie sie sich selbst helfen können“ (Projektgruppe Planet 13, 2008, S. 12). Bei wirklichen Selbsthilfeprojekten stehe der Grundsatz „Armutsbetroffene helfen Armutsbetroffenen“ im Vordergrund. Sie seien demokratisch und selbständig geführte Projekte mit dem Ziel des Austauschs, des gegenseitigen Voneinander-Lernens sowie der Sichtbarmachung und Interessenvertretung gegen aussen (Projektgruppe Planet 13, 2008, S. 13).

### 6.3.1 Selbsthilfeprojekte im engeren Sinn

Nimmt man den Grundsatz „Armutsbetroffene helfen Armutsbetroffenen“ als Grundbedingung eines Selbsthilfeprojekts, können in der Schweiz nur wenige Selbsthilfeprojekte identifiziert werden. Die Projekte und eine Kurzbeschreibung ihrer Aktivitäten sind in Tabelle 6.2 aufgeführt. Für die Bestandsaufnahme wurden zwar die Angaben vieler weiterer Treffpunkte erhoben, diese sind aber stärker dem Grundsatz „Hilfe zur Selbsthilfe“ verpflichtet, werden in der Regel durch Fachpersonen geführt und zu grossen Teilen staatlich oder kirchlich finanziert. Auch diese Angebote fördern den Austausch unter Betroffenen und teilweise arbeiten auch armutsbetroffene Menschen als Freiwillige mit. Solche Angebote wurden, sofern sie neben den Austauschmöglichkeiten und konkreten Hilfeleistungen auch Fachberatung anbieten, in die Bestandsaufnahme niederschwelliger, polyvalenter Beratungsstellen aufgenommen (vgl. Kapitel 5). Sofern keine Fachberatung angeboten wird, wurden sie unter dem Stichwort „Treffpunkte“ in der Datenbank gelassen.

Tabelle 6.2 Selbsthilfeprojekte

Bezeichnung	Sitz	Kurzbeschreibung (aus Online-Erhebung)
Kafi Klick	Zürich	Kostenloses Internetcafé für Armutsbetroffene, Hilfe im Umgang mit Computern (Bereich der IG Sozialhilfe)
Internetcafé Power Point	Bern	Freier Internetzugang für Armutsbetroffene, Erwerbslose und Flüchtlinge, Beratung und Unterstützung bei der Wohnungssuche, Stellensuche (Angebot des kabba – Komitee der Arbeitslosen und Armutsbetroffenen)
Internetcafé Planet 13	Basel	Internetzugang, Drucken, Texte schreiben, Kultur- und Bildungsangebote (Angebot von Armutsbetroffenen für andere Armutsbetroffene und Armutgefährdete entwickelt und realisiert)
Treffpunkt Vogelsang	Winterthur	Der Treffpunkt Vogelsang bietet Raum für Armutsbetroffene und ist Erlebnisfeld bezüglich Selbstorganisation. Teillohnmitarbeitende und Freiwillige stellen die Öffnungszeiten und die Angebote sicher. Der Unterstützungsverein Vogelsang ist ein politisch und religiös neutraler Verein, der die Infrastruktur für den Treffpunkt bereitstellt, die Betreibergruppe berät und unterstützt sowie die Öffentlichkeit zum Thema Armut informiert und sensibilisiert.
Le Trialogue	Genève	Le Trialogue ist ein Netzwerk von arbeitslosen, berufstätigen und pensionierten Personen, die ehrenamtlich tätig sind, um Menschen in materieller und moralischer Not, meist in Folge eines Arbeitsplatzverlustes, zu helfen. <sup>27</sup>
Kontaktstelle für Arbeitslose	Basel	Beratung, Information und Hilfe für Arbeitslose. Ursprünglich entstanden als Selbst-Initiative von Arbeitslosen, heute mehrheitlich von Fachpersonen geführt. (Wird in der Bestandsaufnahme auch als niederschwelliges, polyvalentes Beratungsangebot geführt).
b'treff	Flawil	Der b'treff Flawil – ein Ort der Begegnung an dem insbesondere sozial benachteiligte Menschen aus Flawil und Umgebung einen Ort für Begegnung, Austausch, Gespräche, Informationen und Hilfestellungen im administrativen Bereich finden.

<sup>27</sup> Übersetzung durch die Autorenschaft des Berichts.



### 6.3.2 Selbsthilfevereine

Neben den erwähnten Selbsthilfeprojekten gibt es eine Reihe von Betroffenenorganisationen in der Schweiz, in denen sich arbeitslose und armutsbetroffene Menschen organisieren, um ihre Interessen gemeinsam zu vertreten (vgl. Tabelle 6.3). Auch diese Organisationen fördern den Austausch unter den Betroffenen und verstehen sich in der Regel als „Selbsthilfeprojekte“, die insbesondere Beratungs- und Begleitdienste (zum Beispiel beim Gang zum Sozialamt) anbieten.

Tabelle 6.3 Betroffenenorganisationen

Betroffenenorganisation	Hauptsitz
ADC – Association pour la Défense des Chômeurs	La Chaux-de-Fonds
ADCN – Association pour la Défense des Chômeurs	Neuchâtel
ALCIP – Association de Lutte Contre les Injustices Sociales et la Précarité	Genève
Association d'entraide et chômage du Valais central	Sion
Association de defense des chomeurs et chomeuses	Genève
Association de défense des chômeuses et des chômeurs	Lausanne
Association des 50 ans et plus	Delémont
Association des demandeurs d'emploi AdE	Lausanne
ATD Quart Monde/ ADT Vierte Welt	Treyvaux
IG Sozialhilfe	Zürich
Komitee der Arbeitslosen und Armutsbetroffenen (kabba)	Bern
Partenaires pour l'Emploi	Delémont
Verein 50plus outIn work	Luzern

### 6.3.3 Beratung und weitere Unterstützungsleistungen

Selbsthilfeprojekte und -vereine sind oft auch beratend tätig. Die grösste Expertise besteht im Bereich Arbeit und Arbeitslosigkeit sowie dem System der Sozialen Sicherheit. Eine grosse Mehrheit der Befragten gibt an, man könne zumindest Erstinformationen und Triage sicherstellen. Weiter bieten die Projekte eine Reihe zusätzlicher Leistungen für armutsbetroffene Menschen an. In Tabelle 6.4 sind die Unterstützungsleistungen derjenigen Selbsthilfeprojekte und -vereine dargestellt, die an der Online-Befragung teilgenommen haben. Besonders häufig ist die Hilfe bei Bewerbungen, das Anbieten eines Begegnungs- und Aufenthaltsraums und die Möglichkeit, das Internet zu benutzen.

Tabelle 6.4 Unterstützungsangebote der Selbsthilfprojekte

Leistung	Anzahl der Angebote (N=13)
Hilfe bei Bewerbung, Stellensuche	8
Treff/Aufenthaltsraum	7
Computer/Internet-Benutzung	7
Bildungsangebote und kulturelle Anlässe	6
Rechtsberatung	5
Schreibdienste	5
Verpflegung/Café	4
Vermittlung von Wohnraum, Notunterkunft	4
Arbeit/Beschäftigung (intern)	3
Nothilfe, finanzielle Unterstützung	3
Laden/Günstig einkaufen	2
Werkstatt/Atelier	2
Vermittlung von Arbeit	2
Übersetzungsdienste	2
Telefonbenützung	1

#### 6.4 Ergebnisse der Bestandsaufnahme

Die Selbsthilfegruppen, die als Gesprächsgruppe (Treff) oder in einem Fall auch als Wandergruppe organisiert sind, sind alle auf der zentralen Online-Plattform für Selbsthilfegruppen [selbsthilfeschweiz.ch](http://selbsthilfeschweiz.ch) verzeichnet. Die einzigen durch die Online-Befragung zusätzlich eruierten Gruppen sind im Rahmen des Austauschs innerhalb der Betroffenenorganisation ATD Quart Monde Suisse zu finden. Da die Gruppen, die sich explizit an armutsbetroffene Menschen und/oder Arbeitslose wenden, in der zentralen Plattform für Selbsthilfegruppen praktisch umfassend erhoben sind, bietet es sich hier an, keine Parallel-datenbank aufzubauen. Eine effiziente und praktikable Lösung für die geplante Online-Plattform ist es, an prominentem Ort auf die Plattform [selbsthilfeschweiz.ch](http://selbsthilfeschweiz.ch) zu verweisen. Der Vorteil dieser Lösung ist, dass sich die Nutzer und Nutzerinnen so auch über alle anderen Selbsthilfegruppen informieren können, die bezüglich unterschiedlicher Problemlagen (z.B. eine Krankheit, Einsamkeit oder anderes) für sie relevant sein könnten.

Die Selbsthilfprojekte und -vereine werden in dieselbe Datenbank wie die Beratungsangebote und andere Hilfsangebote integriert, wobei im Suchresultat erkenntlich gemacht wird, um was für eine Art Angebot (niederschwellige, polyvalente Beratungsstelle, Selbsthilfeprojekt oder Selbsthilfeverein) es sich handelt. Der Strukturierungsvorschlag sieht vor, im Bereich „In Ihrer Region“ einen direkten Zugang zu Informationen über solche Selbsthilfprojekte/-vereine gemeinsam mit anderen Treffpunkten anzubieten (vgl. Kapitel 7.2.4).

## 7 Aufbau der Online-Plattform

Nachfolgend wird auf die wichtigsten Anforderungskriterien an eine Online-Plattform eingegangen. Kapitel 7.2 präsentiert einen Strukturierungsvorschlag und Kapitel 7.3 zeigt mögliche Voraussetzungen und Hinweise zu Geschäftsmodellen für die Umsetzung der Plattform auf.

### 7.1 Anforderungskriterien

Aus den Workshops konnten eine Reihe von Anforderungen an eine Online-Plattform für armutsbetroffene Menschen gewonnen werden. Für die Entwicklung des Strukturierungsvorschlags wurden vor allem Anforderungen technischer oder funktionaler Natur berücksichtigt. Diese beziehen sich konkret auf die Suchmöglichkeiten, die Navigation und die Aspekte, welche der Benutzungsfreundlichkeit einer Webseite dienen.

#### 7.1.1 Allgemeine funktionale Anforderungen

Ein zentrales Thema der Diskussion um die Anforderungen an eine Plattform für armutsbetroffene Menschen war die Sicherstellung der *Usability (Benutzungsfreundlichkeit)*. Dabei wurden eine anpassbare Schriftgröße, ein geringer Scrolling-Aufwand, Barrierefreiheit und eine Vorlese-Funktion als wesentlicher Beitrag zur Usability genannt. Des Weiteren ergab sich aus Gesprächen mit Betroffenen, dass ein *Mouseover-Effekt*<sup>28</sup> sehr hilfreich ist oder wäre, um die verwendeten Begrifflichkeiten auf der Plattform zu verdeutlichen.

Darüber hinaus wurde die *Mobile-Fähigkeit* einer solchen Plattform kontrovers diskutiert. Einerseits wurde die Notwendigkeit eines sogenannten Responsive Design<sup>29</sup> gesehen, da insbesondere jüngere und ausländische armutsbetroffene Menschen nur über ein Smartphone und über keinen Computer verfügen. Andererseits bestand im Rahmen der Workshops die Meinung, dass zunächst eine gute Desktop-Variante existieren sollte, bevor eine mobile Version zur Verfügung gestellt wird. Ebenfalls als wesentlich wurde ein Newsbanner auf der Startseite beurteilt, das über wichtige Veranstaltungen, Kurse, Projekte etc. informiert. Hinsichtlich der Sicherheit wurde in den Workshops u.a. die Verwendung einer https-Seite als sehr wichtig empfunden.<sup>30</sup>

#### 7.1.2 Funktionale Anforderungen an die Struktur des Angebots

Für eine Strukturierung des Angebots wurden in den Workshops wenige Navigationsebenen, Orientierungshilfen (z.B. durch Wegweiser-Funktionen) und ein leichter Zugang zu den Angeboten genannt. Für die betroffenen Organisationen ist es von zentraler Bedeutung, dass Kontaktinformationen und Impressum auf der Plattform einfach auffindbar sind.

Ein weiterer Zugang zum Beratungs- und Informationsangebot für armutsbetroffene Menschen soll über eine *Volltextsuche auf der Startseite* etabliert werden, bei der zunächst eine Filterung nach Regionen gemacht werden kann. Im Rahmen der Workshops wurden

<sup>28</sup> Erklärung der Begrifflichkeit, die bei Mauskontakt erscheint.

<sup>29</sup> Darstellbarkeit der Inhalte unabhängig vom genutzten Endgerät.

<sup>30</sup> https steht für „hyper text transfer protocol secure“ und bezeichnet einen sogenannt sicheren „Tunnel“ mit der Internet-Seitenbetreiberin.

hierzu die Anforderungen an eine solche Suche erörtert. Dabei wurde als wichtig eingestuft, dass bei der Eingabe von Suchbegriffen auch Schreibfehler zugelassen werden und bei der Sucheingabe Wortvorschläge gemacht werden. Ebenfalls als hilfreich wurde das Speichern von vergangenen Suchresultaten beurteilt und die Möglichkeit, die Suchergebnisse nach bestimmten Kriterien sortieren und filtern zu können. Darüber hinaus besteht der Anspruch, dass die Suchergebnisse bereits nach Relevanz geordnet erscheinen und die Suchenden möglicherweise auch auf neue und noch unbekannte Angebote aufmerksam gemacht werden.

### 7.1.3 Priorisierung der Anforderungen

Im Rahmen des Validierungsworkshops konnten die Teilnehmenden 15 Anforderungen aus dem technisch/funktionalen Bereich an einer Beispielwebsite ausprobieren und anschließend priorisieren. Dabei erstellten die Teilnehmenden in fünf Gruppen eine eigene Prioritätenliste, die darauf zu der in der Tabelle 7.1 aufgeführten Gesamttragnliste zusammengefügt wurde. Die Prioritätenlisten der fünf Gruppen wichen dabei teilweise stark voneinander ab (die Resultate sind in Tabelle 10.4 im Anhang dargestellt). Die Bereitstellung einer App beispielsweise wurde von zwei Gruppen als sehr wichtig (Rang 1 und 2) gewertet, während sie bei den anderen Gruppen auf den hinteren Rängen eingereicht wurde.

Tabelle 7.1 Funktionale Anforderungen an eine Online-Plattform

Priorität	Bezeichnung	Kurzbeschreibung
1	Geringer Scrolling-Aufwand	Sehr gutes Verhältnis von Bild/Text erforderlich, um den Scrolling-Aufwand zu reduzieren
3	Wegweiser-Funktion/ Pfad	Einfache Orientierungsmöglichkeit, man sollte sich selber problemlos zurecht finden
2	Volltextsuche/ Schreibfehler zulassen	Sehr gute Volltextsuche u.a. semantisch Verwandtes präsentierend (Einfachheit der Sprache bei der Suche beachten, allenfalls Schreibfehler zulassen in Suchalgorithmus)
4	Responsive Design	Ermöglichung der deviceunabhängigen Präsentation der Inhalte (auf PCs, Smartphones sowie Tablets)
5	Wenige Navigationsebenen	Nicht zu viele Ebenen auf der Plattform
6	Wortvorschläge bei der Suche	Wortvorschläge aufgrund bereits eingegebener Zeichen
7	Anpassbare Schriftgrösse	Wählbarkeit der Schriftgrösse (Präsentation)
8	Situative Anordnung der Informationen	Wichtiges situativ und allenfalls basierend auf früheren Anfragen prominent in den Vordergrund stellen
9	App vorhanden	
10	Kontaktmöglichkeiten immer sichtbar	Immer Kontaktmöglichkeiten, Adressen und Links integrieren (evtl. im rechten Frame zu bestimmten Themen)
11	Einfache Sortierung/ Filterung der Suchresultate	Suchresultaten müssen so einfach wie möglich gefiltert werden können
12	Speicherung der Suchresultate	Bei erneuter Suche sollen die letzten Suchresultate (erneut) angezeigt werden
13	Zurück-Button	
14	Pop-ups zu möglicherweise nicht bekanntem Angebot	Erstinformationen zu Angeboten sichtbar machen (allenfalls in Form von News oder aber laufenden Aufklärungen über Pop-ups zu nicht bekannten Angeboten)
15	Individuelle Strukturanpassung	Strukturanpassung der Internetplattform nach eigenen Bedürfnissen ermöglichen

#### 7.1.4 Strukturierung nach Themen und Zielgruppen

Die im ersten Workshop herausgearbeiteten notwendigen Angebote umfassen einerseits die Bereiche Arbeits- und Wohnungssuche sowie Rechtsberatung, andererseits wurden auch jegliche Vergünstigungen und Alltagsunterstützungen als sehr wichtig und zentral eingestuft. Darüber hinaus besteht die Anforderung, dass Selbsthilfegruppen, Treffpunkte und andere Austauschmöglichkeiten über die Plattform – auf entsprechende Regionen bezogen – leicht zu finden sind.

Um diese Themen zu strukturieren, wurden im weiteren Verlauf des ersten Workshops Vorschläge für mögliche Themenbereiche/Schlagwörter erarbeitet. Aus den Transkriptionsergebnissen des Workshops lassen sich die Themen in folgende Bereiche zusammenfassen:

- Arbeitslosigkeit
- Arbeitssuche
- Wohnungssuche
- Rechtsberatung
- Sozialhilfe
- Existenzsicherung
- Invalidenversicherung
- Ausländerinnen und Ausländer
- Asylsuche
- Sprachkurse
- Vergünstigungen
- Alltagsunterstützung
- Krisen- und Hilfsangebote
- Netzwerke
- Gesundheit

Diese Themen wurden anschliessend strukturiert und aufgrund der Ergebnisse aus der Bestandsaufnahme ergänzt. Des Weiteren wurden im zweiten Workshop die Themen priorisiert und semantisch überarbeitet. Das folgende Resultat bildet die Grundlage für den Strukturierungsvorschlag. Kursiv dargestellt sind hierbei die Themen, die als Priorität 1 im Workshop herausgearbeitet wurden und somit einen direkten Link auf der Startseite erhalten sollen:

- Alter
- *Arbeit und Bildung*
- Familie, Schwangerschaft und Kindererziehung
- *Finanzen und Schulden*
- Gewalt und Opferhilfe
- Krankheit und Behinderung
- Migration, Integration, Asyl
- Sorgen und Krisen
- Sozialversicherungen, Sozialhilfe, Rechtsberatung
- Sucht
- Trennung und Scheidung
- *Wohnen und Obdach*

Zu beachten ist dabei, dass dieses Wording erst einen Vorschlag darstellt und im Rahmen der Plattform-Entwicklung noch einmal zu überdenken und zu überarbeiten ist – insbesondere im Hinblick auf einfache Sprache und nicht-stigmatisierende Begrifflichkeiten.

Neben dem themenbezogenen Zugang soll es auch die Möglichkeit für einen zielgruppenorientierten Zugang geben. Hierzu wurden im Rahmen des ersten Workshops armutsgefährdete Personengruppen für das Informationsangebot erfragt.

Nach einer Überarbeitung und Zusammenfassung der im Workshop genannten Gruppen ergab sich für die Strukturierung der Inhalte nach Personen-/Zielgruppen zunächst folgender Vorschlag:

- Seniorinnen und Senioren
- Jugendliche
- Eheleute
- Alleinerziehende
- Arbeitslose
- Kinder und Familien
- Pflegebedürftige
- Asylsuchende
- Sans Papiers
- Obdachlose
- Ausländerinnen und Ausländer

Analog zu den Themen wurden auch die möglichen Zielgruppen aufgrund der Ergebnisse aus der Bestandsaufnahme ergänzt und anschliessend strukturiert. Ebenfalls wurde im Rahmen eines zweiten Workshops eine Priorisierung vorgenommen, bei welcher die Personengruppen ausgewählt wurden, die auf der Startseite der Plattform erscheinen sollen.

Die finalen Zielgruppen sind im Folgenden aufgelistet, wobei die Personengruppen, die auf der Startseite erscheinen sollen, kursiv hervorgehoben wurden.

- Arbeitslose
- *Eltern und Familien, Alleinerziehende, Schwangere*
- Frauen und Männer
- Kinder und Jugendliche
- *Kranke und Menschen mit Behinderungen, Angehörige*
- Landwirtinnen und Landwirte
- Obdachlose, Notdürftige
- Paare, Eheleute, binationale Paare
- *Seniorinnen und Senioren, Angehörige*
- *Migrantinnen und Migranten*

#### 7.1.5 Im Strukturierungsvorschlag nicht berücksichtigte Anforderungen

Die Online-Plattform kann nur Angebote berücksichtigen bzw. in die Struktur aufnehmen, die tatsächlich vorhanden sind. Aus Betroffenen-sicht wurde das Bedürfnis geäussert, auf der Online-Plattform Orte mit kostenlosem Internetzugang aufzuführen (z.B. auch WIFI-Hotspots<sup>31</sup>) und entsprechende Suchmöglichkeiten zu bieten. Zudem wurde Informationen aus klassischen Printmedien ein hoher Wert beigemessen, womit auch die Aufnahme von kostenlosen Nutzungsmöglichkeiten dieser Medien gewünscht wurde. Diese Bedürfnisse setzen klare Forderungen an die Gesellschaft, diese Angebote zur Verfügung zu stellen. Der Zugang zu Medien stellt nicht nur aus Sicht von Betroffenen den Ausgangspunkt zu weiteren Informations- und Beratungsangeboten dar. So könnten sich z.B. Bibliotheken dem Informationszugang für armutsbetroffene Menschen annehmen, auch wenn sich diese bezüglich ihres Angebots nicht spezifisch an armutsbetroffene Menschen richten.

## 7.2 Strukturierungskonzept

Abgeleitet aus den Vorüberlegungen aus Kapitel 7.1 und den Resultaten der Workshops sowie unter Berücksichtigung der LATCH-Theorie (vgl. Kapitel 2.2.1) wurde der folgende Strukturierungsvorschlag für die Startseite eines entsprechenden Informations- und Beratungsangebots für armutsbetroffene Menschen erarbeitet (vgl. Abbildung 7.2 und 7.2).

<sup>31</sup> Vgl. hierzu z.B. die folgende Webseite: <http://www.myswitzerland.com/en-ch/always-on.html>

Es handelt sich um Mockups<sup>32</sup>, die der Visualisierung dienen und nicht den Anspruch haben, einen definitiven Designvorschlag wiederzugeben. Das Ziel ist, dadurch einen Vorschlag zu präsentieren, der breit diskutiert werden soll.

Im oberen Bereich der Seite sind die Links auf Home, Kontakte und Impressum vorgesehen. Des Weiteren kann die Schriftgrösse und die Sprache jederzeit ausgewählt werden. Die genannten Links und Auswahlfelder sind auch auf jeder Unterseite an derselben Stelle vorhanden.

### 7.2.1 Startseite der Online-Plattform

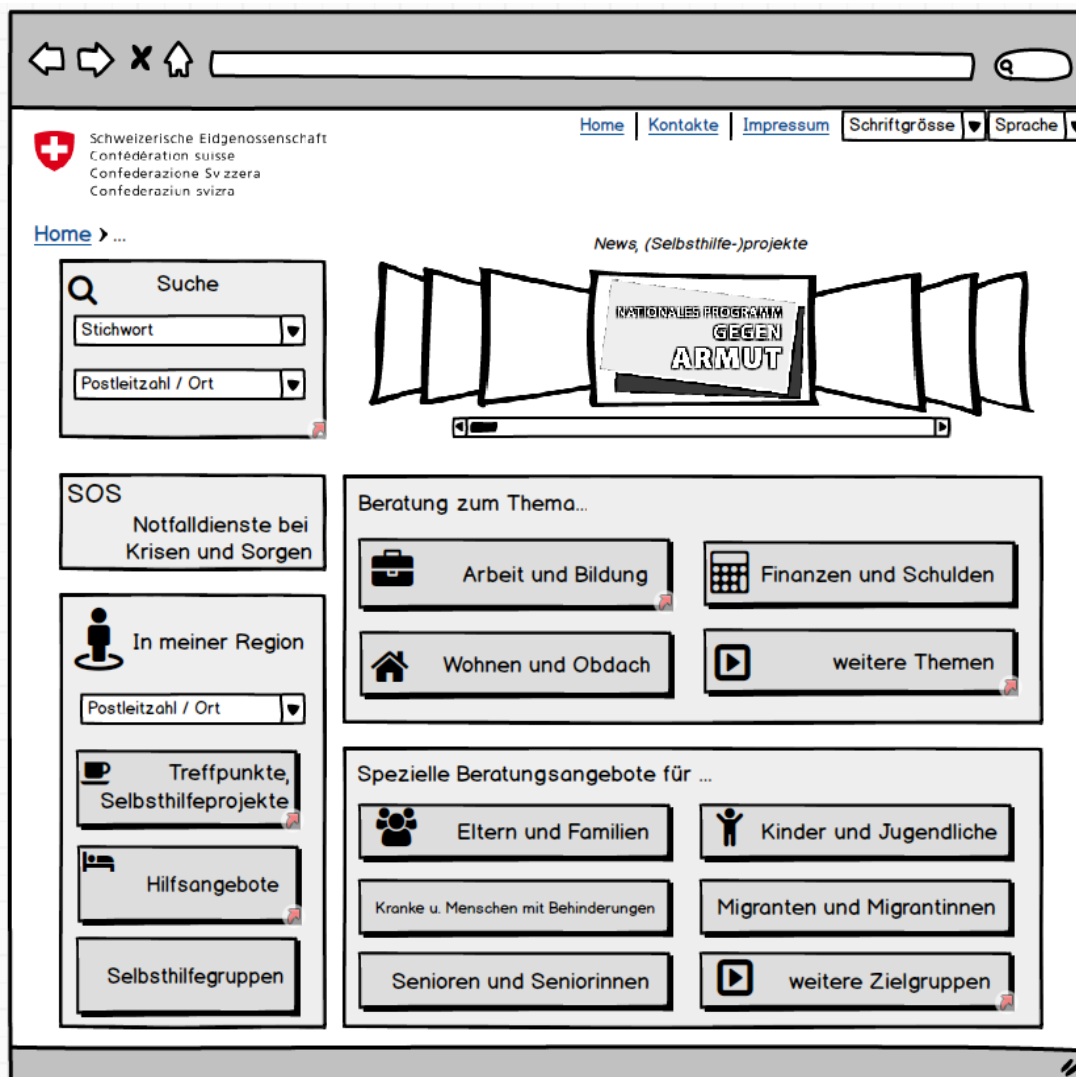


Abbildung 7.1 Vorschlag für die Startseite einer Plattform für armutsbetroffene Menschen – deutsche Version (eigene Darstellung)

<sup>32</sup> Der Begriff Mockup bezeichnet u.a. eine Attrappe oder ein massstabsgetreues Modell, hier einer Webseite. Mockups werden im Rahmen von Entwicklungen von Webseiten als Strukturierungs- und Gestaltungsinstrument verwendet.

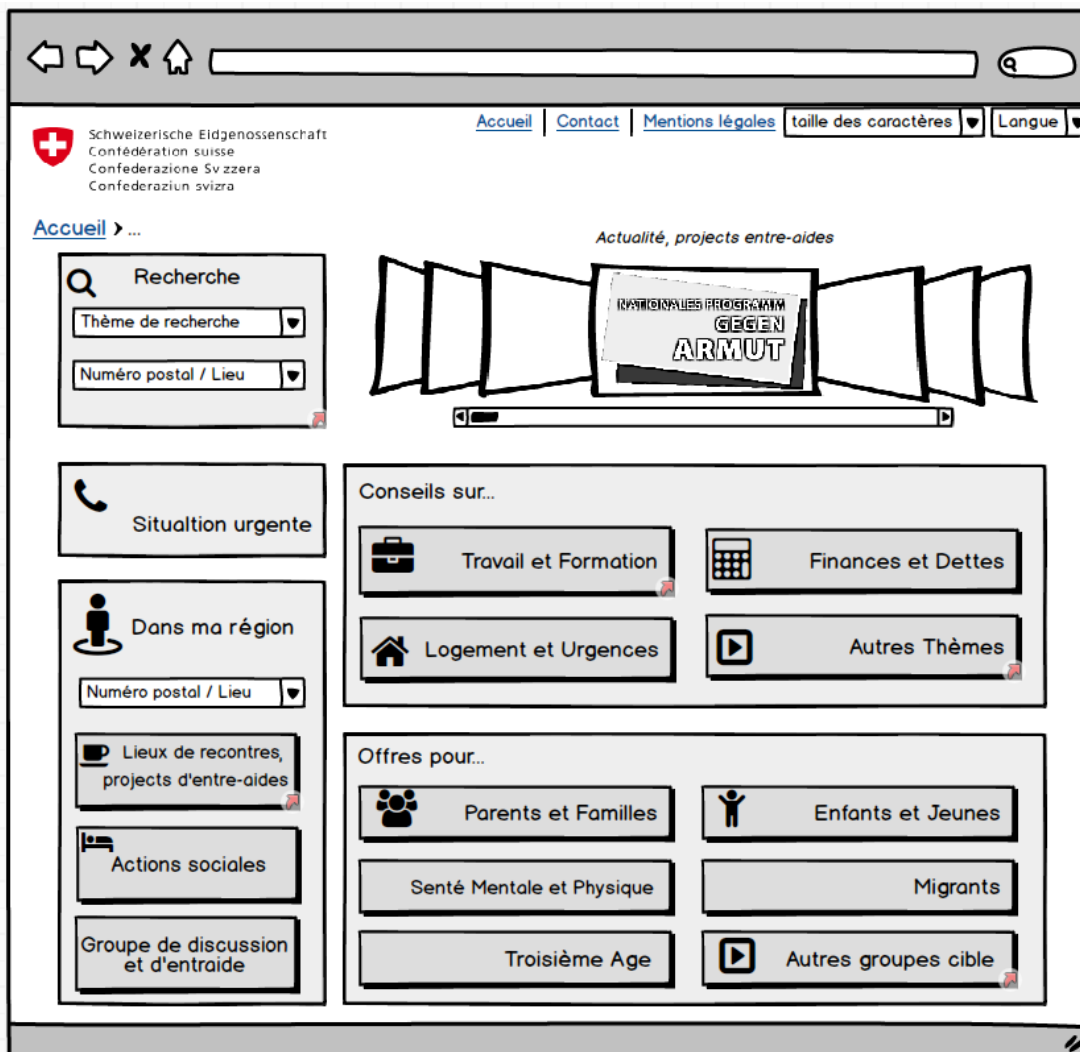


Abbildung 7.2 Vorschlag für die Startseite einer Plattform für armutsbetroffene Menschen – französische Version (eigene Darstellung)<sup>33</sup>

Die vorgeschlagene Startseite der Online-Plattform wird in Abbildung 7.1 und 7.2 dargestellt. Das Suchfeld beinhaltet zum einen die Möglichkeit zur Eingabe eines Stichworts, zum anderen können die Suchresultate vorab über das Feld „Postleizahl/Ort“ nach einer entsprechenden Region gefiltert werden.<sup>34</sup>

Über das „SOS“-Feld gelangt man auf eine Seite mit sämtlichen erreichbaren Notfalldiensten. Das Feld „in meiner Region“ ermöglicht einen Zugang auf Treffpunkte (z.B. Internetcafés) und Selbsthilfeprojekte, die bereits auf der Startseite nach einer bestimmten Region gefiltert werden können. Des Weiteren können „Hilfsangebote“ (z.B. Notschlafstellen) auf eine Region bezogen abgerufen werden. Für die Selbsthilfegruppen wird ein Link zu „selbsthilfeschweiz.ch“ hinterlegt, da dort alle Selbsthilfegruppen umfassend beschrieben werden.

<sup>33</sup> Bei den hier präsentierten Mockups wird links oben das Logo der Schweizerischen Eidgenossenschaft angezeigt. Dies ist kein Präjudiz dafür, dass die Seite z.B. durch das Bundesamt für Sozialversicherungen BSV betrieben werden soll. Das Logo stellt hier einzig einen Platzhalter für ein Logo der künftigen Betreiberin dar.

<sup>34</sup> Dies berücksichtigt die Dimension „Location“ der LATCH-Theorie; vgl. hierzu Kapitel 2.2.1.



Das dargestellte News-Banner erfüllt das von armutsbetroffenen Menschen geäußerte Bedürfnis, sich an einem prominenten Ort der Webseite über aktuelle News, Kurse und Projekte informieren zu können.

Im Bereich „Beratung zum Thema“ wird ein direkter Zugang zu den im Workshop als sehr wichtig herausgearbeiteten Themen zur Verfügung gestellt. Analog enthält der Bereich „Spezielle Beratungsangebote für“ die Links auf das Beratungsangebot der wichtigsten Zielgruppen.<sup>35</sup>

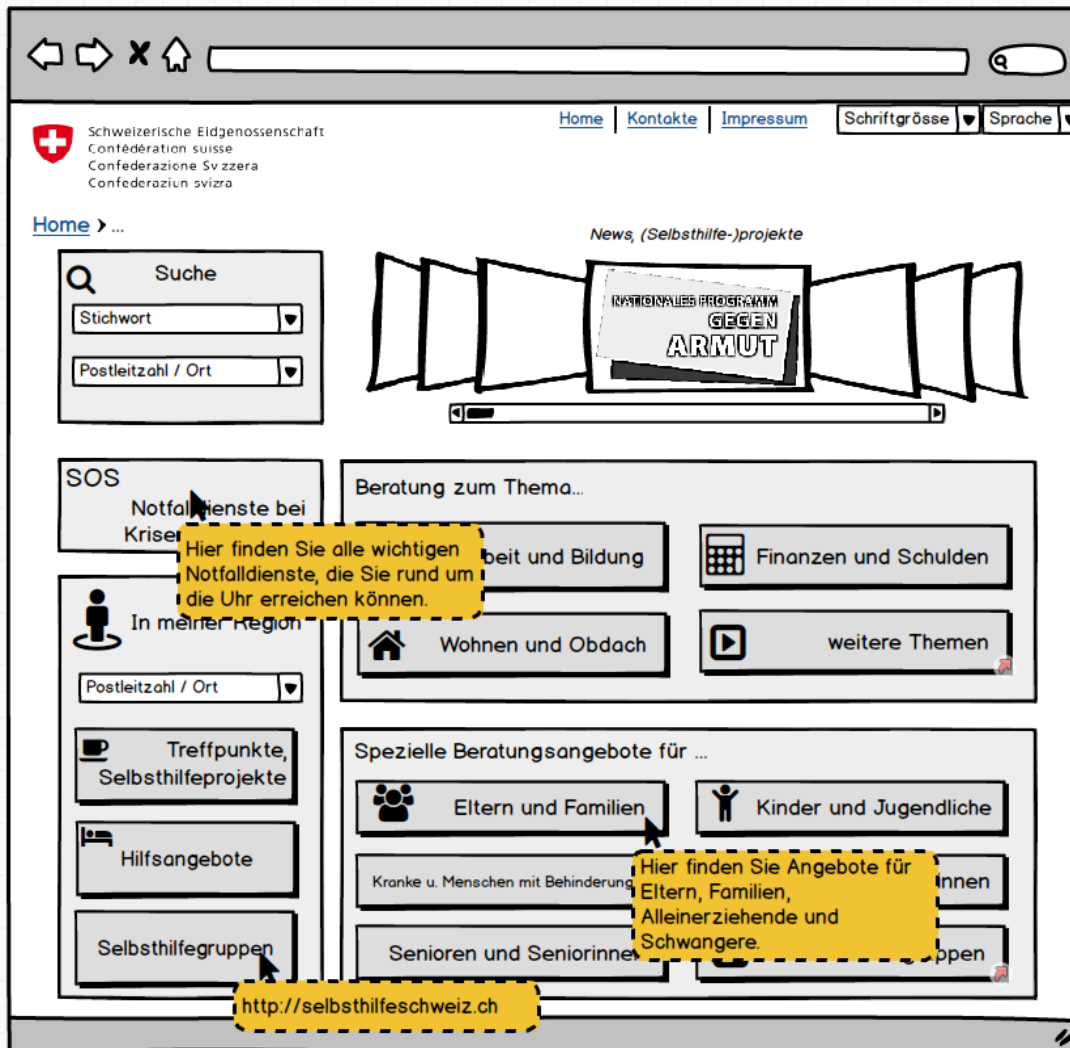


Abbildung 7.3 Darstellung des Mouse-over Effekts (eigene Darstellung)

Abbildung 7.3 gibt exemplarisch den in Kapitel 7.1.1 erwähnten Mouse-over-Effekt wieder. Dieser Effekt soll auf der gesamten Plattform zur Anwendung kommen und als weiteres Hilfsmittel für die Nutzer/-innen einer hoch entwickelten Benutzungsfreundlichkeit (usability) der Plattform dienen.

<sup>35</sup> Dies berücksichtigt die Dimension „Category“ und „Hierarchy“ der LATCH-Theorie ; vgl. hierzu Kapitel 2.2.1.

### 7.2.2 Detailseiten zu Themen und Zielgruppen

Die folgenden Abbildungen (vgl. Abbildung 7.4 und 7.5) zeigen die Darstellung der Zielgruppen und der Themen.

Das bestehende Beratungsangebot wurde nach Themen und Zielgruppen kategorisiert und auf den entsprechenden Übersichtsseiten alphabetisch aufgelistet.<sup>36</sup>

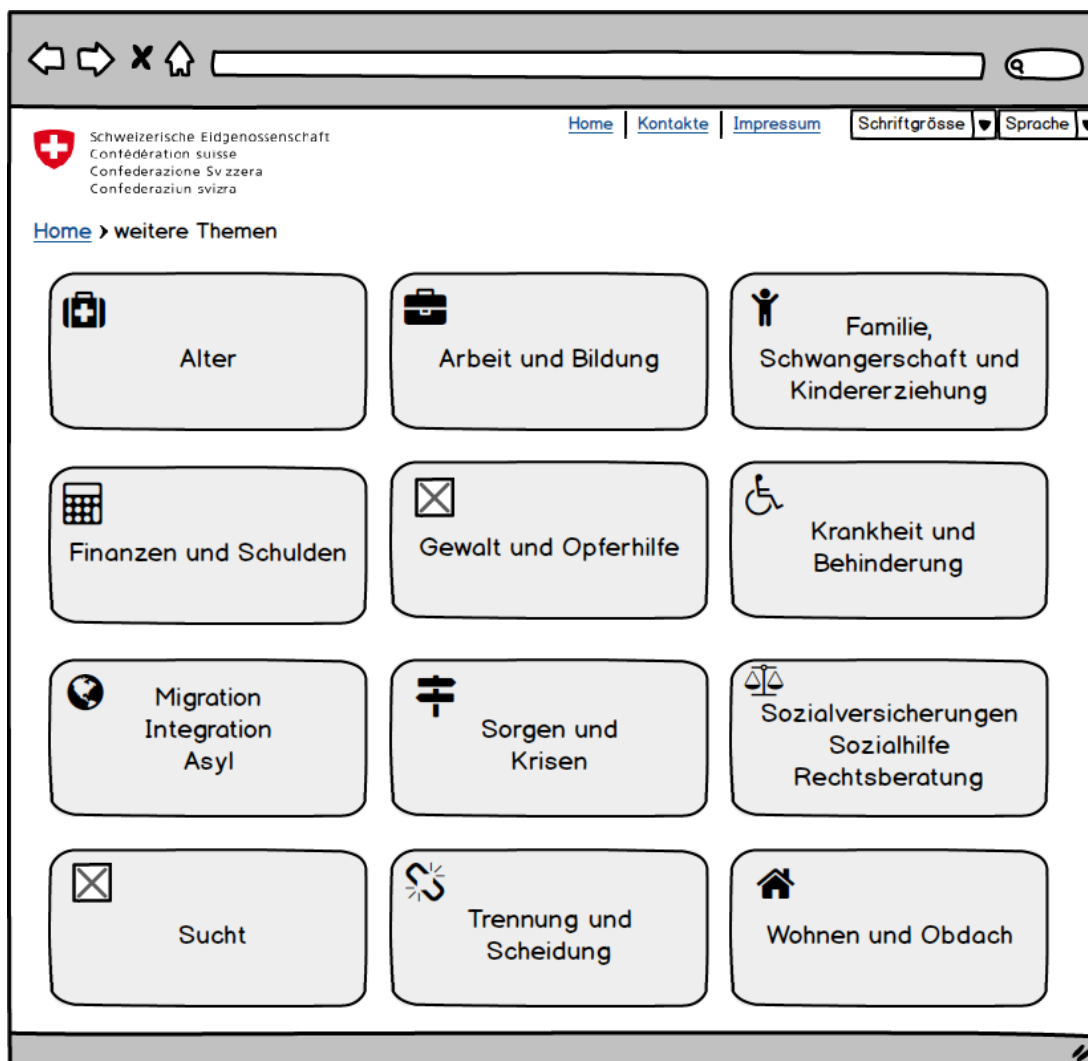


Abbildung 7.4 Darstellung der Themen (eigene Darstellung)

<sup>36</sup> Dies berücksichtigt die Dimension „Alphabet“ der LATCH-Theorie; vgl. hierzu Kapitel 2.2.1.

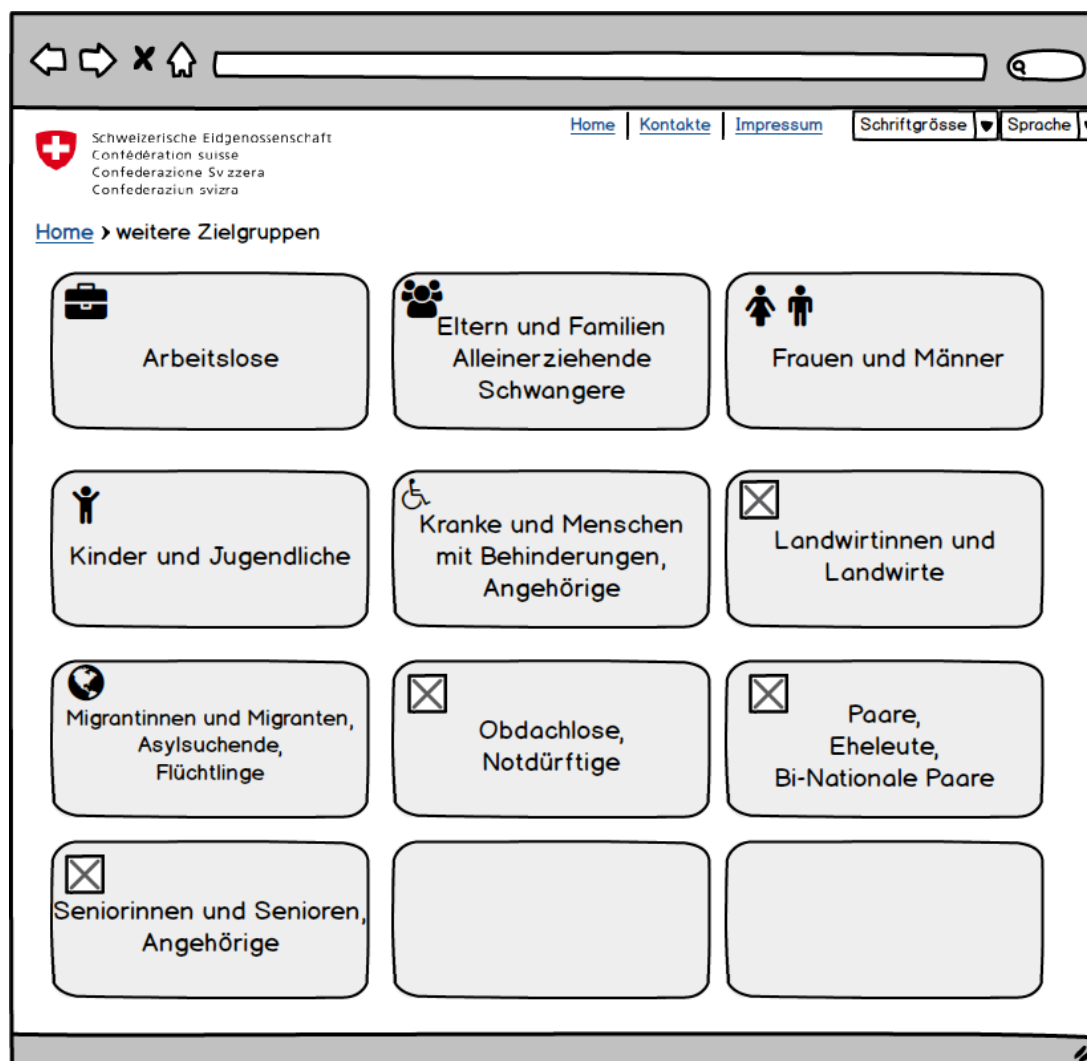


Abbildung 7.5 Darstellung der Zielgruppen (eigene Darstellung)

Durch den Zugang „weitere Themen“ respektive „weitere Zielgruppen“ auf der Startseite gelangt man auf die in Abbildung 7.4 und Abbildung 7.5 dargestellten Detailseiten. Auf diesen Detailseiten befinden sich die Zugänge zu den Themen und Zielgruppen. Durch die Auswahl eines Buttons (z.B. „Alter“) erhält man das entsprechend gefilterte Beratungs- und Informationsangebot (vgl. Abbildung 7.7). Die Darstellung zeigt die Kategorien, nach denen das erhobene Beratungs- und Informationsangebot strukturiert wurde.

Hilfsangebote im Zusammenhang mit Ferien, Finanzen, Kleider, Kurse, Lebensmittel, Schreibhilfen, Internetzugang etc., die den zentralen Informationsbedürfnissen armutsbetroffener Menschen entsprechen, sind unter dem jeweiligen Thema respektive bei der entsprechenden Zielgruppe zu finden. Des Weiteren sind sie unter „Hilfsangebote“ abrufbar (vgl. Kapitel 7.2.5). Somit wird beim Aufbau der Online-Plattform sichergestellt, dass Anbieter ihr Hilfsangebot zielgerichtet präsentieren können.

Die Piktogramme sind nur Visualisierungsstützen und müssen im Rahmen der finalen Ausarbeitung der Plattform weiter konkretisiert werden.

7.2.3 Detailseiten zu den Beratungsangeboten

Abbildung 7.6 und Abbildung 7.7 präsentieren die Beratungs- und Informationsangebote, gefiltert nach Themen respektive Zielgruppen. Je nach zuvor ausgewähltem Thema oder Zielgruppe, wird das entsprechende Beratungs- und Informationsangebot angezeigt. Auf der rechten Seite werden Informationsangebote (i.d.R. Links zu Webseiten) für das jeweilige Thema, respektive für die jeweilige Zielgruppe angezeigt. Links ist das Beratungsangebot dargestellt. Bei Bedarf kann die Auswahl noch verfeinert werden, indem diese nach Region, Zielgruppe/Thema, Sprache und Art der Besprechung gefiltert wird.

Die Region kann analog zur Startseite durch Eingabe einer Postleitzahl oder eines Ortes eingeschränkt werden. Bei der „Art der Beratung“ wird zwischen telefonischer Beratung, persönlicher Beratung und Online-Beratung (E-Mail und Chat) unterschieden.

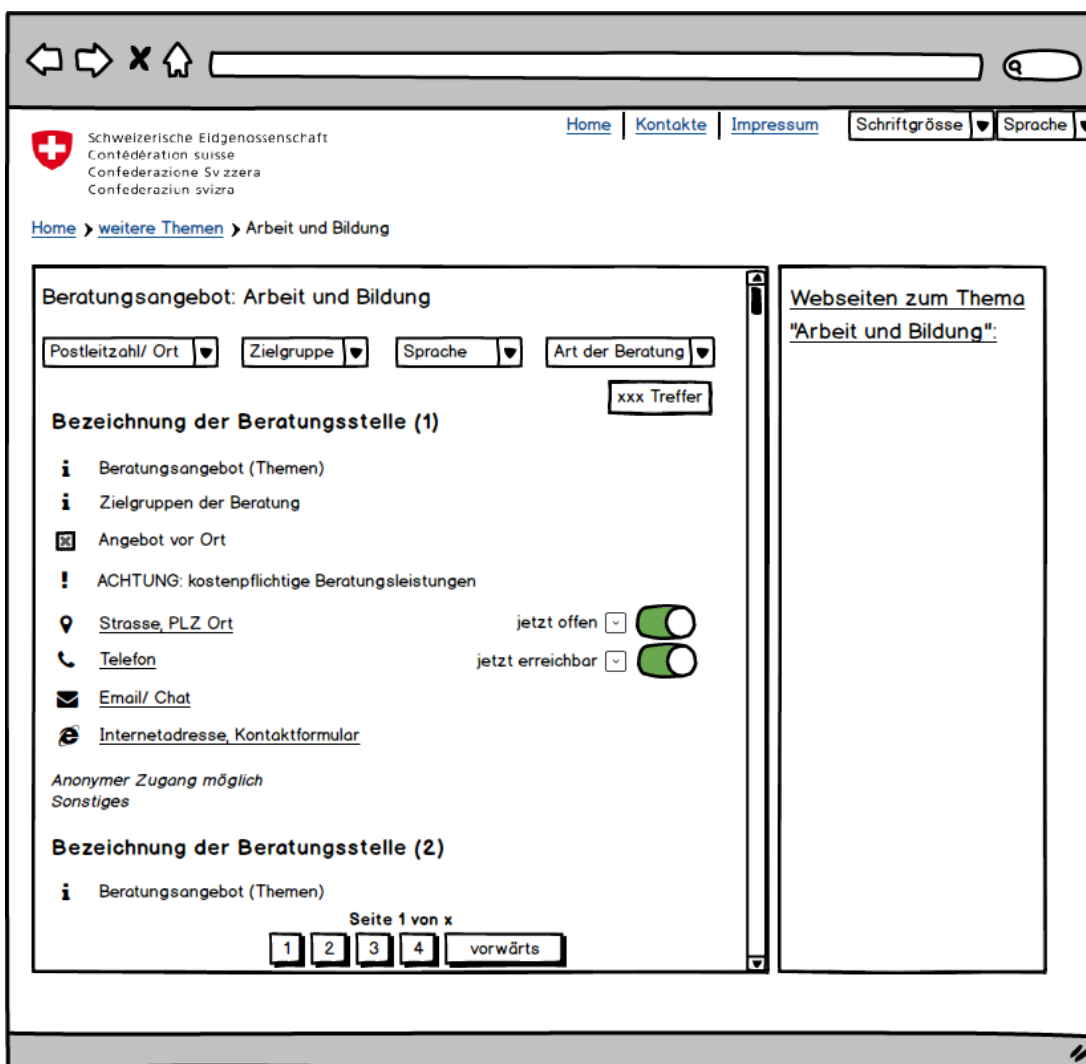


Abbildung 7.6 Beratungs- und Informationsangebote gefiltert nach Zielgruppen (eigene Darstellung)

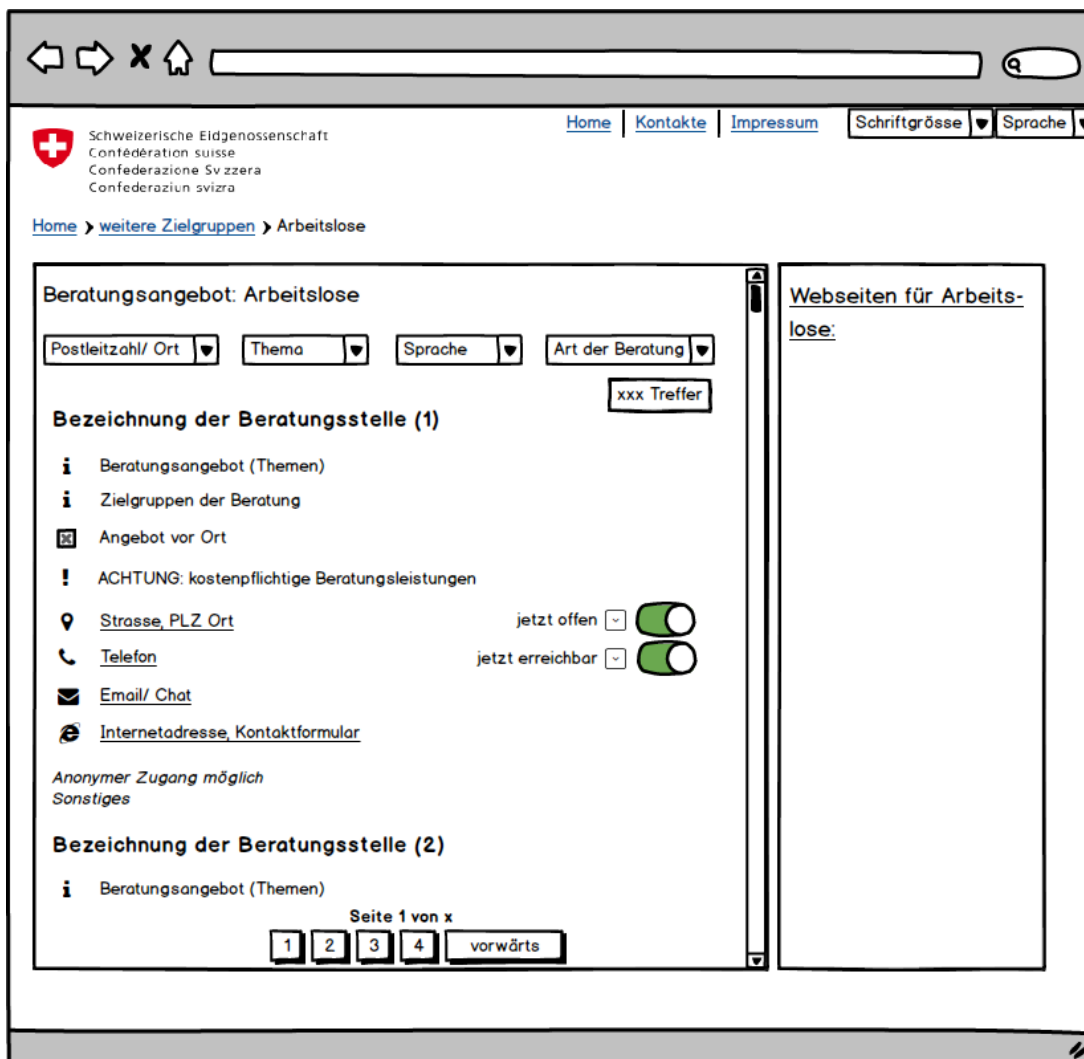


Abbildung 7.7 Beratungs- und Informationsangebote gefiltert nach Themen (eigene Darstellung)

Unter „Treffer“ wird jeweils die Anzahl der aktuellen Beratungsstellen aufgeführt, die den geforderten Filterkriterien entsprechen. Die Informationen zu den Beratungsstellen umfassen das Beratungsangebot, die Zielgruppen, die Adresse sowie Kontaktinformationen. Diese Informationen wurden alle im Rahmen dieses Projekts erhoben und können je nach Verfügbarkeit angezeigt werden. Verfügt eine Beratungsstelle beispielsweise nicht über eine Adresse, so wird diese Zeile nicht dargestellt.

Bei „Strasse, PLZ, Ort“ sollte ein Link z.B. auf Google-Maps führen, damit ein Anfahrtsplan abgerufen werden kann. Unter „Telefon“ kann bei Verwendung eines Smartphones über den Hyperlink direkt die Nummer gewählt werden. Des Weiteren wird – wie in den Workshops mehrfach gefordert – die aktuelle Erreichbarkeit (Telefon) und Öffnungszeiten (persönliche Beratung) durch eine Ampel dargestellt. Unter „jetzt offen“ erscheinen die Öffnungszeiten, analog erscheinen unter „jetzt erreichbar“ die Zeiten, während denen das Telefon bedient wird.

Das dargestellte Beratungsangebot wird nach Relevanz aufgelistet. Für die Definition von „Relevanz“ werden u.a. die Kriterien Erreichbarkeit, Professionalität der Beratung, Grad der Niederschwelligkeit und Anbieterfinanzierung beigezogen. Eine abschliessende Kriterienliste, inklusive ihrer Gewichtungen, existiert zum jetzigen Zeitpunkt noch nicht. Diese gilt es im Rahmen der technischen Umsetzung zu konkretisieren.

### 7.2.4 Detailseite zu Treffpunkten und Selbsthilfeprojekte

Es ist vorgesehen, dass man von der Startseite über den Button „Treffpunkte und Selbsthilfeprojekte“ auf eine Liste mit allen Treffpunkten oder Selbsthilfeprojekten gelangt (vgl. Abbildung 7.8). Die Beschreibung der Treffpunkte oder der Selbsthilfeprojekte erfolgt analog zu den Beschreibungen der Beratungsstellen (vgl. Abbildung 7.7).

Bei den Filterkriterien ist neben Region, Thema, Zielgruppe und Sprache auch die Art des Angebots vorgesehen. Hierdurch kann zwischen Treffpunkten, Internet-Cafés und Selbsthilfeprojekten unterschieden werden.

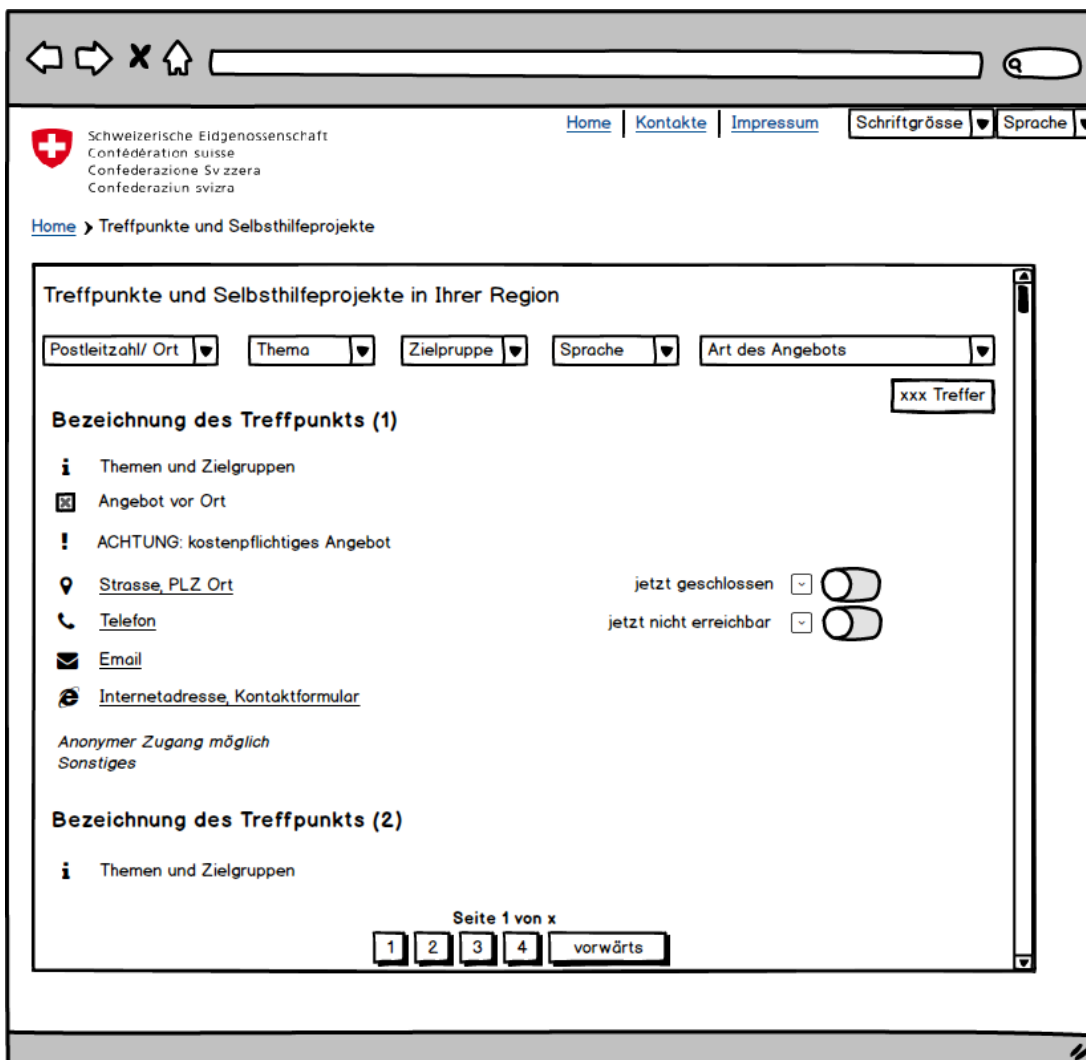


Abbildung 7.8 Treffpunkte und Selbsthilfegruppen gefiltert nach Regionen (eigene Darstellung)

### 7.2.5 Detailseite zu Hilfsangeboten

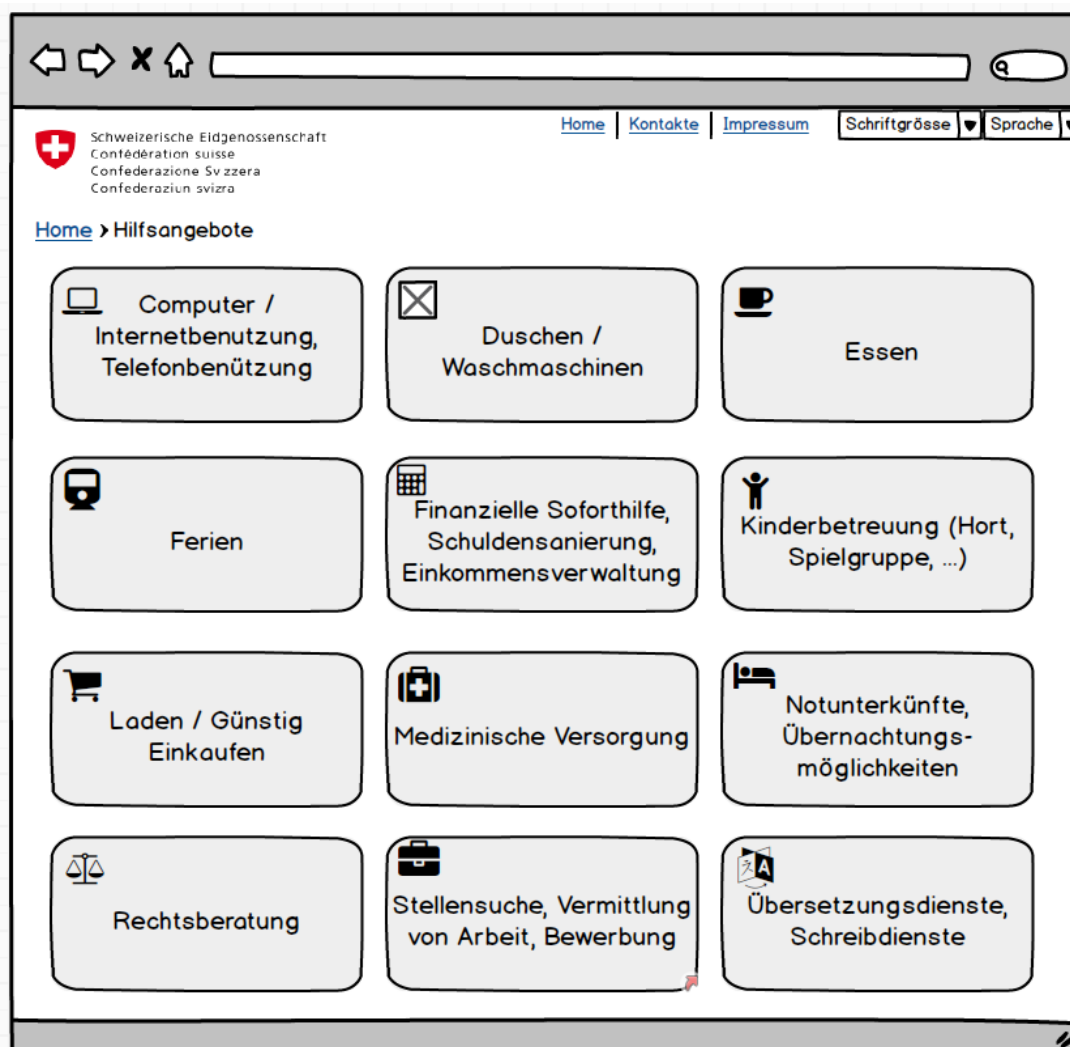


Abbildung 7.9 Detailseite zu den Hilfsangeboten (eigene Darstellung)

Von dem Button „Hilfsangebote“ auf der Startseite gelangt man auf die Detailseite zu den Hilfsangeboten. So kann schnell auf spezifische Hilfsangebote zugegriffen werden. Die Angebote sind alphabetisch geordnet. Von den Angeboten aus gelangt man schliesslich auf eine Übersichtsseite der jeweiligen Angebotsstellen (analog zu Kapitel 7.2.3; vgl. hierzu Abbildung 7.8).

## 7.2.6 Detailseite zur Suche

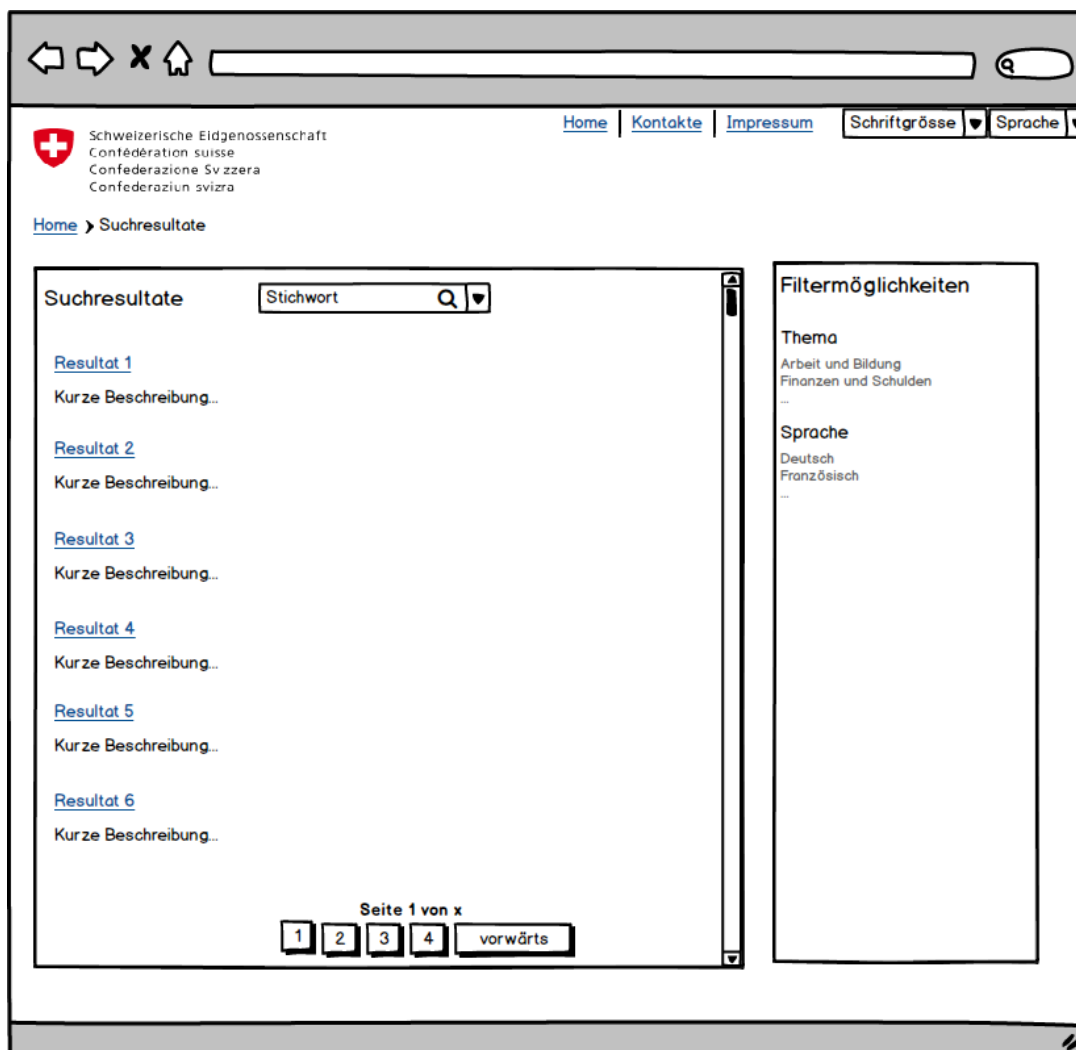


Abbildung 7.10 Detailseite zu den Suchresultaten (eigene Darstellung)

Abbildung 7.10 zeigt die Detailseite zu möglichen Suchresultaten ausgehend von einer entsprechenden Suche. Die im Kapitel 7.1.2 genannten Anforderungen sollten bei der Umsetzung für die Suche berücksichtigt werden. In Abbildung 7.10 sind u.a. die beschriebenen Filtermöglichkeiten rechts exemplarisch darstellt. Die Suchresultate sollten zudem nach Relevanz sortiert werden. Hierzu können wiederum die Kriterien Erreichbarkeit, Professionalität der Beratung, Grad der Niederschwelligkeit und Anbieterfinanzierung genutzt werden (vgl. Kapitel 7.2.3).



### 7.3 Mögliche Geschäftsmodelle

Ausgehend vom vorliegenden Strukturierungskonzept stellt sich u.a. die Frage nach der Betreiberin einer entsprechenden Plattform. Hierbei steht die Frage entsprechender Geschäftsmodelle im Vordergrund. Der Betrieb einer solchen Plattform kann durch Private oder durch die öffentliche Hand erfolgen. Daher interessiert, welche Aspekte möglicher Geschäftsmodelle zu berücksichtigen sind, was die Anforderungen an die Betreiberfirma sind, welche Betriebsformen denkbar sind sowie was der Betrieb einer entsprechenden Plattform für Private (u.a. basierend auf einem Geschäftsmodell) bedeuten kann. Diese Aspekte sind vor dem Hintergrund der Fortsetzung des Projekts wichtig, um relevante weitere Arbeiten in Richtung eines umfassenden Anforderungs- und Betriebskonzepts auszuarbeiten.

#### 7.3.1 Geschäftsmodelle von Online-Plattformen und Beratungsangeboten

Um Anhaltspunkte für ein mögliches Geschäftsmodell der neu zu entwickelnden Plattform zu finden, wurde bei ausgewählten Anbietern von Informations- und Beratungsplattformen eine Analyse der Geschäftsmodelle vorgenommen. Untersucht wurden Geschäftsmodelle von überregionalen Informationsplattformen, wie z.B. ch.ch und guidesocial.ch (vgl. Kapitel 4.2.1) sowie diverser Dachverbände und Vereine, die selber oder deren Mitglieder im Bereich der Bereitstellung von Information und Beratung tätig sind: sozialinfo.ch, migraweb.ch, 143.ch und schulden.ch. Ausgehend von der Geschäftsmodellanalyse nach Osterwalder & Pigneur (2001) wurden folgende Aspekte identifiziert:

- Schlüsselpartner im Geschäftsmodell der betrachteten Institution
- Schlüsselaktivitäten oder -prozesse, welche das Geschäftsmodell der Institution ausmachen
- Schlüsselressourcen, über die eine Institution verfügen muss, um das Geschäftsmodell effektiv betreiben zu können
- Wertangebote, welche eine Institution anbieten muss, um das Geschäftsmodell zu ermöglichen/betreiben (Value Add aus Sicht der Endkunden)
- Zentrale Kundenbeziehungen, über welche ein Geschäftsmodell längerfristig möglich und langfristig betreibbar wird
- Kanäle, über welche die Kommunikation und der Vertrieb der Leistungen der Institution erfolgt
- Kundensegmente und Zielgruppen, die durch das Angebot primär und sekundär angesprochen werden sollen
- Kostenstruktur des Geschäftsmodells zur Sicherstellung eines längerfristigen Überlebens der Betreiberfirma
- Einnahmequellen, die existieren, in Relation zu den Kosten und Kostenstrukturen des Geschäftsmodells.

Die deskriptiven Resultate dieser Analyse sind in Tabelle 10.5 im Anhang aufgeführt. Folgende Sachverhalte sind bemerkenswert: Eine Förderung des Unterhalts entsprechender Webseiten erfolgt vielfach durch Private und Stiftungen, unterstützt durch öffentliche Mittel. Auch gibt es teilweise eine Mitfinanzierung der Lotteriefonds sowie Firmen wie Coop oder die Swisscom. Vielfach werden professionelle externe Betreibende von Webseiten oder Gestaltende von Webseiten miteinbezogen.

Für staatliche Organisationen sind gesetzliche Vorgaben die Voraussetzung für die Bereitstellung von Informationen und Beratungen. Bei externen privaten Stellen besteht mehr Flexibilität. Dies macht die so charakterisierte Doppelfinanzierung durch private Organisationen und den Staat sinnvoll und zweckmässig.

Zusammenfassend lassen sich die zentralen Aspekte der betrachteten Geschäftsmodelle wie folgt charakterisieren:

- *Schlüsselpartner* sind Private und Behörden (Leistungsaufträge an private Anbieter), Leistungsanbieter, Sponsoren sowie freiwillige Helferinnen und Helfer.
- *Schlüsselaktivitäten* sind die Bündelung, Pflege und Verknüpfung von Angeboten (etwa nach Lebenslagen, Zielgruppen oder als Geschäftsfallkategorien), Kundenberatung und -information, Sponsoring sowie ein professionelles Ressourcenmanagement. Das Ziel dabei ist es, die Erstlösungsrate der Probleme der informations- oder beratungssuchenden Personen möglichst hoch zu halten (besonders auch in Bezug auf die Weitervermittlung an die richtige Stelle). Eine weitere zentrale Aktivität ist ferner die laufende Aktualisierung der Informationen oder der regelmässige Aufruf dazu an die Informationslieferanten.  
Eine weitere Schlüsselaktivität ist das Marketing und der Verkauf der Informations- und Beratungsangebote über das Web oder über lokale Stationen der Stakeholder. Allenfalls kann auch das Content Management eine Schlüsselaktivität sein (z.B. laufende Publikation von Online-Artikeln, redaktionelle Bearbeitung von Content, Moderation von Foren, Einwerben von Artikeln etc.).
- Die *Schlüsselressourcen* in den Geschäftsmodellen sind Beratungsfähigkeit, Orchestrierungsfähigkeit verschiedenster Leistungen und Dienstleistungen gemäss den Anforderungen der Endkunden, Vernetzungsfähigkeit, Orchestrierungsfähigkeit interner und externer Ressourcen (z.B. Finanzen und Human Resources, IT-Infrastrukturen etc.)
- *Wertangebote* im Rahmen der Geschäftsmodelle sind vernetzte und intelligente Bereitstellung und Bündelung der Informations-, Beratungs- und Nachsorgeleistungen zu den eigentlichen internen und externen Kernangeboten sowie die Pflege und das Management der „Kundenbeziehungen“; im Vordergrund stehen selbstredend armutsbetroffene Menschen.
- Ebenfalls wichtig ist die Konkretisierung und Definition einer adäquaten *Kostenstruktur*, um das Überleben des Geschäftsmodellinhabers zu ermöglichen. Dazu gehören etwa Betrieb und Weiterentwicklung der Webseite, Redaktion, Programmierung etc.
- Eine absolut zentrale Frage bezüglich Geschäftsmodellentwicklung oder -definition ist diejenige nach den *Einnahmequellen*, wie öffentliche Gelder (Leistungsvereinbarungen), Spenden, Legate, Sponsoring von Privaten etc.

### 7.3.2 Anforderungen an die Betreiberin der Online-Plattform

Zu den Schlüsselaktivitäten der Betreiberin einer Plattform gehören die Verlinkung von Angeboten, die regelmässige Prüfung der Angebote (und auch Links) bezüglich Datenqualität (und Aktualität) sowie regelmässige Aktivitäten zur Aktualisierung der Information. Weitere Kernaktivitäten, die geleistet werden müssen, sind die regelmässige Überprüfung der Wirksamkeit des Webseiteneinsatzes, gelegentliche Recherchen zu neuen Angeboten, die Pflege der Nutzer- und Lieferantenbeziehungen (etwa bezüglich Content), der Betrieb und die Weiterentwicklung der relevanten und bereitzustellenden Informationstechnologie, sei es durch die Betreiberin selbst oder durch Dritte (Outsourcing).

Als Kernbestandteil einer entsprechenden Plattform sollte die Datenbank nach der initialen Befüllung Möglichkeiten der Selbstpflege der Daten durch externe Stellen oder Partner bereitstellen, um so den Pflegeaufwand der Betreiberin zu reduzieren. Eine eigene organisatorische Einheit hat sich um die Datenqualität und die Korrektheit der Daten und Informationen zu kümmern, egal ob die Daten/Informationen intern oder extern gepflegt werden.

Von zentraler Bedeutung ist, dass die Plattformverantwortlichen das Unterstützungsnetz für armutsbetroffene Menschen kennen, um das Angebot aus deren Sicht erweitern und anpassen zu können, sodass der Kundennutzen stetig ausgebaut werden kann. Damit die Plattform vermehrt direkte Triageleistungen (und möglicherweise in einer späteren Phase Beratungsleistungen) übernehmen kann, ist die Sicherstellung *fachlicher Expertise* durch die Betreiberin zentral. Je umfassender das Leistungsangebot wird, desto umfassender muss das vorherrschende Wissen bei den Beteiligten „Front- oder Front-Office-Mitarbeitern“ sein. Fachliche Expertise und Erfahrung im Umgang mit armutsbetroffenen Menschen ist auch deshalb notwendig, damit die Betreiberfirma mit Nutzerinnen und Nutzern, Informations- und Beratungsanbietern sowie Hilfeanbietern einfacher einen gewinnbringenden Austausch pflegen kann. Nur wenn auf die Bedürfnisse der Kundschaft eingegangen wird, kann für diese ein Mehrwert geschaffen und die Nachhaltigkeit des Geschäftsmodells garantiert werden.

Weitere wichtige Ressourcen, welche die Betreiberin einer Online-Plattform einbringen muss, sind personelle Ressourcen und die Infrastruktur, welche die Aufbereitung und web-basierte Zurverfügungstellung sowie laufende Aktualisierung der Informationen erlauben. Hier ist zu überlegen, ob die Eigner der Information im Sinne eines Self-Service laufend ihre Daten pflegen können sollten.

### 7.3.3 Anforderungen an den Datenschutz

Beim Betrieb der Plattform sollte auf die Erhebung persönlicher Angaben von Nutzerinnen oder Nutzern wenn möglich verzichtet werden. Das Strukturierungskonzept sieht vor, dass eine Filterung der Einträge über die Eingabe der Postleitzahl erfolgt. Darüber hinaus sollten jedoch keine persönlichen Angaben eingefordert werden. Zusätzlich ist eine Policy erforderlich, die festlegt, welche Daten für wie lange Zeit bezüglich Onlinekontakt gespeichert werden dürfen und welche Daten in welcher Form zu schützen sind. Die Nutzenden sind auf temporäre oder dauerhafte Datenhaltungen hinzuweisen, und es sind geeignete Mechanismen zu schaffen, damit entsprechende Daten wieder gelöscht werden müssen. Ebenfalls sollten die Nutzenden darauf hingewiesen werden, dass sie regelmässig den Pfadverlauf von Suchen oder Kommunikationsvorgängen in ihrem Browser löschen sollen, was insbesondere bei öffentlichen PCs etwa in Internet-Cafés von grosser Bedeutung ist.

### 7.3.4 Qualitätssicherung

Eine Möglichkeit zur Sicherung der Qualität sind Zertifikate (z.B. ZEWÖ). Im Gesundheitsbereich können die entwickelten Webseiten nach entsprechenden Audits etwa mit einem sogenannten HON-Zertifikat versehen werden.<sup>37</sup> Es gilt abzuklären, ob es für die aufzubauende Webseite bereits zweckdienliche Zertifikate gibt und ob es ansonsten Sinn machen würde, solche noch zu entwickeln und allenfalls auch Dritten oder durch das BSV zur Verfügung zu stellen. Denkbar wäre die Entwicklung von eigenen Vorgaben auf Basis des hier entwickelten Prototyps oder die Vorgabe von Kriterien für die dezentrale Bereitstellung von

<sup>37</sup> Siehe Stiftung Health on the Net: [https://www.hon.ch/HONcode/Conduct\\_de.html?HONConduct754419](https://www.hon.ch/HONcode/Conduct_de.html?HONConduct754419)

Informationen auf Basis von Vorgaben des BSV. Zur Qualitätssteigerung der verlinkten Webseiten könnten auch Checklisten für die Bereitstellung von spezifischen Webseiten für armutsbetroffene Menschen entwickelt werden, die bei der Gestaltung von bestehenden und neuen Webseiten zu berücksichtigen sind.

### 7.3.5 Vorteile einer privaten Betreiberin und Finanzierungsvarianten

Im Sinne einer Empfehlung erfolgt der Betrieb einer Webplattform mit Vorteil über Dritte und nicht über die öffentliche Verwaltung. Wie die Bewertung der bestehenden Online-Angebote zeigt, stellen private Anbieter innovativere Kommunikations-, Beratungs- und Informationsangebote bereit. Auch haben sie grössere Freiheiten und Möglichkeiten, die Information den Bedürfnissen der Nutzerinnen und Nutzern anzupassen, während öffentliche Stellen aufgrund der gesetzlichen Rahmen und des Territorialitätsprinzips bezüglich Leistungstiefe und -breite limitiert sind.

Überdies hat ein privates Angebot den Vorteil, dass die Finanzierungsmöglichkeiten vielfältig(er) sind. Zudem können bei staatlich betriebenen Angeboten knappe Finanzressourcen limitierende Faktoren für ein dauerhaft hochaktuelles Angebot darstellen. Denkbar sind rein staatlich finanzierte, teilweise staatlich und teilweise privat finanzierte (Leistungsauftrag der öffentlichen Hand) oder privat finanzierte Angebote für Informationen und sonstigen Dienstleistungen auf dem Internet. Bei privaten oder teilweise privaten Angeboten sind wiederum diverse Möglichkeiten der Finanzierung vorhanden: Sponsoringeinnahmen, Werbeeinnahmen (eher weniger beobachtet bei den betrachteten Angeboten) sowie Einnahmen durch zusätzliche Dienstleistungen. Allerdings ist zu berücksichtigen, dass im Sponsoring-Umfeld ausgehend von der Analyse bestehender Geschäftsmodelle eine relativ grosse Konkurrenz herrscht und allenfalls erhebliche Aufwände in die Suche, Gewinnung und Bindung von Sponsoren investiert werden müssen (Aufziehen eines professionellen Sponsoring-Managements).

### 7.3.6 Varianten der Umsetzung

Die im Rahmen dieses Forschungsprojekts zusammengestellten Informationen über bestehende Online-Angebote und niederschwellige, polyvalente Beratungsstellen und Selbsthilfeorganisationen sowie der entwickelte Strukturierungsvorschlag bieten eine gute Basis für den Aufbau einer Online-Plattform für armutsbetroffene Menschen. Der klare Mehrwert gegenüber den bestehenden Informationsangeboten und Suchmaschinen ergibt sich dadurch, dass armutsbetroffene Menschen rasch die Stelle finden, an die sie sich in ihrer (allfälligen akuten Not-)Situation wenden können, wo sie mit ihrer Anfrage willkommen sind, Beratung und allenfalls Betreuung erhalten. Es ist die Arbeit der Vorselektion und der Fokussierung auf die relevanten Stellen, die in dieser Form automatisiert nicht bereitgestellt werden kann.

Eine Plattform, die primär bereits erhobenen Informationen öffentlich zugänglich macht und aktuell hält, ist aber als Minimalvariante anzusehen. Die Resultate der Workshops zeigen deutlich, dass mit einer Plattform, die primär niederschwellige Beratungsangebote vermittelt, nur ein kleiner Teil der Bedürfnisse armutsbetroffener Menschen abgedeckt wird. Vielmehr wünschen sich die Betroffenen auch Informationen über direkte Hilfsangebote, wie z.B. Mittagstische, Notschlafstellen, Vergünstigungen, Rechtsberatung, Arbeitsangebote etc. Auch verschiedene Rückmeldungen aus der Online-Erhebung zeigen dies deutlich. Der entwickelte Strukturierungsvorschlag sieht deshalb vor, dass die Plattform um solche

Hilfsangebote erweitert werden kann. Einmal aufgebaut und mit der Möglichkeit der Anbieter versehen, ihre Dienstleistungen selber in eine Online-Datenbank einzutragen, dürfte sich hier auch der Erhebungsaufwand in Grenzen halten. Noch stärker würde sich dieser Aufwand reduzieren lassen, wenn ausgehend davon andere Anbieter direkt ebenfalls auf die (Referenz-)Datenbank zurückgreifen würden, womit ein mehrfaches Pflegen von Angebots- und Beratungsleistungen durch die Anbieter entfallen würde (nur noch ein Ort der Informationspflege; eine zentrale Datenbank als Ressource für die (dezentrale) Informationsbereitstellung).

Zu diskutieren wäre allenfalls auch eine Maximalvariante, die in Richtung Aufbau eines nationalen Sozialwegweisers geht. Diese Variante würde zwar eine sehr komplexe und grosse Planungs- und Aufbauphase bedingen, einmal aufgebaut, könnten jedoch wie oben erwähnt Mehrspurigkeiten eliminiert werden. Anstatt dass Bund, Kantone, Gemeinden, Hilfswerke und Private je eigene Datenbanken im Sozialbereich aufbauen, die jeweils nur für bestimmte Territorien oder für bestimmte Zielgruppen nutzbar sind, kann über den Aufbau einer gemeinsam genutzten, zentralen Online-Datenbank ein deutlicher Effizienzgewinn und wohl eine erhöhte Daten- und Informationsqualität erzielt werden. Auch müssen sich die Anbieter sozialer Leistungen nur noch in eine Datenbank eintragen und nicht in mehrere, wie dies heute oft der Fall ist. Die Anbieter von Informationen für bestimmte Zielgruppen oder bestimmte Territorien können aus der nationalen Datenbank jeweils die für sie relevanten Informationen herausziehen (referenzieren) und diese dann auf ihren spezialisierten Plattformen weiterverwenden. Mit dem Aufbau einer nationalen Referenzinfrastruktur können unkoordinierte dezentrale Angebote, die mit hohem Aufwand aktuell gehalten werden müssen, ersetzt oder reduziert werden. Eine solche Fokussierung des öffentlichen Mitteleinsatzes würde Effektivität, Wirkung, Outcome, Daten- und Informationsqualität massiv verbessern und den Betreuungsaufwand reduzieren.



## 8 Schlussfolgerungen und Empfehlungen

Die zentralen Ergebnisse des Forschungsprojekts bestehen in der Bereitstellung der wichtigsten Grundlagen (Content) und eines Strukturierungskonzepts für eine nationale Online-Plattform für armutsbetroffene Menschen. Das zentrale Element ist die Bestandsaufnahme niederschwelliger und polyvalenter Beratungsangebote und ein Konzept für die Strukturierung der diesbezüglichen Daten auf einer Informationsplattform. Weiter ermöglichen die Bestandsaufnahmen Hinweise auf hilfreiche Links sowie auf Selbsthilfegruppen und Selbsthilfeprojekte, die explizit auf armutsbetroffene Menschen fokussieren. Eine mögliche Erweiterung der Plattform, so dass sie die zahlreichen existierenden Hilfsangebote einbezieht, ist im Strukturierungsvorschlag mitgedacht.

Der Mehrwert gegenüber den bestehenden Informationsangeboten ergibt sich dadurch, dass ratsuchende Personen in der ganzen Schweiz rasch eine Stelle finden können, an die sie sich in ihrer Situation wenden können, wo sie mit ihrer Anfrage willkommen sind, Beratung und allenfalls weitere Hilfe erhalten. Die Arbeit der Vorselektion und der Eingrenzung auf die relevanten Stellen kann nicht automatisiert bereitgestellt werden: Niederschwellige, polyvalente Beratungsangebote haben unterschiedliche Bezeichnungen und Organisationsformen und präsentieren sich im Netz in sehr unterschiedlicher Form. Auch sind sie häufig auf bestimmte Zielgruppen oder Territorien beschränkt. Diesen Charakteristika tragen die hier durchgeführte Bestandsaufnahme und der präsentierte Strukturierungsvorschlag Rechnung.

Die grossen kantonalen und lokalen Unterschiede wie auch die zielgruppenspezifische Spezialisierung vieler niederschwelliger, polyvalenter Beratungsstellen erhöhen aber gleichzeitig auch den Bedarf nach einer zentralen, modernen und gut strukturierten Online-Plattform. Diese bietet einen Wegweiser durch die Angebotsvielfalt für armutsbetroffene Menschen und gibt ihnen bessere Möglichkeiten, sich selbst zu informieren und selbst Entschiede zu fällen. Sie können dabei ihre eigenen Ressourcen aktivieren und sind nicht nur passive Empfänger von Hilfeleistungen.

Eine Online-Plattform für armutsbetroffene Menschen hat zudem auch einen gesellschaftlichen Nutzen, indem sie zur Effizienzsteigerung des Unterstützungssystems beiträgt:

- *Kompetenz zur Selbstinformation nutzen und Ressourcen schonen.* Vor dem Hintergrund der zunehmenden Kompetenz zur Selbstinformation im Internet vor allem bei jüngeren Generationen kann davon ausgegangen werden, dass gute und einfach zugängliche, im Internet bereitgestellte Informationen immer häufiger genutzt werden. Die ressourcenintensivere persönliche Beratung wird dadurch entlastet und kann sich zunehmend auf komplexere Anfragen konzentrieren.
- *Vermeiden von unnötigen Anfragen.* Durch eine automatisierte Ersttriage kann vermieden werden, dass Stellen Anfragen bearbeiten müssen, für die sie gar nicht zuständig sind.
- *Unterstützung der Tätigkeit der Vermittelnden von Informationen.* Eine professionell aufgebaute Plattform mit einer zentralen, aktuellen Datenbank ergänzt und unterstützt die Tätigkeit der Beratungs- und Hilfsangebote bei der Triage an andere Stellen. Der Zugriff auf eine zentral bereit gestellte und aktuelle Datenbank vereinfacht die Arbeit und erhöht die Kapazitäten für die Bereitstellung von wichtigen Leistungen, indem nicht jede Stelle ihre eigenen Listen führen muss, sondern bei der Referenzierung auf eine zentrale

aktuelle Datenbank zugreifen kann; dadurch werden dezentrale Stellen entlastet. Gerade im Zusammenhang mit der aufkommenden Online-Beratung, bei der auch kantonsübergreifend Ressourcen gebündelt werden müssen, dürfte der Bedarf einer zentralen Datenbank in Zukunft zunehmen.

Ob das Potenzial zur verstärkten Selbstinformation genutzt werden kann, dürfte allerdings in zentraler Weise von der Funktionalität der Online-Plattform abhängen:

- *Hohe Anforderung an Struktur und Inhalt:* Die Strukturierung, die Art der Darstellung und die leichte Auffindbarkeit der benötigten Informationen sind – neben der Qualität, Aktualität und Relevanz der präsentierten Informationen – von grösster Bedeutung.
- *Mobile Fähigkeit:* Besonders sollte auf eine Webseite gesetzt werden, die auch mit mobilen Geräten einfach zu handhaben ist. Dies in Anbetracht der zunehmenden Verlagerung hin zu diesen Geräten, gerade auch bei armutsbetroffenen Menschen.
- *Werkzeuge und Sprache:* Grafische Elemente, einfache Texte sowie Möglichkeiten zur Online-Beratung sind vor allem bei den jüngeren Generationen zusätzliche Aspekte, die eine Nutzung von Angeboten zur Selbstinformation erhöhen. Titel, Begriffe und Texte sind so zu wählen und zu verfassen, dass sie für die Zielgruppe verständlich sind und ihnen damit auf Augenhöhe begegnet wird. Idealerweise sind die wichtigsten Informationen und die Abfragen auch in weiteren Sprachen (z.B. Englisch, Spanisch, Portugiesisch und Arabisch) verfügbar.
- *Negative Nutzungserfahrungen vermeiden:* Je einfacher, verständlicher und besser die Seite strukturiert ist, desto eher können negative Nutzungserfahrungen vermieden werden. In den ersten Minuten entscheidet sich, ob sich eine Person in der gewählten Struktur zurechtfindet. Falls nicht, kann die negative Erfahrung bereits dazu führen, dass diese Person die Strategie, sich via Internet Hilfe zu suchen, schon nach Kurzem verwirft. Aus diesem Grund ist es auch wichtig, via „Kontakt“ eine (per Telefon und E-Mail erreichbare) Ansprechperson für Rückfragen zu kennzeichnen.

Eine wichtige und zentrale Herausforderung ist, dass die Online-Plattform gefunden und genutzt wird. Die Empfehlungen hierzu lauten:

- *Einbezug armutsbetroffener Menschen bei der Entwicklung und Weiterentwicklung der Plattform:* Um den Nutzen für armutsbetroffene Menschen zu maximieren und zudem auch sicherzustellen, dass die Seite in den Netzwerken armutsbetroffener Menschen empfohlen wird, sollten die Betroffenen mitreden und mitgestalten können. Diese sollten in die Entwicklung und Weiterentwicklung der Plattform, idealerweise auch in den Betrieb, miteinbezogen werden. Dies gilt insbesondere für die bestehenden Selbsthilfeprojekte und Betroffenenvereine.
- *Die Plattform anreichern mit Informationen über konkrete Hilfsangebote:* Je nützlicher die Plattform ist und je besser sie an die Bedürfnisse der Zielgruppe angepasst ist, umso eher wird diese auch genutzt. Armutsbetroffene Menschen suchen oft nach Informationen zu Vergünstigungen oder kostenlosen Angeboten (Nahrung, Kleider, Freizeit, Hygiene etc.), aber auch nach Arbeit oder einer Wohnung. Eine Plattform die neben Links, Beratungsangeboten und Selbsthilfegruppen und -projekten auch auf solche Angebote, verweist, wird eher aufgesucht.
- *Differenzierte Plattformen:* Ein entscheidendes Hindernis für eine breite Nutzung des Angebots dürfte die Heterogenität der Zielgruppe der armutsbetroffenen Menschen sein. Zu überlegen ist, ob es nicht sinnvoll wäre, wenn die Datenbank durch mehrere



Plattformen – mit jeweils unterschiedlicher Ausrichtung – genutzt werden könnte. Grundsätzlich hilfreich wäre, wenn eine synergetische Zusammenarbeit mit den zahlreichen Betreibenden von Datenbanken zu sozialen Angeboten aufgebaut werden könnte. Im Idealfall gäbe es eine zentrale Datenbank, auf die die verschiedenen bereits existierenden sowie neu zu entwickelnden Informations- und Beratungsplattformen jeweils zurückgreifen können.

Aufgrund der komplexen Datenlage, der grossen regionalen Unterschiede und der vielfältigen Informationsbedürfnisse ist der Aufbau einer zentralen Informationsplattform für armutsbetroffene Menschen aufwändig und stellt eine grosse Herausforderung dar. Als einfachere Alternative zu einer nationalen Plattform könnten allenfalls auch regionale Plattformen für Information und Austausch unter armutsbetroffenen Menschen aufgebaut werden, die den jeweils vorhandenen Gegebenheiten Beachtung schenken. Ganz unabhängig davon, ob und wie eine Informationsplattform realisiert wird, können aus dieser Studie auch allgemeine Empfehlungen abgeleitet werden:

- *Präventive Beratung durch niederschwellige und einfache Zugänge fördern:* Wie die Analyse gezeigt hat, bieten die Kantone, Gemeinden und private Partner weitreichende Informations- und Beratungsmöglichkeiten an. Durch einfache und niederschwellige Zugangsmöglichkeiten sowie gut strukturierten Online-Informationen kann die frühzeitige Nutzung solcher Angebote gefördert werden. Eine frühzeitige Beratung kann eine Verschärfung der Situation und eine Notlage verhindern.
- *Armutsbetroffenen Menschen den Zugang zum Internet vereinfachen:* Zugang zum Internet (besonders auch zum mobilen Internet) ist heute vielfach eine wichtige Grundvoraussetzung, um am öffentlichen Leben teilhaben zu können. Für armutsbetroffene Menschen sind daher Zugänge zu öffentlichen Computern (mit Privatsphäre) und offenen WLAN-Netzen sehr wichtig. Der Besitz eines Smartphones oder eines anderen Endgerätes sollte in der heutigen Zeit nicht mehr als Luxus betrachtet werden, sondern als Gegenstand des Grundbedarfs.
- *Selbsthilfeprojekte fördern:* Selbsthilfeprojekte bieten armutsbetroffenen Menschen neben wichtigen Unterstützungsstrukturen auch Möglichkeiten, sich zu engagieren. Die Förderung weiterer Selbsthilfeprojekte, die den Zugang zum Internet für armutsbetroffene Menschen fördern, ist auch in Hinblick auf die Steigerung derer Selbstinformationfähigkeit sehr sinnvoll.



## 9 Literaturverzeichnis

- Ancarani, A. (2005). Towards quality e-service in the public sector. In *Managing Service Quality: An International Journal* 15, 1, S. 6-23.
- Bachmann, R., Müller F. & Balthasar A. (2004). Soziale Anlaufstelle. Forschungsbericht Nr. 1/05. In *Beiträge zur Sozialen Sicherheit*. Bern: Bundesamt für Sozialversicherungen.
- Becker, I. (2007). Verdeckte Armut in Deutschland Ausmass und Ursachen. Arbeitspapier Nr. 2, Projekt „Gesellschaftliche Integration“. Fachforum Analysen und Kommentare. Berlin: Friedrich-Ebert-Stiftung.
- Bundesamt für Statistik (BFS). (2012). Armut in der Schweiz: Konzepte, Resultate und Methoden. Ergebnisse auf der Basis von SILC 2008 bis 2010. Neuchâtel: BFS.
- Bundesamt für Statistik (BFS). (2016a). Armut und materielle Entbehrungen. Lebensstandard soziale Situation und Armut – Daten, Indikatoren. Abgerufen am 07.04.2016, <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/20/03/blank/key/07.html>
- Bundesamt für Statistik (BFS). (2016b). BFS Aktuell. Wirtschaftliche und soziale Situation der Bevölkerung. Bern: BFS.
- Carigiet, E. & Mäder, U. (2003). Wörterbuch der Sozialpolitik. Zürich: Rotpunktverlag.
- Caritas (2016). Glossar Sozialrecht – verdeckte Armut. Lambertus-Verlag. Abgerufen am 11.04.2016, <http://www.caritas.de/glossare/verdeckte-armut>
- Cress D. M. & Snow D.A. (1996). Mobilization at the Margins: Resources, Benefactors, and the Viability of Homeless Social Movement Organisations. In *American Sociological Review*, Band 61, S. 1089-1109.
- Debiel, S., Engel, A., Hermann-Stietz, I., Litges, G., Penke, S. & Wagner, L. (2012). Soziale Arbeit in ländlichen Räumen. Wiesbaden: Springer VS.
- Gamson W. A. & Schmeidler E. (1982) Organizing the Poor. In *Theory and Society*, Band 13, S. 567-585.
- Imoberdorf, S. (2012). Bauernfamilien unter Druck. Entstehung und Bewältigung von Stress im bäuerlichen Alltag und die Bedeutung von professioneller Hilfe im Coping-Prozess. Bachelor-Thesis. Bern: Edition Soziothek.
- Kähler, H. D. (2005). Soziale Arbeit in Zwangskontexten. Wie unerwünschte Hilfe erfolgreich sein kann. München: Ernst Reinhardt.
- Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement (KGST). (2002). Lebenslagen – Verwaltungsorganisation aus Bürger- und Kundensicht (KGSt-Bericht 5/2002). Köln: KGST.
- Knüsel, R., Colombo, A., Aubry-Girardin, N. & Boggini, C. (2008). Etude évaluative et projective pour la mise en place d'un «guichet social» dans le canton de Fribourg. Rapport final. Lausanne: Université de Lausanne.
- Kubicek, H. & Wind, M. (2003). E-Government in Kommunen – Studie für die Enquetekommission „Zukunft der Städte in NRW“ des Landtags Nordrhein Westfalen. Url: [http://www.landtag.nrw.de/portal/WWW/GB\\_I/I.1/EK/EKALT/13\\_EK1/EKZukunftStadteNRW\\_KubicecEtAl\\_EGovernment\\_2003.pdf](http://www.landtag.nrw.de/portal/WWW/GB_I/I.1/EK/EKALT/13_EK1/EKZukunftStadteNRW_KubicecEtAl_EGovernment_2003.pdf)
- Larson, K. & Czwerwinski, M. (1998). Page design: Implications of memory, structure and scent for information retrieval. CHI Los Angeles, S. 25-32.
- Layne, K. & Lee, J. (2001). Developing fully functional E-government: A four stage model. In *Government Information Quarterly*, Band 18, S.122-136.

- Mayrhofer, H. (2012). Niederschwelligkeit in der Sozialen Arbeit. Funktionen und Formen aus soziologischer Perspektive. Springer VS: Wiesbaden.
- Müller, F. & Bachmann, R. (2005). Guichet social – Anlaufstelle für soziale Leistungen. Soziale Sicherheit CHSS 3/2005, S. 169-172.
- Neuenschwander, P., Hümbelin, O., Kalbermatter, M. & Ruder, R. (2012). Der schwere Gang zum Sozialdienst. Wie Betroffene das Aufnahmeverfahren der Sozialhilfe erleben. Zürich: Seismo.
- Osterwalder, A., & Pigneur, Y. (2011). Business Model Generation – Ein Handbuch für Visionäre, Spieleveränderer und Herausforderer. Frankfurt am Main: Campus.
- Pantucek, P. (2009). Das Dorf, der soziale Raum und das Lebensfeld. In R.E. Kluschatzka & S. Wieland (Hrsg.), Sozialraumorientierung im ländlichen Kontext (S. 39-52). Wiesbaden: VS.
- Pew Research Center (2015) "Home Broadband 2015". Url: <http://www.pewinternet.org/2015/12/21/2015/Home-Broadband-2015/>
- Pilgram, A. & Seifert, K. (2009). Leben mit wenig Spielraum. Altersarmut in der Schweiz. Zürich: Pro Senectute Schweiz.
- Projektgruppe Planet 13. (2008). Planet 13. Weit weg und mitten drin. Basel: Planet 13.
- Pro Juventute (2016). Jahresbericht 2015. Herausgegeben durch die Stiftung Pro Juventute. Url: [https://www.projuventute.ch/fileadmin/fileablage/downloads/dokumente/jahresbericht/deutsch/Jahresbericht\\_2015.pdf](https://www.projuventute.ch/fileadmin/fileablage/downloads/dokumente/jahresbericht/deutsch/Jahresbericht_2015.pdf)
- Pohl, K. (2008). Requirements Engineering. Grundlagen, Prinzipien, Techniken. Heidelberg: dpunkt Verlag.
- Schuwey, C. & Knöpfel, C. (2014). Neues Handbuch Armut in der Schweiz. Luzern: Caritas-Verlag.
- Vogelsanger, V. (1995). Selbsthilfegruppen brauchen ein Netz. Selbsthilfegruppen und ihre Kontaktstellen in der Schweiz und im Fürstentum Lichtenstein. Zürich: Seismo.
- Von Erlach, E. (2006). Eine empirische Analyse zu den Zusammenhängen zwischen der Mitgliedschaft in Freiwilligenorganisationen und politischem Engagement in der Schweiz. Bern: Haupt.
- Walser, K. & Riedl, R. (2010). Architekturprinzipien für E-Government-Geschäfts- und Anwendungsarchitekturen basierend auf einem E-Government-Geschäftsprozess-Referenzmodell. In Proceedings der Multikonferenz Wirtschaftsinformatik (MKWI), Universitätsverlag Göttingen, S. 1375-1386.
- Wurman, R. S. (1996). Information Architects. Zurich: Graphics Press.

## 10 Anhang

### *Liste der kontaktierten Personen telefonische Kurzinterviews/Mailkontakte*

- Attinger, Paola, Service de l'action sociale, République et canton de Neuchâtel
- Bernasconi, Lisa, Servizio Sociale, Municipio della Città di Bellinzona
- Beutler, Cornelia, Sozialamt Kanton Zürich
- Buchmüller, Roger, Amt für soziale Sicherheit, Sozialleistungen und Existenzsicherung, Kanton Solothurn
- Christen, Esther, Sozialamt, Abteilung Familie, Kanton Bern
- Danioth, Werner, Amtsvorsteher Soziales, Kanton Uri
- Diethelm, Sibylle, Sozialamt, Abteilung Existenzsicherung, Kanton Bern
- Erni, Markus, Amt für Gesundheit und Soziales, Fachbereich Kantonale Sozialhilfe, Kanton Schwyz
- Furrer, Katja, Leiterin Sozialamt, Kanton Baselland
- Haas, Manuel, Sozialamt, Abteilung Integration, Kanton Bern
- Kalbermatter, Marc, Bereichsleiter Soziales, Sozialmedizinisches Zentrum Oberwallis
- Koch, Judith, Dienststelle Soziales und Gesellschaft, Sozialhilfe, Asyl- und Flüchtlingswesen, Kanton Luzern
- Kuhn, Marco, Amt für Soziales, Leiter Abteilung Sozialhilfe und Asyl, Kanton Appenzell Ausserrhoden
- Max, Patricia, Leiterin Sozialdienst, Kanton Nidwalden
- Morger, Markus, Leiter Abteilung Soziales, Gemeinde Wädenswil
- Moser, Eva, Projektkoordinatorin Beratung & Unterstützung, Pro Juventute
- Müller, Kevin, Sozialamt, Sozialhilfe, Kanton Thurgau
- Narr, Jürgen, Amt für Soziales, Abteilung Familie und Sozialhilfe, Kanton St. Gallen
- Pfleger, Anton, Leiter Sozialamt, Kanton Obwalden
- Quadri, Eleonora, wissenschaftliche Mitarbeiterin, Pro Infirmis
- Rohner Bühlmann, Monika, Amt für Soziales, Abteilung Familie und Sozialhilfe, Kanton St. Gallen
- Roost, Christoph, Dienststellenleiter Sozialamt, Kanton Schaffhausen
- Stamm, Sandra, Kantonaler Sozialdienst, Leiterin öffentliche Sozialhilfe, Kanton Aargau
- Sykora, Timo, Fachverantwortlicher Familie, Sozialhilfe Kanton Zug
- Wagner, Nicole, Leiterin Sozialhilfe Basel-Stadt
- Weber, Mirjam, Sozialamt, Abteilung Gesundheitsförderung und Sucht, Kanton Bern

### *Liste der teilnehmenden Organisationen an den Workshops*

- AvenirSocial
- Fribourg pour tous FpT
- Verein Surprise
- Liste13 gegen Armut und Ausgrenzung
- Internetcafé Planet13
- Kabba, Komitee der Arbeitslosen und Armutsbetroffenen (Internetcafé Power-Point)
- Plusminus, Budget- und Schuldenberatung
- ATD Vierte Welt
- Caritas
- SAGS, Stiftung für Alphabetisierung und Grundbildung Schweiz
- Universitätsbibliothek, Universität Bern
- Centre Social Protestant Vaud
- Schweizerischer Gemeindeverband
- Oeuvre suisse d'entraide ouvrière OSEO, OSEO Valais
- GGG Wegweiser

Tabelle 10.1 Übersicht Online-Angebote der Kantone

Kanton	Bezeichnung	Art des Angebots	URL
ZH	Sozialamt	Information	<a href="http://www.sozialamt.zh.ch">www.sozialamt.zh.ch</a>
ZH	Soziale Einrichtungen	PDF-Listen	<a href="http://www.sozialamt.zh.ch/internet/sicherheitsdirektion/sozialamt/de/soziale_einrichtungen.html">www.sozialamt.zh.ch/internet/sicherheitsdirektion/sozialamt/de/soziale_einrichtungen.html</a>
ZH	Soziale Hilfe von A-Z	Datenbank aller sozialen Angebote des Kantons	<a href="https://www.zhaw.ch/de/sozialearbeit/dienstleistung/informationsdienste/#c34109">https://www.zhaw.ch/de/sozialearbeit/dienstleistung/informationsdienste/#c34109</a>
BE	Soziales	Information	<a href="http://www.gef.be.ch/gef/de/index/soziales/soziales.html">www.gef.be.ch/gef/de/index/soziales/soziales.html</a>
BE	Angebote im Bereich berufliche und soziale Integration	PDF-Listen	<a href="http://www.gef.be.ch/gef/de/index/soziales/soziales/berufliche_soziale_integrations.html">www.gef.be.ch/gef/de/index/soziales/soziales/berufliche_soziale_integrations.html</a>
LU	Soziales und Gesellschaft	Information	<a href="https://disg.lu.ch">https://disg.lu.ch</a>
LU	Adressen Soziales	Datenbank (Suche nach Dienstleistung und Lebenslage)	<a href="https://disg.lu.ch/adressen_soziales">https://disg.lu.ch/adressen_soziales</a>
UR	Familie und Soziales	Informationen nach Themen und Lebenslagen	<a href="http://www.ur.ch/de/themen/gesundheitssoziales">www.ur.ch/de/themen/gesundheitssoziales</a>
UR	Soziale Beratungsstellen	Liste Beratungsstellen	<a href="http://www.ur.ch/dl.php/de/509d1e9cd0c02/Uebersicht_Beratungsstellen.pdf">http://www.ur.ch/dl.php/de/509d1e9cd0c02/Uebersicht_Beratungsstellen.pdf</a>
SZ	Gesundheit und Soziales	Informationen	<a href="http://www.sz.ch/xml_1/internet/de/application/d5/d937/p318.cfm">http://www.sz.ch/xml_1/internet/de/application/d5/d937/p318.cfm</a>
SZ	Sozialverzeichnis	Datenbank (Suche nach Gemeinde und Art der Dienstleistung)	<a href="http://www.sz.ch/xml_1/internet/de/application/d5/d937/p25446.cfm">www.sz.ch/xml_1/internet/de/application/d5/d937/p25446.cfm</a>
OW	Gesundheit und Soziales	Information (stichwortbasiert)	<a href="http://www.ow.ch/de/themenmain/gesundheitssoziales/">http://www.ow.ch/de/themenmain/gesundheitssoziales/</a>
OW	Rat und Hilfe	PDF-Liste	<a href="http://www.ow.ch/de/kanton/publied/publikationen/?action=info&amp;pubid=366">www.ow.ch/de/kanton/publied/publikationen/?action=info&amp;pubid=366</a>
NW	Gesundheit und Soziales	Information (stichwortbasiert)	<a href="http://www.nw.ch/de/online/main/themen/?action=showthemenbereich&amp;themenbereich_id=3">http://www.nw.ch/de/online/main/themen/?action=showthemenbereich&amp;themenbereich_id=3</a>
NW	Rat und Hilfe	Linkliste	<a href="http://www.nw.ch/de/online/main/organisationen/">www.nw.ch/de/online/main/organisationen/</a>
GL	Gesundheit und Soziales	Information (stichwortbasiert)	<a href="http://www.gl.ch/xml_1/internet/de/application/d1375/d1395/f1396.cfm">http://www.gl.ch/xml_1/internet/de/application/d1375/d1395/f1396.cfm</a>
GL	Soziales	Online Schalter	<a href="http://www.gl.ch/xml_1/internet/de/application/d1256/d37/d313/f498.cfm">www.gl.ch/xml_1/internet/de/application/d1256/d37/d313/f498.cfm</a>
ZG	Gesundheit und Soziales	Information (stichwortbasiert)	<a href="http://www.zg.ch/private/gesundheitssoziales">www.zg.ch/private/gesundheitssoziales</a>
ZG	Sozialverzeichnis	Datenbank (Suche nach Stichworten)	<a href="https://sozialverzeichnis.zug.ch/">https://sozialverzeichnis.zug.ch/</a>
FR	Soziales	Information	<a href="http://www.fr.ch/dsas/fr/pub/index.cfm">www.fr.ch/dsas/fr/pub/index.cfm</a>
SO	Amt für soziale Sicherheit	Information	<a href="http://www.so.ch/verwaltung/departement-des-innern/amt-fuer-soziale-sicherheit">www.so.ch/verwaltung/departement-des-innern/amt-fuer-soziale-sicherheit</a>
BL	Gesundheit und Soziales	Information (stichwortbasiert)	<a href="http://www.baselland.ch/Gesundheit-Soziales.200771.0.html">www.baselland.ch/Gesundheit-Soziales.200771.0.html</a>
BB	Sozialkompass	Datenbank (Suche nach Ort und freiem Begriff)	<a href="http://www.sozialkompass.ch">www.sozialkompass.ch</a>
SH	Gesundheit und Soziales	Stichwortbasierte Information, Listen der Einrichtungen und Beratungsstellen	<a href="http://www.sh.ch/Gesundheit-und-Soziales.62.0.html">www.sh.ch/Gesundheit-und-Soziales.62.0.html</a>

Kanton	Bezeichnung	Art des Angebots	URL
AR	Gesundheit und Soziales	Information (stichwortbasiert)	<a href="http://www.ar.ch/">http://www.ar.ch/</a>
AR	Infothek	Informationsplattform	<a href="http://www.familien.ar.ch">www.familien.ar.ch</a>
AI	Online Schalter	Information (stichwortbasiert)	<a href="http://www.ai.ch/de/onlinedienste/">www.ai.ch/de/onlinedienste/</a>
SG	Kanton St. Gallen	Information (stichwortbasiert)	<a href="http://www.sg.ch/home/soziales.html">www.sg.ch/home/soziales.html</a>
SG	Verzeichnis der Sozialberatungsstellen	Datenbank (Suche nach Region, Gemeinde und Art der Stelle)	<a href="http://www.sg.ch/home/soziales/sozialberatung/verzeichnis_der_sozialberatungsstellen.html">http://www.sg.ch/home/soziales/sozialberatung/verzeichnis_der_sozialberatungsstellen.html</a>
SG	Informationen und Angebote für Familien	Information (stichwortbasiert)	<a href="http://www.sg.ch/home/soziales/familie/informationen_fuer_familien.html">http://www.sg.ch/home/soziales/familie/informationen_fuer_familien.html</a>
GR	Sozialamt	Information	<a href="http://www.gr.ch/DE/institutionen/verwaltung/dvs/soa">http://www.gr.ch/DE/institutionen/verwaltung/dvs/soa</a>
AG	Themenbereich Gesellschaft	Information	<a href="http://www.ag.ch/de/dgs/gesellschaft/gesellschaft.jsp">www.ag.ch/de/dgs/gesellschaft/gesellschaft.jsp</a>
AG	Institutionenverzeichnis	Datenbank	<a href="http://www.ag.ch/de/dgs/gesellschaft/soziales/institutionenverzeichnis/institutionenverzeichnis.jsp">www.ag.ch/de/dgs/gesellschaft/soziales/institutionenverzeichnis/institutionenverzeichnis.jsp</a>
TG	Sozialnetz Thurgau	Datenbank (Suche nach Stichworten über mehrere Ebenen)	<a href="http://www.sozialnetz.tg.ch/">www.sozialnetz.tg.ch/</a>
TI	Direktion Gesundheit und Soziales	Information	<a href="http://www4.ti.ch/dss/">www4.ti.ch/dss/</a>
TI	Infofamiglie	Informationen und Links für Familien	<a href="http://www3.ti.ch/DSS/sw/temi/infofamiglie/">www3.ti.ch/DSS/sw/temi/infofamiglie/</a>
VD	Thèmes – Social	Informationen	<a href="http://www.vd.ch/themes/social/">www.vd.ch/themes/social/</a>
VS	DSSC	Informationen	<a href="http://www.vs.ch/Navig/avig.asp?MenuID=15857">www.vs.ch/Navig/avig.asp?MenuID=15857</a>
NE	Santé et Social	Informationen	<a href="http://www.ne.ch/themes/Pages/sante-et-social.aspx">www.ne.ch/themes/Pages/sante-et-social.aspx</a>
GE	Chemin de vie	Information nach Lebenslagen strukturiert	<a href="http://www.ge.ch/chemin_vie/welcome.asp">www.ge.ch/chemin_vie/welcome.asp</a>
JU	Chemin de vie	Information nach Lebenslagen strukturiert	<a href="http://www.jura.ch">www.jura.ch</a>

Hinweis: Die mit \* markierten Informationsangebote bieten eine datenbankbasierte Suche. Die Kantone FR, VD, VS, NE, GE und JU sind an der gemeinsamen datenbankbasierten Informationsplattform [Guide Social Romand](#) beteiligt.

Tabelle 10.2 Web-Informationsangebot der zehn grössten Städte

Stadt	Bezeichnung	URL
Zürich	Soziales Angebot	<a href="https://www.stadt-zuerich.ch/izs">https://www.stadt-zuerich.ch/izs</a>
Zürich	Wegweiser	<a href="https://www.stadt-zuerich.ch/sd/de/index/erschliessung/tab1/wegweiser.html">https://www.stadt-zuerich.ch/sd/de/index/erschliessung/tab1/wegweiser.html</a>
Zürich	FAQ Sozialhilfe	<a href="https://www.stadt-zuerich.ch/sd/de/index/beratung/sozialhilfe/faq.html">https://www.stadt-zuerich.ch/sd/de/index/beratung/sozialhilfe/faq.html</a>
Genève	Soziales Angebot	<a href="http://www.ville-geneve.ch/themes/social/">http://www.ville-geneve.ch/themes/social/</a>
Genève	Partnerinstitutionen	<a href="http://www.ville-geneve.ch/themes/social/partenaires-vie-associative/">http://www.ville-geneve.ch/themes/social/partenaires-vie-associative/</a>
Basel	(siehe Kanton Basel-Stadt)	
Lausanne	Info sociale – porte d'entrée du service social de Lausanne	<a href="http://www.lausanne.ch/de/lausanne-officielle/administration/enfance-jeunesse-et-cohesion-sociale/social.html">http://www.lausanne.ch/de/lausanne-officielle/administration/enfance-jeunesse-et-cohesion-sociale/social.html</a>
Lausanne	Aide sociale d'urgence	<a href="http://www.lausanne.ch/lausanne-officielle/administration/enfance-jeunesse-et-cohesion-sociale/social/aide-sociale-d-urgence.html">http://www.lausanne.ch/lausanne-officielle/administration/enfance-jeunesse-et-cohesion-sociale/social/aide-sociale-d-urgence.html</a>
Bern	Gesundheit, Alter und Soziales	<a href="http://www.bern.ch/themen/gesundheit-alter-und-soziales">http://www.bern.ch/themen/gesundheit-alter-und-soziales</a>
Bern	Sozialwegweiser	<a href="http://www.bern.ch/sozialwegweiser">http://www.bern.ch/sozialwegweiser</a>
Bern	Angebotskompass	<a href="http://www.bern.ch/themen/freizeit-und-sport/freizeit-und-kultur-gunstig-oder-gratis/angebotskompass">http://www.bern.ch/themen/freizeit-und-sport/freizeit-und-kultur-gunstig-oder-gratis/angebotskompass</a>
Winterthur	Zentrale Anlaufstelle	<a href="http://soziales.winterthur.ch/soziale-dienste/sozialberatung/zentrale-anlaufstelle-zas/">http://soziales.winterthur.ch/soziale-dienste/sozialberatung/zentrale-anlaufstelle-zas/</a>
Winterthur	Sozialführer	<a href="http://soziales.winterthur.ch/dienste/sozialfuehrer/stichworte/">http://soziales.winterthur.ch/dienste/sozialfuehrer/stichworte/</a>
Luzern	Sozialzentrum Rex	<a href="http://www.stadtluzern.ch/de/themenbereiche/?action=showthema&amp;themenbereich_id=7&amp;thema_id=145">http://www.stadtluzern.ch/de/themenbereiche/?action=showthema&amp;themenbereich_id=7&amp;thema_id=145</a>
Luzern	Wegweiser, Portal Soziale Institutionen	<a href="http://www.stadtluzern.ch/de/dokumente/sozinst/">http://www.stadtluzern.ch/de/dokumente/sozinst/</a>
St. Gallen	Amt für Gesellschaftsfragen	<a href="http://www.stadt.sg.ch/home/verwaltung-politik/direktionen/soziales-sicherheit/gesellschaftsfragen.html">http://www.stadt.sg.ch/home/verwaltung-politik/direktionen/soziales-sicherheit/gesellschaftsfragen.html</a>
St. Gallen	Unterkunft und betreutes Wohnen	<a href="http://www.stadt.sg.ch/home/gesellschaft-sicherheit/soziales/beratung-hilfe/angebote-obdachlose.html">http://www.stadt.sg.ch/home/gesellschaft-sicherheit/soziales/beratung-hilfe/angebote-obdachlose.html</a>
Lugano	Socialità-salute	<a href="http://www.lugano.ch/salute-servizi-sociali.html">http://www.lugano.ch/salute-servizi-sociali.html</a>
Biel/Bienne	Wegweiser Informationen und soziale Institutionen	<a href="https://www.biel-bienne.ch/de/pub/leben/soziales.cfm">https://www.biel-bienne.ch/de/pub/leben/soziales.cfm</a>



Tabelle 10.3 Polyvalente, niederschwellige Beratungsangebote in der Schweiz

Bezeichnung	Kanton(e)	Anzahl Beratungsstellen
<b>Verschiedene Zielgruppen (inkl. Schuldenberatung):</b>		
143 – Sorgentelefon	alle	0
Caritas SOS Schulden – Hotline	alle	0
Fachstelle für persönliche Beratung Rheinfelden	AG	1
Frauzentrale Aargau – Budget und Rechtsberatung	AG	1
Heilsarmee – Soziale Beratungsstelle Reinach	AG	1
Jugend- und Familienberatung Bezirk Bremgarten	AG	1
Jugend- und Familienberatung Bezirk Brugg	AG	1
Jugend- und Familienberatung Würenlos	AG	1
Jugend- und Familienberatungsstelle Laufenburg	AG	1
Jugend-, Ehe- und Familienberatung Bad Zurzach	AG	1
Jugend-, Ehe- und Familienberatung Lenzburg	AG	1
Jugend-, Ehe- und Familienberatungsstelle Bezirk Muri	AG	1
Jugend-, Familien- und Eheberatung Bezirk Zurzach	AG	1
Jugend-, Familien- und Seniorenberatung des Bezirks Baden	AG	2
Kath. Sozial- & Beratungsdienst Pastoralraum Olten	AG	1
Kirchlicher Regionaler Sozialdienst - Caritas Aargau	AG	5
Regionale Beratungsstelle für Jugend, Familie, Ehe und Partnerschaft Wiggertal-Surenthal	AG	1
Schuldenberatung Aargau-Solothurn	AG	1
Sozialberatung Appenzell Innerrhoden	AI	1
Berner Schuldenberatung	BE	3
Centre Social Protestant Berne-Jura	BE	1
Fachstelle Sozialarbeit FASA Bern (kath. Kirche)	BE	1
Heilsarmee – Soziale Beratungsstelle und kirchliche Passantenhilfe	BE	1
hifidi Hilfe in finanziellen Dingen	BE	1
Anlaufstelle KONTact	BS	1
Beratungsstelle für Frauen, Katholischer Frauenbund Basel-Stadt	BS	1
Diakonische Stadtarbeit Elim	BS	1
Familea Frauenberatung	BS	1
GGG-Wegweiser	BS/BL	1
Heilsarmee – Soziale Beratungsstelle Basel	BS/BL	1
Plusminus Budget- und Schuldenberatung	BS/BL	1
Treffpunkt Glaibasel	BS/BL	1
Caritas Fribourg	FR	1
Fribourg pour tous / Freiburg für Alle	FR	1
Fri-Santé – espace de soins et d'orientation	FR	1
BCAS – Bureau Central d'Aide Sociale	GE	1

Bezeichnung	Kanton(e)	Anzahl Beratungsstellen
Caritas Genève	GE	1
CAS – Centres d'Action Sociale	GE	18
Centre Social Protestant Genève – Permanence Sociale	GE	1
F-information	GE	1
Hospice Général	GE	1
Les Points info-services	GE	3
Lieu d'écoute du Service social, santé et enfance (SSSE) de Onex	GE	1
Point info-services de la Ville de Genève	GE	3
Sozialberatung Glarus	GL	1
Beratungsstelle für Schuldenfragen Graubünden (SRK GR)	GR	1
Caritas Graubünden, Schreibdienst	GR	1
Caritas Jura Service Social	JU	1
Services sociaux régionaux de la République et Canton du Jura	JU	1
Anlaufstelle Sozial Info REX, Soziale Dienste Luzern	LU	1
Caritas Luzern, Sozialberatung	LU	1
elbe – Fachstelle für Lebensfragen	LU	1
Fachstelle für Schuldenfragen Luzern	LU	1
Luzern Arbeitslosen Treff	LU	1
Sozialberatungszentrum Sursee	LU	1
Sozialberatungszentrum Hochdorf	LU	1
Sozialberatungszentrum Willisau-Wiggertal	LU	1
Boutique d'Information sociale BIS	NE	1
Caritas Neuchâtel	NE	1
Centre Social Protestant La Chaux-de-Fonds	NE	1
Centre Social Protestant Neuchâtel	NE	1
Guichets Sociaux Régionaux – Guichet ACCORD	NE	8
Jugend- und Familienberatung Kanton Nidwalden	NW	1
Jugend, Familie, Suchtberatung	NW	1
Jugend-, Familien- und Suchtberatung	OW	1
Budget- und Schuldenberatung, Frauenzentrale des Kantons St. Gallen	SG	1
Caritas St.Gallen-Appenzell, Sozial- und Schuldenberatung	SG	1
Regionales Beratungszentrum Rapperswil-Jona	SG	1
Regionales Beratungszentrum Uznach	SG	1
Soziale Beratungsstelle – Heilsarmee	SG	1
Soziale Dienste Mittelhaut, Contact – Kontakt- und Anlaufstelle	SG	1
Soziale Fachstellen Toggenburg – Beratungsstelle	SG	1
Stiftung Suchthilfe St. Gallen, Gassenküche	SG	1
Caritas Solothurn, Sozialberatung	SO	1
Fachstelle für Schuldenfragen Kanton Schwyz	SZ	1

Bezeichnung	Kanton(e)	Anzahl Beratungsstellen
Kirchliche Sozialberatung Innerschwyz	SZ	1
Sozialberatung der Region Arth-Goldau	SZ	1
Sozialzentrum Höfe	SZ	1
Beratungsstelle für Frauen und Familien (tef)	TG	1
Caritas Thurgau – Schuldenberatung	TG	1
Caritas Thurgau – Sozialberatung	TG	1
Perspektive Thurgau	TG	1
Antenna sociale	TI	1
Associazione Contro l'Indebitamento delle Famiglie	TI	1
Caritas Ticino	TI	1
Hilfswerk Uri	UR	1
Sozialdienste Uri	UR	3
Au Simplon, Armée du Salut	VD	1
bif – BUREAU INFORMATION FEMMES	VD	1
Caritas Vaud	VD	1
Centre Social Protestant Vaud	VD	1
CSR – Centres Sociaux Régionaux (inklusive Antennes)	VD	19
Permanence téléphonique Info Budget – 0840 43 21 00	VD	0
Caritas Oberwallis	VS	1
Caritas Valais	VS	1
Sozialmedizinische Zentren/Centres médico-sociaux	VS	20
eff-zett das fachzentrum – Budgetberatung	ZG	1
Leuchtturm – Diakoniestelle/Sozialberatung der Kath. Kirchgemeinde Zug	ZG	1
Pfarreisozialdienst Cham-Hünenberg	ZG	1
triangel Beratungsdienste	ZG	1
Beratungspunkt Winterthur, Frauenzentrale Winterthur	ZH	1
Beratungsstellen für Frauen, Evang. Frauenbund Zürich	ZH	2
C.A.S.A. Anlaufstelle, Heilsarmee Winterthur	ZH	1
Caritas Zürich, Beratung	ZH	1
Die Anlaufstelle DAS, Winterthur	ZH	1
Fachstelle für Schuldenfragen Kanton Zürich	ZH	1
Informations- und Beratungsstelle für Altersfragen	ZH	1
SOS-Beratungsstelle, Schweizerisches Rotes Kreuz Kanton Zürich	ZH	1
Sozialberatungsstelle Hirzel	ZH	1
Sozialdienst Limmattal, Mittagstisch	ZH	1
Soziale Beratungsstelle – Heilsarmee	ZH	1
Sozialzentren der Stadt Zürich	ZH	5
Stiftung Kirchlicher Sozialdienst Zürich, Sozialberatung	ZH	1
Stiftung Sozialwerke Pfarrer Ernst Sieber – Soziale Dienste	ZH	1
streetchurch, Zürich	ZH	1

Bezeichnung	Kanton(e)	Anzahl Beratungsstellen
SUBITA – Mobile Sozialarbeit Winterthur	ZH	1
Zweckverband Soziales Netz Bezirk Horgen (SNH)	ZH	1
<b>Alter:</b>		
Pro Senectute	alle	130
Informationsstelle für Altersfragen Wollerau	SZ	1
Kontaktstelle für Altersfragen Pfäffikon	SZ	1
Numero verde 0800 6900 00 – Lugano	TI	0
Altersbeauftragtenstelle Kilchberg	ZH	1
Anlaufstelle 60plus Bülach	ZH	1
Anlaufstelle Alter und Gesundheit Horgen	ZH	1
Beratungsstelle für das Alter Adliswil	ZH	1
Fachstelle 60plus Rüslikon	ZH	1
InfoPunkt Alter Richterswil	ZH	1
Informationsstelle Wohnen im Alter und Pflege Thalwil	ZH	1
Infostelle Betreuung und Pflege Wädenswil	ZH	1
<b>Arbeit und Bildung:</b>		
frac – Informations- und Beratungszentrum in Biel	BE	1
TRiO Beratungsstelle	BE	1
IMPULS Beratungs- und Präventionsstelle Mensch und Arbeit	FR	1
Le Trialogue	GE	1
Beratungsstelle PLUS	LU	1
Soccorso operaio svizzero (SOS), Consulenza	TI	1
SOS Debiti – Associazione Contro l'Indebitamento	TI	1
Die Kirchliche Fachstelle bei Arbeitslosigkeit DFA	ZH	3
Jobshop/Infoshop – Anlaufstelle für Jugendliche	ZH	1
Plattform Glattal – Gleis 5 Schreibdienst und Beratungsstelle	ZH	1
SAH Zürich, impuls	ZH	1
<b>Gesundheit, Krankheit und Behinderung:</b>		
Krebsliga	alle	31
Lungenliga, Psychosoziale Beratung	alle	26
Pro Mente Sana	alle	3
Pro Mente Sana, Psychosoziale Beratung	alle	3
Pro Infirmis	alle ausser VS	42
Procap, Regionalstellen für Sozialversicherungsberatung	alle	13
Beratungsstelle Stiftung Rheinleben, Menschen mit psychischen Beeinträchtigungen	BS/BL	1
Fachstelle für Gehörlose und Hörbehinderte	BS/BL	1

Bezeichnung	Kanton(e)	Anzahl Beratungsstellen
Stiftung Mosaik. Beratungsstelle für Menschen mit Behinderung	BS/BL	1
BEGES Beratungszentren Berner Gesundheit	BE	4
Fachstelle Information, Beratung und Dienste für Gehörlose und Hörbehinderte	BE	1
Fondation le Tremplin	FR	1
Fri-Santé – espace de soins et d'orientation	FR	1
Beratungsstelle für Hör- und Sprachbehinderte	LU	1
traversa Netzwerk für Menschen mit einer psychischen Erkrankungen	LU	1
Beratungsstelle für Gehörlose und Hörbehinderte Schaffhausen	SH	1
Beratung und Information für Gehörlose und Hörbehinderte	SO	1
Servizio sociale per persone sordocieche UCBC	TI	1
Fondation Addictions, Action Communautaire & Travail Social (AACTS)	VD	1
Fondation Emera, Service Social Handicap-SSH/Stiftung Emera, Sozialberatung für Menschen mit Behinderung (SMB)	VS	3
Beratungsstelle für Gehörlose und Hörbehinderte	ZH	1
Zürcher Aids-Hilfe, Sozialberatung	ZH	1
<b>Kinder, Jugend, Familie und Partnerschaft:</b>		
Pro Juventute – Tel 147	alle	0
Pro Juventute – Elternberatung	alle	0
tschau.ch	Deutschsprachig	0
Jugendberatung Herisau	AR	1
Kinder- und Jugendberatung Heiden	AR	1
Familien-, Paar- und Erziehungsberatung Basel	BS/BL	1
Kinder-, Jugendförderung und Gemeinwesenarbeit – «Checkpoint»	BE	1
Jugendberatung JuAr Basel	BS	1
Paar- und Einzelberatung leb	SZ	1
Jugend- und Elternberatung Bezirk Bischofszell	TG	1
Kinder- und Jugendberatung Zug	ZG	1
punkto Jugend und Kind	ZG	1
Jugendberatung Zürich	ZH	2
Jugendinfo Winterthur	ZH	1
jump & jumpina – Beratungsangebote für Mädchen und Jungs in Winterthur	ZH	1
<b>Migration:</b>		
Anlaufstelle Integration Aargau	AG	1
Caritas Aargau Flüchtlingsberatung	AG	1

Bezeichnung	Kanton(e)	Anzahl Beratungsstellen
Beratungsstelle für Flüchtlinge Herisau	AR	1
Anlaufstelle Baselland – Beratung Asyl und Migration	BB	1
GGG Ausländerberatung	BB	1
Ansprechstelle Integration isa	BE	3
MULTIMONDO, Ansprechstellen Integration/Beratung	BE	3
Zentrum 5 – Integrationszentrum für MigrantInnen	BE	1
FABIA Fachstelle für die Beratung und Integration von Ausländerinnen und Ausländern	LU	1
Bureau lausannois pour les immigrés	VD	1
Infodona Beratungsstelle für Migrantinnen und Migranten	ZH	1
<b>Spezifische Gruppen:</b>		
Bäuerliches Sorgentelefon	Deutschsprachig	0
Verein Neustart, Bewährungs- und Sanierungshilfe für Straftatlassene	BS/BL	1
Anlaufstelle Überlastung Landwirtschaft	BE	1
frabina Bern – Beratungsstelle für Frauen und Männer in binationalen Beziehungen	BE	1
Beratungsstelle MÜTTER IN NOT, Katholischer Frauenbund St. Gallen – Appenzell	SG	1
Offni Tür zur Unterstützung von Bäuerinnen und Bauern in schwierigen Situationen	SG	1
frabina Olten – Beratungsstelle für Frauen und Männer in binationalen Beziehungen	SO	1
frabina Solothurn – Beratungsstelle für Frauen und Männer in binationalen Beziehungen	SO	1

Tabelle 10.4 Priorisierung funktionaler Anforderungen an eine Webplattform (Workshopergebnisse)

Anforderung	Rang A	Rang B	Rang C	Rang D	Rang E	Mittel	Rang
Geringer Scrolling-Aufwand	4	4	2	13	1.5	4.9	1
Wegweiser-Funktion/ Pfad	1	10	10	3	1.5	5.1	3
Volltextsuche/ Schreibfehler zulassen	7	3	5	6	5	5.2	2
Responsive Design (Mobile-Fähigkeit)	13	1	9	2	3	5.6	4
Wenige Navigationsebenen	5	6	3	5	10	5.8	5
Wortvorschläge bei der Suche	9	5	4	7	7	6.4	6
Anpassbare Schriftgrösse	2	7	8	4	13	6.8	7
Situative Anordnung der Informationen	12	8	1	9	8	7.6	8
App vorhanden (Mobile-Fähigkeit)	14	2	14	1	12	8.6	9
Kontaktmöglichkeiten immer sichtbar	6	9	7	13	9	8.8	10
Einfache Sortierung/ Filterung der Suchresultate	8	12	6	13	7	9.2	11
Speicherung der Suchresultate	11	11	11	13	4	10	12
Zurück-Button	3	14	12	13	15	11.4	13
Pop-ups zu möglicherweise nicht bekanntem Angebot	10	13	13	8	14	11.6	14
individuelle Strukturanpassung	15	15	15	13	11	13.8	15

Tabelle 10.5 Geschäftsmodelle ausgewählter Web-Angebote

	1. Schlüsselpartner 2. Schlüsselaktivitäten 3. Schlüsselressourcen	Wertangebote	1. Kundenbeziehungen 2. Kanäle 3. Kundensegmente	Kostenstruktur	Einnahmequellen
ch.ch	1. Bund, Kantone, Gemeinden bzw. deren bezeichnete Anlaufstellen 2. Redaktion der Inhalte, Bündelung der Inhalte, Präsentation der Inhalte 3. Netzwerk-know-how	-Behördeninformation mit gesicherter Qualität -Dynamischer Aufbau der Inhalts- und Themenpräsentation -Informationsportal für Behörden	1. Automatisiert, oder persönlich per E-Mail und über Blog 2. Webseite ch.ch, E-Mail, Blog zu ch.ch 3. CH-Bevölkerung, Wirtschaft, Öffentliche Verwaltung	-Redaktion -Seitenbetrieb -Seitenentwicklung	-Je CHF 600'000 Bund und Kantone -Ab der neuen E-Gov-Strategie (ab 2016) neu oder anders
sozialinfo.ch	1. Fachorganisationen im Sozialbereich CH 2. Redaktionelle Auswahl und Sammlung von Artikeln, Betrieb der Webseite 3. -	-Fachinformationen -Stellenanzeiger -Branchenverzeichnis mit Linklisten Sozialberatung, Fachstellen, Betroffenenorganisationen	1. - 2. Webseite, Monatlicher Newsletter, Facebook, Twitter, Google+ sowie Medienblog 3. Sozialbranche, d.h. Fachpersonen, Entscheidungsträger, weniger Informationen für Privatpersonen mit sozialen Problemen	-Geschäftsstelle -Redaktion -Programmierung	-Mitgliedschaft Verein -Stellenportal Sozialbranche -Werbebanner online
migrweb.ch	1. FIMM Forum für Integration, Centre Patronal Bern/Lausanne, Netzwerk Sociolution, getragen von Web for Migrants, Migrationsfachstellen bei Bund und Kantonen; Liip.ch = Webentwickler 2. Seiteninhalte schreiben und übersetzen 3. Ehrenamtliche Übersetzer\innen, Online-Berater\innen	-Informationen zu Alltagsthemen in 20 Sprachen	1. Selbsthilfe per Webseite, Persönlich per E-Mail 2. Webseite, E-Mail-Beratung 3. Zugezogene in der Schweiz	-Betrieb und Weiterentwicklung der Webseite, Vereinsaktivitäten	-Werbung und Spenden -Vereinsbeiträge
guidesocial.ch	1. Kantonale Ansprechpersonen für Inhalte, ARTIAS als Betreiberin der Webseite 2. Suchmöglichkeiten nach rechtlichen Grundlagen, ebenso nach nützlichen Adressen und anderem 3. Datenbankpflege mehrheitlich dezentral	-Gesammelte Rechtstexte und Adressen von Organisationen -Auf franz. Schweiz ausgerichtet	1. - 2. Nur Webseite 3. Profis der Sozialbranche, Interessierte Öffentlichkeit	-Betrieb der Webseite -Webmasterstätigkeit: ARTIAS -Webdesign bluevert-communication	-Lotterie Romande
143.ch	1. Verein Dargebotene Hand Swisscom, Kirchen, Casino-Verband, Diverse Stiftungen, so u.a. Ernst-Göhner-Stiftung und MBF Foundation, BAKOM 2. Berater\innen finden, betreuen und ausbilden, Beratungskompetenz, Sponsorenmanagement 3. Freiwillige Berater\innen, Datenbank von Angeboten, ZEWO Zertifizierung	-Kostenlose anonyme Gespräche zu schwierigen Themen -Hilfe für Menschen in Not	1. Persönlicher Kontakt 2. Telefon 143 (Contact Center), E-Mail, Chat, Twitter, Facebook 3. Deutschsprachige aller Altersgruppen (>18) aber auch frz.- und ital.-sprachige Menschen, Direktbetroffene in Not, 12 Regionen (ev. regionale Verbände), Kirchen, Stiftungen	-Personal Geschäftsstelle -Spesen Ehrenamtliche Mitarbeiter -2014 waren es 630 Freiwillige	-Spenden von Privaten und Stiftungen -Kirchgemeinden -Einwohnergemeinden -BAKOM
Schulden.ch	1. Dachverband Schuldenberatung Schweiz, Plusminus (Basel), Schuldenberatung GL, Schuldenberatung AG/SO, Fachstelle Schuldenfragen LU, Fachstelle Schuldenfragen SH 2. Inhalte updaten, Netzwerk pflegen 3. -	-Tipps bei Geldproblemen -Präventionsbotschaften	1. Automatisiert via Web 2. Webseite 3. Profis im Bereich Schulden, (BeraterInnen von Privatpersonen mit Geldproblemen)	-Kosten für Gestaltung (CMS) CIS AG <sup>38</sup> -Kosten für Betrieb/Unterhalt -Kosten für Pflege -Finanzielle Primärverantwortung plusminus Basel	-Verbandsbeiträge

<sup>38</sup> Creanet Internet Services, Geuensee. Zudem gilt für die Webseite: Angabe in „Über uns“: Dienstleistung des Roten Kreuzes Schaffhausen im Leistungsvertrag mit dem Kanton Schaffhausen.



**Weitere Forschungs- und Expertenberichte aus der Reihe  
«Beiträge zur Sozialen Sicherheit»**

<http://www.bsv.admin.ch/praxis/forschung/publikationen/index.html?lang=de>

**Autres rapports de recherche et expertises de la série  
«Aspects de la sécurité sociale»**

<http://www.bsv.admin.ch/praxis/forschung/publikationen/index.html?lang=fr>

**Altri rapporti di ricerca e perizie della collana  
«Aspetti della sicurezza sociale»**

<http://www.bsv.admin.ch/praxis/forschung/publikationen/index.html?lang=it>

**Further research reports and expertises in the series  
«Beiträge zur Sozialen Sicherheit»**

<http://www.bsv.admin.ch/praxis/forschung/publikationen/index.html?lang=en>