

# Erste Hilfe in der Not

Kinderarmut ist auch in Österreich ein großes Problem. Betroffene sollen sich leichter einen Überblick über Hilfsangebote verschaffen können.



Foto: Getty Images

Eine mit Betroffenen entwickelte Onlineplattform schlüsselt auf, welche Einrichtung für bestimmte soziale Notsituationen die richtige Anlaufstelle ist. Die Bundesländer Salzburg, Tirol und Vorarlberg ziehen bei dem Projekt mit.

Raimund Lang

**W**er Hilfe benötigt, ob in finanzieller, gesundheitlicher oder sonstiger Notlage, findet in Österreich für fast jedes Anliegen eine passende Anlaufstelle. Doch das Angebot an sozialen Unterstützungsleistungen ist oft unübersichtlich. Hilfesuchende sehen sich nicht selten mit der schwierigen Aufgabe konfrontiert, erst einmal herauszufinden, an wen man sich überhaupt wenden kann oder soll. Dabei besteht die Gefahr, dass man resigniert und die Schwierigkeiten noch größer werden. Eine niederschwellige Lösung bot schon bisher der sogenannte Sozialroutenplan. Dabei handelt es sich um eine Broschüre, die Organisationen, Ämter, Hilfs- und Beratungsdienste nach Art der benötigten Sozialleistung übersichtlich auflistet. Zusätzlich sind Öffnungszeiten, Kontaktdaten und öffentliche Anfahrtsmöglichkeiten angeführt.

Die Idee zum Sozialroutenplan stammt von Andreas Exenberger, assoziierter Professor für Wirtschafts- und Sozialgeschichte an der Universität Innsbruck, der für die Tiroler Landeshauptstadt den ersten Sozialroutenplan ausgearbeitet hat. Seit einigen Jahren gibt es auch einen für die Stadt Salzburg, für den das Internationale Forschungszentrum für sozia-

le und ethische Fragen (IFZ) verantwortlich zeichnet. Im Rahmen eines vierjährigen Projekts, das Ende 2024 abgeschlossen wurde, konnten diese Insellösungen jetzt in zweifacher Hinsicht deutlich erweitert werden.

Einerseits erfolgte eine Digitalisierung des Sozialroutenplans in Form einer kostenlos zugänglichen Webseite. Zum anderen steht der soziale Informationsservice nun nicht mehr nur für einzelne Städte, sondern für die gesamten Bundesländer Salzburg, Tirol und Vorarlberg zur Verfügung. An dem Projekt waren vier wissenschaftliche Partner (Uni Innsbruck, IFZ, FH Vorarlberg und MCI) sowie mehr als ein Dutzend Sozialeinrichtungen beteiligt. Das Budget betrug rund 1,72 Millionen Euro, wovon die Forschungsförderungsgesellschaft FFG 472.500 Euro im Rahmen des Laura-Bassi-4.0-Programms beisteuerte.

### Armutsforschung als Basis

Das Projekt ging weit über die reine Erstellung einer webbasierenden Datenbank hinaus, betont Michaela Rohrauer, Geschäftsführerin des Salzburger IFZ. „Die Besonderheit ist die wissenschaftliche Begleitung“, sagt sie. „Man hat es nicht als reines IT-Projekt aufgesetzt, sondern versucht, es in einen wissenschaftlichen Kontext einzubetten, etwa in die Armutsforschung.“ Bei der Erstellung der

Webseite flossen außerdem Erkenntnisse aus dem sogenannten Service Design Thinking ein. Diese Produktentwicklungsmethodik versucht systematisch, sich an den Bedürfnissen der Zielgruppe zu orientieren.

So waren bei der Entwicklung des digitalen Sozialroutenplans jene Menschen eng eingebunden, deren Probleme er adressiert. Auch die Erwartungen diverser Sozialeinrichtungen an diese Dienstleistung wurden erhoben. Zwischenergebnisse wurden mittels verschiedener Methoden reflektiert, beispielsweise in Fokusgruppen. Begleitend fand außerdem ein Fachgespräch mit Experten zum Thema Digitalisierung in der sozialen Arbeit statt.

Ein niederschwelliger Zugang für die Anwender war ein leitendes Prinzip der Entwicklung. Durch Verwendung von Leichter Sprache, Mehrsprachigkeit und einem übersichtlichen Aufbau soll darauf Rücksicht genommen werden, dass Menschen, die unter Druck stehen, oft wenig Frustrationstoleranz aufweisen. „Wer keine für ihn oder sie passenden Resultate bekommt, schließt die Seite wahrscheinlich gleich wieder und macht sie nie wieder auf“, meint Rohrauer.

Ein erster Prototyp der Webseite wurde in Gruppen und Einzelsettings rund 500-mal getestet und unter Berücksichtigung der Feedbacks bereits angepasst.

Die offizielle Vorstellung der Webseite erfolgt zwar erst im Frühjahr 2025. Doch sie ist bereits jetzt unter [sozialroutenplan.at](http://sozialroutenplan.at) nutzbar. Auf der Startseite hat man die Möglichkeit, unter 16 Kategorien auszuwählen, darunter Geld, Beziehung, Wohnen, Behinderung oder Rechtsberatung. Die Abfrage lässt sich durch Subkategorien, den Wohnort, das Alter und Geschlecht weiter einschränken. Zuletzt erhält man übersichtlich aufbereitet eine Liste mit passenden Anlaufstellen.

### Schneller Zugang im Notfall

Zudem gibt es einen Notfallbutton, der direkt zu einer Seite mit wichtigen Kontakten wie Polizei, Feuerwehr und Rettung, aber auch Diensten wie Telefonseelsorge, Weißer Ring oder Vergiftungszentrale führt.

Die Leistungsfähigkeit eines Services wie des digitalen Sozialroutenplans steht und fällt mit der Qualität und der Vollständigkeit der Einträge. „Das Ganze lebt davon, dass sich möglichst viele Einrichtungen eintragen“, bestätigt Rohrauer. Künftig soll deshalb ein Mitarbeiter zur Verfügung stehen, der für die Pflege des Webservice zuständig ist. Die Bundesländer Salzburg, Tirol und Vorarlberg haben bereits zugestimmt, diesen Arbeitsplatz gemeinsam zu finanzieren.

[www.sozialroutenplan.at](http://www.sozialroutenplan.at)

FORSCHUNG SPEZIAL ist eine entgeltliche Einschaltung in Form einer Medienkooperation mit österreichischen Forschungsinstitutionen. Die redaktionelle Verantwortung liegt beim STANDARD.