

Doris Hörler, Sarah Silic & Petra Pahr-Gold:

## Erfolgreicher Wissenstransfer im Beratungskontext Sozialer Arbeit mit Hilfe von Wissensplattformen

Ein Praxisprojekt im Masterstudiengang Angewandtes Wissensmanagement  
der FH Burgenland

### Zusammenfassung

Dieser Artikel widmet sich unserem Praxisprojekt im dritten Semester des Masterstudiums Angewandtes Wissensmanagement an der FH Burgenland. Wir haben hierfür drei Informationsplattformen zum Thema „Förderungen von privaten Einzelpersonen im Bundesland Burgenland“ analysiert: die Homepages des Landes Burgenland, der Arbeiterkammer und der österreichischen Studienbeihilfenbehörde. Unser Ziel war es, Anwendungsmöglichkeiten für den Wissenstransfer im Beratungskontext Sozialer Arbeit mit Hilfe von Informationsplattformen zu erforschen.

Die Erkenntnisse unserer Untersuchung führten im nächsten Schritt zur Erstellung der Informationsplattform SozFöH ([www.wordpress.sozfoeh.com](http://www.wordpress.sozfoeh.com)), die sich hinsichtlich der BenutzerInnenfreundlichkeit (*usability*) und dem Inhalt (*content*) von den bislang bestehenden Plattformen unterscheidet. Sie verfügt über eine einfache und klar gegliederte Content-Darstellung, übersichtlich gestaltete Infoblätter zum Ausdrucken können abgerufen werden und die jeweiligen Anlaufstellen sind verlinkt.

**Schlagnworte:** angewandtes Wissensmanagement, Wissenstransfer, FH Burgenland, Soziale Arbeit, Informationsplattform

### Abstract

This article is about the 3<sup>rd</sup> term project of the master's program Applied knowledge management of the FH Burgenland. We analyzed three internet platforms which had its focus on financial support of private persons that are living in the Burgenland. Those homepages were namely the official homepage of the federal state Burgenland (Land Burgenland), the homepage of the Chamber of Labor (Arbeiterkammer) and the homepage of the Austrian authority of study allowances (Studienbeihilfenbehörde). Our aim was to explore the possible usage of internet platforms as means of knowledge transfer within counselling in the field of social work.

The outcome of the research led to the creation of a new knowledge platform named SozFöH ([www.wordpress.sozfoeh.com](http://www.wordpress.sozfoeh.com)), which differs from the existing information platforms in terms of usability and content. The goal was to support the process of knowledge transfer in counselling situations more efficiently than other media (off and online) did before.

**Keywords:** applied knowledge management, knowledge transfer, FH Burgenland, social work, information platform

## 1. Einleitung

Soziale Organisationen bieten Beratungsleistungen für eine inhomogene Gruppe von Personen in verschiedenen Kontexten an. Der Dienstleistungsbegriff im sozialen Sektor wurde immer wieder kritisiert, vor allem im Zusammenhang mit der Tendenz zur Ökonomisierung (vgl. Olk 2011: 490). In der täglichen Praxis der Sozialen Arbeit muss notwendig mit einer diesbezüglichen Diskrepanz umgegangen werden: zwischen Verdinglichung von Dienstleistung per se, NutzerInnenfreundlichkeit und Auswirkungen von institutionellen sowie politischen Rahmenbedingungen. Die Dienstleistungsorientierung als handlungsleitende Komponente in der Beziehung zwischen der Sozialen Arbeit und ihren KlientInnen beeinflusst das Arbeitsverhältnis zueinander (vgl. Anastasiadis 2019: 193).

Ein gelingender Wissenstransfer funktioniert nur, wenn Menschen motiviert werden, alle Prozesse in einer Organisation mit allen Unterstützungen anzuwenden (vgl. Ackermann/Krancher/North/Schildknecht/Schorta 2018: 97). Eine einfach handzuhabende Gestaltung von Anwendungen ist für die Akzeptanz und die Benutzung daher förderlich. Ausgehend von dieser Überlegung entstand die Idee, im Rahmen unseres Praxisprojektes eine möglichst leicht bedienbare Wissensplattform zu schaffen, die Informationen für ProfessionistInnen in Beratungskontexten des sozialen Sektors kompakt bereitstellt. Damit sollte der Wissenstransfer in der Sozialberatung hinsichtlich möglicher Förderungen und finanzieller Hilfen im Burgenland unterstützt werden. Zu den webbasierten Wissensmanagement-Tools, die als Werkzeuge für Wissenstransfer dienen, zählen diverse Anwendungsmöglichkeiten und Applikationen, die im Internet zur Verfügung stehen. Mit dieser webbasierten Unterstützung ist das Wissensmanagement jederzeit und an diversen Orten möglich; zu diesen Tools zählen zum Beispiel Weblogs und Wikis (vgl. Sauter/Scholz 2015:18). In unserem Projekt erfolgte die Erstumsetzung einer Plattform im Wordpress-Format, das in der Basisversion kostenfrei zugänglich ist, jedoch dadurch auch einige Einschränkungen erfährt.

Um einen Wissensbestand bestmöglich nutzen zu können, ist es unabdingbar, Wissen zugänglich zu machen und die Größe des Wissensbestandes stetig zu aktualisieren (vgl. Reichelt 2014: 40). Das Wissen von Organisationen teilt sich auf das individuelle Wissen der MitarbeiterInnen und das kollektive Wissen auf. Beide Teile bilden die Wissensbasis, inklusive Daten und Informationsbestände. Als Basis des Wissens in einer Organisation zählen zusätzlich Bücher, Fachzeitschriften, Broschüren und Datenbanken sowie das informelle Verhalten der Teammitglieder. Formale Strukturen für den Wissenstransfer hängen von den jeweiligen Professionsbedingungen ab (vgl. Oestreicher 2014: 202f.). Für die Soziale Arbeit sind dies insbesondere die Beratung und deren Bedingungen wie Räumlichkeiten, Ort oder Ressourcen. Letztendlich sind die bei Oestreicher (2014: 205) genannten drei Formen des Wissenstransfers –

Transfer zur Verständigung, Transfer zur Befähigung sowie Transfer zur Dienstleistung – im Kontext dieser Profession jedenfalls Voraussetzung für einen gelingenden Beziehungsaufbau zwischen ProfessionistInnen und KlientInnen Sozialer Arbeit. Genau dazu soll unsere Informationsplattform künftig, nach ihrem Ausbau und der laufenden Wartung und Aktualisierung, dienen.

## **2. Mittel und Methoden**

Im Rahmen einer wissenschaftlichen Kleinarbeit als Vorstufe zum Praxisprojekt im dritten Semester unseres Masterstudiums Angewandtes Wissensmanagement an der FH Burgenland setzten wir uns mit bestehenden Informationsplattformen und insbesondere mit dem Schwerpunkt der finanziellen Förderung von Privatpersonen auseinander. Hierfür analysierten wir drei Homepages aus dem Burgenland beispielhaft: die Homepages der Arbeiterkammer Burgenland, des Landes Burgenland sowie der Studienbeihilfenbehörde.

Von Interesse war bei der qualitativen inhaltlichen Analyse in Anlehnung an Maring (2010) insbesondere die BenutzerInnenfreundlichkeit unter dem Aspekt des Wissenstransfers und dem Nutzen für Beratungssituationen. Die gewählte Methode zeichnet sich dadurch aus, dass sie universell einsetzbar ist für die Strukturierung von verschiedenen Textinhalten. Vor diesem Hintergrund erschien sie für den gewählten Untersuchungsgegenstand als besonders geeignet.

## **3. Ergebnisse**

Das Konzept des kompetenzorientierten Wissensmanagements verspricht bessere Outputs durch die Nutzung von vorhandenem Wissen aus der Praxis. Der Wissensaufbau von einfachen Inhalten bis zu komplexen kann nur durch eine Zusammenarbeit zwischen MitarbeiterInnen einer Organisation gelingen. Diese gewinnen aus Daten und Informationen Wissen, je nach Handlungsfeld und Erfahrung wird dieses Wissen ausgebaut. Es unterliegt diversen Einflüssen wie Wettbewerbsfähigkeit, Erfahrungen, Erlebnissen, Anschauungen, Überzeugungen. Im Sinne einer kollaborativen Zusammenarbeit werden Beteiligte durch verschiedene Einflüsse von außen gezwungen, neue oder andere Entscheidungen zu treffen. Hier kann aus Erfahrung gelernt werden und daraus entstehen Kompetenzen, die jede/r Beteiligte gewinnen kann. Für unsere Überlegungen hat sich dieses Konzept als besonders fruchtbar erwiesen, weil es dabei hilft, den Wissensaufbau bzw. den Wissenserwerb für alle Beteiligte nutzbar zu machen. Nicht nur der Einzelne erfährt einen Kompetenzzuwachs, sondern auch die Organisation selbst. Der Zuwachs an Wissen fließt in die Entwicklung neuer Prozesse ein und stellt einen fortwährenden Lernprozess am Arbeitsplatz dar (vgl. Sauter/Scholz 2015: 14).

Sowohl die Homepage des Landes Burgenland als auch jene der Arbeiterkammer wurden im Untersuchungszeitraum *relaunched* und punkten mit guter Strukturierung in mehrere Unterkategorien sowie farblich ansprechend gestalteten Haupt- und Unterseiten. Was den untersuchten Informationsplattformen fehlt, ist die Möglichkeit, auf kurzen Suchwegen (ohne Zwischenklicks) kompakte Informationsblätter betreffend etwaiger Förderungsvoraussetzungen sowie das passende Antragsformular zur gesuchten Förderung zu erhalten. Die Homepage der österreichischen Studienbeihilfenbehörde sticht mit einer interaktiven Komponente hervor, bei der je nach persönlicher Situation die passende Beihilfe abgefragt werden kann.

Daniela Tröppner (2019: 39) nennt ökonomische Besonderheiten sozialer Organisationen, wie zum Beispiel fehlende Gewinnabsicht oder nur befristet ausfinanzierte Projektvorhaben durch öffentliche Stellen. Aufgrund dieser Besonderheiten ist die Bereitstellung von qualitativvollen Dienstleistungen, die auf die Zielgruppe zugeschnitten sind, mit Schwierigkeiten verbunden. Es sind innovative Ideen gefragt, die gewährleisten, dass der Wissenstransfer in der Praxis gewährleistet ist – und dass Informationen in der Beratungssituation auch noch für die NutzerInnen erfassbar bleiben. Häufig machen immer wiederkehrende Situationen – zum Beispiel hoher Informationsbedarf der/s NutzerIn Sozialer Arbeit in zeitlich begrenztem Beratungssetting oder komplexe, dringliche Fallkonstellationen – ein rasches Handeln notwendig. Hier können Prozesse aus dem stabilisierenden Wissensmanagement helfen, eine krisenhafte Situation für die/den KlientIn abzuwenden. Da aber alt bekanntes Wissen nicht zu neuen Lösungen in neu auftretenden Problemfällen führt, ist es hier notwendig, dynamisch neu zu reagieren (Ackermann et al. 2018: 7).

Die Plattform SozFöH bietet eine kompakte Zusammenstellung von Förderungen und finanziellen Hilfen für Privatpersonen im Bundesland Burgenland, gegliedert nach Kategorien. Das stringente Design der Info-Blätter schafft Orientierung im „Förderdschungel“. Durch eine klare Gliederung und pointierte Auflistung des erforderlichen Antragsweges erfolgt eine didaktische Reduktion, die nach der Beratung auch die Wahrscheinlichkeit der Antragsstellung erhöht. Durch das Praxisprojekt wollten wir den ProfessionistInnen sozialer Organisationen in der täglichen Beratungspraxis eine Hilfestellung bieten.



Abbildung 1: Logo der Informationsplattform SozFöH.

Die Informationsplattform wurde mit WordPress erstellt und ist bis jetzt erst teilweise befüllt. Das Design ist hell gestaltet und zu jeder Förderung mit einem passenden Bild,

sowie einem Zitat versehen. Eine mögliche weitere Stufe im Projekt könnte die Entwicklung einer App sein, mit deren Hilfe eine an die jeweilige persönliche Situation angepasste mögliche Förderung angezeigt wird. Denkbar ist die Ausweitung auf alle Bundesländer Österreichs. Die beiden letztgenannten Weiterentwicklungsmöglichkeiten des Praxisprojektes hätten jedoch den seitens der Fachhochschule vorgesehenen Projektrahmen überschritten.

## Literatur

- Ackermann, Benno/Krancher, Oliver/North, Klaus/Schildknecht, Katrin/Schorta, Silvia (2018): Erfolgreicher Wissenstransfer in agilen Organisationen. Hintergrund – Methodik – Fallbeispiele. Wiesbaden: Springer.
- Anastasiadis, Maria (2019): Soziale Organisationen als Partizipationsräume. Zwischen Aktivierung, Ökonomisierung und Gestaltung: Perspektiven Sozialer Arbeit. Weinheim/Basel: Beltz Juventa.
- Mayring, Philipp (2010): Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken. 11., akt. u. überarb. Aufl. Weinheim: Beltz Juventa.
- Oestreicher, Elke (2014): Wissenstransfer in Professionen, Grundlagen, Bedingungen und Optionen. Opladen/Berlin/Toronto: Budrich Uni Press.
- Olk, Thomas (2011): Dienstleistungsbeziehungen: Bürger, Nutzer, Konsumenten und Koproduzenten. In: Elvers, Adalbert/Heinze, Rolf G./Olk, Thomas (Hg.): Handbuch Soziale Dienste. Wiesbaden: VS Verlag, S. 482–499.
- Reichelt, Andreas (2014): Organisationales Lernen und Wissensmanagement in Einrichtungen der Sozialen Arbeit. Saarbrücken: Publisher Akademikerverlag.
- Sauter, Werner/Scholz, Christiana (2015): Kompetenzorientiertes Wissensmanagement. Gesteigerte Performance mit dem Erfahrungswissen aller Mitarbeiter. Wiesbaden: Springer.
- SozFöH – Burgenländische Förderungen und Hilfen (o.J.): <https://sozfoeh.wordpress.com/sozfoeh/> (06.11.2019).
- Tröppner, Daniela (2019): Freihandelsabkommen und Non-Profit-Organisationen im deutschen Sozial- und Gesundheitswesen. Baden-Baden: Nomos.

## Weiterführende Links

- Land Burgenland: <https://www.burgenland.at/>.
- Arbeiterkammer Burgenland: <https://bgld.arbeiterkammer.at>.
- Stipendienbeihilfenbehörde: <https://www.stipendium.at>.

## Über die Autorinnen

Doris Hörler, BA

[doris.hoerler@utanet.at](mailto:doris.hoerler@utanet.at)

Sozialarbeiterin in einer Frauen- und Familienberatungsstelle. Schwerpunkt arbeitsmarktpolitische Beratungen, Sozialberatungen sowie Beratungen bei sexueller Gewalt.

Sarah Silic, BA

sarah.silic@gmx.at

Sozialarbeiterin der Kinder- und Jugendhilfe.

Dipl.-Päd.<sup>in</sup> Petra Pahr-Gold BEd

petra.pahr-gold@bildung.gv.at