



# Arm im Internet

*Für armutsbetroffene Menschen gibt es eine Vielzahl an digitalen Beratungs- und Informationsangeboten privater und staatlicher Anbieter. Doch die Angebote sind für Betroffene trotz der heutigen technologischen Möglichkeiten schwierig zu finden. Dies liegt nicht zuletzt an mangelnder Verständlichkeit und fehlender Usability.*

Von Katinka Weissenfeld und Angelina Dugga \*

Wenn Armutsbetroffene nach Hilfe im Internet suchen, finden sie nicht immer, was sie suchen.

Bild: ESB Professional/Shutterstock

Gemäss dem Bundesamt für Statistik leben heute mehr als eine halbe Million armutsbetroffene Menschen in der Schweiz. Armut ist ein vielschichtiges Phänomen mit sehr unterschiedlichen Ursachen sowie Ausprägungen und beschränkt sich nicht auf das gängige Verständnis. Denn dieses fokussiert meist allein auf die Betroffenen deren Grundbedarf an Lebensunterhalt, Wohnen und Krankenversicherung nicht gedeckt ist.

Eine Anlaufstelle, die sich umfassend mit allen Problemlagen von Armut beschäftigt, ist für Hilfesuchende meist schwierig zu finden. Erschwerend in der Informationsfindung und der Suche nach geeigneten Beratungsstellen wirkt sich die dezentrale Struktur im Sozialbereich aus. In der Schweiz ist der Zugang zu sozialen Leistungen je nach Kanton oder Gemeinde unterschiedlich ausgestaltet und Dienst- und Beratungsleistungen werden teilweise über Leistungsvereinbarungen an private Akteure delegiert.

Dadurch ist es für Ratsuchende schwierig einzuschätzen, ob und unter welchen Bedingungen sie eine Beratungsleistung beziehen können und inwiefern die gefundenen Informationen für ihren Wohnort gültig sind. Einfache Stichwortsuchen im Internet bringen sehr häufig nicht die gewünschten Ergebnisse, was ein proaktives Handeln erschwert.

## Einfach ist Trumpf

Aus dieser Situation heraus führte die Berner Fachhochschule im Auftrag des Nationalen Programms gegen Armut eine Studie (Beyeler et al. 2016, siehe Box) durch. Diese beleuchtet unter anderem die Anforderungen an die online zugänglichen Informationen aus der Sicht von armutsbetroffenen Menschen. Das heisst konkret die Darstellung des Beratungs- und Informationsangebots im Internet und die Funktionalität einer Website.

Eine zentrale Anforderung Hilfesuchender ist die einfache Bedien- und

Benutzbarkeit auf den jeweiligen Webseiten. Aufgrund von häufig vorkommenden gesundheitlichen Einschränkungen sind leicht anpassbare Schriftgrösse, eine Vorlese-Funktion und ein geringer Scrolling-Aufwand wichtig. Darüber hinaus ist eine Orientierungshilfe auf den Webseiten wesentlich, beispielsweise durch die Reduktion von Navigationsebenen und die Einführung einer Wegweiser-Funktion («Brotkrümelnavigation»). Die User messen auch einem gut sichtbaren Zurück-Button einen grossen Mehrwert bei, da er eine bessere Orientierung auf einer Webseite ermöglicht. Für die schnelle Auffindbarkeit der Informationen ist für viele Hilfesuchende eine gut sichtbare Volltextsuche auf der Startseite essentiell. Dabei sollen Schreibfehler bei der Sucheingabe zulässig sein, Wortvorschläge für mögliche Suchresultate gemacht und bereits eingegebene Suchbegriffe gespeichert werden.

Bei der Präsentation von Informations- und Beratungsangeboten im Inter-

net ist zu berücksichtigen, dass der Grossteil der Armutsbetroffenen keinen eigenen Computer besitzt. Sie nutzen zu meist ihr Smartphone oder öffentliche Computer für die Suche nach Informations- und Beratungsangeboten. Die Darstellung der Inhalte muss daher auf die Nutzung eines mobilen Endgeräts abgestimmt sein. Zum Beispiel sollten die mit der Verwendung eines Smartphones technologisch einhergehenden Möglichkeiten wie das Senden von Push-Nachrichten für spezielle Veranstaltungen, Kurse und Projekte verstärkt genutzt werden.

Neben einer hohen Qualität und Aktualität des Informations- und Beratungsangebots ist die Verwendung einer «leichten Sprache» wichtig. Abkürzungen, Fremdwörter oder Fachausdrücke sind zu vermeiden. Wo dies nicht geht, sollten die Wörter mit Hilfe eines sogenannten Mouseover-Effekts einfach und kontextbezogen erklärt werden. Gleichzeitig hilft eine empathische Ansprache auf Augenhöhe, um eine Stigmatisierung der Zielgruppe zu vermeiden. Auch die Präsentation von relevantem Informationsangebot in weiteren Sprachen wie etwa Englisch, Spanisch oder Arabisch ist wichtig. Denn eine der Risikogruppen für Armut in der Schweiz sind Migranten, die oftmals keine Landessprache sprechen.

Inhaltlich sind insbesondere Themen wie Arbeit und Bildung, Wohnen und Obdach sowie Finanzen und Schulden von grosser Bedeutung. Hilfesuchende sind aber auch interessiert an Hinweisen zu Rechtsberatung, Alter, Krankheit, Familie und Migration. Eine Visualisierung durch Piktogramme kann das Auffinden der Informationen erleichtern. Eine weitere Möglichkeit ist eine situative Strukturierung<sup>1</sup>, also dass geordnet nach Themenfeld wichtige Informationen an relevanter Stelle zur Verfügung gestellt werden.

Speziell bei Armutsbetroffenen ist die Gewährleistung von Anonymität im Internet besonders wichtig. Dabei soll möglichst auf die Identifikation bei der Nutzung des Webangebots verzichtet werden, um einen niederschweligen Zugang zum Informations- und Beratungsangebot sicherzustellen. Datenerhebungen, Datenspeicherungen und Daten-

weitergabe sollten vermieden werden. Die Vermittlung von sensiblen Daten erscheint noch prekärer, da diese Zielgruppe für den Zugang zum Internet häufig öffentliche Computer nutzt.

## Wahrlich «soziale» Medien

Für herkömmliche Informationsplattformen haben sich die oben skizzierten Anforderungen mittlerweile als Good Practice etabliert. Leider aber noch nicht im Sozialbereich. Hier ist es wichtig, auf die speziellen Gegebenheiten von Armut Rücksicht zu nehmen. Anzustreben ist, dass sich jeder Armutsbetroffene dank den digitalen Möglichkeiten selbstständig im Internet informieren kann. Im Idealfall kommt es zu einer gemeinsamen Gestaltung der Informationsangebote durch die Fachpersonen in und ausserhalb der Verwaltung, die Informationssuchenden und die Webdesigner. Dieses Vorgehen verbessert die Qualität der Angebote und führt zu einer Entlastung des Fachpersonals.

Für eine gute Online-Präsentation der Informations- und Beratungsangebote in der Schweiz ist eine einheitliche Steuerung und Darstellung des aktuell sehr heterogen strukturierten Inhalts anzustreben. Dies setzt eine gemeinsame Strategie zum Umgang mit den bereits existierenden Informations- und Beratungsangeboten voraus. Notwendig ist auch eine vernetzte Bereitstellung der Daten, beispielsweise durch eine zentrale Onlineplattform. Diese soll die Bedürfnisse von armutsbetroffenen Personen abdecken und die vorhandene Informations- und Beratungsvielfalt sinnvoll bündeln und präsentieren.

Wie kann dieses Ziel erreicht werden? Denkbar ist die Organisation eines Netzwerks, bestehend aus verschiedenen Institutionen aus dem Sozialbereich, das eine gemeinsame Infrastruktur betreibt. Dies, um einerseits die Transparenz und die Aktualität von vorhandenen Angeboten zu erhöhen und andererseits eine Grundlage für ein Bewertungssystem zu Angeboten aus dem Sozialbereich zu schaffen. Konzepte wie Crowdsourcing und Social-Media-Funktionen sind hierfür als mögliche Hilfsmittel zu eruieren. Informations- und Beratungsangebote können weiterhin durch Fachstellen ergänzt und aktualisiert werden, darüber

hinaus hätten aber auch Ratsuchende und Leistungsempfänger die Möglichkeit Angebote zu ergänzen, zu bewerten oder über sie zu diskutieren.

Der Bedarf nach einer gemeinsamen Steuerung und Vernetzung der Informations- und Beratungsangebote im Sozialbereich ist zwar offensichtlich, die Ausgestaltung, der Betrieb und vor allem auch die Finanzierung werfen aber noch einige Fragen auf. Geplant ist, dass die Berner Fachhochschule aufbauend auf die hier vorgestellte Studie diesen Fragestellungen im Rahmen eines weiteren Forschungsprojekts nachgehen wird. ■

1) Ein Beispiel ist [www.caritas-schuldenberatung.ch](http://www.caritas-schuldenberatung.ch). Dort wechseln die Links in der rechten Spalte je nach Inhalt der Seite.

\*Katinka Weissenfeld und Angelina Dugga sind wissenschaftliche Mitarbeiterinnen am E-Government Institut der BFH. Sie beschäftigen sich mit Fragen rund um Identitätslösungen, den Zugang zu E-Government-Services und der Rolle des Staates bei der Bereitstellung der dafür notwendigen digitalen Infrastrukturen und Voraussetzungen.



Berner  
Fachhochschule

Das BFH-Zentrum Digital Society beschäftigt sich mit den Chancen und Risiken der digitalen Transformation von Wirtschaft und Gesellschaft. Es entwickelt praxistaugliche Lösungen basierend auf aktuellen Forschungsergebnissen. Dabei setzt es auf die Analyse von Praxisbeispielen in ganz Europa und auf die experimentelle Entwicklung und Pilotierung neuer Lösungskonzepte.

Als Partner des Kommunalmagazins verfassen Mitglieder des BFH-Zentrums Digital Society in jeder Ausgabe einen Artikel zum Thema Digitalisierung und Gemeinden.

**Studie:** M. Beyeler, A. Dugga, S. Imoberdorf, C. Urwyler, K. Walser, K. Weissenfeld (2016): Informations- und Beratungsangebote für armutsbetroffene Menschen. Bestandsaufnahme und Strukturierungsvorschlag für eine Online-Plattform; [Bern: BSV]. Beiträge zur sozialen Sicherheit; Forschungsbericht Nr. 14/16.

## Usability-Begriffe:

**Brotkrümelnavigation:** Entwurfsmuster für die Gestaltung grafischer Benutzeroberflächen. Üblicherweise ist es eine Textzeile, die dem Benutzer anzeigt, in welcher Verzweigung er sich innerhalb einer Applikation befindet.

**Mouseover-Effekt:** Sobald man mit der Maus über einen Fachbegriff fährt, erscheint ein kleines Popup-Fenster, das ein Text enthält, der den Begriff erklärt.