

Surfen in der Informationsflut

Text: Franziska Zaugg
Bild: Remotephoto

Internetkompetenz liegt in der Selbstverantwortung der sozial Tätigen

Die Internetnutzung gilt für sozial Tätige im Berufsalltag als selbstverständlich. Sich die nötigen Kompetenzen anzueignen, liegt aber meist in der Selbstverantwortung. Simona De Berardinis und Christoph Graf erleben täglich die Vorteile des Internets als Arbeitsinstrument und kennen auch die Grenzen.

«Das Internet gehört heute in der Praxis der Sozialen Arbeit zu den Grundkompetenzen», ist Christoph Graf, Bereichsleiter Sozialhilfe Soziale Dienste Nidau, überzeugt. Dabei denkt er nicht einzig an den Umgang mit branchenspezifischer Software, sondern auch an die Verarbeitung der täglichen Informations- und Mailflut. Immer wichtiger für sozial Tätige ist die effiziente Nutzung von Suchmaschinen. Die Suche erweist sich jedoch oft als schwierig, denn wer in kurzer Zeit brauchbare Informationen finden will, braucht «Google-Erfahrung». Christoph Graf aber weiss, dass sozial Tätige hier an Grenzen stossen. Für den Lehrbeauftragten der Wahlfachwoche «Internetkompetenz für Studium und Praxis» an der BFH Soziale Arbeit Bern ist klar: «Verantwortliche in Lehre und Praxis müssen bei der Einführung von Studierenden und Praktikern auch die Anwendung des Internets berücksichtigen.» Zudem stellt der Ausbilder fest, dass vor allem Frauen das Bedürfnis haben, ihre Internetkompetenz zu verbessern.

Grenzen der Informationsbeschaffung via Internet sieht Christoph Graf auch in der wohl meist fehlenden Weiterverarbeitung und Archivierung gefundener Informationen innerhalb einer Organisation.

Angebotsvergleich ist sinnvoll

Die Fülle an Informationen zur Sozialen Arbeit im Netz ist gross. Seriöses von Unseriösem zu unterscheiden, ist schwierig und braucht Zeit. Hier wäre gemäss Christoph Graf eine Online-Übersicht aller Fachdatenbanken des Sozialwesens in



Informationsbeschaffung im World Wide Web: Berufsalltag für sozial tätige Personen

der Schweiz nützlich. Bis jetzt finden sich Daten, die qualitativ überzeugen, einzig auf redaktionell betreuten Plattformen wie etwa sozialinfo.ch und info-set.ch. Christoph Graf rät für einen Qualitätscheck zu einem Blick auf das Impressum einer Webseite. Und ergänzt: «Einen Hinweis gibt mir auch die Anzahl der Verlinkungen einer Webseite mit anderen.» Ein weiterer Garant für die Qualität ist für ihn auch die Stelle, an welcher eine Webseite in der Suchauflistung aufgeführt wird.

Wenn es um die Qualität von Fachinformationen aus dem Internet für die Soziale Arbeit geht, rät Simona De Berardinis, Sektionsleiterin Intake beim Sozialdienst der Stadt Bern, im Zweifelsfalle gar zur Nachfrage bei der Gesundheits- und Fürsorgedirektion des eigenen Kantons. «In der Regel aber kennt man die Angebote bereits aus eigener Erfahrung oder kann sich mit Arbeitskolleginnen und -kollegen austauschen.» Gut sei sicher auch der Vergleich verschiedener Informationsangebote im Internet.

Fachspezifische Informationen und Formulare sind beliebt

Auf die Frage, was sozial Tätige für ihre Arbeit im Internet suchen, weiss Christoph Graf: «Zum einen erwarte ich fachspezifische Informationen, die mir auf bestimmte Fragen eine Antwort geben, beispielsweise beim Sozialhilferecht. Zum anderen dienen mir Informationen, die direkt in den Beratungsprozess einfließen, wie Broschüren und Formulare für Klienten.» Das fachspezifische Angebot sei dank sozialinfo.ch und info-set.ch bereits gut gebündelt. Auch Simona De Berardinis beobachtet Ähnliches: «Die Informationsbeschaffung im Internet ist

Heute wird vorausgesetzt, dass sozial Tätige mit der unüberblickbaren Menge an Informationen umgehen können

bei den Sozialdiensten Bern auf jeden Fall beliebter als der Infoaustausch via Foren.» Der Austausch in Foren sei für jene Personen interessant, die wenig oder gar keine Austauschmöglichkeiten mit TeamkollegInnen pflegen können. Ein Vorteil

von Foren sei, dass Berufsgruppen aus unterschiedlichen Bereichen und Arbeitsfeldern schnell und unkompliziert über Fachfragen und Probleme diskutieren können.

«Es gibt nach meinen Beobachtungen im Sozialbereich erst wenige Foren in der Schweiz, wo Ansätze eines fachlichen Austausches auf der Basis eines Dialogs stattfinden», so die Beobachtung von Christoph Graf. «Der mehr oder weniger direkte Austausch von Informationen über das Internet scheint im Sozialbereich noch ungewohnt zu sein und ist vielleicht auch mit gewissen Hemmungen verbunden.»

Generell erachtet es Simona De Berardinis als wichtig, dass zur «massgeschneiderten» Beratung in einem Forum jeweils überprüft wird, ob die Empfehlungen auch mit den internen Richtlinien und der allfälligen Gesetzgebung kompatibel sind. Für sie sind Foren kein Ersatz für

Der Austausch im Web und der persönliche Austausch sind keine konkurrierenden Systeme

persönliche Gespräche und lösen auch den Kontakt mit entsprechenden Ämtern und Institutionen nicht ab. Die Gefahr, dass bei der Kommunikation zwischen Menschen Missverständnisse entstehen, ist gross. Beim schriftlichen Austausch ist diese Gefahr noch grösser. Ausserdem entstehen bei Gesprächen soziale Beziehungen, die durch einen ausschliesslichen Austausch im Web nicht in derselben Qualität erreicht werden. «Ich verstehe den Austausch im Web und den persönlichen Austausch nicht als konkurrierende Systeme.» Sie formuliert gar die These, dass sozial Tätige soziale Interaktionen bevorzugen. Daher habe der Infoaustausch via Netz in dieser Berufsgruppe einen schwierigen Stand.

Bei der Frage, wie heikel Foren zur Behandlung von Themen im Sozialbereich sind, gilt für beide Fachpersonen: Solange der Datenschutz nicht verletzt wird, ist dies harmlos.

Steigende Infoflut erzwingt die Verwendung des Internets

«Die Menge an Informationen im Netz für den Sozialbereich wird weiter ansteigen», ist sich Christoph Graf bewusst. Diese Entwicklung sei für den Praktiker sehr wertvoll, da er rasch an aktuelle und qualitativ hoch stehende Informationen

Informations- und Wissensmanagement im Sozialbereich

4. Teil der Serie zum 5-Jahr-Jubiläum von sozialinfo.ch: Internetkompetenz im Sozialbereich

Der heutige Beitrag der insgesamt sechsteiligen Serie zum Informations- und Wissensmanagement im Sozialbereich handelt von der alltäglichen Auseinandersetzung mit der Informationsflut im Internet. Anlass zu dieser Serie ist das 5-Jahr-Jubiläum von sozialinfo.ch, dem Internetportal zum Sozialwesen in der deutschen Schweiz. Der nächste Beitrag erscheint in Ausgabe 10/2008 und befasst sich mit der Bedeutung sozialpolitischer Fragen für die Praxis der Sozialen Arbeit.

für die tägliche Beratung und auch für die Entwicklung der eigenen Organisation gelange. «Auf der anderen Seite stelle ich mir vor, dass mit der weiteren Entwicklung und Nutzung von sogenannt sozialer Software wie Instant Messaging, Webforen, Weblogs und Lexika der gegenseitige Informationsaustausch via Netz auch für sozial Tätige an Bedeutung gewinnen wird.»

«Die Kompetenzen für den gesunden Umgang mit diesen Phänomenen müssen wir uns in den nächsten Jahren jedoch erst noch aneignen», sagt Christoph Graf und fügt an: «Ich denke, dass die Möglichkeiten des Internets in der Praxis der öffentlichen Sozialdienste nicht ausgeschöpft werden.» Mit dem Aufkommen des Internets habe sich in erster Linie «der Transportweg» der Informationen und die Quantität des Austauschs gewandelt. Die Art und Weise des fachlichen Austauschs jedoch blieb praktisch unverändert.

Infobeschaffung ist Teil der Selbstverantwortung

«Beim Sozialdienst Bern muss oft recherchiert werden. Wie die Mitarbeitenden zur gesuchten Information gelangen, ist jedem selber überlassen», sagt Simona De Berardinis. Wichtige Kriterien sind die Effizienz und das entsprechende Resultat. Nicht anders bei den Sozialdiensten Nidau, Christoph Graf: «Für eine institutionalisierte Vernetzung der Angebote im Internet mit dem Wissensmanagement der Organisation fehlen schlicht die entsprechenden Konzepte und Hilfsmittel.»

Wer wissen will, welche Infos für die Sozialarbeit im Netz zu finden sind, muss sich selber auf die Suche machen. Da haben jene einen Vorteil, die gut mit dem Computer umgehen können und keine Berührungängste haben. Simona De Berardinis Erwartungen an die Aufbereitung der Informationen im Netz liegen darin, dass diese schnell gefunden wer-

den. Auch sollten die Homepages aktualisiert und die nötigen Sicherheitskriterien gegeben sein.

Die Internetnutzung im Berufsalltag der Sozialen Arbeit fordert heute nicht nur zusätzliche Kompetenzen in technischer Hinsicht, sondern auch die Bewältigung indirekter Konsequenzen, welche das Internet mit sich bringt. Christoph Graf denkt da an die Beschleunigung und die ständige Erreichbarkeit per E-Mail. Zudem entwickle sich das Medium in technischer Hinsicht ständig weiter. «Da ist es selbst für Fachleute schwierig, den Überblick über Neuentwicklungen zu behalten, deren Anwendung zu trainieren und das Zukunftspotenzial neuer Möglichkeiten zu beurteilen.»

Links zum Thema Internetkompetenz

- > www.suchfibel.de/
- > <http://swisseduc.ch/informatik/internet/>
- > www.werle.com/intagent/
- > www.internet-fuehrerschein.de/



Simona De Berardinis,
Sozialarbeiterin, ist Leiterin der Sektion Intake beim Sozialdienst der Stadt Bern.



Christoph Graf,
Web Publisher SIZ und Sozialarbeiter, ist Bereichsleiter Sozialhilfe bei den Sozialen Diensten in Nidau.