Zeitschrift: Zeitschrift für Sozialhilfe : ZESO
Herausgeber: Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe SKOS
Band: 108 (2011)
Heft: 2

Artikel: Allzu schlicht gehört sich nicht
Autor: Riedi, Reinhard
DOI: https://doi.org/10.5169/seals-839983

Nutzungsbedingungen
Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation
L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use
The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 09.12.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

Allzu schlicht gehört sich nicht

Ein qualitativ hochstehender Webauftritt ist längst kein Fakultativum mehr: Onlineportale mit einer umfassenden, adressatenbezogenen Information sind gefordert. Sozialdienste als Teil des Behördenapparats haben hier noch grossen Nachholbedarf.

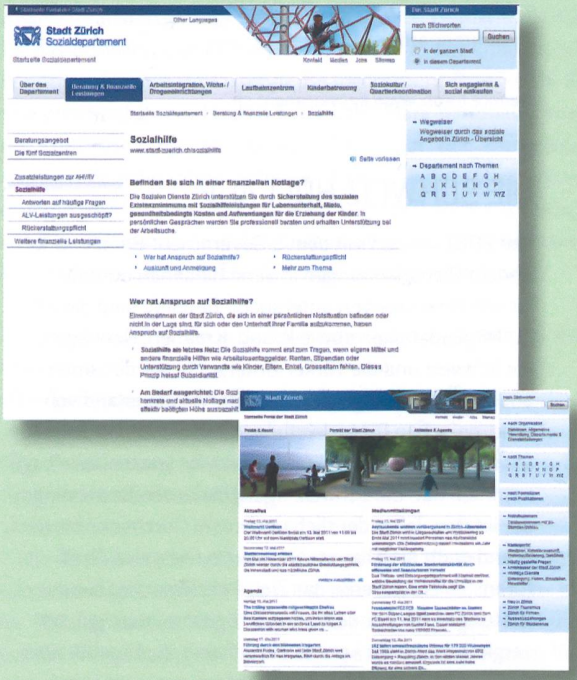
Die Qualitätskriterien für Webauftritte der Sozialhilfe sind grundsätzlich die gleichen wie für alle E-Government-Portale: Wichtig ist in erster Linie die Qualität der Information, die zur Verfügung steht. Zweitens müssen Interaktions- und Transaktionsmöglichkeiten vorhanden sein. Drittens sollten Optionen zur Anpassung an die persönlichen Nutzungsbedürfnisse existieren. Haben die Surferinnen und Surfer zusätzlich die Möglichkeit, Inhalte selbst zu produzieren und das Portal aktiv mitzugestalten, ist auch die vierte Qualitätsstufe erreicht.

Was die Benutzerin erwartet

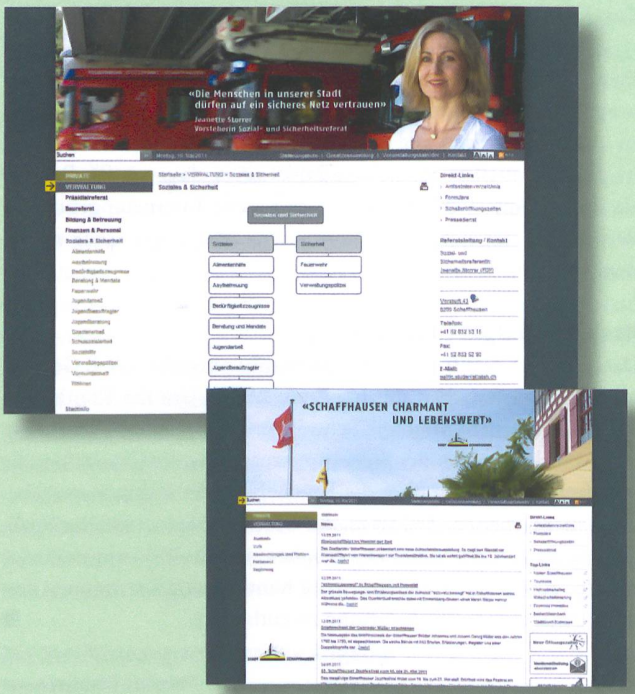
Zuallererst sollte sich der Sozialdienst fragen, welche Adressaten mit der Webseite überhaupt erreicht werden sollen: Nur die potenziellen Sozialhilfe-Bedürftigen? Oder müssen weitere Anspruchsgruppen mit Informationen versorgt werden? Welche Informationsbedürfnisse haben die Angesprochenen? Wie ist es um ihre Fähigkeiten bei der Nutzung von Webportalen bestellt? Die Antworten auf diese Fragen geben den Verantwortlichen einen Hinweis darauf, welche Informationen online zugänglich gemacht werden müssen.

Diese Auswahl an Informationen gilt es dann benutzerfreundlich zu gestalten. In der Regel sind die Bedürfnisse der Angesprochenen den Behördenmitarbeitenden gut bekannt. Zusätzliche Informationen können allenfalls Experimente liefern, bei denen Testpersonen aus dem Adressatenkreis beim Benutzen existie-

WEBSEITE ZÜRICH



WEBSEITE SCHAFFHAUSEN



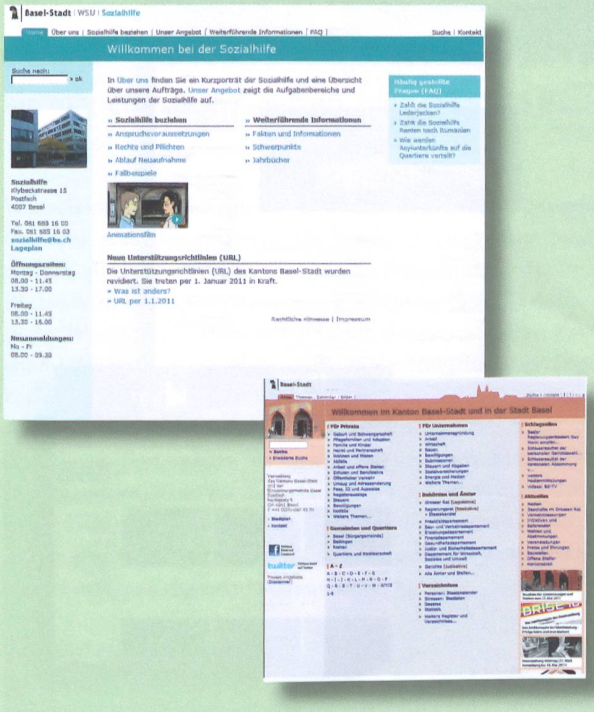
render Portale beobachtet werden. Durch eine kombinierte Analyse von Nutzungsdaten und Nutzerinterviews können weitere Informationen über die Ansprüche der Benutzer, ihre Verhaltensweisen und allfällige Defizite der Portalgestaltung ermittelt werden. Hier gilt es selbstverständlich, die Grundsätze des Datenschutzes zu berücksichtigen.

Klar, informativ, adressatengerecht

Die Informationsqualität beginnt schon beim einfachen Auffinden der Sozialhilfe innerhalb des Gemeinde- oder Stadt-Portals. Zu einer guten Information gehört neben den Inhalten das Bereitstellen von Formularen. Auch eine funktionstüchtige, domänenspezifisch angepasste Suchmaschine sollte vorhanden sein. Sprachlich gesehen ist es wichtig, den richtigen «Ton» zu treffen. Auch das Design sollte nicht aus dem Rahmen fallen und dem Kontext und dem Zweck der Information gerecht werden. Das heisst aber nicht, dass auf Kreativität und einen eigenen, «adressatengerechten» Tonfall verzichtet werden muss. Auch nicht, wenn es ein vorgegebenes Layout einzuhalten gilt.

Das qualitativ hochstehende Bereitstellen von Informationen stellt freilich nur die erste Stufe der Portalgestaltung dar. Die zweite Stufe besteht im Bereitstellen von Interaktions- und Transaktionsmöglichkeiten. Diese sollen den Benutzern die Möglichkeit geben, Online-Hilfe beim Ausfüllen der Formulare zu erhalten, →

WEBSEITE BASEL STADT



DAS SAGT DER EXPERTE ÜBER DIE WEBAUFTRITTE VON SCHWEIZER SOZIALDIENSTEN

Reinhard Riedl,
Leiter Schwerpunkt
E-Government an der
Berner Fachhochschule

«Generell habe ich den Eindruck, dass sich die Sozialhilfebehörden der Schweizer Gemeinden bisher primär mit der ersten Stufe der Webseitengestaltung herumschlagen. Bei manchen Gemeinde-Webseiten, die ich mir angesehen habe, schaffte ich es nicht einmal, die Suchfunktion der Portale zu bedienen. Geschweige denn, über die Link-Navigation Informationen zur Sozialhilfe ausfindig zu machen. Bei anderen war die Information äusserst rudimentär gehalten und bestand im Wesentlichen in der Bekanntgabe der E-Mail-Adresse des zuständigen Mitarbeitenden.

Nützlich, aber unspezifisch

Typisch für die Informationslage im Sozialhilfebereich sind Städte wie Schaffhausen, die eine kleine Informationssammlung mit einigen Formularen bereitstellen. Damit bieten sie nützliche Informationen an, die aber nicht spezifisch auf die Lebenssituation der Hilfesuchenden eingehen. Einen adressatenbezogenen Ansatz verfolgt hingegen die Stadt Thun, die Broschüren in verschiedenen Sprachen zum Herunterladen anbietet. Die Broschüren sind meiner Meinung nach in einem speziellen Tonfall verfasst: Etwa findet sich unter den «praktischen Hinweisen» der Verweis auf die Achtung der Menschenwürde in der Sozialhilfe.

Spezifisch und ein klein wenig modern

Ausführlichere Informationen als die meisten anderen Dienste bietet die Stadt Zürich, die beispielsweise das Standard-Instrument der FAQs, also Antworten auf häufig gestellte Fragen, und das spezifische, sehr nützliche Instrument des Armutsrechners anbietet. Die Informationen sind gut aufbereitet. Unschön sind einzig kleinere Programmierfehler und Unzulänglichkeiten in der Benutzerführung. Am meisten überzeugt hat mich die Seite der Stadt Basel. Sie hat einen klaren Adressatenfokus und versucht die Information auf jene zuzuschneiden, die zum ersten Mal Sozialhilfe benötigen. Dank eines Animationsfilms kommt der Auftritt sogar ein klein wenig modern daher.

In den grossen und in einigen kleineren Städten bemühen sich die Anbieter um eine gute erste Maturitätsstufe, jene der Informationsbereitstellung. Doch selbst in den grossen Städten gibt es in diesem Bereich noch beträchtliche Verbesserungsmöglichkeiten. Vom Einsatz aktueller technologischer Innovationen sind alle noch weit entfernt.»

→ Fragen zu stellen und eventuell Anträge elektronisch einzureichen. Auch hier gilt es, die adressaten- und kontextgerechte Gestaltung zu berücksichtigen. Anders als bei anderen E-Government-Diensten ist eine vollumfängliche Online-Abwicklung von Sozialhilfe-Anträgen in der Regel kaum wünschenswert. Sinnvoller wäre es, den Austausch von Fragen und Zusatzinformationen zwischen Bevölkerung und Behörde auf elektronischem Weg grundsätzlich zu erleichtern.

Wird online die Möglichkeit geboten, Fragen zu stellen, so sollten die Mitarbeitenden der Sozialbehörde diese Dienstleistung gut bewirtschaften. Damit erhalten die Fragestellenden innert vernünftiger Frist eine Antwort. Bei Onlineforen müssen missbräuchliche Nutzungen konsequent und rasch entfernt werden. Dies kann bisweilen einen beträchtlichen Aufwand bedeuten. Anderseits bietet die Anknüpfung von Portalen an digitale soziale Netze neue Möglichkeiten für direkte Online-Kommunikation.

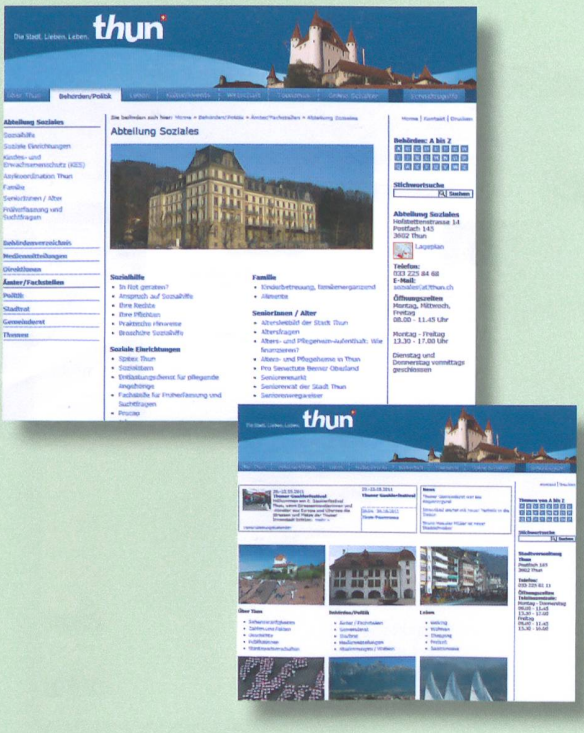
Zugeschnittene Information

Die dritte Maturitätsstufe besteht im Bereitstellen von Personalisierungsmöglichkeiten für die Nutzerinnen und Nutzer, die es ihnen erlauben, das Portal nach ihren Bedürfnissen zu gestalten. Beispielsweise dadurch, dass sie ihre Informationspräferenzen angeben können. Das erleichtert besonders bei Portalen mit sehr vielen Informationen die Suche.

Im Idealfall kann sich ein Nutzer im Rahmen der Personalisierung einen persönlichen Datensafe anlegen, in dem er alle von ihm benötigten und erhaltenen Dokumente ablegt. Von hier aus reicht er dann die Dokumente bei Behörden ein – und die Behörde schickt ihre Bescheide an den Datensafe zurück. Mithilfe dieser virtuellen Akte könnten in der Folge alle Behördenkontakte abgewickelt werden. Bisher gab es bereits verschiedene Implementierungsversuche des Systems, einige weitere sind in Planung. Allerdings sind Datensafes noch in keinem europäischen Land wirklich zufriedenstellend realisiert.

Mehr Mut ist gefragt

Die vierte Maturitätsstufe besteht im Bereitstellen von Web-2.0-Instrumenten, die es den Portalnutzerinnen und -nutzern erlauben, selber Inhalte zu veröffentlichen. Dabei spielen die Anknüpfungen an digitale soziale Medien eine wichtige Rolle. Behörden, die solche zusätzlichen Dienstleistungen anbieten wollen, müssen anfangs oft über ihren Schatten springen: Wenn Sie ihrer Klientel Gestaltungsmöglichkeiten offen lassen, geht ein Teil ihrer Kontrolle verloren – beziehungsweise an die Nutzer über. Viel Erfahrung mit kollaborativen Behördenwebseiten existiert bisher noch nicht. Es weist aber alles darauf hin, dass sich der Trend hin zur Interaktion in Zukunft noch verstärken wird. ■

Reinhard Riedl
Leiter Schwerpunkt E-Government an der Berner Fachhochschule und
Mitglied des Expertenrats E-Government Schweiz

WEBSEITE THUN