Sozialroutenplan

Ein digitaler Wegweiser bei sozialen Problemen: Der Sozialroutenplan für Westösterreich

Programm / Ausschreibung	Laura Bassi 4.0, Laura Bassi OEF 2018	**Status**	abgeschlossen
Projektstart	01.04.2021	**Projektende**	30.11.2024
Zeitraum	2021 - 2024	**Projektlaufzeit**	44 Monate
Keywords	Soziale Ungleichheit, Soziale Unterstützung, Service-Design-Thinking, Service-User-Involvement, Digitalisierung		

Projektbeschreibung

Der Zugang zu sozialen Unterstützungsleistungen ist durch zahlreiche Hürden geprägt, was die Gefahr der Mangelversorgung erhöht. Im Projektgebiet (Vorarlberg, Tirol und Salzburg) betrifft dieses Problem mindestens 300.000 Menschen. Dabei stellt die Zielgruppe potentieller Nutzer*innen aufgrund ihrer Heterogenität und zahlreicher relevanter Diversitätsdimensionen besondere Herausforderungen. Dieses Problem hat zudem einen engen Bezug zum Thema Digitalisierung: sie verstärkt infolge relativ mangelnden Zugangs der Zielgruppe zu digitalen Werkzeugen Ausgrenzung, kann aber auch eine Chance sein, wenn man sie richtig umsetzt. Beides wird durch die jüngsten Erfahrungen während der Covid19Pandemie unterstrichen.
Aufgrund von bislang unzureichenden Antworten auf diese Herausforderung wurde für dieses Projekt ein Dreiländer-Konsortium aus fünf Partner*innen aus der Wissenschaft, drei aus der IT-Branche und 14 Sozialeinrichtungen gebildet. Es wird in einen integrierten und partizipativen Prozess zusammen mit potentiellen User*innen eintreten, um auf der Basis eines bestehenden Printprodukts völlig neue digitale Werkzeuge zu entwickeln: einen digitalen Sozialroutenplan für Westösterreich. Dabei werden ein Service-Design-Thinking und ein Service-User-Involvement-Ansatz kombiniert, um diese Lösung möglichst nahe an den Bedürfnissen der Betroffenen umzusetzen.
Das Projekt strebt mehrere digitale Werkzeuge als Ergebnis an (offene Schnittstelle, mobile App, Web-Anwendung, etc.), mittels derer Personen, die soziale Unterstützungsleistungen brauchen, Informationen über Beratungsstellen, konkrete Angebote und Voraussetzungen sowie rechtliche Rahmenbedingungen in möglichst flexibler und niederschwelliger Form erhalten. Dabei sind Barrierefreiheit, Usability und Nicht-Diskriminierung zentrale Grundprinzipien der Entwicklungsarbeit. Deren Schwerpunkt liegt auf digitalen Lösungen, ein begleitender Reflexionsprozess stellt aber sicher, dass auch andere zielführende Optionen nicht übersehen werden. Insgesamt ist ein derartig umfassendes Produkt, das auf einem so intensiven Beteiligungsprozess basiert, bisher nicht entwickelt worden und stellt daher eine völlige Neuerung dar.
Am Ende dieses Projekts soll ein Best-Practice-Beispiel stehen, das ermöglicht, dass so viele Menschen wie möglich, die eine soziale Unterstützung benötigen und Anspruch darauf haben, sie auch erhalten. Dabei wird aus der Zusammenarbeit im Konsortium zudem ein umfassender Know-How-Transfer zwischen den Partner*innen erfolgen, der allen vielfältige Vorteile bringt. Insbesondere soll aber die Lebenssituation von sozial benachteiligten Menschen substantiell verbessert werden. Schließlich sollen Erkenntnisse über die Grenzen der Digitalisierung wachsen, damit diese den Bedürfnissen der Betroffenen

entsprechend verschoben werden können, aber auch über die Potentiale, damit diese bestmöglich ausgenutzt werden können.

Abstract

Access to social assistance and support is characterized by several obstacles, which increases the risk of insufficient supply. In the project region (Vorarlberg, Tyrol, and Salzburg) at least 300,000 people are affected by that problem. Further, the target group of potential users is posing a particular challenge because of its heterogeneity and numerous relevant dimensions of diversity. The problem has also a close connection to digitalization: digitalization is as well enforcing exclusion because of a comparable lack of access to digital tools by the target group, as it can be a chance, if properly implemented. Both is further underlined by recent experiences during the Covid-19-pandemic.
Because of insufficient answers to this challenge so far, a three-county-consortium is formed for this project, consisting of five partners from scientific institutions, three from the IT industry and 14 from social service institutions. It will collaborate in an integrated and participatory process together with potential users and – on the basis of an existing print product – aims at the development of novel digital tools: a digital social route planner ("Sozialroutenplan") for Western Austria. For that, a service design thinking and a service user involvement approach is combined to achieve this solution as close as possible to the demands of those actually affected by it.
As results, the project aims at several digital tools (open interface, mobile app, web application, etc.) by which people in need of social support and assistance can find information about social service institutions, actual offers and supply as well as necessary prerequisites and the regulatory framework, and this by the most flexible and low-threshold service possible. In this context, accessibility, usability and non-discrimination are central guiding principles. While focusing development work on digital solutions, an accompanying reflection process will also ensure that other constructive options are not ignored. Overall, a comparable comprehensive product based on such an intensive participatory process was not developed so far and is thus a total novelty.
At the end of this project, a best-practice-example shall be provided, which allows as many people as possible needing social assistance and support and being eligible for it to also actually receiving it. By that, collaboration in the consortium will also lead to an extensive know-how transfer between and within the partners, widely benefiting all. In particular, the situation of socially disadvantaged people shall be substantially improved. Finally, also insights about the limitations of digitalization shall be gained to overcome these according to the needs of those affected, but also about its potentials to make use of these as much as possible.

Projektkoordinator

- Universität Innsbruck Institut für Wirtschaftstheorie, -politik und -geschichte

Projektpartner

- AQUA Mühle Vorarlberg gGmbH
- Diakonie - Flüchtlingsdienst gemeinnützige GmbH
- Fachhochschule Vorarlberg GmbH
- FRAU & ARBEIT gemeinnützige GmbH
- Holzknecht Michael Josef
- ICC Innovative Communication Company GmbH
- Institut für Sozialdienste, ifs, gemeinnützige GmbH

- Internationales Forschungszentrum für soziale und ethische Fragen (ifz)
- LEBENSHILFE TIROL
- lilawohnt
- MCI Internationale Hochschule GmbH
- Offene Jugendarbeit Dornbirn (kurz: OJAD)
- PRO MENTE SALZBURG Gemeinnützige Gesellschaft für psychische und soziale Rehabilitation m.b.H.
- Schuldenberatung Tirol
- unicum:mensch
- Universität Innsbruck Koordinationsstelle für universitäre Weiterbildung
- Verein für Obdachlose
- VOLKSHILFE TIROL
- ZeMIT - Zentrum Migration Integration Teilhabe
- ÖZIV - Landesverband Tirol, Interessenvertretung für Menschen mit Behinderungen