

Linzer Sozialprogramm 2020

Empirische Grundlage für die Stadt Linz

FH OÖ F&E GmbH

Fakultät für Medizintechnik und Angewandte Sozialwissenschaften

Projektleitung: FH-Assistenzprof. Mag.^a Dr.ⁱⁿ Daniela Wetzelhütter

Wissenschaftliche Mitarbeit:

Mag.^a Katrin Hasengruber, Mag.^a (FH) Tina Ortner BSc.

Wissenschaftliche Gesamtkoordination: Univ.-Prof. Dr. Johann Bacher
(Johannes Kepler Universität Linz)

Auftraggeberin:

Landeshauptstadt Linz

Soziales, Jugend und Familie

Ansprechperson: Vzbgm. Karin Hörzing

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	5
2. Methodisches Design	7
2.1 Forschungsablauf.....	7
2.2 Qualitative Expert/inn/eninterviews.....	8
2.3 Quantitative Onlinebefragung.....	9
2.3.1 Fragebogengestaltung	9
2.3.2 Ablauf und Durchführung der Befragung	10
2.3.3 Grundgesamtheit und realisierte Stichprobe.....	11
2.3.4 Eckdaten der Einrichtungen	13
3. Ergebnisse	16
3.1 Soziale Innovationen	16
3.1.1 Begriffsdefinition, Abgrenzung und praktische Beispiele	16
3.1.2 Voraussetzungen und Hürden sozialer Innovationen	19
3.1.3 Übertragung und Verbreitung – erfolgreiche Beispiele sozialer Innovation	25
3.1.4 Zusammenfassung.....	27
3.2 Soziale Einrichtungen in Linz: Zielgruppen, Aufgaben und Potenziale	28
3.2.1 Charakterisierung der Zielgruppen und wahrgenommene soziale Probleme ...	28
3.2.2 Begegnung sozialer Herausforderungen der Zielgruppen	35
3.2.3 Zusammenarbeit mit sozialen Einrichtungen und mit der Stadt Linz.....	50
3.2.4 Linzer Sozialprogramm: Bedeutung, Anregungen und Wünsche.....	56
3.2.5 Zusammenfassung.....	60
4. Resümee.....	64
5. Literaturverzeichnis	68
6. Anhänge.....	69
6.1 Anhang A: Qualitativer Leitfaden.....	69
6.2 Anhang B: Quantitativer Fragebogen	74
6.3 Anhang C: Information und Einladung zur Onlinebefragung	85

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Dimensionen und Aspekte des Fragebogens.....	9
Tabelle 2: Ablauf des Avisos der Onlinebefragung	11
Tabelle 3: Grundgesamtheit, angestrebte Quote und realisierte Stichprobe	12
Tabelle 4: Praktische Beispiele sozialer Innovationen in Linz	19
Tabelle 5: Voraussetzungen und Herausforderungen sozialer Innovationen	20
Tabelle 6: Problemlagen/Herausforderungen	31
Tabelle 7: Herausforderungen für die Einrichtung aufgrund der Zielgruppe	34
Tabelle 8: Unterstützungsmöglichkeiten zur Bewältigung personeller Herausforderungen ...	46
Tabelle 9: Verbesserung der Situation der Zielgruppe.....	49
Tabelle 10: Förderung der Zusammenarbeit.....	53
Tabelle 11: Herausforderungen in der Zusammenarbeit mit der Stadt Linz	55
Tabelle 12: Rolle des Sozialprogramms im Arbeitsalltag	57
Tabelle 13: Anregungen und Wünsche für das Sozialprogramm	58

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Untersuchungsdesign	7
Abbildung 2: Zielgruppen der befragten sozialen Einrichtungen	13
Abbildung 3: ZOOM - Einrichtungstypen nach Zielgruppe	14
Abbildung 4: Trägerschaft der Einrichtungen.....	15
Abbildung 5: Geographische Lage der Einrichtungen.....	15
Abbildung 6: Soziodemographische Merkmale.....	28
Abbildung 7: ZOOM - Soziodemografische Merkmale	29
Abbildung 8: ZOOM - Soziale Probleme.....	32
Abbildung 9: Aufgaben & Leistungen.....	36
Abbildung 10: ZOOM - Ranking der fünf wichtigsten Aufgaben und Leistungen	37
Abbildung 11: Zugang zur Zielgruppe.....	38
Abbildung 12: ZOOM – Zugang zur Zielgruppe	39
Abbildung 13: Mitwirkung der Klient/inn/en.....	40
Abbildung 14: ZOOM – Mitwirkung der Klient/inn/en	40
Abbildung 15: Inhaltliche, personale und zeitliche Merkmale der Tätigkeiten.....	42
Abbildung 16: ZOOM - Suboptimale Rahmenbedingungen	43
Abbildung 17: Herausforderungen des Personalmanagements	44
Abbildung 18: ZOOM - Problemstellungen im Bereich des Personalmanagements.....	45
Abbildung 19: Bedeutung neuer Technologien und Medien im Arbeitsalltag.....	47
Abbildung 20: ZOOM - Bedeutung von Software zur Dokumentation im Arbeitsalltag	48
Abbildung 21: Nutzen neuer Technologien und Medien.....	48
Abbildung 22: Unterstützung durch die Zusammenarbeit	50
Abbildung 23: ZOOM - Unterstützung durch die Zusammenarbeit mit andern sozialen Einrichtungen	51
Abbildung 24: Ziele der Zusammenarbeit	51
Abbildung 25: ZOOM – Ziele der Zusammenarbeit.....	52
Abbildung 26: Intensität der Zusammenarbeit	54
Abbildung 27: ZOOM – Intensität der Zusammenarbeit mit der Stadt Linz.....	54

1. Einleitung

Seit dem letzten Sozialprogramm der Stadt Linz im Jahr 2011 haben sich die Stadt und ihre Bevölkerung stark verändert. Zum einen führten ein anhaltender Babyboom, stetiger Zuzug und die steigende Lebenserwartung dazu, dass die Stadt kontinuierlich gewachsen ist. Seit 2011 zählt die Stadt Linz etwa 17.000 Einwohner/innen mehr, wobei vor allem die Anzahl der Kinder und Jugendlichen unter 15 Jahren, der 20 bis 44-Jährigen sowie der älteren Menschen zwischen 75 und 84 Jahren zugenommen hat. Ebenso ist eine deutliche Zunahme an Bewohner/innen mit ausländischer Staatsbürgerschaft zu verzeichnen. Zum anderen änderten sich gesetzliche Grundlagen, wie z.B. die Abschaffung des Pflegeregresses, die Wohnbeihilfe, die Elternbeiträge im Kindergarten sowie die Bedarfsorientierte Mindestsicherung.¹ All diese Veränderungen bringen Herausforderungen mit sich.

Dementsprechend möchte die Stadt Linz mit dem „neuen Sozialprogramm 2020“ – im Sinne einer modernen Stadtentwicklung – eine Grundlage schaffen, um diesen Herausforderungen adäquat zu begegnen. Dazu soll das neue Sozialprogramm auf der aktuellen und zukünftigen „sozialen Lage“ der Stadt Linz aufbauen. Hierbei gilt es zu berücksichtigen, dass beispielsweise Zuwanderungen – im Vergleich zu demographischen Entwicklungen – einen eher schwer abschätzbaren Trend darstellen. Auch sprechen mögliche Änderungen hinsichtlich gesetzlicher Grundlagen und der (derzeit noch) positiven wirtschaftlichen Entwicklung für eine gewisse „Flexibilisierung“ des Sozialprogramms.

Ausgehend davon wurde die FH OÖ von der Stadt Linz mit einem empirischen Forschungsprojekt beauftragt. Im Zuge dessen wurden die Erfahrungen, Einschätzungen und Sichtweisen von Expert/inn/en mit Blick auf soziale Innovationen und von Verantwortlichen sozialer Einrichtungen mit Fokus auf deren Zielgruppen, Aufgaben und Potenziale erfasst. Folgende Forschungsziele definierten den Auftrag:

- I. Erfassung sozialer Innovationen aus Sicht von Expert/inn/en,
- II. Charakterisierung der Zielgruppen sozialer Einrichtungen,
- III. Aufzeigen der Möglichkeiten sozialer Einrichtungen zur Begegnung sozialer Probleme,
- IV. Skizzierung der Zusammenarbeit mit anderen sozialen Einrichtungen und der Stadt Linz
- V. Das Neue Sozialprogramm: Bedeutung, Wünsche bzw. Anregungen der sozialen Einrichtungen in Linz;

¹ Auszug aus Präsentation: Hörzing/Bacher/Mitter: „Sozialprogramm 2020, erste Überlegungen“, 2019

Das Forschungsziel „Erfassung sozialer Innovationen“ fokussiert die Begriffsdefinition, die Erhebung praktischer Beispiele neuer sozialer Praktiken sowie Möglichkeiten und Grenzen der Implementierung bzw. Umsetzung sozialer Innovationen mit Blick auf die Stadt Linz aus Sicht von Expert/inn/en. Die Zielsetzung „Charakterisierung der Zielgruppen“ soll einen Überblick über die Zusammensetzung der Zielgruppen und ihre Herausforderungen aus Sicht der sozialen Einrichtungen liefern. Das Ziel „Aufzeigen der Möglichkeiten sozialer Einrichtungen zur Begegnung sozialer Probleme“ sieht die Erhebung von Eckdaten, Aufgaben/Leistungen und Ressourcen sozialer Einrichtungen vor. Des Weiteren liegt der Fokus auf der Zielgruppenorientierung sowie der Identifizierung von Verbesserungspotenzialen aus Sicht der sozialen Einrichtungen. Mit dem Forschungsziel „Skizzierung der Zusammenarbeit“ sollen schließlich Intensität, Ziele, Optimierungspotenziale und mögliche Herausforderungen in der Zusammenarbeit von sozialen Einrichtungen mit sozialen Einrichtungen und mit der Stadt Linz erhoben werden. Abschließend stellt die Bedeutung des Sozialprogramms für den Arbeitsalltag in sozialen Einrichtungen und auch Anregungen und Wünsche an das neue Sozialprogramm ein Forschungsziel dar.

Der Forschungsbericht gliedert sich wie folgt: Zunächst wird auf das methodische Forschungsdesign im Detail eingegangen. Der Fokus dieses Berichts liegt schließlich in der Ergebnisdarstellung der qualitativen und quantitativen Erhebungen. Abschließend erfolgt ein zusammenfassender Blick auf die Projektergebnisse sowie deren Diskussion im Hinblick auf die Entwicklung des neuen Linzer Sozialprogramms.

2. Methodisches Design

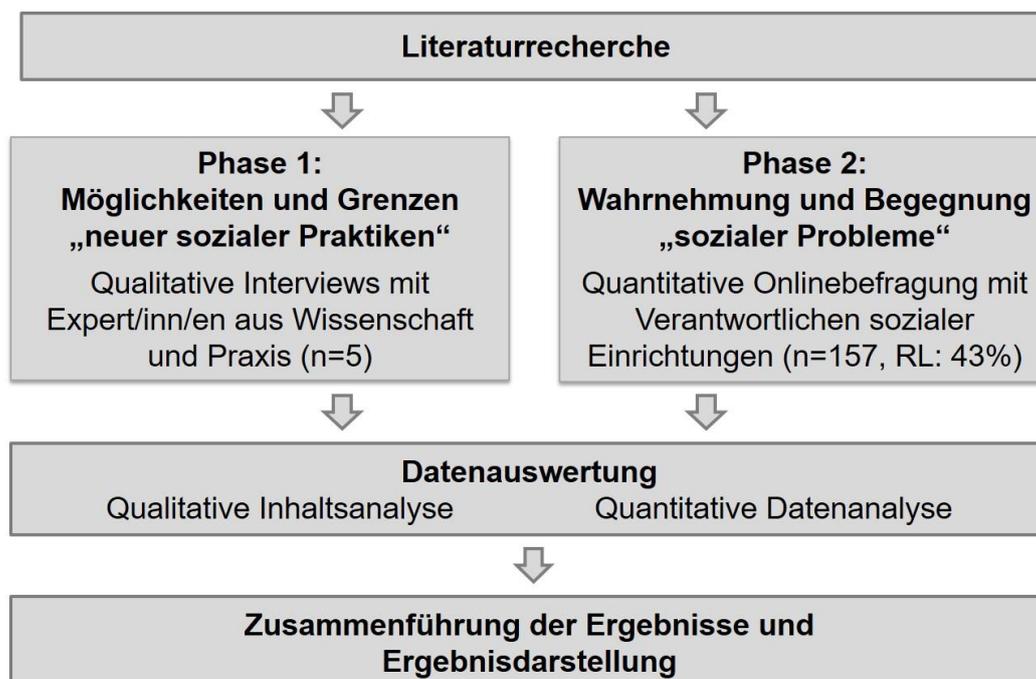
Im Folgenden wird zunächst auf den Forschungsablauf eingegangen. Anschließend erfolgt die Darstellung relevanter Details zur Umsetzung der qualitativen und quantitativen Erhebungen. Die Eckdaten der Einrichtungen skizzieren abschließend die Charakteristik der Stichprobe anhand eines Überblicks.

2.1 Forschungsablauf

Zur Erreichung der Forschungsziele wurde ein mehrstufiges Untersuchungsdesign gewählt, das sich durch die Kombination qualitativer und quantitativer Erhebungen auszeichnet.

Wie in der nachfolgenden Grafik dargestellt (Abbildung 1), bildet dabei die Recherche themenrelevanter Literatur bzw. Studien den Beginn der Forschungsarbeit. In Phase 1 der Datenerhebung erfolgt die Durchführung qualitativer Interviews mit Expert/inn/en aus Wissenschaft und Praxis, um die „Möglichkeiten und Grenzen neuer sozialer Praktiken“ zu erfassen. In Phase der Datenerhebung 2 wurde mit der quantitativen Onlinebefragung sozialer Einrichtungen in Linz die „Wahrnehmung und Begegnung sozialer Probleme der Zielgruppen“ erhoben. Die damit gewonnenen Daten wurden ausgewertet, zusammengeführt und grafisch wie schriftlich aufbereitet. Somit bilden diese – im Anschluss an die Präsentation und Diskussion der Ergebnisse – den Kern des vorliegenden Forschungsberichts.

Abbildung 1: Untersuchungsdesign



2.2 Qualitative Expert/inn/eninterviews

Die qualitativen Interviews dienten dazu, die Möglichkeiten und Grenzen von „sozialen Innovationen“ – also „neuen sozialen Praktiken“ – aus Expert/inn/ensicht mit dem Fokus auf soziale Einrichtungen in Linz zu erheben. Dabei standen folgende Themen im Vordergrund:

- Begriffsdefinition „soziale Innovationen“ und Abgrenzung des Begriffs
 - Praktische Beispiele sozialer Innovationen
- Voraussetzungen für das Zustandekommen und die Umsetzung sozialer Innovationen
 - Herausforderungen in der Implementierung sozialer Innovationen
 - Grenzen sozialer Innovationen
- Übertragung und Verbreitung erfolgreicher Beispiele sozialer Innovationen
 - Potenziale und Möglichkeiten sozialer Innovationen
 - Entwicklung von sozialen Innovationen in den nächsten Jahren

Für die Interviews wurden Expert/inn/en aus Wissenschaft und Praxis ausgewählt, um einen möglichst vielseitigen Einblick in die Thematik zu erhalten. Es wurden ausschließlich Personen herangezogen, die aktuell in Linz arbeiten und somit einen guten Einblick in die städtische Entwicklung und aktuelle Situation hinsichtlich sozialer Innovationen aufweisen, um dem Linz-Bezug gerecht werden zu können.

Potentielle Wissenschaftler/innen wurden sowohl an der FH OÖ, Campus Linz für Medizintechnik und angewandte Sozialwissenschaften, als auch an der JKU Linz angefragt. Durch die Weitervermittlung von Professor/inn/en vor Ort, konnten die für unsere Forschungsfragen ‚passendsten‘ Wissenschaftler/inn/en ausgewählt und interviewt werden. Im Zuge der ersten Interviews mit Expert/inn/en aus der Wissenschaft, konnten schließlich geeignete Interviewpartner/innen mit Praxisbezug in Erfahrung gebracht und kontaktiert werden. Insgesamt wurden fünf Interviews mit Expert/inn/en geführt.

Die Interviews fanden im Zeitraum von 23. Juli bis 21. August statt, weisen eine Dauer von rund 45 bis 70 Minuten auf und wurden von den beiden wissenschaftlichen Projektmitarbeiterinnen geführt. Als Erhebungsinstrument diente ein teilstrukturierter Interviewleitfaden (im Anhang A im Detail einzusehen). Die Interviews wurden aufgezeichnet und transkribiert. In Anlehnung an die qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring² wurden sie schließlich ausgewertet und die Ergebnisse entsprechend aufbereitet.

² Mayring, 2015

2.3 Quantitative Onlinebefragung

Analog zum oben ersichtlichen Vorgehen werden im Folgenden zunächst die Themenstellungen (Dimensionen) des Fragebogens skizziert. Anschließend wird der Ablauf der quantitativen Befragung detailliert beschrieben. Abschließend erfolgt die Stichprobenbeschreibung anhand der Gegenüberstellung von Grundgesamtheit und realisierte Stichprobe sowie der Darstellung der Eckdaten der befragten Einrichtungen.

2.3.1 Fragebogengestaltung

Insgesamt sechs Themenbereiche (Dimensionen) deckt der Fragebogen inhaltlich ab (Tabelle 1).

Tabelle 1: Dimensionen und Aspekte des Fragebogens

Dimension	Aspekte im Fragebogen
Eckdaten der Einrichtung	<ul style="list-style-type: none"> • Einrichtungstyp und primäre Zielgruppe • Träger, geographische Lage und Gründungsjahr • Anzahl der Mitarbeiter/innen und Finanzierung
Charakterisierung der Zielgruppe	<ul style="list-style-type: none"> • Soziodemografische Merkmale der Zielgruppe
Soziale Herausforderungen und Probleme	<ul style="list-style-type: none"> • Häufigkeit der Probleme, mit denen sich Personen an die Einrichtung wenden • Herausforderungen durch die Zielgruppe
Möglichkeiten zur Begegnung der sozialen Herausforderungen bzw. zur Unterstützung der Zielgruppen	<ul style="list-style-type: none"> • Aufgaben und Leistungen • Zielgruppenorientierung und Mitwirkung der Zielgruppe • Rahmenbedingungen • Personalmanagement • Neue Technologien und Medien • Vorschläge zur Verbesserung der Situation der Zielgruppe
Zusammenarbeit und Sozialprogramm	<ul style="list-style-type: none"> • Zusammenarbeit mit anderen sozialen Einrichtungen • Zusammenarbeit mit der Stadt Linz • Bedeutung, Wünsche und Anregungen an das neue Sozialprogramm
Angaben zu den Fragebogen ausfüllenden Person	<ul style="list-style-type: none"> • Geschlecht, Alter • Verhältnis strategischer und operativer Aufgaben • Verantwortungsbereich (Anzahl Einrichtungen)

Neben den Eckdaten zur Einrichtung, wurde mit dem Fragebogen erhoben, wie sich die Zielgruppen charakterisieren lassen, mit welchen Herausforderungen und sozialen Problemen die Einrichtungen konfrontiert werden und welche Möglichkeiten zur Begegnung der sozialen Herausforderungen bzw. zur Unterstützung der Zielgruppen wahrgenommen werden. Einen

weiteren Schwerpunkt stellt die Zusammenarbeit mit „anderen“ sozialen Einrichtungen und mit der Stadt Linz dar. Zudem wurde erfasst welche Wünsche und Anregungen die befragten Einrichtungen für das neue Sozialprogramm hegen. Der Fragebogen ist im Anhang B einzusehen.

2.3.2 Ablauf und Durchführung der Befragung

Im Juli 2019 wurde auf Basis einer Internetrecherche und in Abstimmung mit der Stadt Linz eine Liste der sozialen Einrichtungen in Linz, gegliedert nach den Zielgruppen „Kinder und Familie“, „Jugendliche und junge Erwachsene“, „Ältere und Betagte“, „Menschen mit Beeinträchtigung“ und „Menschen in besonderen sozialen Lagen“ erstellt. Dabei wurden, wenn im Internet ausgewiesen, auch die Kontaktdaten (Telefonnummer und E-Mailadresse) sowie die Leitung der Einrichtung bzw. die für die Einrichtung verantwortliche Person ermittelt.

Die Zufallsauswahl der Einrichtungen fand disproportional, auf Basis vordefinierter Quoten (siehe Abschnitt 2.3.3), statt.

Zur Gewährleistung eines standardisierten Vorgehens wurden die ausgewählten Einrichtungen nach einem spezifischen Schema kontaktiert (siehe nachfolgende Tabelle). In einem ersten Schritt erfolgte die telefonische Kontaktaufnahme (=Erstkontakt). Im Zuge dessen wurde der/die Verantwortliche der Einrichtung/en über die bevorstehende Befragung informiert. Im Anschluss wurde per Email zur Teilnahme an der Befragung eingeladen. Schließlich konnte in einem weiteren Telefonat erfragt werden, inwiefern die Teilnahme an der Befragung gelungen war.

Die Erstkontakte und das Nachfassen fanden zwischen 6. August und 13. September 2019 statt, der Fragebogen konnte bis 16. September 2019 ausgefüllt werden.

Tabelle 2: Ablauf des Avisos der Onlinebefragung

Art des Kontakts	Schritte
I. Telefonischer Erstkontakt	<ol style="list-style-type: none"> 1) Information über die Befragung sozialer Einrichtungen in Linz 2) Abklärung der Zuständigkeit: Einblick in operative und strategische Aufgaben der Einrichtung 3) Anfrage bzgl. Bereitschaft zur Befragungsteilnahme 4) Erklärung Ablauf der Befragung 5) Vereinbaren eines Termins zur Nachfrage (siehe Punkt 8) 6) Verifizieren bzw. Erfragen der E-Mailadresse
II. Emaileinladung zur Befragung	<ol style="list-style-type: none"> 7) Versenden des Infoschreibens inkl. Link zur Befragung (siehe Anhang C)
III. Telefonische Nachfrage	<ol style="list-style-type: none"> 8) Nachfrage zur Onlinebefragung (Teilnahme erfolgt: ja/nein) 9) Falls ja: Dank ausdrücken 10) Falls nein: Ursache klären – Hilfestellung anbieten Falls der Fragebogen aus zeitlichen Gründen noch nicht ausgefüllt wurde, neuerliche Vereinbarung (siehe Punkt 5.)

Das telefonische Aviso und vereinbarte Nachfragen erwies sich als vorteilhaft für den Rücklauf (siehe Abschnitt 2.3.3). Trotz Urlaubszeit konnte durch die gezielte, wenngleich auch zeitintensive, persönliche Kontaktaufnahme und das persönliche Nachfassen die Relevanz der Teilnahme gut vermittelt werden. Ein Großteil jener Personen, die sich zur Teilnahme bereiterklärten, hat – lt. eigener Auskunft – auch tatsächlich an der Befragung teilgenommen. Personen, die sich für mehrere Einrichtungen verantwortlich zeichneten, übernahmen teilweise die Weitervermittlung an geeignete Personen, die den Fragebogen ausfüllten. Nur in wenigen Fällen wurde der Link, aufgrund fehlender Kontaktdaten, ohne vorausgehenden bzw. nachgehenden persönlichen Telefonkontakt versandt. Ebenso vereinzelt wurde, aufgrund von Problemen der Erreichbarkeit zum Schulbeginn (Anfang September), anstelle der telefonischen Nachbereitung, ein Dankesmail für die Bereitschaft zur Teilnahme mit dem Hinweis, dass die Erhebungsphase endet, versendet.

2.3.3 Grundgesamtheit und realisierte Stichprobe

Das Ergebnis der Recherche - eine Liste mit 364 sozialen Einrichtungen in Linz - repräsentiert die Grundgesamtheit der Befragung. Die Einrichtungen wurden den Zielgruppen „Kinder und Familie“, „Jugendliche und junge Erwachsene“, „Ältere und Betagte“, „Menschen mit Beeinträchtigung“ und „Menschen in besonderen sozialen Lagen“ zugeordnet.

Differenziert nach Zielgruppe unterscheidet sich die Anzahl an Einrichtungen relativ stark mit 15 (Menschen mit Beeinträchtigung) bis 210 (Kinder und Familien) Einrichtungen. Aus diesem

Grund wurden die Einrichtungen innerhalb der jeweiligen Zielgruppe zunächst gruppiert (siehe auch Abbildung 3) und anschließend je nach Gruppengröße disproportional gezogen. D.h. Einrichtungstypen, die in Linz seltener zu finden sind (z.B. Einrichtungen für Suchtkranke) wurden stark überproportional, und Einrichtungstypen, die sehr zahlreich vorhanden sind (z.B. Kindergärten), stark unterproportional erfasst.

Nachfolgende Tabelle zeigt die Grundgesamtheit aufgegliedert nach Zielgruppen, die angestrebten Quoten und die realisierte Stichprobe im Detail.

Tabelle 3: Grundgesamtheit, angestrebte Quote und realisierte Stichprobe

Einrichtungen nach Zielgruppe	Grundgesamtheit (Anzahl d. Einrichtungen)	Anteil in der GG (in %)	Quote	Realisierte Stichprobe	Realisierter Anteil (in %)
Kinder und Familien	210	57,7	0,3 bis 0,7	82	52,2
Jugendliche & junge Erw.	35	9,6	0,35	12	7,6
Ältere und Betagte	50	13,7	0,5 bis 0,8	25	15,9
Menschen mit Beeinträchtigung	15	4,1	0,7	9	5,7
Menschen in besonderen Lagen	54	14,8	0,5 bis 0,8	29	18,5
Gesamt	364	100,0	0,3 bis 0,8	157	100,0 (43% d. GG)

Schließlich konnten 157 (= rund 43%) der Einrichtungen der Grundgesamtheit für die Teilnahme an der Befragung gewonnen werden.

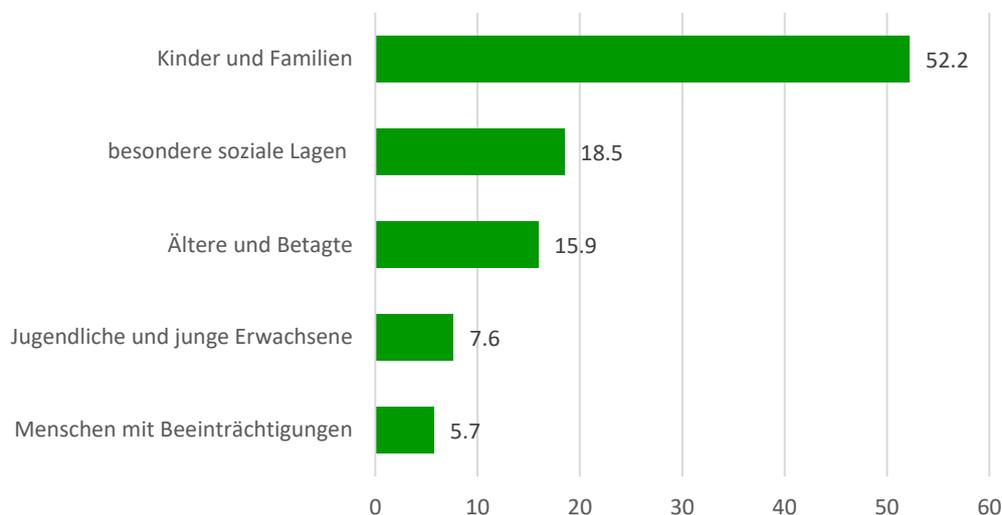
Die realisierten Anteile der Einrichtung nach Zielgruppe entsprechen in etwa dem jeweiligen Anteil in der Grundgesamtheit. Die Datenlage kann daher als relativ gut bezeichnet werden. Durch den Quotenschlüssel ergibt sich allerdings eine geringe Fallzahl bei den Einrichtungen für Jugendliche bzw. junge Erwachsene und bei den Einrichtungen für Menschen mit Beeinträchtigung. Dies gilt es bei den Detailauswertungen nach Zielgruppen (im Ergebniskapitel jeweils als „ZOOM“ bezeichnet) zu beachten.

2.3.4 Eckdaten der Einrichtungen

Im Folgenden werden die Einrichtungen, die an der Onlinebefragung teilgenommen haben, nach ihrer Zielgruppe, dem Einrichtungstyp, der Trägerschaft und der geographischen Lage innerhalb von Linz charakterisiert.

Etwas mehr als die Hälfte (52,2%) der befragten Einrichtungen adressiert als Zielgruppe Kinder und Familien. Ein knappes Fünftel (18,5%) definiert als Zielgruppe Menschen in besonderen sozialen Lagen, rund ein Sechstel (15,9%) ältere Menschen und Betagte. Jugendliche und junge Erwachsene bilden die Zielgruppe von 7,6% der befragten Einrichtungen, Menschen mit Beeinträchtigung sind das Klientel von 5,7% der befragten Einrichtungen (siehe nachfolgende Abbildung).

Abbildung 2: Zielgruppen der befragten sozialen Einrichtungen (in %, n=157)

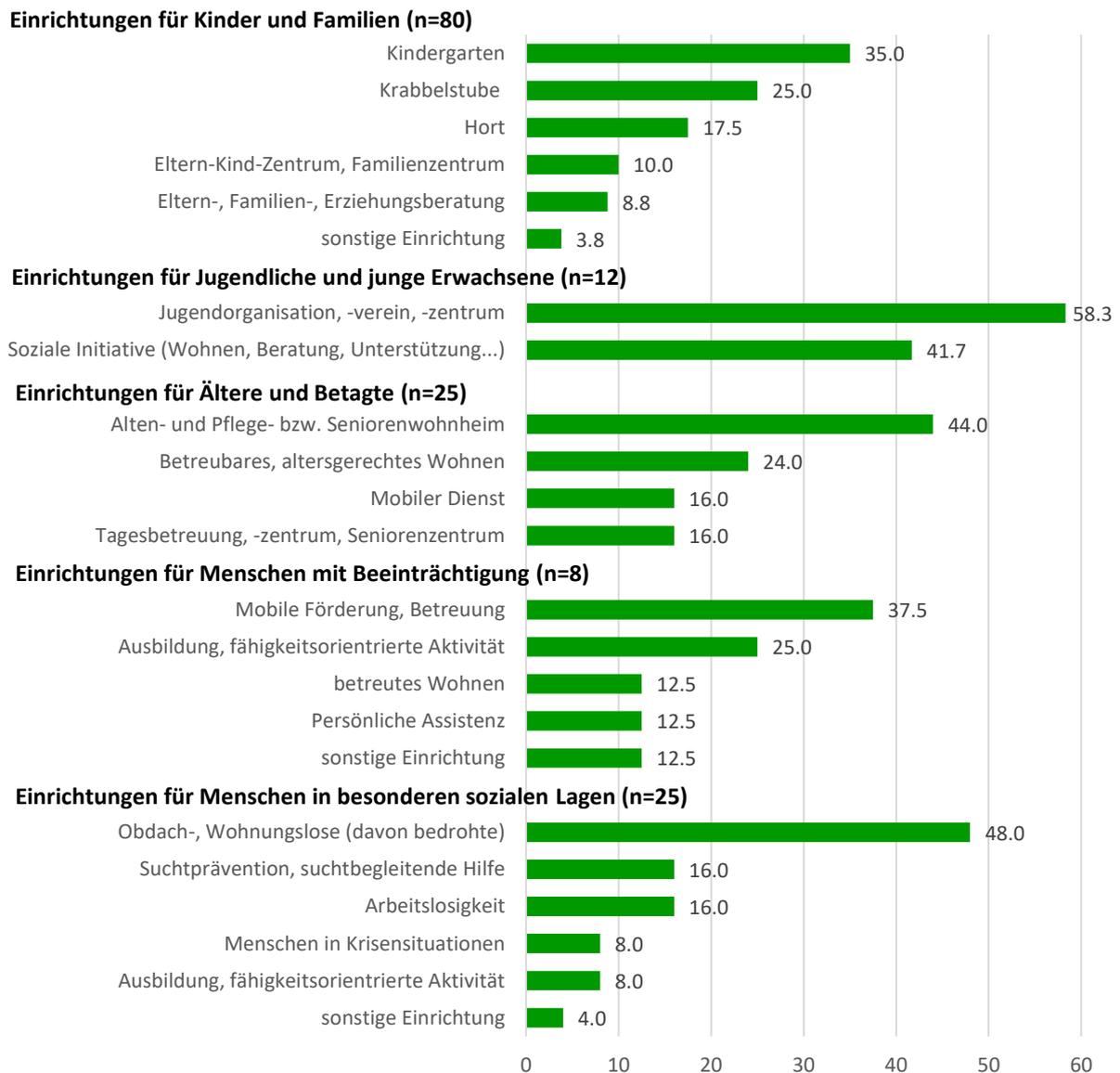


Wie oben beschrieben können die Einrichtungen innerhalb der einzelnen Zielgruppen auf Basis des Einrichtungstyps weiter differenziert werden. Nachfolgende Abbildung gibt einen Überblick über die Anteile der Einrichtungstypen innerhalb der jeweiligen Zielgruppe.

Innerhalb der „Einrichtungen für Kinder und Familien“ sind Kindergärten (35%), Krabbelstuben (25%) und Horte (17,5%) am häufigsten vertreten. 58,3% der Einrichtungen für Jugendliche und junge Erwachsene bezeichnen sich als Jugendorganisation, -verein oder -zentrum, die anderen 41,7% verstehen sich als „soziale Initiative“. Bei den befragten Einrichtungen für Ältere und Betagte handelt es sich überwiegend um stationäre Angebote (44% Alten-, Pflege- bzw. Seniorenheime; 24% betreubares, altersgerechtes Wohnen), während bei den Einrichtungen für Menschen mit Beeinträchtigung mobile Dienste (37,5%) und Angebote zur Ausbildung bzw. fähigkeitsorientierte Aktivitäten (25%) am häufigsten genannt wurden. Die

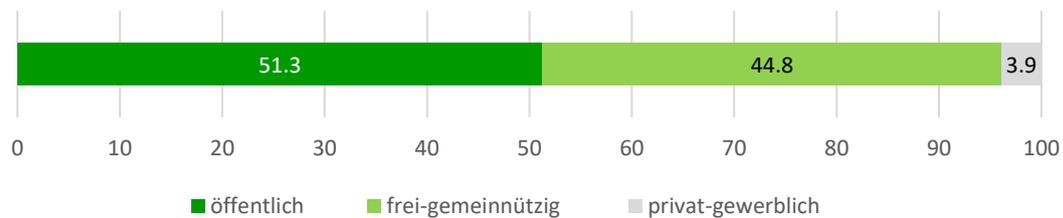
Einrichtungen für Menschen in besonderen Lagen, die an der Befragung teilgenommen haben, adressieren zu 48% von Obdach- bzw. Wohnungslosigkeit betroffene oder bedrohte Menschen, jeweils 16% unterstützen Suchtkranke und Arbeitslose (siehe nachfolgende Abbildung).

Abbildung 3: ZOOM - Einrichtungstypen nach Zielgruppe (in %)



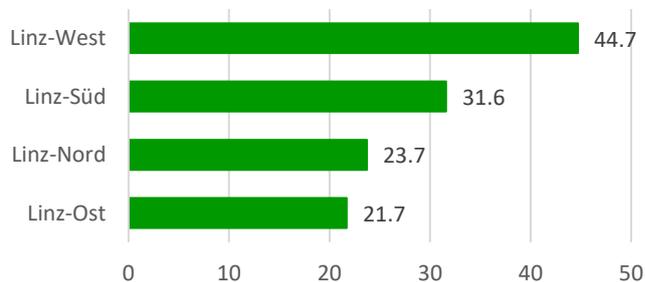
Mehr als die Hälfte (51,3%) der Befragten gab an, dass es sich um eine öffentliche Trägerschaft handle. 44,8% bezeichneten sich als frei-gemeinnützig, lediglich 3,9% als privat-gewerblich (siehe nachfolgende Abbildung).

Abbildung 4: Trägerschaft der Einrichtungen (in %, n=154)



Schließlich wurde gefragt, in welchem Stadtteil sich die Einrichtung bzw. die Einrichtungen (falls der/die Befragte für mehr als eine Einrichtung die Verantwortung trägt) befindet bzw. befinden. Unter den befragten Einrichtungen lassen sich mit 44,7% die meisten in Linz-West verorten. 31,6% sind in Linz-Süd zu finden. 23,7% haben ihren Standort in Linz-Nord. Am geringsten ist der Anteil jener, die angaben, dass sich ihre Einrichtung in Linz-Ost (21,7%) befindet (siehe nachfolgende Abbildung).

Abbildung 5: Geographische Lage der Einrichtungen (n=152, Mehrfachnennung, in %)



3. Ergebnisse

Im Folgenden werden zunächst die Ergebnisse der qualitativen Expert/inn/eninterviews zum Thema „Soziale Innovationen“ (Abschnitt 3.1) dargestellt. Anschließend finden sich die Ergebnisse der quantitativen Onlinebefragung der Linzer Sozialeinrichtungen (Abschnitt 3.2) mit Fokus auf die Charakterisierung ihrer Zielgruppen, den Möglichkeiten zur Begegnung bzw. Unterstützung der Zielgruppen und im Hinblick auf die Zusammenarbeit mit sozialen Einrichtungen bzw. der Stadt Linz.

3.1 Soziale Innovationen

Im nachfolgenden Abschnitt wird – aus Expert/inn/en-Sicht – zunächst auf die Begriffsdefinition und dessen Abgrenzung sowie praktische Beispiele „sozialer Innovationen“ in Linz eingegangen. Im Anschluss daran werden die wahrgenommenen Voraussetzungen und Hürden sozialer Innovationen in Linz beschrieben. Abschließend wird die Übertragbarkeit und Verbreitung von sozialen Innovationen in Linz thematisiert.

3.1.1 Begriffsdefinition, Abgrenzung und praktische Beispiele

Ein zentrales Ziel der qualitativen Interviews bestand darin, den Begriff der „sozialen Innovation“ aus Expert/inn/en-Sicht zu definieren. Es sollte herausgefunden werden, was die Expert/inn/en unter „sozialen Innovationen“ und neuen sozialen Praktiken verstehen und wie sie die in der Wissenschaft verbreitete, Definition nach Zapf (1989) hinsichtlich Aktualität und nach ihrem Wissenschafts- und Praxisverständnis beurteilen. Zudem wurde der Frage nachgegangen, wodurch sich soziale Innovationen auszeichnen und wie sie sich von anderen (technischen) Innovationen abgrenzen.

Die Definition der „Sozialen Innovation“ nach Zapf, aus dem Jahr 1989, stellt eine erste systematische Abhandlung des Begriffs im deutschen Sprachraum dar. Sie lautet wie folgt:

„Soziale Innovationen sind neue Wege, Ziele zu erreichen, insbesondere neue Organisationsformen, neue Regulierungen, neue Lebensstile, die die Richtung des sozialen Wandels verändern, Probleme besser lösen als frühere Praktiken, und die deshalb wert sind nachgeahmt und institutionalisiert zu werden.“³

³ Zapf, 1989

Ausgehend von der o.g. Definition waren die Interviewpartner/innen geschlossen der Meinung, dass diese auch heute ihre Gültigkeit besitzt. Hinsichtlich fehlender oder als kritisch zu betrachtender Aspekte der Definition ist festzuhalten, dass laut Expert/inn/en:

- die Prozessdimension in der vorgegebenen Definition nach Zapf fehlt,
„Dass soziale Innovationen nicht nur ein Output sind, sondern auch der Prozess, der stattfindet, ist oft schon eine Innovation.“ (Interview C)
- der Aspekt der Skalierung nicht vorkommt,
„(...) erst wenn es skaliert ist, also ausgebreitet ist, es mehrere Organisationen machen, viele Menschen kennen und es dann irgendwann zum Standardprodukt, zur Standarddienstleistung wird, dann ist es soziale Innovation.“ (Interview D)
- und der fehlende Beteiligungs- und Förderungsgedanke an der Definition zu kritisieren wäre.
„(...) dieser Ansatz der Inklusion, Beteiligung bis hin zu dem, dass das Individuum auch wieder mehr als solches gefördert wird mit seinen Ressourcen und Interessen.“ (Interview B)

Das Begriffsverständnis der befragten Expert/inn/en zeichnet sich vor allem dadurch aus, dass dieses divergiert, u.a., weil es den eigenen Forschungs- bzw. Arbeitsbereich fokussiert. Insgesamt betrachtet ist festzuhalten, dass Soziale Innovationen jedenfalls – aus Expert/inn/en-Sicht – den Menschen in den Mittelpunkt stellen und die Veränderung des sozialen (Zusammen-)Lebens bewirken. Soziale Innovationen grenzen sich von anderen Innovationen, insbesondere von technischen, aus Sicht der Expert/inn/en nicht eindeutig ab – vielmehr kann den sozialen und technischen Innovationen eine gewisse Verknüpfung zugeschrieben werden.

„Eine soziale Innovation richtet sich auf alle Fälle an Menschen, also der Mensch ist der Mittelpunkt.“ (Interview B)

„Soziale Innovation ist (...) in erster Linie das, was wirklich unser soziales Leben, unsere soziale Interaktion, unser Zusammenleben (...) direkt verändert.“ (Interview E)

„Die Grenzen sind (...) fließend, weil (...) eine technische Innovation (...) eine ganz starke soziale Komponente hat.“ (Interview E)

„(...) Standard ist, das eine technische Innovation auch (...) zur sozialen Innovation führt. (...) Das ist State-of-the-Art in der Wissenschaft, dass die beiden miteinander verknüpft sind. Und eine soziale Innovation kann durchaus genauso zu einer technischen Innovation führen.“ (Interview D)

Neben der Definition des Begriffs „Soziale Innovation“ und dessen Abgrenzung wurden aktuelle soziale Innovationen in Linz im Zuge der Interviews thematisiert. D.h. die Expert/inn/en wurden nach konkreten praktischen Beispielen gefragt. Dabei stellte sich heraus, dass für die befragten Expert/inn/en die praktische Umsetzung sozialer Innovationen in Form konkreter Beispiele zunächst schwer fassbar war. In einem ersten Schritt wurden Tendenzen und Richtungen geäußert, die sie als sozial innovativ einschätzen. Die Expert/inn/en wiesen beispielsweise auf die Zunahme von niederschweligen Angeboten und das zunehmende unternehmerische Denken in sozialen Einrichtungen hin. Eine Person verortet die Innovationen auf Prozessebene und hob diesen Aspekt im Interview hervor. Weiters wurde in den Expert/inn/engesprächen die Entstehung neuen Genossenschaftsformen in Linz angesprochen sowie die Zivilgesellschaft als wichtiges Innovationspotenzial hervorgehoben. Nachfolgende Zitate veranschaulichen dies beispielhaft:

„Eine innovative Errungenschaft [ist] diese Geschichte der Niederschwelligkeit, mehr aufsuchende Angebote.“ (Interview E)

„Ich habe jetzt sicher nicht [alle neuen sozialen Praktiken] verfolgt (...). Sicherlich das Sozialunternehmerische (...). Dazu gehört aber auch das Unternehmerische im Sinne von einem neuen Managementdenken.“ (Interview C)

„[Wenn ich an soziale Innovationen denke], was ich so erlebt habe (...) geht es hier um Innovationen vor allem auf der Prozessebene.“ (Interview D)

„Das Entstehen von genossenschaftsartigen Organisationen (...), Bürgergenossenschaften, Bottom-up Genossenschaften. (...) Diese Bürger- oder Betroffenen-einbindung, dass das stärker stattfindet.“ (Interview C)

„Wenn ich an soziale Innovationen denke, dann fallen mir z.B. in Oberösterreich nicht nur die klassischen sozialen Einrichtungen ein (...). Und ich würde insgesamt die Zivilgesellschaft nicht ganz draußen lassen.“ (Interview A)

Im Verlauf der Interviews nannten die Expert/inn/en letztlich insgesamt fünf konkrete Projekte, Genossenschaften bzw. Initiativen, die im Folgenden kurz genannt und beschrieben werden.

Tabelle 4: Praktische Beispiele sozialer Innovationen in Linz

Ordnungsdienst stärkt Sozialarbeit: ⁴ Implementierung von Sozialarbeit beim Ordnungsdienst der Stadt Linz, um u.a. bei Konflikten und Interventionen im öffentlichen Raum zu begleiten und zu unterstützen
Otelo eGen: ⁵ Beschäftigungsgenossenschaft mit dem Ziel, durch einen gemeinsamen Unternehmensraum Anstellung zu organisieren
habiTAT: ⁶ Realisierung und Unterstützung selbstverwalteter und solidarischer Hausprojektinitiativen
Koop Arbeit – Genossenschaft für Arbeit: ⁷ Entwicklung neuer, existenzsichernder und an die individuellen Möglichkeiten angepasste Arbeitsmodelle
FRANCK-Kistl: ⁸ Nachbarschaftsverein zum Einkauf biologischer und fairer Lebensmittel bei umliegenden Bauern und Produzent/inn/en direkt ab Hof

3.1.2 Voraussetzungen und Hürden sozialer Innovationen

Ein weiteres zentrales Thema der Interviews stellten die Voraussetzungen und Herausforderungen sozialer Innovationen in Linz dar. Somit wurden Bedingungen, die das Zustandekommen sozialer Innovationen begünstigen bzw. Voraussetzungen, die es braucht, um soziale Innovationen in sozialen Einrichtungen zu implementieren, ebenso thematisiert wie beobachtete Herausforderungen und Probleme und somit Grenzen sozialer Innovationen. Die Antworten der Expert/inn/en konnten in acht Kategorien zusammengefasst werden und sind in der folgenden Tabelle überblicksartig dargestellt.

⁴ Stadt Linz, 2019: https://www.linz.at/medienservice/2019/201901_99426.php

⁵ Otelo eGen, 2019: <https://www.oteloegen.at/>

⁶ habiTAT, 2019: https://habitat.servus.at/?page_id=14

⁷ KOOPARBEIT EG, 2019: <http://www.kooparbeit.at/>

⁸ Verein FRANCK Kistl, 2019: <http://www.franckkistl.at/>

Tabelle 5: Voraussetzungen und Herausforderungen sozialer Innovationen (SI)

Was braucht es?	Woran scheitert es?
Gesellschaft:	
Werte, Trends, Gemeinwohlorientierung, Interesse am Anderen, Herausforderungen des gesellschaftlichen Wandels erkennen...	Leistungsdruck, Selbstoptimierung, fehlender Respekt, zu wenig Wertschätzung im Umgang miteinander, ethische Grenzen, ...
Öffentliche Verwaltung / Politik:	
Vorbildcharakter, Fokus auf SI, Schaffung von Rahmenbedingungen, Wertschätzung von und Aufmerksamkeit auf SI, ...	Stellenwert und Wahrnehmung, rechtliche Vorgaben, fehlende Unterstützung solidarischer Ansätze, spätes Handeln/Eingreifen, ...
Finanzierung:	
Innovationsbudget, Förderungen, Ausschreibungen, Finanzierung über längere Sicht, ...	Starke Abhängigkeit vom Geldgeber, fehlende finanzielle Mittel, Einsparungen, Effizienzdenken, ...
Förderung des Potenzials:	
Raum schaffen, Labore mit niederschwelligem Zugang, breite Öffentlichkeit einladen, ...	Potenziale der Zivilgesellschaft zu wenig wahrgenommen, ...
Organisationen / Einrichtungen:	
Entsprechende Organisations- und Führungskultur, neue Organisationsformen, Beteiligungsmodelle, (Daten-) Transparenz, schrittweises Ausrollen, ...	Gewinnorientierung, fehlende zeitliche Ressourcen, Nachhaltigkeit/Institutionalisierung, fehlende Flexibilität, ...
Handelnde Personen:	
Fachliche Qualifikation, Kompetenz, Kreativität, Mut, Engagement, Durchhaltevermögen, ...	Bequemlichkeit, Angst, fehlende existenzielle Absicherung, keine Anerkennung, ...
Rahmenbedingungen / Akzeptanz:	
Bedarf, konkreter Auftrag, Handlungsbedarf, Nutzen der Stakeholder, gute Konzepte, Annahme durch Zielgruppe, ...	Fehlende Akzeptanz, SI wird nicht gelebt, Sinnhaftigkeit und Wert nicht erkannt, ...
Zusammenarbeit / Vernetzung:	
Netzwerkbildung, Kooperationen, Einbindung Betroffener, Vernetzung mit anderen Ländern, ...	

In **gesellschaftlicher** Hinsicht sind die Expert/inn/en der Meinung, dass es bestimmte Werte und Trends braucht sowie eine Gemeinwohlorientierung und das Interesse am Anderen, um das Zustandekommen sozialer Innovationen zu begünstigen. Auch die Herausforderungen, welche der gesellschaftliche Wandel mit sich bringt, müssen erkannt werden. Als hinderliche Faktoren auf gesellschaftlicher Ebene nennen die Interviewpartner/innen das Vorherrschen von Leistungsdruck und Selbstoptimierung, den fehlenden Respekt sowie die geringe Wertschätzung im Umgang miteinander. Auch ethische Grenzen können soziale Innovationen hemmen, wie z.B. das ökonomische Denken in Alten- und Pflegeheimen, wie ein/e Interviewte/r meint. Nachfolgende Interviewauszüge zeigen beispielhaft die genannten Bedingungen und Hindernisse im Hinblick auf die gesellschaftlichen Aspekte auf:

*„**Gesellschaftliche Strömungen, Trends, Werte** in der Gesellschaft, wenn sich diese ändern, könnte auch wieder soziale Innovation entstehen. (...) Also das ist nur so eine Vermutung, wenn man ein bisschen **Gemeinwohlorientierter** ist, dass dann auch mehr soziale Innovationen entstehen können.“ (Interview D)*

*„Also das gehört für mich auch zu sozialen Innovationen, also da wirklich zeitgemäß zu sein und zu sehen, mit welchen **Herausforderungen** dieser **gesellschaftliche Wandel** verbunden ist.“ (Interview B)*

*„Was es eigentlich braucht [ist] nämlich die Bereitschaft sich auf Neues, Fremdes einzulassen. (...) Kreativität wäre das, was Innovationen eigentlich bedingen. Und in diesem **starren System** von **Leistung** und **Optimierung**, diese Selbstoptimierung ja auch, steht dem gegenüber, das widerspricht sich ja komplett.“ (Interview B)*

*„(...) die Grenzen ... ich würde sagen, alles was dem Miteinander, der Gesellschaft und dem Einzelnen in der Gesellschaft nicht förderlich ist, das ist eine Grenze. (...) Da haben wir diese **ethischen Grenzen** des ökonomischen Denkens in einem Alten- und Pflegeheim (...).“ (Interview D)*

In Bezug auf die **öffentliche Verwaltung** und die **Politik** gaben die Expert/inn/en an, dass die Stadt Linz als Vorbild agieren, den Fokus auf soziale Innovationen lenken, dem Thema Wertschätzung und Aufmerksamkeit widmen, sowie durch die Schaffung von Rahmenbedingungen neue soziale Praktiken fördern kann. Andererseits können rechtliche Vorgaben die Umsetzung sozialer Innovationen erschweren. Ebenso beobachten sie aktuell einen fehlenden Stellenwert dieses Themas sowie die fehlende Unterstützung solidarischer Ansätze von politischer Seite. Die Gesprächspartner/innen kritisieren zudem das oftmals späte Eingreifen oder Handeln der Verantwortlichen, wodurch die Entstehung sozialer Innovationen gebremst wird. Folgende Zitate zeigen dies beispielhaft auf:

„Die Stadt kann einen **Vorbildcharakter** haben. (...) Der ‚Aktivpass‘ zum Beispiel, war aus meiner Sicht eine soziale Innovation. (...) wir positionieren uns als eine Stadt, die sich um die Schwächeren kümmert.“ (Interview A)

„(...) man würde am meisten helfen, wenn man dem Thema ‚soziale Innovation‘ **Wertschätzung** und **Aufmerksamkeit** gibt.“ (Interview A)

„Die **Akzeptanz und Wahrnehmung**, dass es überhaupt ein Thema ist, ist generell in Österreich unterentwickelt.“ (Interview C)

„Da braucht es eine **Entscheidung der Politik**. Es ist eh so, dass oft erst dann etwas passiert, wenn sozusagen das Wasser bis zum Hals steht.“ (Interview B)

Hinsichtlich der Finanzierung tragen laut Expert/inn/en ausreichende **finanzielle Mittel** wie z.B. durch ein vorhandenes Innovationsbudget und spezielle Förderungen, sowie eine gesicherte Finanzierung über längere Sicht zum Zustandekommen und zur Umsetzung neuer sozialer Praktiken bei. Erschwerend kommen für die sozialen Einrichtungen oftmals die starke Abhängigkeit vom Geldgeber, Einsparungen oder insgesamt fehlende **finanzielle Mittel** zur Umsetzung sozialer Innovationen hinzu. Auch das Effizienzdenken und die Gewinnorientierung, welche auch in sozialen Organisationen vorherrschen, können das Zustandekommen neuer sozialer Praktiken hemmen, wie nachfolgende Zitate beispielhaft belegen.

„Was soziale Innovation auch befördert (...), das ist einfach das **Innovationsbudget**. Dass ein öffentlicher Fördergeber oder eine Firma (...) oder ein Privatfinanzierer des Sozialbereichs sagt: ‚Hier hast du Geld zum Probieren‘. So wie es eine Firma macht mit ihrer F&E Abteilung.“ (Interview D)

„Die Politik müsste Raum ermöglichen, da spielen natürlich auch **Förderungen** eine Rolle.“ (Interview C)

„Diese sozialen Einrichtungen sind ja alle stark **abhängig** vom **Geldgeber**. Wenn dort alles nur nach Effizienz gedrillt ist, kann ich nicht erwarten, dass Innovation herauskommt.“ (Interview A)

Die Interviewten kamen auf die **Förderung** des vorhandenen Potenzials zu sprechen und gaben an, dass auch außerhalb sozialer Organisationen **Potenzial** für soziale Innovationen vorhanden ist. Sie wiesen darauf hin, dass die breite Öffentlichkeit eingeladen und Raum geschaffen werden sollte, um die Entstehung neuer innovativer Ideen in Linz voranzutreiben.

Wie nachfolgende Zitate der Expert/inn/en u.a. aufzeigen wird die Zivilgesellschaft in dieser Hinsicht derzeit noch zu wenig wahrgenommen und gefördert.

*„Und ich würde insgesamt die **Zivilgesellschaft** nicht ganz draußen lassen. (...) Ich glaube, wenn man nur klassisch die sozialen Einrichtungen, wie sie auf der Liste der Stadt stehen, anschaut, dann bin ich mir nicht sicher, ob man nicht einen Teil, der ein hohes **Innovationspotenzial** hat, von vornherein draußen lässt.“* (Interview A)

*„Also dass man einen **Raum schafft**, in dem **experimentellere Bedingungen** herrschen dürfen, weil das kann nicht überall der Fall sein.“* (Interview A)

*„Ich glaube, da bräuchte es (...) einen innovativen Raum, ein **Labor**. Wenn man das alles ein bisschen niederschwelliger gestalten könnte, da wäre schon viel möglich.“* (Interview E)

Innerhalb sozialer **Einrichtungen** können laut Interviews eine entsprechende Organisations- und Führungskultur, (Daten-)Transparenz und das schrittweise Ausrollen neuer Praktiken zur Entstehung und erfolgreichen Umsetzung sozialer Innovationen beitragen. Auch neue Organisationsformen inkl. Beteiligungsmodelle werden von den Befragten im Zuge von günstigen Voraussetzungen für soziale Innovationen genannt. Derzeit mangelt es den Einrichtungen laut Expert/inn/en jedoch häufig an zeitlichen Ressourcen und an Flexibilität, um neue soziale Praktiken voranzubringen. Es kann bei neuen Ideen aber auch an der fehlenden Nachhaltigkeit und Institutionalisierung scheitern. Folgende Interviewauszüge zeigen die Bedingungen und Hindernisse, welche die sozialen Einrichtungen betreffen, beispielhaft auf:

*„Ich glaube, dass es ganz dringend **andere Organisationsformen** braucht. (...) das sind immer wieder dieselben Leute, die das in der Hand haben.“* (Interview E)

*„(...) wie **experimentierfreudig** ist eine Organisation. (...) Dürfen die qualifizierten Mitarbeiter etwas ausprobieren (...)?“* (Interview A)

*„(...) das **Gewinnorientierte**. (...) Eine soziale Innovation befeuern, indem man zu viel ökonomisches Denken rein lässt... das ist schwierig.“* (Interview D)

*„Die Institutionen funktionieren in einer bestimmten Tradition. Hier müsste man **flexibler** sein, um Neues zu akzeptieren.“* (Interview C)

Die beteiligten und **handelnden Personen** sollen laut Expert/inn/en fachlich qualifiziert und kompetent sein, um das Zustandekommen und die Umsetzung sozialer Innovationen zu fördern. Zudem begünstigen dies Personen, die Kreativität, Mut, Engagement und

Durchhaltevermögen mitbringen. Hinderlich für die Entstehung neuer sozialer Ideen sind hingegen Bequemlichkeit, Angst, mangelnde existenzielle Absicherung der handelnden Personen sowie fehlende Anerkennung, wie folgende Zitate belegen.

*„**Ausgebildete Leute**, also das halte ich für ganz wichtig.“ (Interview B)*

*„**Kreativität**. Da braucht es die entsprechenden Leute, die aus dem Prozess heraus, aus der Arbeit mit Menschen, sagen, da könnte man etwas anders machen.“ (Interview D)*

*„Es hat schon etwas mit **Anerkennung** zu tun. Es hat etwas mit **existenzieller Absicherung** zu tun. Ein bisschen für Sicherheit sorgen (...). Und dann kann ich einfach auch einmal die Bäume in den Himmel wachsen lassen.“ (Interview E)*

*„Was sich dem entgegensetzt ist sicher die **Bequemlichkeit**, (...) Aufwand oder **Verzicht**.“ (Interview B)*

Im Hinblick auf mögliche **Rahmenbedingungen** treibt laut Befragten ein (Handlungs-)Bedarf oder ein konkreter Auftrag zur Veränderung die Entstehung neuer sozialer Praktiken in Linz voran. Die Umsetzung und Implementierung neuer Ideen wird auch gefördert, indem die unterschiedlichen Stakeholder den Nutzen erkennen und die Zielgruppe die neue soziale Praktik annimmt und **akzeptiert**. Problematisch wird es für soziale Innovationen hingegen immer dann, wenn sie in der Einrichtung nicht gelebt sowie deren Sinnhaftigkeit und Wert nicht erkannt werden. Auch die Ablehnung durch die Zielgruppe ist ein entscheidendes Hindernis für eine erfolgreiche Etablierung einer sozialen Innovation, wie nachfolgende Aussagen verdeutlichen.

*„Grundsätzlich denke ich, muss einmal ein **Bedarf** da sein. Wenn ich soziale Innovation bis zu einem gewissen Grad auch als bottom-up denke, (...) dann muss es ein Gefühl dafür geben, dass ein Bedarf da ist. (...)“ (Interview C)*

*„Es fehlt einfach auch der Rahmen überhaupt, kreativ zu denken, Innovationen neu einzurichten. Ich glaube, da braucht es einen **definitiven Auftrag**.“ (Interview B)*

*„Wenn es von den Betroffenen **nicht** als Praktik **akzeptiert** wird, nicht gelebt wird, dann ist es keine soziale Innovation. Daran scheitern viele dieser Ansätze.“ (Interview C)*

*„Was hindert eine soziale Innovation... Sie muss irgendwie als **sinnvoll** und **wertvoll** erkannt werden“ (Interview D)*

Ein letzter und sehr wichtiger Aspekt, den die Interviewpartner/innen nannten, betrifft die **Zusammenarbeit**. Sie sehen Kooperationen und die Vernetzung, auch mit anderen Ländern, als entscheidenden Faktor für das Zustandekommen sozialer Innovationen in Linz an. Und nicht zuletzt spielt die Einbindung Betroffener in den Entwicklungs- und Implementierungsprozess eine zentrale Rolle, wodurch wiederum die Akzeptanz durch die Zielgruppe gefördert und erhöht werden kann. Folgende Auszüge zeigen diese Meinungen beispielhaft auf:

*„(...) diese **Netzwerkbildung** ist auch sehr spannend. Das heißt, dass sich Organisationen nicht auf einem Quasi-Markt treffen und konkurrieren. (...) Also wenn (...) sich diese vernetzen und voneinander lernen, dann wird das sicher soziale Innovationen fördern.“* (Interview D)

*„Dann [sind] natürlich auch **Kooperationspartner** oder kooperationswillige Partner und **Partnerorganisationen** [vorausgesetzt].“* (Interview B)

*„Grundsätzlich würde ich Potenziale darin sehen, stärker mit **Betroffenen** zu arbeiten.“* (Interview C)

3.1.3 Übertragung und Verbreitung – erfolgreiche Beispiele sozialer Innovation

Abschließend wurde in den Interviews der Schwerpunkt auf die Übertragung und Verbreitung sozialer Innovationen sowie die (noch) nicht ausgeschöpften Potenziale und Möglichkeiten gelegt. Aus Expert/inn/en-Sicht wurde erfasst, inwiefern eine Übertragung oder Verbreitung erfolgreicher sozialer Praktiken auf andere soziale Einrichtungen, insbesondere in Linz, möglich sei, worin möglicherweise Schwierigkeiten in einer erfolgreichen Übertragung liegen könnten und wie die Entwicklung sozialer Innovationen in den nächsten Jahren eingeschätzt wird.

Hinsichtlich der Übertragbarkeit erfolgreicher sozialer Innovationen auf andere soziale Einrichtungen, insbesondere auf Einrichtungen in Linz, hoben die Expert/inn/en die Beachtung der lokalen Strukturen und Besonderheiten hervor. Ihrer Meinung nach müssen bei einer möglichen Implementierung einer bereits bestehenden neuen sozialen Praktik in einem anderen Umfeld, beispielsweise in einer sozialen Einrichtung in einer anderen Stadt, unbedingt die örtlichen Spezifikationen berücksichtigt werden, da jede Stadt und jede Region ihre Besonderheiten haben. Die Möglichkeit einer gelungenen Übertragung einer sozialen Innovation von einer sozialen Einrichtung in eine andere wird daher am ehesten im lokalen Umfeld verortet, wie nachfolgende Aussagen der Expert/inn/en belegen.

*„Man hat sozusagen eine Kerngeschichte und die nimmt man und überträgt sie in andere Räume, aber es muss (...) ausreichend Raum sein, um diese **örtlichen Spezifikationen** unterzubringen. Weil Wien ist anders als Linz und München ist anders als Wien und Freistadt ist erst recht anders als Linz.“ (Interview E)*

*„Ich glaube, im selben institutionellen Kontext, in derselben Gemeinde, mit ähnlichen rechtlichen Voraussetzungen, ist die Wahrscheinlichkeit höher, als wenn es zwischen Regionen, Städten, Gemeinden stattfindet. Oder überhaupt zwischen Ländern. **Übertragbar** ist es am ehesten **im Lokalen**.“ (Interview C)*

Ein/e Experte/Expertin gibt hingegen zu Bedenken, dass nicht nur die Rahmenbedingungen, wie beispielsweise die bereits genannten lokalen Besonderheiten, sondern auch die Problemsituationen der Zielgruppen sehr individuell ausfallen. Diese verlangen laut Experte/Expertin immer nach individuellen Lösungen, wodurch die Übertragung einer etablierten sozialen Innovation von einer Einrichtung in eine andere problematisch sein kann.

*„Grundsätzlich ist jede Problemsituation anders. (...) Ich glaube schon, dass die Fälle immer individuell sind und deren Herausforderungen. Und da braucht es immer eine **individuelle Lösung**.“ (Interview C)*

Abschließend ist festzuhalten, dass die Expert/inn/en positiv in eine „sozial innovative Zukunft“ blicken. Sie sehen vorhandenes Potenzial für die zukünftige Entwicklung und Umsetzung sozialer Innovationen. Als „Motor sozialer Innovationen“ wird u.a. auch der vorherrschende Kostendruck im Sozialbereich – abgesehen von dessen Schattenseiten – genannt. Und zwar, dass dieser zur Entstehung, also zur Entwicklung neuer Ideen und Ansätze beiträgt. Wichtig sei jedenfalls die Unterstützung von öffentlicher Seite und das Interesse der Stadt Linz hinsichtlich dieser Thematik.

„Da wird sich was tun, womit wir vielleicht jetzt noch gar nicht rechnen. (...) Da wird es Menschen geben oder Gruppierungen, die etwas einfordern oder vorschlagen oder einfach tun.“ (Interview B)

„Die Entwicklung ist die, (...) wenn viel Geld da ist (...) dann läuft es so dahin, dann möchtest du eigentlich nichts ändern, weil du versorgst dein Klientel. Das fällt jetzt weg und ich glaube jetzt (...) wird da noch viel innoviert werden (...).“ (Interview D)

„Ich finde es fein, dass die Stadt Linz aktiv darüber nachdenkt und sagt, okay, wir wollen da eigentlich was tun. Das ist zumindest einmal (...) schon ein richtiger Ansatz (...). Das ist eine gute Sache.“ (Interview E)

3.1.4 Zusammenfassung

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass die Expert/inn/en die **Definition** „sozialer Innovationen“ nach Zapf (1989) nach wie vor als aktuell und relevant erachten, diese jedoch um einige Aspekte erweitert und ergänzt wissen möchten. Die **Abgrenzung** zu anderen (technischen) Innovationen verläuft fließend, wobei sich auch Überschneidungen und gegenseitige Verknüpfungen ergeben können.

Auf die Frage nach **konkreten sozialen Innovationen** der letzten Jahre in sozialen Einrichtungen in Linz, werden eher Tendenzen und Richtungen aufgezeigt und nur wenige konkrete praktische Beispiele genannt. Insgesamt betrachtet liegt hier ein unterschiedliches Begriffsverständnis vor, dass vor allem den eigenen Forschungs- bzw. Arbeitsbereich fokussiert.

Hinsichtlich der **Voraussetzungen und Herausforderungen** sozialer Innovationen sind zahlreiche Bedingungen und mögliche Probleme und Grenzen festzuhalten. Diese reichen thematisch von gesellschaftlichen Entwicklungen und politischen Entscheidungen über Finanzierungsangelegenheiten und Rahmenbedingungen in den sozialen Einrichtungen bis hin zu Eigenschaften handelnder Personen, die erforderliche Akzeptanz sowie die notwendige Vernetzungsarbeit.

Bei der **Übertragung bzw. Verbreitung** bereits erfolgreicher sozialer Innovationen sind laut Expert/inn/en die örtlichen Gegebenheiten und die individuellen Problemsituationen zu berücksichtigen und die neuen sozialen Praktiken dementsprechend zu adaptieren und anzupassen.

Ein Blick der Interviewten in die **Zukunft** lässt schließlich auf neue Ideen und Entwicklungen im Sozialbereich hoffen und noch nicht ausgeschöpfte Potenziale erkennen.

3.2 Soziale Einrichtungen in Linz: Zielgruppen, Aufgaben und Potenziale

3.2.1 Charakterisierung der Zielgruppen und wahrgenommene soziale Probleme

Im Folgenden werden die Zielgruppen, die das Angebot der befragten Linzer sozialen Einrichtungen nutzen, anhand der sozioökonomischen Merkmale Geschlecht, Erstsprache, ökonomische Ressourcen, Alter, Bildung und dis-/ability, charakterisiert. Des Weiteren werden die sozialen Herausforderungen und Probleme, mit denen sich die Zielgruppen an die Einrichtungen wenden, skizziert.

3.2.1.1 Charakterisierung der Zielgruppen

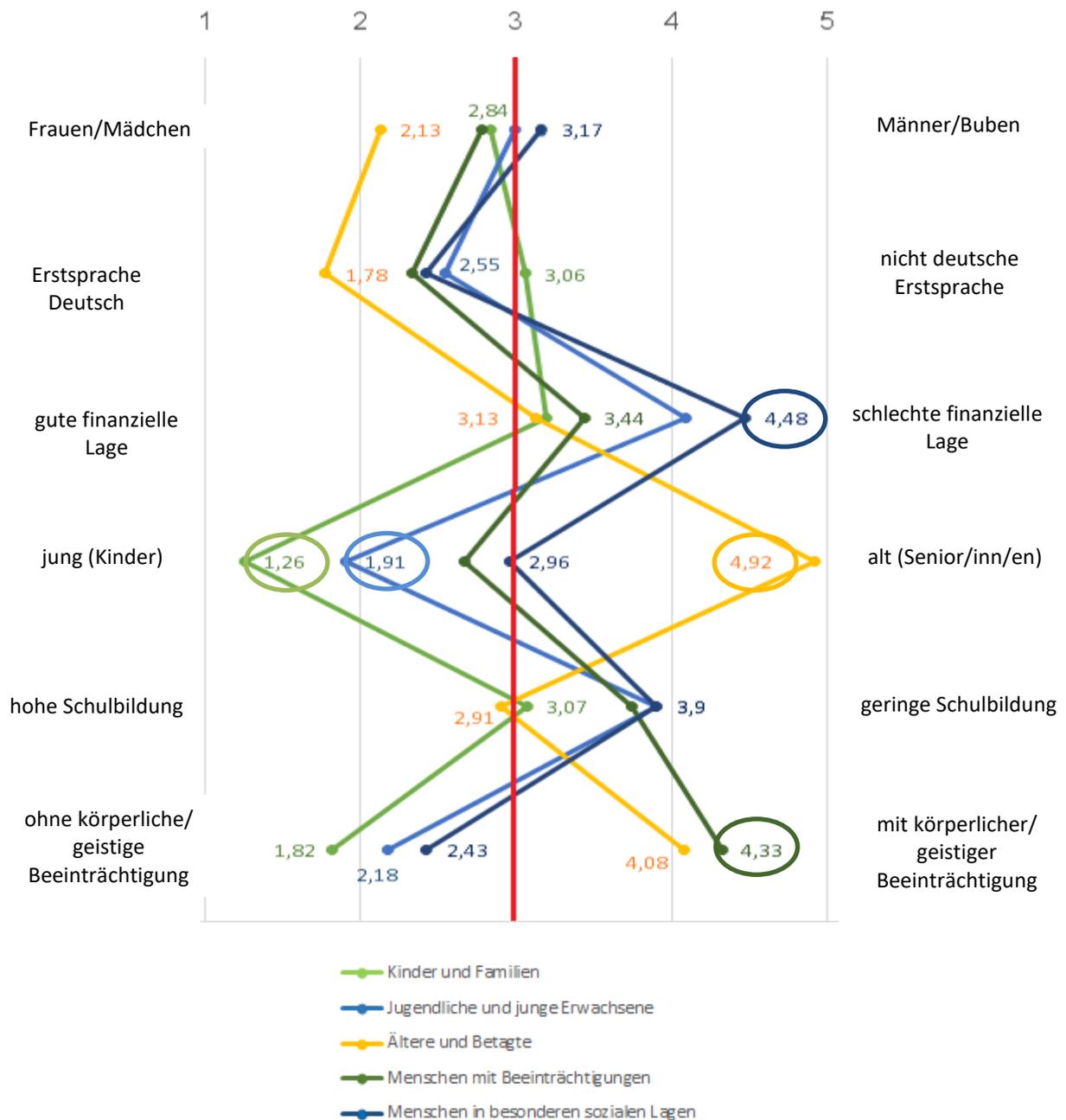
Die Zielgruppen der befragten Einrichtung lassen sich als tendenziell jung (ausschließlich jung: 48,1%, überwiegend jung: 10,4%), nicht beeinträchtigt (ausschließlich ohne Beeinträchtigung: 29,3%, überwiegend ohne Beeinträchtigung: 32,0%) und eher deutschmuttersprachlich (ausschließlich deutsche Erstsprache: 14,5%, überwiegend deutsche Erstsprache: 36,2%) charakterisieren. Der Großteil der befragten Verantwortlichen der Einrichtungen (57,1%) gab an, dass sie gleichermaßen für Frauen bzw. Mädchen und Männer bzw. Buben zuständig sind. Menschen, die das Angebot der befragten Einrichtung nutzen, weisen häufiger eine (eher) schlechte finanzielle Lage (51,3%) und eine (eher) geringe Schulbildung (39,7%) auf (siehe nachfolgende Abbildung).

Abbildung 6: Soziodemographische Merkmale (Polaritätsprofil: ausschließlich, deutlich überwiegend, etwa gleich, deutlich überwiegend, ausschließlich; in %, n=141-154)



Werden die Merkmale der Personen, die das Angebot der Einrichtung nutzen, nach der primären Zielgruppe der Einrichtung differenziert betrachtet (siehe Abbildung 7), zeigt sich anhand des Mittelwertprofils folgendes Bild:

Abbildung 7: ZOOM - Soziodemografische Merkmale (Mittelwerte)



Einrichtungen für Jugendliche und junge Erwachsene, für Menschen in besonderen sozialen Lagen und für Menschen mit Beeinträchtigung zeichnen, abgesehen vom Merkmal dis-/ability, ein sehr ähnliches Muster. Die jeweilige Zielgruppe kennzeichnet ein gemischtes

Geschlechterverhältnis, überdurchschnittlich häufig Deutsch als Erstsprache, eine unterdurchschnittliche finanzielle Lage und eine unterdurchschnittliche Schulbildung.

Einrichtungen für Kinder und Familien sind vergleichsweise häufig mit Menschen mit nicht deutscher Erstsprache und vergleichsweise selten mit Menschen mit Beeinträchtigungen konfrontiert. Die durchschnittliche finanzielle Lage und Schulbildung der Zielgruppe der Kinder und Familien sind, ähnlich wie jene der Älteren und Betagten, im Vergleich zu den oben genannten Zielgruppen günstiger bzw. höher. Einrichtungen für Ältere und Betagte zeichnen sich zudem durch einen überdurchschnittlich hohen Anteil an Frauen und an Menschen mit deutscher Erstsprache aus.

3.2.1.2 Soziale Herausforderungen und Probleme

In der Befragung wurden die Verantwortlichen der sozialen Einrichtungen aufgefordert, ihre Zielgruppe anhand verschiedener Herausforderungen bzw. Probleme zu charakterisieren.

Die nachfolgende Tabelle listet die genannten sozialen Herausforderungen bzw. Probleme anhand der Häufigkeit ihres Auftretens (Anteil „sehr häufig“ und „häufig“) auf. Hierfür wurde der jeweilige Anteil der Nennungen auf Basis aller Nennungen (n=839) berechnet (=linke Spalte) und relativiert auf Basis der Anzahl der befragten Einrichtungen (n=157) separat (=rechte Spalte) dargestellt.

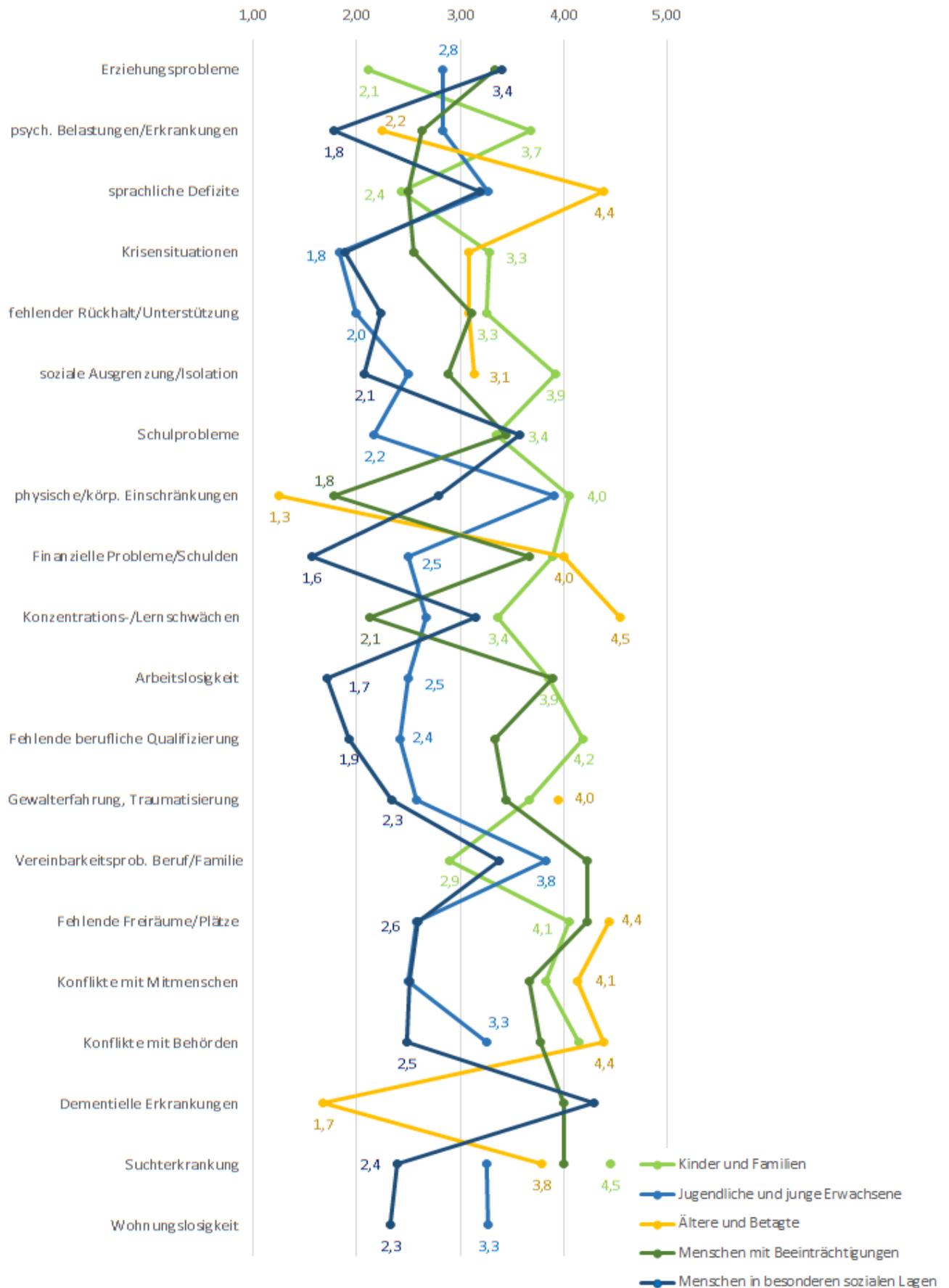
Anhand des Anteils der jeweiligen Problemstellungen auf Einrichtungsbasis zeigt sich: die Zielgruppen wenden sich sehr häufig bzw. häufig mit Erziehungsproblemen (45,4% der Einrichtungen), psychischen Belastungen/Erkrankungen (40,1%), sprachlichen Defiziten (39,0%), Krisensituationen (36,9%), fehlendem Rückhalt/Unterstützung der Familie (34,2%), sozialer Ausgrenzung/Isolation (29,9%), Schulproblemen (29,4%) und physischer/körperlicher Einschränkungen (29,4%) an die befragten Linzer sozialen Einrichtungen. Der Anteil der Einrichtungen, die (sehr) häufig mit Wohnungslosigkeit (12,3%), Suchterkrankungen (13,4%), dementiellen Erkrankungen (15,4%) und Konflikten des Klientels mit Behörden (15,5%) konfrontiert werden, ist vergleichsweise gering (siehe Tabelle 6).

Tabelle 6: Problemlagen/Herausforderungen (Antwortkategorie „sehr häufig“ und „häufig“)

Problemlage/Herausforderung	Anteil in %: Basis: Nennungen	Anteil in %: Basis: befr. Einrichtungen
Erziehungsprobleme	8,5	45,4
psychische Belastungen/Erkrankungen	7,5	40,1
sprachliche Defizite	7,3	39,0
Krisensituationen	6,9	36,9
fehlender Rückhalt/Unterstützung	6,4	34,2
soziale Ausgrenzung/Isolation	5,6	29,9
Schulprobleme	5,5	29,4
physische/körperliche Einschränkungen	5,5	29,4
Finanzielle Probleme/Schulden	5,2	27,8
Konzentrations-/Lernschwächen	5,1	27,3
Arbeitslosigkeit	5,1	27,3
Fehlende berufliche Qualifizierung	4,5	24,0
Gewalterfahrung, Traumatisierung	4,4	23,5
Vereinbarkeitsprobleme Beruf/Familie	4,3	23,0
Fehlende Freiräume/Plätze	3,9	20,8
Konflikte mit Mitmenschen	3,7	19,8
Konflikte mit Behörden	2,9	15,5
Dementielle Erkrankungen	2,9	15,5
Suchterkrankung	2,5	13,4
Wohnungslosigkeit	2,3	12,3
Gesamt (Nennungen)	n=839	n=157

Wird die Häufigkeit des Auftretens sozialer Herausforderungen, die an die befragten sozialen Einrichtungen herangetragen werden, anhand des Mittelwerts auf einer Skala von 1 („sehr häufig“) bis 5 („nie“) differenziert nach der primären Zielgruppe der Einrichtung betrachtet, zeigt sich (siehe Abbildung 8): die zentralen Problemlagen unterscheiden sich inhaltlich klar voneinander.

Abbildung 8: ZOOM - Soziale Probleme (Mittelwerte)



Im Detail lässt sich erwartungsgemäß festhalten:

- Einrichtungen für Kinder und Familien sind besonders mit Erziehungsproblemen und sprachlichen Defiziten konfrontiert.
- Für Einrichtungen der Zielgruppe Jugendliche und junge Erwachsene kristallisieren sich Krisensituationen, fehlender familiärer Rückhalt, Schulprobleme und fehlende berufliche Qualifizierung als zentrale Problemlagen heraus.
- Körperliche Einschränkungen, dementielle Erkrankungen und psychische Belastungen bzw. Erkrankungen bilden den Kern der Herausforderungen für Einrichtungen der Zielgruppe Ältere und Betagte.
- Einrichtungen für Menschen mit Beeinträchtigung nehmen vordergründig körperliche Einschränkungen, Konzentrations- bzw. Lernschwächen und sprachliche Defizite als Herausforderung wahr.
- Die häufigsten Probleme, mit denen sich Personen an Einrichtungen für Menschen in besonderen sozialen Lagen wenden, sind finanzielle Schwierigkeiten und Schulden, Arbeitslosigkeit, fehlende berufliche Qualifizierung, Wohnungslosigkeit, Gewalterfahrung und Traumata sowie Suchterkrankungen.

Weiters verdeutlicht obige Abbildung, dass die Anzahl der verschiedenen Problemlagen, welche von den befragten Verantwortlichen der sozialen Einrichtungen als vordergründig wahrgenommen werden, je nach primärer Zielgruppe variiert.

Einrichtungen für Jugendliche bzw. junge Erwachsene und Einrichtungen für Menschen in besonderen sozialen Lagen nennen viele verschiedene Problemlagen, mit denen sich die Zielgruppen zumindest manchmal (Mittelwert < 3) an sie wenden:

- Einrichtungen für Menschen in besonderen sozialen Lagen: 14 Probleme
- Einrichtungen für Jugendliche und junge Erwachsene: 13 Probleme

Die befragten Verantwortlichen der Einrichtungen für Kinder und Familien, Ältere und Betagte sowie für Menschen mit Beeinträchtigungen nennen tendenziell weniger Problemlagen, von denen sie zumindest manchmal (Mittelwert < 3) betroffen sind:

- Einrichtungen für Menschen mit Beeinträchtigung: 6 Probleme
- Einrichtungen für Kinder und Familien: 3 Probleme
- Einrichtungen für Ältere und Betagte: 3 Probleme

Die befragten Verantwortlichen der Einrichtungen wurden zudem aufgefordert zu notieren, welche Herausforderungen sich für ihre Einrichtung aufgrund ihrer Zielgruppe stellen. Die Antworten wurden codiert und in Kategorien zusammengefasst. Nachfolgende Tabelle listet die fünf Kategorien mit den häufigsten Nennungen (mind. 20 zugeordnete Nennungen) inkl. beispielhaft ausgewählter Zitate aus den Fragebögen auf.

Tabelle 7: Herausforderungen für die Einrichtung aufgrund der Zielgruppe – Darstellung der fünf am häufigsten genannten Aspekte mit mindestens 20 Nennungen (n=125)

Kategorien ⁹	Zitate aus dem Fragebogen
Kommunikation: Sprachliche Defizite, fehlende oder schlechte Deutschkenntnisse etc.	<i>„hoher Anteil an nicht deutschsprachigen Kunden“ „Kommunikation ist oft schwierig, wenn die Eltern kein bzw. wenig deutsch oder englisch sprechen“ „Sprachbarrieren“</i>
Erkrankungen / Beeinträchtigungen: Zunehmende Anzahl psychischer und dementieller Erkrankungen etc.	<i>„zunehmend psychiatrische Diagnosen im Geriatriebereich“ „Depressionen, psychische Erkrankungen, (...) Demenzerkrankungen (...) nehmen zu“ „Häufung von psychiatrischen Diagnosen“</i>
Personelle Ressourcen: Fachkräftemangel, unpassender Personalschlüssel, fehlende oder knappe Personalressourcen etc.	<i>„schlechte Personalsituation“ „sehr schwierig geeignetes, belastbares Personal zu finden“ „wachsende Zielgruppe bei steigendem Personalmangel“ „Man braucht (...) eine adäquate Personalsituation mit fachlichem Hintergrund“</i>
Qualifizierung und Arbeitsmarkt: Mangelnde Berufsausbildung der Zielgruppe, zu wenig Arbeitsplätze, Vereinbarkeit von Familie und Beruf etc.	<i>„Hürden beim Zugang zum Arbeitsmarkt“ „Gesundheitliche Einschränkungen erschweren den Wiedereinstieg am Arbeitsmarkt - es fehlen adäquate Arbeitsangebote“ „die größten Herausforderungen sind, Familie und Beruf zu vereinbaren“</i>
Kontakt / Arbeit mit Klient/inn/en und Angehörigen: Mangelnde Compliance, hohe Ansprüche und Anforderungen, Interessenskonflikte etc.	<i>„mangelnde Kooperation (...) und Nichteinhalten von Regeln“ „sehr hohe, manchmal auch überzogene Erwartungen“ „ständig wachsender Erwartungsdruck seitens der Erziehungsberechtigten“</i>

Die Einrichtungen gaben am häufigsten an, dass die Kommunikation aufgrund fehlender Deutschkenntnisse der Zielgruppe eine Herausforderung darstellt. Zudem berichten sie von zunehmenden Erkrankungen und Beeinträchtigungen – vorrangig psychischer Natur –, welche die tägliche Arbeit erschweren. Neben den Problemlagen der Zielgruppen selbst, belasten die fehlenden personellen Ressourcen, der Fachkräftemangel insgesamt sowie inadäquate

⁹ nach ihrer Häufigkeit aufgelistet, beginnend beim am häufigsten genannten (2. und 3. sowie 4. und 5. Kategorie enthalten jeweils gleich viele Nennungen)

Personalschlüssel die Einrichtungen zusätzlich. Die befragten Verantwortlichen gaben auch an, dass im Zusammenhang mit der Ausbildung und dem Arbeitsmarkt Herausforderungen entstehen, wie z.B. durch die fehlende Berufsausbildung der Klienten oder die Schwierigkeit Familie und Beruf zu vereinbaren. Auch der Kontakt bzw. die direkte Arbeit mit den Klient/inn/en oder Angehörigen kann zu belastenden Situationen führen wie beispielsweise die mangelnde Compliance mancher Klient/inn/en oder die (zu) hohen Ansprüche und Anforderungen an die Beschäftigten.

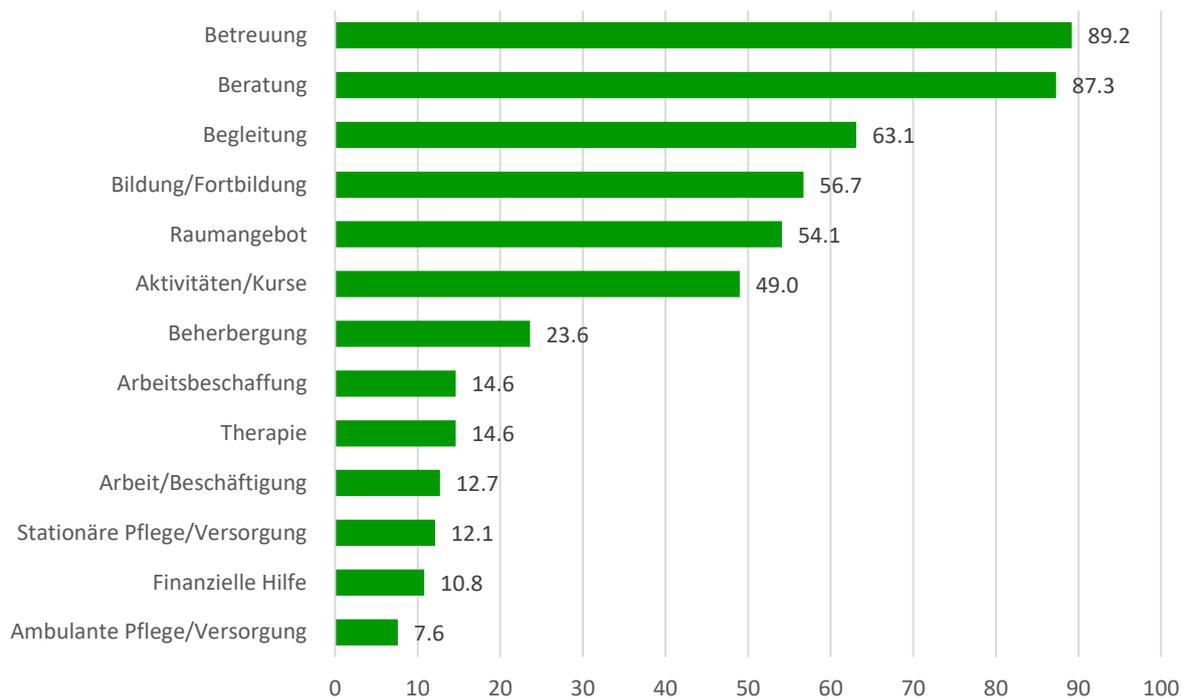
3.2.2 Begegnung sozialer Herausforderungen der Zielgruppen

Im Folgenden werden die Aufgaben und Leistungen der sozialen Einrichtungen, deren Zugang zur Zielgruppe und die Wahrnehmung der Rahmenbedingungen inklusive des Einsatzes neuer Technologien und Medien beschrieben. Abschließend werden Vorschläge der Befragten zur Verbesserung der Situation der Zielgruppen dargestellt.

3.2.2.1 Aufgabenprofil und Leistungen

Betreuungs- (89,2%) und Beratungsaufgaben (87,3%) zählen zu den zentralen Aufgaben und Leistungen der befragten Einrichtungen. Knapp zwei Drittel (63,1%) der befragten Verantwortlichen der Einrichtungen betrachten auch die Begleitung des Klientels als Aufgabenbereich. Mehr als die Hälfte (56,7% und 54,1%) der Einrichtungen zählen Bildungs- bzw. Fortbildungs- und Raumangebote zu ihren Leistungen. Knapp die Hälfte (49%) der Einrichtungen bietet Aktivitäten bzw. Kurse an. Weniger häufig werden Beherbergung (23,6%), Arbeitsbeschaffung und Therapie (jeweils 14,6%), Arbeit/Beschäftigung (12,7%), stationäre bzw. ambulante Pflege und Versorgung (12,1% bzw. 7,6%) sowie finanzielle Hilfe (10,8%) oder ambulante Pflege/Versorgung (7,6%) angeboten (siehe nachfolgende Abbildung).

Abbildung 9: Aufgaben & Leistungen (n=157, Mehrfachnennung, in %)

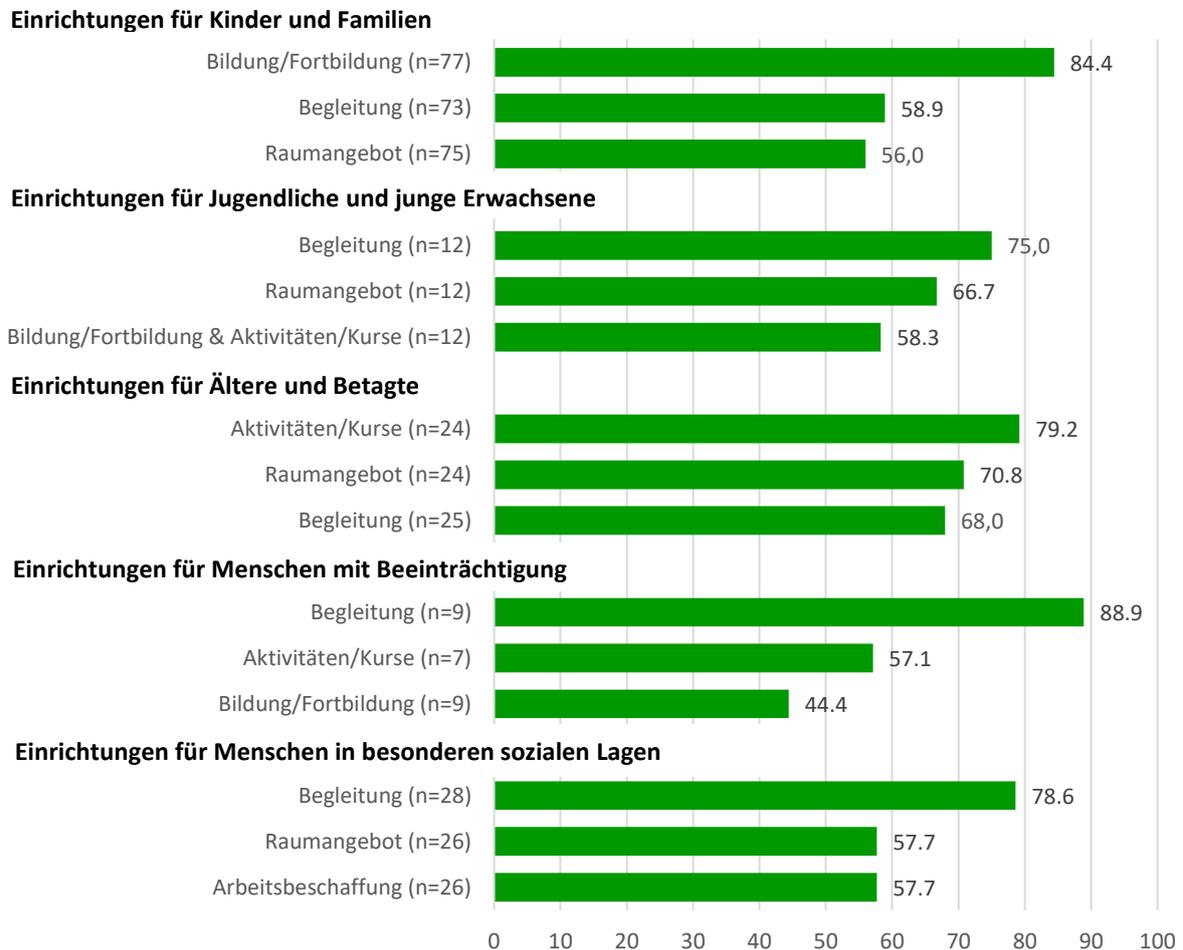


Die angebotenen Aufgaben bzw. Leistungen sind auf die jeweiligen Zielgruppen abgestimmt, wodurch sich bei der differenzierten Betrachtung je nach primärer Zielgruppe ein konkreteres Bild ergibt (siehe nachfolgende Abbildung 10). Die Angebote „Betreuung“ und „Beratung“ nehmen in allen Einrichtungsgruppen die beiden ersten Plätze ein. Zudem zählt die Begleitung in allen Einrichtungsgruppen zu den fünf wichtigsten Aufgaben. Das Zur-Verfügung-Stellen von Raum spielt nur in Einrichtungen für Menschen mit Beeinträchtigung eine weniger wichtige Rolle. Unterschiede zwischen den Einrichtungen sind u.a. auch daran festzumachen, dass – erwartungsgemäß – Bildung und Fortbildung in Einrichtungen für Kinder und Familien und auch in jenen für Jugendliche und junge Erwachsene von (großer) Bedeutung sind, während in Einrichtungen für Ältere und Betagte und für Menschen mit Beeinträchtigung ein Schwerpunkt auf Aktivitäten und Kursen liegt. In Einrichtungen für Menschen in besonderen sozialen Lagen zählt zudem Arbeitsbeschaffung zu den fünf wichtigsten Aufgaben.

Abbildung 10: ZOOM - Ranking der fünf wichtigsten Aufgaben und Leistungen (Mehrfachnennung, in %)

Platz 1 (in allen Gruppen): **Betreuung (89% bis 96%)**

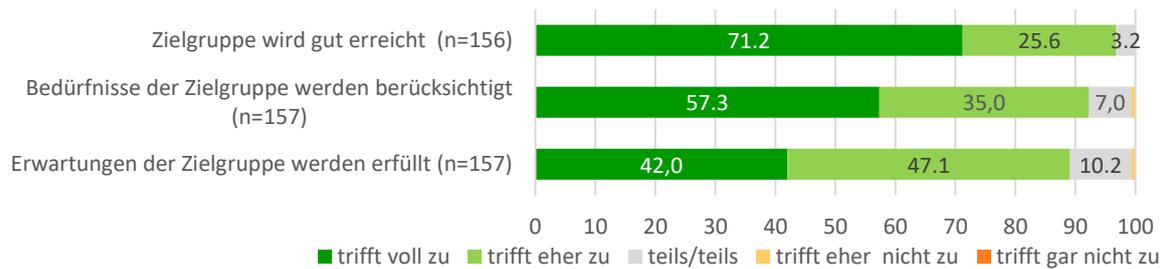
Platz 2 (in allen Gruppen): **Beratung (83% bis 89%)**



3.2.2.2 Zielgruppenorientierung und Mitwirkung der Zielgruppe

Der Zugang zur Zielgruppe wird von den Einrichtungen (sehr) positiv beurteilt (siehe Abbildung 11). 71,2% der Einrichtungen stimmten der Aussage „Mit dem Angebot/den Leistungen der Einrichtung wird die Zielgruppe gut erreicht“ voll zu, weitere 25,6% stimmten dieser Aussage eher zu. Auch die Beachtung der Bedürfnisse der Zielgruppe wird positiv wahrgenommen. 57,3% stimmten der Aussage „Mit dem Angebot / den Leistungen der Einrichtung werden die Bedürfnisse der Zielgruppe berücksichtigt“ voll zu (35,0% trifft eher zu). Die Aussage „Mit dem Angebot / den Leistungen der Einrichtung können die Erwartungen der Zielgruppe erfüllt werden“ erhielt im Vergleich zu den anderen Statements weniger (volle) Zustimmung (42,0% trifft voll zu, 47,1% trifft eher zu).

Abbildung 11: Zugang zur Zielgruppe (in %)



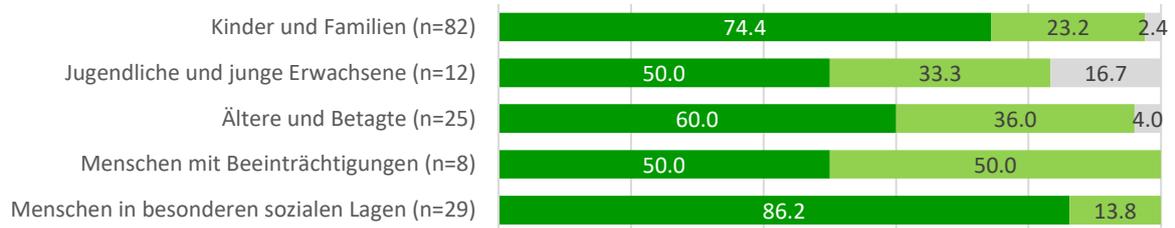
Wird der Zugang zur Zielgruppe differenziert nach der primären Zielgruppe der Einrichtungen betrachtet (siehe Abbildung 12) zeigt sich, dass die Erreichbarkeit der Zielgruppe von Einrichtungen für Menschen in besonderen sozialen Lagen und von Einrichtungen für Kinder und Familien besonders positiv wahrgenommen wird. Am vergleichsweise schwierigsten wird die Erreichbarkeit von Jugendlichen und jungen Erwachsenen eingeschätzt.

Die Berücksichtigung der Bedürfnisse der Zielgruppe schätzen Einrichtungen für Kinder und Familien sowie Einrichtungen für Menschen in besonderen sozialen Lagen besonders positiv ein, während es für Einrichtungen für Ältere und Betagte vergleichsweise schwierig ist den Bedürfnisse ihrer Klient/inn/en nachzukommen.

Einrichtungen für Menschen mit Beeinträchtigung haben am stärksten den Eindruck, die Erwartungen ihrer Zielgruppe erfüllen zu können. Die befragten Verantwortlichen der Einrichtungen für Ältere und Betagte sowie für Jugendliche und junge Erwachsene beurteilen die Erfüllung der Erwartungen ihrer Zielgruppen weniger positiv.

Abbildung 12: ZOOM – Zugang zur Zielgruppe (in %)

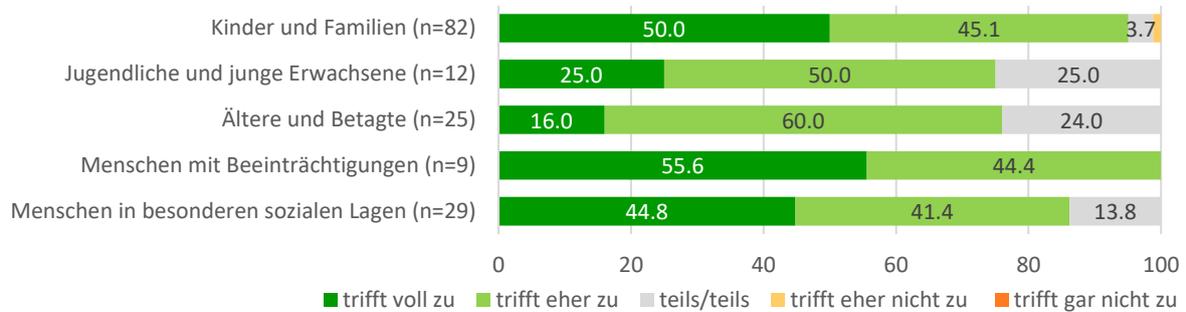
Zielgruppe wird gut erreicht



Bedürfnisse der Zielgruppe werden berücksichtigt

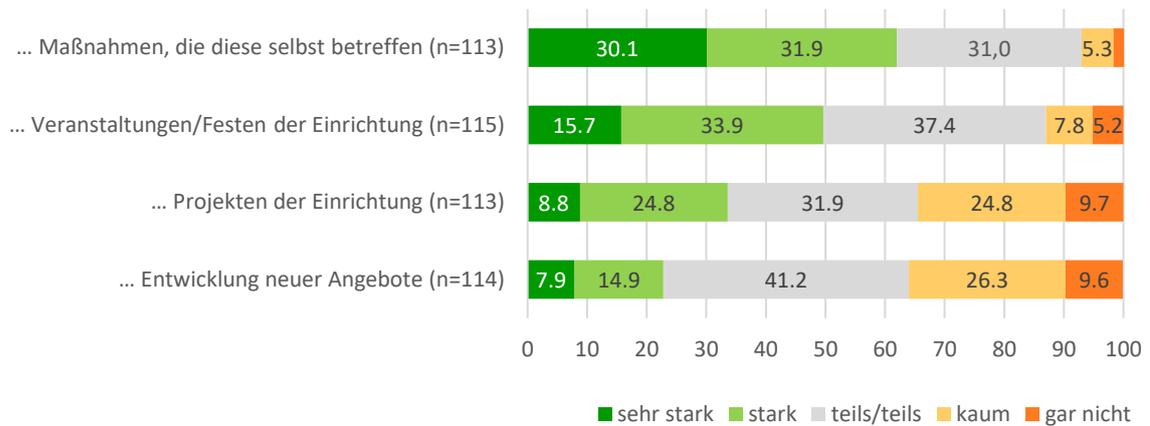


Erwartungen der Zielgruppe werden erfüllt



Unter dem Aspekt der Mitwirkung von Klient/inn/en in den sozialen Einrichtungen, zeigt sich (siehe Abbildung 13), dass Partizipation der Zielgruppen am ehesten bei Maßnahmen, die diese selbst betreffen (62,0% starke & sehr starke Mitwirkung) stattfindet. Vergleichsweise selten trifft dies auf die Entwicklung neuer Angebote (22,8% starke & sehr starke Mitwirkung) zu. Knapp die Hälfte der Einrichtungen gab zudem an, dass Klient/inn/en bei Veranstaltungen bzw. Festen der Einrichtung (sehr) stark mitwirken, ein Drittel, dass diese bei Projekten der Einrichtung (stark) einbezogen werden.

Abbildung 13: Mitwirkung der Klient/inn/en bei ... (in %)



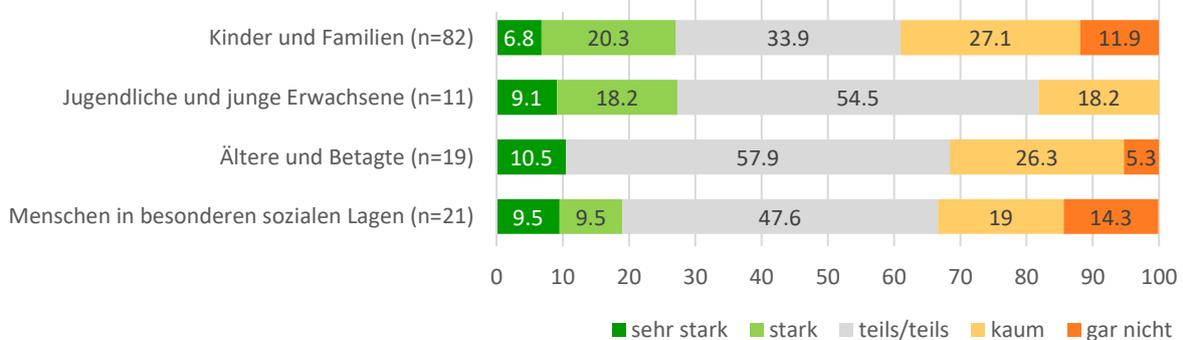
Wird die Mitwirkung von Klient/inn/en differenziert nach der primären Zielgruppe der Einrichtungen betrachtet (siehe Abbildung 14) zeigt sich: Partizipation findet bei Maßnahmen, die die Zielgruppe selbst betreffen, vor allem in Einrichtungen für Menschen in besonderen sozialen Lagen und in jenen für Jugendliche und junge Erwachsene statt. Eine Einbindung der Zielgruppen bei der Entwicklung neuer Angebote ist bei allen Einrichtungsgруппen gering, insbesondere bei jenen für Ältere und Betagte.

Abbildung 14: ZOOM – Mitwirkung der Klient/inn/en (in %)

Mitwirkung bei Maßnahmen, die diese selbst betreffen



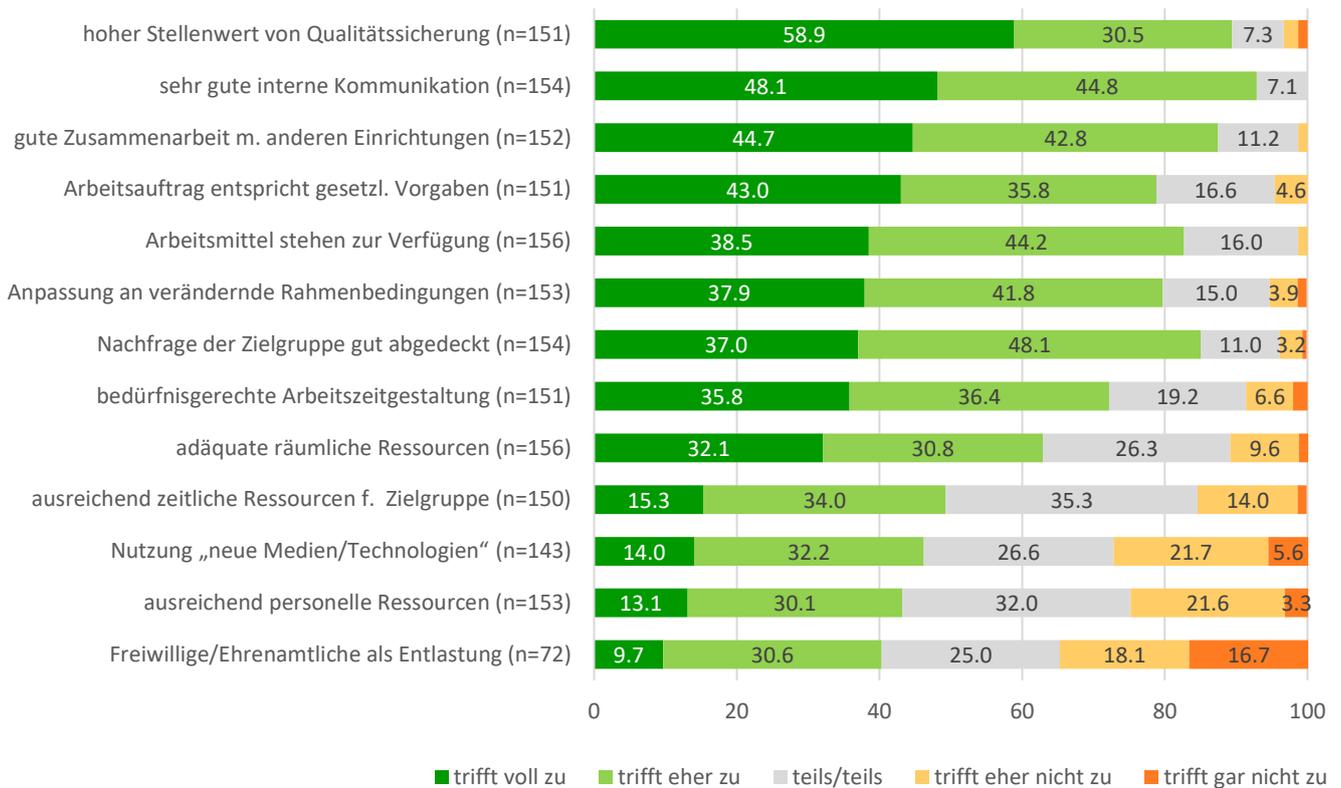
Mitwirkung bei der Entwicklung neuer Angebote



3.2.2.3 Rahmenbedingungen

Die Verantwortlichen der sozialen Einrichtungen wurden zunächst zu den aktuellen Rahmenbedingungen der Einrichtungen befragt. Im Detail wurden diese gebeten, verschiedenste Aussagen zu den inhaltlichen, personalen und zeitlichen Merkmalen der Tätigkeiten in den Einrichtungen entsprechend einzustufen. Nachfolgende Abbildung zeigt: Der hohe Stellenwert der Qualitätssicherung erzielt mit 58,9% die höchste Zustimmung. Knapp die Hälfte (48,1%) gab an, dass die interne Kommunikation in der Einrichtung sehr gut funktioniert und 44,7% stimmen voll zu, dass die Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen funktioniert. Für 43,0% der Befragten stimmen gesetzliche Vorgaben/Richtlinien mit dem Arbeitsauftrag der Einrichtung überein. Die benötigten Arbeitsmittel stehen laut Verantwortlichen der Einrichtungen für 38,5% zur Verfügung und 37,9% gaben an, dass Strukturen und Abläufe an sich verändernde Rahmenbedingungen regelmäßig angepasst werden. Beinahe gleich viele Befragte (37%) sind der Meinung, dass in ihrer Einrichtung die Nachfrage der Zielgruppe gut abgedeckt wird. 35,8 % finden, dass die Arbeitszeitgestaltung bzw. der Dienstplan den Bedürfnissen der Mitarbeiter/innen angepasst sind und etwa ein Drittel (32,1%) ist mit den zur Verfügung stehenden räumlichen Ressourcen zufrieden. Vergleichsweise seltener gaben die Verantwortlichen der Einrichtungen an, dass ausreichend zeitliche Ressourcen für die Arbeit mit der Zielgruppe zur Verfügung stehen (15,3%) und neue Medien/Technologien im Arbeitsalltag genutzt werden (14,0%). Lediglich für 13,1% der Einrichtungen stehen ausreichend personelle Ressourcen zur Verfügung und für nur 9,7% stellen freiwillige bzw. ehrenamtliche Mitarbeiter/inn/en eine Entlastung dar.

Abbildung 15: Inhaltliche, personale und zeitliche Merkmale der Tätigkeiten (in %)



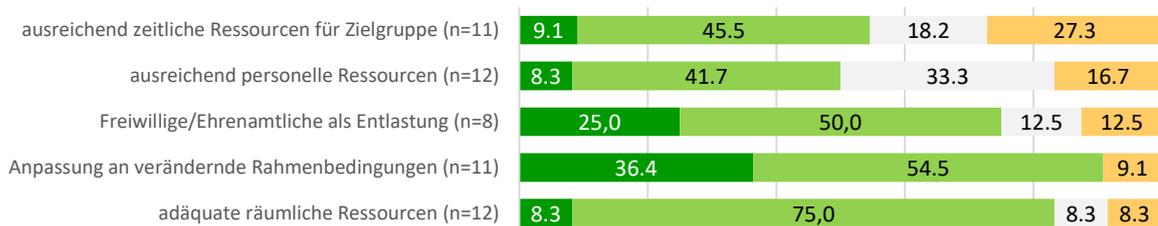
Werden jene Rahmenbedingungen detailliert betrachtet, die – differenziert nach Zielgruppe – am kritischsten beurteilt werden, zeigt sich (siehe Abbildung 16): vor allem Einrichtungen für Kinder und Familien und Einrichtungen für Menschen in besonderen sozialen Lagen nehmen nur in geringerem Ausmaß Ehrenamtliche bzw. Freiwillige als Unterstützung wahr. 42,7% bzw. 41,6% dieser Einrichtungen gaben an, dass freiwillige/ehrenamtliche Mitarbeiter/innen keine Entlastung (trifft eher nicht bzw. gar nicht zu) darstellen. Auch die Einrichtungen für Ältere und Betagte nehmen zu 36,9% durch deren Mitarbeit kaum bzw. gar keine Entlastung wahr. Als weitere suboptimale Rahmenbedingungen kristallisierten sich in allen Einrichtungsgruppen die personellen und zeitlichen Ressourcen heraus. In Einrichtungen für Kinder und Familien sowie für Menschen in besonderen sozialen Lagen fallen auch die räumlichen Ressourcen und die Arbeitszeitgestaltung bzw. der Dienstplan unter die fünf am wenigsten positiv wahrgenommenen Rahmenbedingungen, während die weiteren Angaben der anderen Einrichtungen variieren.

Abbildung 16: ZOOM - Suboptimale Rahmenbedingungen
Negativranking: Die jeweils fünf am wenigsten positiv wahrgenommenen Rahmenbedingungen (trifft eher nicht und trifft gar nicht zu) (in %)

Einrichtungen für Kinder und Familien



Einrichtungen für Jugendliche und junge Erwachsene



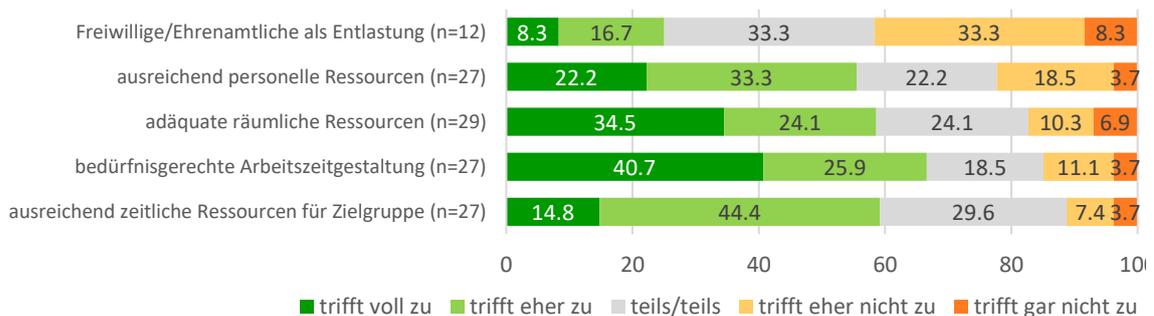
Einrichtungen für Ältere und Betagte



Einrichtungen für Menschen mit Beeinträchtigung

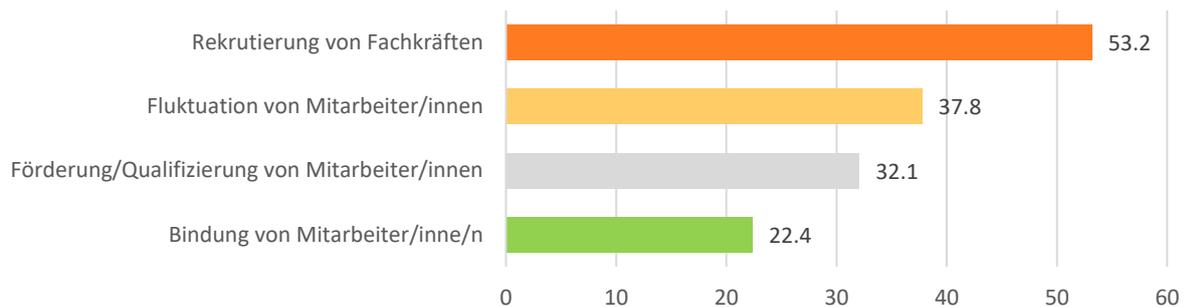


Einrichtungen für Menschen in besonderen sozialen Lagen



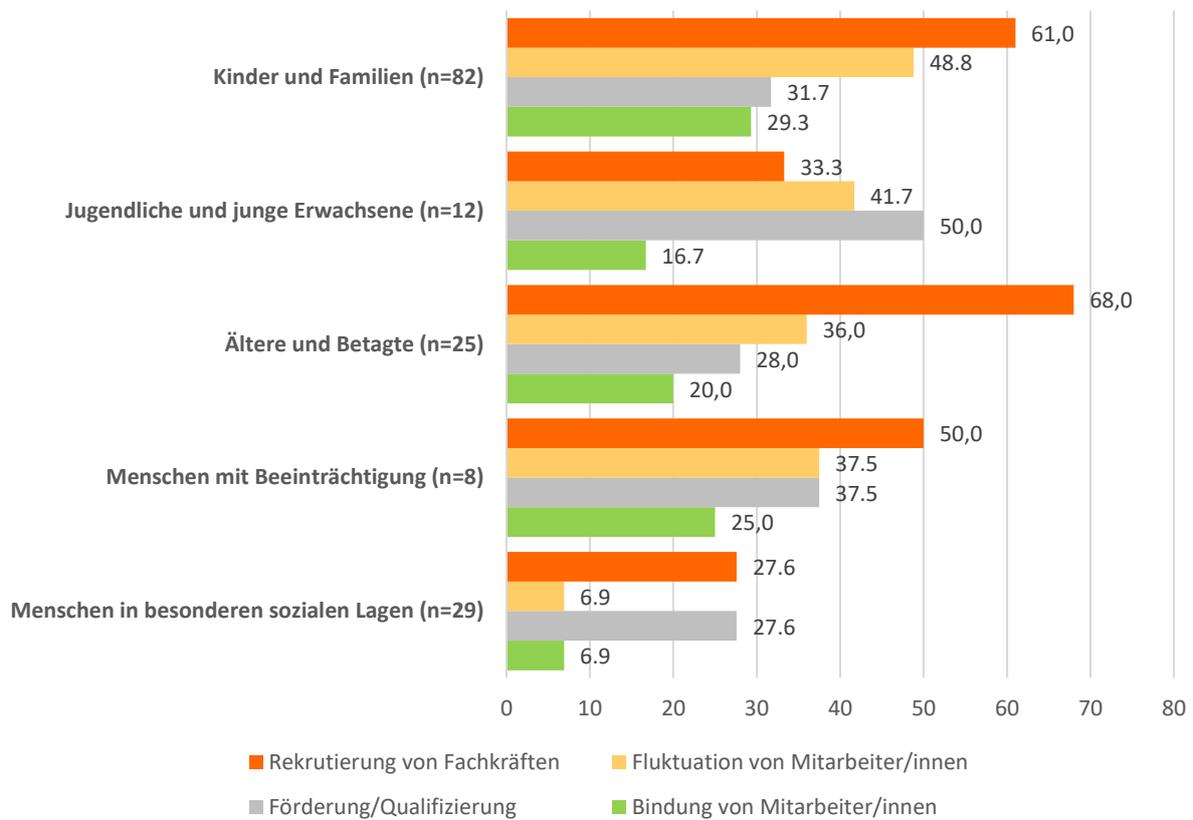
Als Herausforderung im Kontext des Personalmanagements (siehe Abbildung 17) werden vor allem die Rekrutierung von Fachkräften (53,2%) und die Fluktuation von Mitarbeiter/inne/n (37,8%) wahrgenommen. Ein knappes Drittel gab an, dass die Förderung bzw. Qualifizierung von Mitarbeiter/inne/n eine Herausforderung in ihrer Einrichtung darstellt. Die Bindung von Mitarbeiter/inne/n wird von 22,4% als problematisch eingeschätzt.

Abbildung 17: Herausforderungen des Personalmanagements (n=156; Mehrfachnennung, in %)



Eine Betrachtung dieser Fragestellung, nach der primären Zielgruppe gegliedert, lässt erkennen (siehe Abbildung 18), dass sich die befragten Verantwortlichen von Einrichtungen für Menschen in besonderen sozialen Lagen vergleichsweise seltener mit Herausforderungen des Personalmanagements konfrontiert sehen. Während beispielsweise etwa zwei Drittel (68,0% bzw. 61%) der Einrichtungen für Ältere und Betagte bzw. Kinder und Familien die Rekrutierung von Fachkräften als Problem wahrnehmen, sehen sich nur 27,6 % der Einrichtungen für Menschen in besonderen sozialen Lagen damit konfrontiert. Dies trifft in ähnlicher Weise, wenngleich in geringerem Ausmaß (6,9% vs. 36% bis 48,8%), auf die Fluktuation von Mitarbeiter/innen zu. Einrichtungen für Jugendliche und junge Erwachsene sehen, im Gegensatz zu den anderen Einrichtungen, in denen der Fachkräftemangel vorrangig ist, die Förderung und Qualifizierung ihrer Beschäftigten als herausragendste Herausforderung an – betroffen hiervon sind 50% dieser Einrichtungen.

Abbildung 18: ZOOM - Problemstellungen im Bereich des Personalmanagements (Mehrfachnennung, in %)



Die befragten Verantwortlichen der Einrichtungen wurden zu dieser Thematik in Form einer offenen Fragestellung aufgefordert, Unterstützungsmöglichkeiten zur Bewältigung dieser personellen Herausforderungen spontan zu notieren. Die genannten Vorschläge wurden codiert und kategorisiert. In der nachfolgenden Tabelle sind jene fünf Kategorien dargestellt, welche von den Befragten am häufigsten (mind. 17 zugeordnete Nennungen) genannt wurden.

Tabelle 8: Unterstützungsmöglichkeiten zur Bewältigung der personellen Herausforderungen - Darstellung der fünf am häufigsten genannten Aspekte mit mindestens 17 Nennungen (n=101)

Kategorien ¹⁰	Zitate aus dem Fragebogen
Personelle Ressourcen: Anpassung Personalschlüssel, Aufstockung, Erhöhung Springerpool etc.	„Aufstockung des Personals – derzeit viele Kunden auf der Warteliste“ „Aufgrund von Krankenständen müssten dringend zusätzliche MitarbeiterInnen eingestellt werden“ „mehr SpringerInnen, mehr externe Fachkräfte, die zur Unterstützung angefordert werden können“
Ausbildung / Weiterbildung: Mehr Ausbildungsplätze, Überprüfung der Berufseignung, gezieltere Ausbildungen, Schulungen für neue Mitarbeiter/innen etc.	„mehr Ausbildungsplätze (...) schaffen“ „Fachkräfteausbildung dezentral in ganz OÖ anbieten“ „interne und externe Weiterbildungen für den steigenden (...) Betreuungsaufwand“
Entlohnung: Anhebung des Lohnniveaus, Anpassung des KV, gerechtere Entlohnung etc.	„finanzielle Entlohnung erhöhen“ „bessere Bezahlung, um qualifiziertes Personal einzustellen“ „höhere Honorare für freie Dienstnehmer“
Stellenwert Berufsgruppe: Attraktivierung der Pflegeberufe, Schaffung von Anreizen, Wertschätzung etc.	„Aufwertung des Berufsstandes“ „Werbung für das Berufsbild in der Pflege“ „bessere Darstellung der Gesundheitsberufe nach außen“ „mehr Lob und Anerkennung“
Finanzielle Mittel / Budget: Erhöhung der Subventionen, mehr Budget und finanzielle Unterstützung etc.	„fares und angemessenes Budget von Seiten der Geldgeber (Stadt/Land/Bund)“ „mehr finanzielle Mittel“ „zurzeit gibt es wenig Weiterbildungsangebote, (...) mit einer realistischeren Finanzierung könnten mehr Ressourcen zur Verfügung stehen“

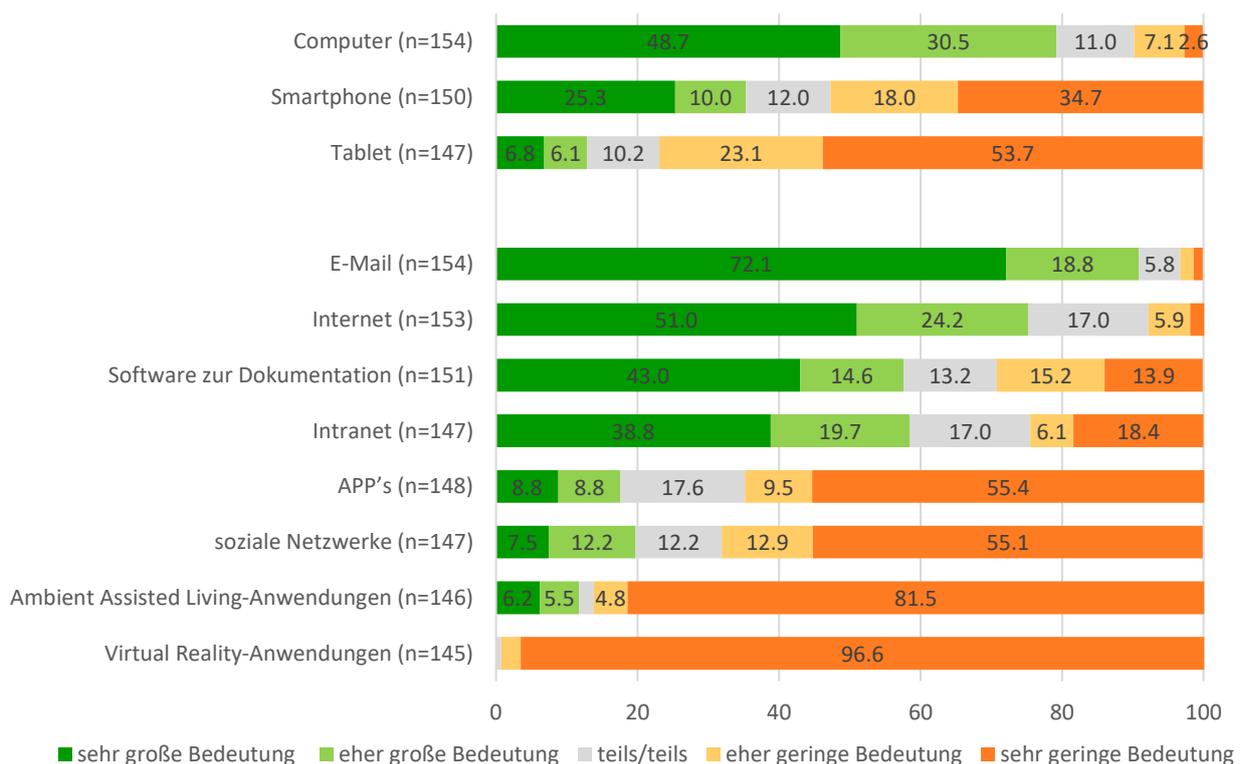
Am häufigsten nennen die Befragten die fehlenden personellen Ressourcen. Sie wünschen sich beispielsweise eine Aufstockung des Personals, eine Anpassung des Personalschlüssels oder eine Erhöhung der Anzahl von verfügbaren Springer/inne/n. Eine Reformierung der Ausbildungen wie z.B. Eignungstest oder inhaltliche Veränderungen sowie notwendige Weiterbildungen können zudem die Einrichtungen bei der Bewältigung der personellen Herausforderungen unterstützen. Die Verantwortlichen der Einrichtungen gaben auch an, dass eine bessere finanzielle Entlohnung der Beschäftigten in diesem Bereich, die Attraktivierung des Berufsfelds insgesamt sowie eine Erhöhung der finanziellen Mittel zur Entlastung im Personalmanagement beitragen können.

¹⁰ nach ihrer Häufigkeit aufgelistet, beginnend beim am häufigsten genannten

3.2.2.3.1 Neue Technologien und Medien

(Neue) Medien und Technologien haben im Arbeitsalltag der Einrichtung eine unterschiedlich große Bedeutung (siehe Abbildung 19). Während der Computer in 48,7% der befragten Einrichtungen eine sehr große Bedeutung hat, spielt das Smartphone nur in einem Viertel eine wichtige Rolle. Umgekehrt betrachtet hat das Tablet in über der Hälfte der befragten Einrichtungen für den Arbeitsalltag eine sehr geringe Bedeutung. Hinsichtlich der verwendeten „Software/Programme“ lässt sich festhalten: Am stärksten verbreitet sind – wie zu erwarten – E-Mail und Internet. Für 72,1% der Einrichtungen ist der E-Mail-Verkehr, für 51,0% die Benützung des Internets sehr relevant für den Arbeitsalltag. Software zur Dokumentation hat für 43,0%, das Intranet für 38,8% der Einrichtungen große Relevanz. Eine sehr geringe Bedeutung für den Arbeitsalltag haben hingegen virtual Reality-Anwendungen (96,6%), Ambient Assisted Living (AAL)-Anwendungen (81,5%) und teilweise auch APP's (55,4%) sowie soziale Netzwerke (55,1%).

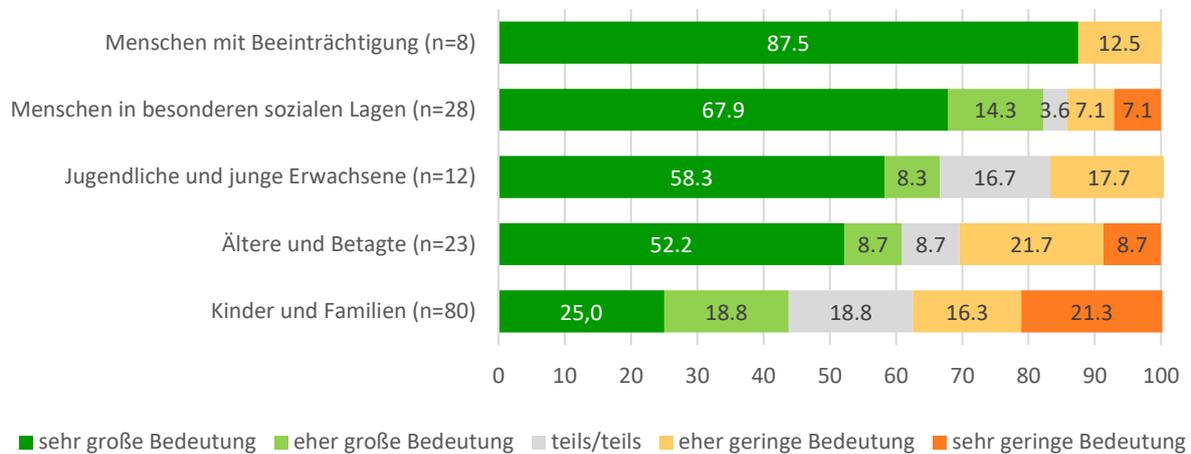
Abbildung 19: Bedeutung neuer Technologien und Medien im Arbeitsalltag (in %)



Wird die Bedeutung von Software zur Dokumentation, differenziert nach der primären Zielgruppe der Einrichtungen, genauer betrachtet (siehe Abbildung 20), zeigt sich, dass diese in Einrichtungen für Menschen mit Beeinträchtigung mit 87,5% die größte Rolle spielt, während

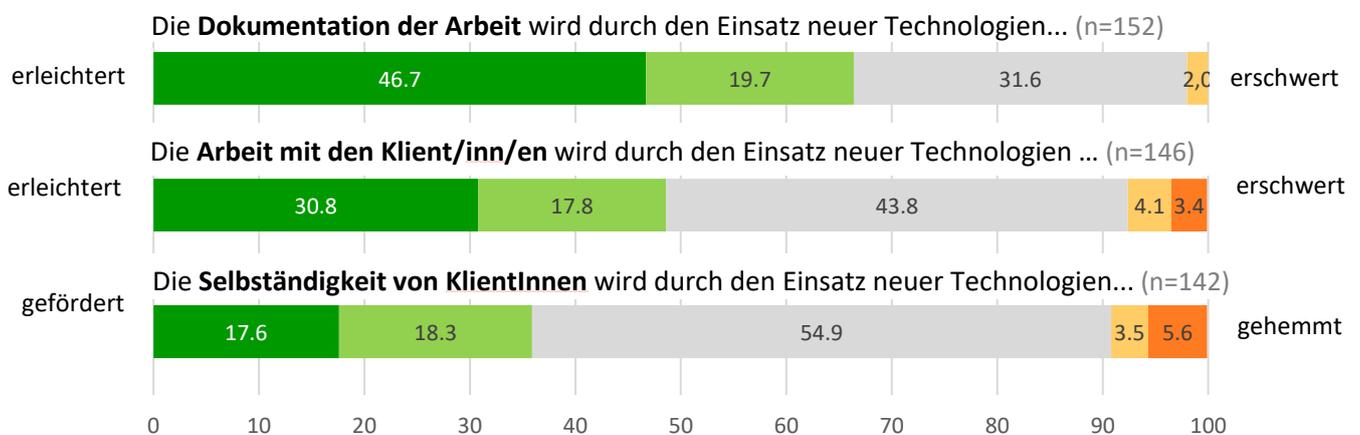
nur ein Viertel der Einrichtungen für Kinder und Familien dieser eine sehr große Bedeutung im Arbeitsalltag zuschreibt.

Abbildung 20: ZOOM - Bedeutung von Software zur Dokumentation im Arbeitsalltag (in %)



Der Nutzen von neuen Technologien und Medien im Arbeitsalltag (siehe nachfolgende Abbildung) wird von den befragten sozialen Einrichtungen überwiegend in der Erleichterung der Dokumentation der Arbeit gesehen. 46,7% der Einrichtungen gaben eine große Unterstützung durch neue Technologien bei der Dokumentation der Arbeit an, weitere 19,7% fühlen sich eher unterstützt. Eine Erleichterung der unmittelbaren Arbeit mit den Klient/inn/en durch den Einsatz neuer Technologien beobachteten 30,8% der Einrichtungen. Eine Förderung der Selbständigkeit bzw. Autonomie der Klient/inn/en durch den Einsatz von neuen Technologien wird vergleichsweise selten wahrgenommen (17,6%).

Abbildung 21: Nutzen neuer Technologien und Medien (in %)



3.2.2.4 Optionen zur Verbesserung der Situation der Zielgruppen

Die Befragten wurden eingeladen, Vorschläge zur Verbesserung der Situation der Zielgruppe einzubringen. Die Vorschläge der Befragten wurden Kategorien, die zuvor aus dem Material gewonnen wurden, zugeordnet. Zu den fünf „relevantesten Kategorien“ (min. 10 zugeordnete Nennungen) zählen die Verbesserung von Rahmenbedingungen in der Einrichtung, eine bessere Ausstattung mit finanziellen Ressourcen der Einrichtung selbst bzw. für spezielle Angebote oder die finanzielle Unterstützung der Klient/inn/en, die Umsetzung bzw. Optimierung von politischen bzw. gesetzlichen Rahmenbedingungen, die Schaffung zusätzlicher Angebote und Aktivitäten in unterschiedlichen Bereichen und die Unterstützung von verschiedenen Zielgruppen im Bereich des Wohnens. Nachfolgende Tabelle gibt einen Überblick über die, den Kategorien zugeordneten, Aspekten und beispielhaften Zitaten.

Tabelle 9: Verbesserung der Situation der Zielgruppe – Darstellung der fünf am häufigsten genannten Aspekte mit mindestens 10 Nennungen (n=124)

Kategorien ¹¹	Zitate aus dem Fragebogen
Rahmenbedingungen in der Einrichtung: mehr Personal, Zeit für Administration, höhere Gehälter, Arbeitsmittel, Räumlichkeiten etc.	„Mehr Personal in den einzelnen Gruppen, um qualitativ noch besser und stressfreier arbeiten zu können“ „Mehr Stunden für Leiterinnen, da die Büroarbeit immer mehr wird“ „Höhere Gehälter für Mitarbeiter in der Pflege“
Finanzierung / finanzielle Unterstützung: der Einrichtungen, von speziellen Angeboten, der Betroffenen etc.	„Erhöhung der Fördermittel für die Institution(en)“ „Fördergelder nicht kürzen“ „Förderungen bzw. Finanzierung von betreuten Wohnformen“ „mehr finanzielle Unterstützung für die Familien“ „weniger Kürzungen bei Sozialleistungen“
Politische und gesetzliche Rahmenbedingungen: Zuständigkeiten, gesetzliche Vorgaben etc.	„Konsequente Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention“ „Stärkung und Ausbau des Hilfesystems gemeinsam auf kommunaler und Landes- und Bundesebene“ „Strukturierte Vernetzungen zwischen zuständigen Stellen, Steuerung der unterschiedlichen Angebote“
Angebote: Schaffung zusätzlicher Angebote und Aktivitäten in unterschiedlichen Bereichen (für Jugendliche, für Familien, für ältere Menschen etc.)	„Der Kindergarten wird zum Familienzentrum, wo gebündelt Angebote für Familien in den verschiedenen Lebenssituationen zur Verfügung stehen“ „Es braucht mehr verschiedene Angebote in der Seniorenarbeit“ „ambulant begleitete Notschlafwohnungen für Väter (und Kinder) in Krisen, bei Wegweisung und Gewalt“
Wohnen: leistbarer Wohnraum, erleichterter Zugang, alternative/neue Wohnformen	„Zugangsvoraussetzungen erleichtern! - Wohnraum für junge Erwachsene – Wohnraum für Menschen mit Suchthintergrund – Wohnraum für Drittstaats-Angehörige“ „Leistbaren Wohnraum schaffen, Spekulation auf Immobilien eindämmen versuchen, (...) Ausbau der Unterstützung bei Kautionsfinanzierungen“

¹¹ nach ihrer Häufigkeit aufgelistet, beginnend beim am häufigsten genannten

3.2.3 Zusammenarbeit mit sozialen Einrichtungen und mit der Stadt Linz

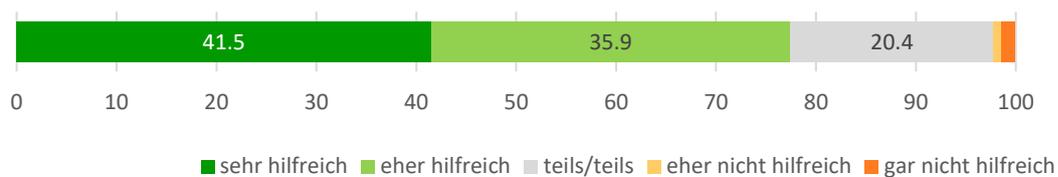
Im Folgenden werden die Zusammenarbeit der befragten Einrichtungen mit anderen sozialen Einrichtungen und mit der Stadt Linz beschrieben. Zudem werden Anregungen der Befragten zur Förderung der einrichtungsübergreifenden Zusammenarbeit dargestellt.

3.2.3.1 Zusammenarbeit mit anderen sozialen Einrichtungen

Rund 94% der befragten Einrichtungen (n=153) arbeiten mit anderen sozialen Einrichtungen zusammen. Einrichtungen für Menschen mit Beeinträchtigungen (n=8) arbeiten im Vergleich seltener mit anderen sozialen Einrichtungen zusammen (75%).

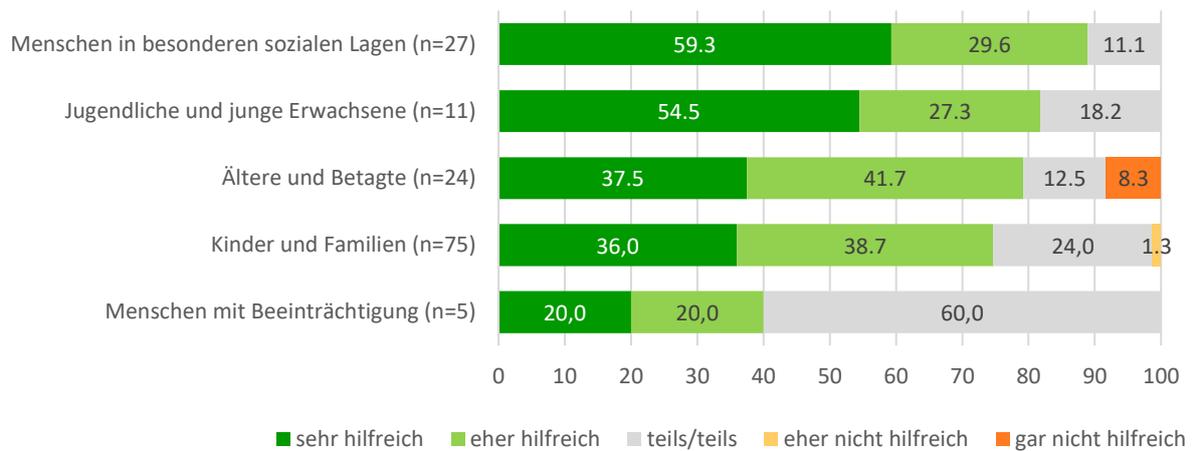
Etwa 77% der befragten Verantwortlichen der Einrichtungen erleben die Zusammenarbeit mit anderen sozialen Einrichtungen als sehr bzw. eher hilfreich (siehe nachfolgende Abbildung).

Abbildung 22: Unterstützung durch die Zusammenarbeit (n=142, in %)



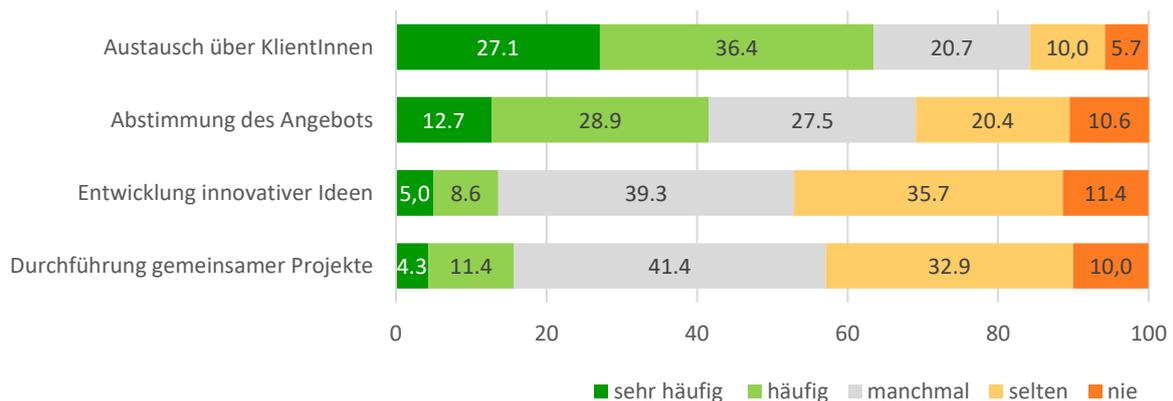
Besonders positiv wird die Zusammenarbeit von Einrichtungen für Menschen in besonderen sozialen Lebenslagen (88,9% sehr bzw. eher hilfreich) empfunden. Großteils Unterstützung bietet die Zusammenarbeit aber auch den Einrichtungen für Jugendliche und junge Erwachsene (81,8% sehr bzw. eher hilfreich), den Einrichtungen für Ältere und Betagte (79,2% sehr bzw. eher hilfreich) bzw. Kinder und Familien (74,7% sehr bzw. eher hilfreich). Die Einrichtungen für Menschen mit Beeinträchtigung sehen dies kritischer (siehe folgende Abbildung).

Abbildung 23: ZOOM - Unterstützung durch die Zusammenarbeit mit andern sozialen Einrichtungen (in %)



In der Zusammenarbeit mit anderen sozialen Einrichtungen werden verschiedene Ziele in unterschiedlichem Ausmaß verfolgt (siehe Abbildung 24). Im Mittelpunkt steht der wechselseitige Austausch über Klient/inn/en. 27,1% der befragten Einrichtungen streben diesen Austausch sehr häufig an, weitere 36,4% häufig (=63,6% sehr häufig und häufig). An zweiter Stelle steht die Abstimmung des Angebotes, was bei 12,7% der Einrichtungen sehr häufig und bei 28,9% häufig das Ziel der Zusammenarbeit darstellt (=41,6% sehr häufig und häufig). Die Entwicklung innovativer Ideen und die Durchführung gemeinsamer Projekte werden selten bis nie (47,1% bzw. 42,9%) bei der Zusammenarbeit beabsichtigt.

Abbildung 24: Ziele der Zusammenarbeit (n=140-142, in%)



Werden die Ziele der Zusammenarbeit differenziert nach der primären Zielgruppe der Einrichtungen betrachtet, zeigt sich (siehe Abbildung 25), dass der Austausch über Klient/inn/en insbesondere in Einrichtungen für Jugendliche und junge Erwachsene (sehr häufig: 63,6%) im Rahmen der einrichtungsübergreifenden Zusammenarbeit angestrebt wird. Eine Abstimmung des Angebots wird vergleichsweise häufig von Einrichtungen für Menschen

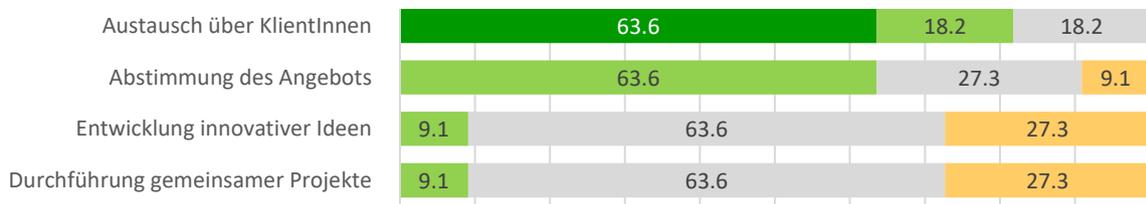
in besonderen sozialen Lagen (sehr häufig: 18,5%) angesteuert. Die Durchführung von gemeinsamen Projekten findet vergleichsweise selten statt. als Ziel der Zusammenarbeit mit anderen sozialen Einrichtung wird dieses eher von Einrichtungen für Kinder und Familien (sehr häufig: 8%) verfolgt.

Abbildung 25: ZOOM – Ziele der Zusammenarbeit (in %)

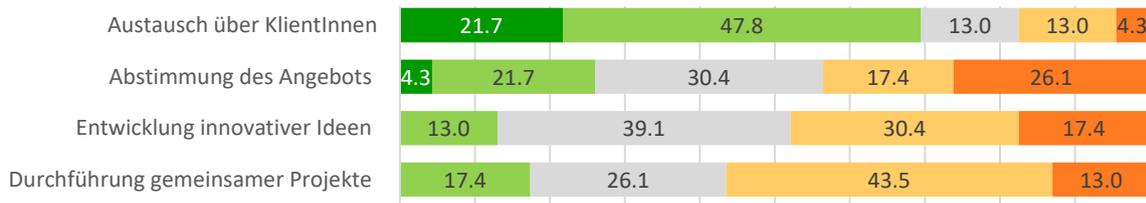
Ziele der Einrichtungen für Kinder und Familien (n=74-75)



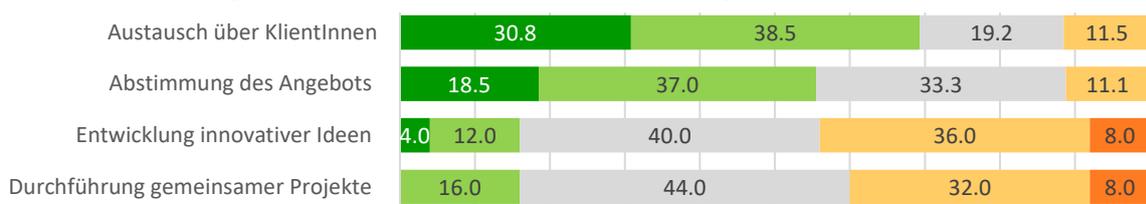
Ziele der Einrichtungen für Jugendliche und junge Erwachsene (n=11)



Ziele der Einrichtungen für Ältere und Betagte (n=23)



Ziele der Einrichtungen für Menschen in besonderen sozialen Lagen (n=25-27)



0.0 10.0 20.0 30.0 40.0 50.0 60.0 70.0 80.0 90.0 100.0
 ■ sehr häufig ■ häufig ■ manchmal ■ selten ■ nie

Die Befragten wurden eingeladen, ihre Ideen zur Förderung einrichtungsübergreifender Zusammenarbeit einzubringen: „Wie könnte Ihrer Ansicht nach die Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen gefördert werden?“. Die Vorschläge der befragten Verantwortlichen der Einrichtungen wurden den, vorab aus dem Material gewonnenen, Kategorien zugeordnet. Jene fünf Kategorien, denen die meisten Nennungen zugeordnet wurden (mind. 7 Nennungen), sind in nachfolgender Tabelle dargestellt. Diese gibt einen Überblick über die inhaltliche Besetzung der Kategorien und listet beispielhaft dazugehörige Zitate auf.

Die Zusammenarbeit der sozialen Einrichtungen könnte durch mehr zeitliche Ressourcen, durch Vernetzung, durch mehr Austausch und durch eine institutionalisierte Regelmäßigkeit gefördert werden. Zudem sind die befragten Verantwortlichen der Einrichtungen der Meinung, dass es mehr Informationen über andere Einrichtungen und deren Angebote braucht.

Tabelle 10: Förderung der Zusammenarbeit - Darstellung der fünf am häufigsten genannten Aspekte mit mindestens 7 Nennungen (n=77)

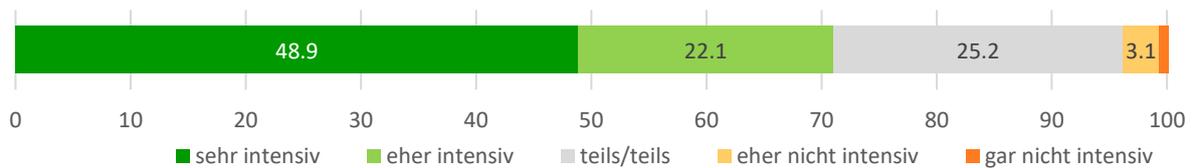
Kategorien ¹²	Zitate aus dem Fragebogen
Zeitliche Ressourcen: Mehr Zeitressourcen, Erreichbarkeit, Verrechenbarkeit etc.	<i>„mehr Zeitressourcen sollten zur Verfügung sein“ „mehr Zeit für Austausch“ „der Faktor Zeit, (...) weil dies immer Zeiten produziert, die nicht verrechenbar sind (also nicht bezahlt werden)“</i>
Treffen / Vernetzung: Organisation von Netzwerktreffen, Plattformtreffen, Treffen in Kleingruppen etc.	<i>„arrangieren von persönlichen Netzwerktreffen mit fachlichem Input (...)“ „verbindliche, geplante Vernetzung“ „Vernetzungstreffen im größeren Rahmen zentral planen“</i>
Austausch: Erfahrungsaustausch, Informationsaustausch, Offenheit, Transparenz etc.	<i>„organisierter Erfahrungsaustausch“ „gegenseitiger Infoaustausch“ „offener Austausch“</i>
Zeithorizont: Regelmäßigkeit, Vierteljährlich etc.	<i>„durch regelmäßigen Austausch“ „soziales Netzwerk im Stadtteil institutionalisieren – regelmäßige Treffen“ „regelmäßige Treffen für Leiterinnen“</i>
Mehr Informationen: Informationen zu Einrichtungen und deren Angebote, Transparenz etc.	<i>„Erfassung der Angebote und Platzierung auf der Homepage der Stadt Linz“ „mehr Aufklärungsarbeit (...), wofür die Einrichtungen genutzt werden könnten“</i>

¹² nach ihrer Häufigkeit aufgelistet, beginnend beim am häufigsten genannten

3.2.3.2 Zusammenarbeit mit der Stadt Linz

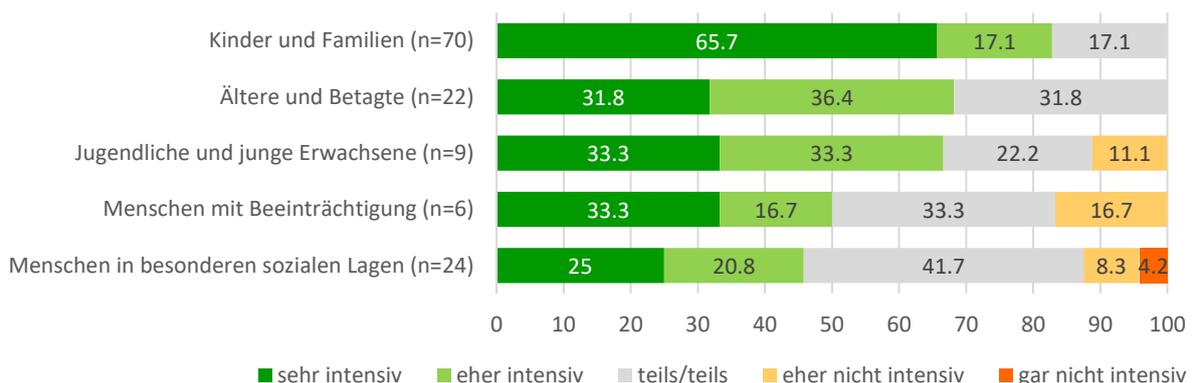
Rund 93% der befragten sozialen Einrichtungen (n=151) arbeiten mit der Stadt Linz zusammen. 48,9% der Einrichtungen bezeichnen die Zusammenarbeit mit der Stadt Linz als sehr intensiv (siehe nachfolgende Abbildung).

Abbildung 26: Intensität der Zusammenarbeit (n=131, in %)



Die wahrgenommene Intensität der Zusammenarbeit mit der Stadt Linz unterscheidet sich je nach primärer Zielgruppe der Einrichtung (siehe nachfolgende Abbildung). Während knapp zwei Drittel (65,7%) der Einrichtungen für Kinder und Familien die Zusammenarbeit mit der Stadt Linz als sehr intensiv bewerten, ist dies nur in etwa einem Drittel der Einrichtungen für Ältere und Betagte (31,8%), für Jugendliche und junge Erwachsene (33,3%) und für Menschen mit Beeinträchtigungen (33,3%) der Fall. In vergleichsweise geringerem Ausmaß wird eine intensive Zusammenarbeit von den befragten Verantwortlichen der Einrichtungen für Menschen in besonderen sozialen Lagen angegeben – diese wird von nur einem Viertel (25%) als sehr intensiv bezeichnet.

Abbildung 27: ZOOM – Intensität der Zusammenarbeit mit der Stadt Linz (in %)



Die befragten Verantwortlichen der sozialen Einrichtungen konnten neben der Intensität der Zusammenarbeit auch konkrete Herausforderungen in Form einer offenen Fragestellung benennen: „Welche Herausforderungen stellen sich in der Zusammenarbeit mit der Stadt Linz?“

Die codierten und in Kategorien zusammengefassten Nennungen sind in der nachfolgenden Tabelle aufgelistet. Dargestellt sind die fünf am häufigsten genannten Kategorien (min. 7 zugeordnete Nennungen) inkl. einzelner Zitate, die diese beispielhaft belegen.

Tabelle 11: Herausforderungen in der Zusammenarbeit mit der Stadt Linz - Darstellung der fünf am häufigsten genannten Aspekte mit mindestens 7 Nennungen (n=65)

Kategorien ¹³	Zitate aus dem Fragebogen
Keine Herausforderungen: Gute Zusammenarbeit, ausreichend Unterstützung, gute Kommunikation etc.	<i>„Die Zusammenarbeit mit der Stadt Linz ist ausgezeichnet!“</i> <i>„Die Zusammenarbeit klappt im Großen und Ganzen hervorragend“</i> <i>„Sehe momentan darin keine Herausforderung“</i> <i>„Wir erhalten ausreichend Unterstützung“</i>
Bürokratie: Abwicklung von Förderungen, Hürden, lange Dauer/Wartezeiten, starres System etc.	<i>„Bürokratische Hürden“</i> <i>„Magistrat hinkt manchmal (...) hinterher“</i> <i>„manche Abläufe dauern etwas länger“</i> <i>„Warten!“</i> <i>„Viele verschiedene Arbeitsbereiche, die mit vielen unterschiedlichen Personen besetzt sind.“</i>
Finanzierung: Budgetplanung, Einsparungen, knappe finanzielle Ressourcen, Spardruck etc.	<i>„Finanzierung der Finanzlücke, die durch gekürzte Landesförderung entstanden ist“</i> <i>„Einsparungen im Sozialbereich“</i> <i>„zu wenig Budget“</i>
Vorstellungen und Prioritäten: Unterschiedliche Vorstellungen im Sozialbereich, unterschiedliche Prioritäten bei Angeboten etc.	<i>„Unterschiedliche Vorstellungen, was ‚mobil‘ machbar ist“</i> <i>„Im Betreubaren Wohnen bzw. Tagesbetreuung für Demenzkranke keine Förderungen oder Zuschüsse“</i> <i>„Mangelnde Kinderbetreuungsplätze“</i> <i>„Verständnis für unsere Zielgruppe schärfen“</i>
Ressourcenknappheit: Fehlende zeitliche und personelle Ressourcen etc.	<i>„kaum zeitliche Möglichkeiten, abweichend von unseren Kernaufgaben“</i> <i>„der steigende Zeitdruck“</i> <i>„alle haben immer weniger Ressourcen für Kontakt und Zusammenarbeit zur Verfügung“</i>

Gefragt nach den Herausforderungen geben die Befragten am häufigsten an, dass sie derzeit keine Herausforderungen in der Zusammenarbeit mit der Stadt Linz sehen bzw. diese positiv bewerten. Am zweithäufigsten beinhalteten die Kommentare der Befragten Herausforderungen im Bereich der Bürokratie, wobei u.a. aufwendige Vorgehensweisen und lange Wartezeiten kritisiert wurden. Herausforderungen in der Finanzierung beziehen sich laut

¹³ nach ihrer Häufigkeit aufgelistet, beginnend beim am häufigsten genannten

Verantwortliche der sozialen Einrichtungen beispielsweise auf knappe finanzielle Ressourcen, vorhandenen Spardruck oder getätigte Einsparungen auf öffentlicher Seite. Die Befragten sehen zudem Schwierigkeiten in der Zusammenarbeit zwischen den Einrichtungen und der Stadt Linz, welche in den unterschiedlichen Vorstellungen und Prioritäten bezüglich des Sozialbereichs und einzelner Leistungen und Angebote begründet sind. Neben den teilweise zu geringen finanziellen Mitteln, gaben die Befragten auch fehlende zeitliche und personelle Ressourcen an, welche in der Zusammenarbeit mit der Stadt Linz herausfordernd sind.

3.2.4 Linzer Sozialprogramm: Bedeutung, Anregungen und Wünsche

Hinsichtlich des Sozialprogramms der Stadt Linz konnten die Befragten sowohl die Bedeutung für den Arbeitsalltag als auch Anregungen und Wünsche an das neue Sozialprogramm im Fragebogen in Form offener Fragestellungen vermerken.

Zunächst wurden die befragten Verantwortlichen der Einrichtungen aufgefordert folgende Frage spontan beantworten: „Wenn Sie nun an das Sozialprogramm der Stadt Linz denken: Welche Rolle spielt dieses in Ihrem Arbeitsalltag?“ Die Antworten wurden codiert und in Kategorien zusammengefasst, wobei jene fünf mit den am häufigsten genannten Aspekten (mind. 7 Nennungen je Kategorie) in der untenstehenden Tabelle aufgelistet sind.

Tabelle 12: Rolle des Sozialprogramms im Arbeitsalltag - Darstellung der fünf am häufigsten genannten Aspekte mit mindestens 7 Nennungen (n=77)

Kategorien ¹⁴	Zitate aus dem Fragebogen
Hoher Stellenwert: Abhängigkeit von Entscheidungen, hoher Stellenwert, Zugehörigkeits-Gefühl etc.	„Bezogen auf einzelne Klient*innen eine immense“ „Eine große Rolle. Wir sind von den Entscheidungen abhängig.“ „Hoher Stellenwert“ „Sehr vieles wird in unserer Einrichtung umgesetzt, als Wesentlich erachtet und berücksichtigt“
Leistungen / Angebote: Hervorhebung einzelner Leistungen, Angebote und Aktivitäten etc.	„Der Aktivpass sowie der Kulturpass sind sehr sinnvolle Angebote, die von unserer Zielgruppe sehr gut angenommen werden.“ „Freizeit- und Sozialeinrichtungen sowie Kinderbetreuungs- und Erwachsenenbildungs-einrichtungen der Stadt Linz sind sehr wichtig“ „Sehr wertvoll: Die Sprachförderung für alle Kinder ab 3 Jahren“
Weniger/unbedeutende Rolle: keine Auswirkungen, keine Berührungspunkte etc.	„Bis jetzt keine wirkliche, da das Sozialprogramm für meine Arbeit bis dato keine Auswirkungen in irgendeiner Hinsicht (...) zeigt“ „Derzeit keine Rolle, da es zu keinen Überschneidungen kommt“ „Eher wenig, da wir nicht in die kommunale Zuständigkeit fallen“
Grundlage / Rahmen: Legitimierung der Tätigkeit, Einblick in Leitziele, Vorgabe einer Struktur etc.	„Bekanntnis zu sozialem Engagement in unterschiedlichen Bereichen“ „Wie können unseren Teil in ein größeres Ganzes einordnen“ „Bestimmt den Rahmen unserer Arbeit“ „Gibt bestimmte Richtungen vor.“
Positive Auswirkung auf Zielgruppe: Annahme der Angebote durch Zielgruppe, erleichterte Zugänge, finanzielle Unterstützung etc.	„die Angebote der Stadt Linz [werden] von unseren Klientinnen und Klienten häufig genutzt“ „Erleichtere Zugänge für Klientinnen!“ „Gute Rahmenbedingungen für unsere Klienten, wenn ich da z.B. an die Öffnungszeiten (...) denke“ „mehr Anmeldungen am Nachmittag – durch finanzielle Anreize“

Die Befragten gaben am häufigsten an, dass das Linzer Sozialprogramm in ihrem Arbeitsalltag tatsächlich eine große Rolle spielt bzw. einen hohen Stellenwert einnimmt – nicht zuletzt, da die Einrichtungen z.B. von den Entscheidungen anhängig sind bzw. sich als Teil des Ganzen wahrnehmen. Gleich häufig wurden in den getätigten Kommentaren einzelne Leistungen, Angebote oder Aktivitäten positiv hervorgehoben. Im Gegenzug beinhalten weitere Antworten jene Aspekte, die auf eine eher unbedeutende Rolle des Sozialprogramms im Arbeitsalltag hinweisen. Die Befragten gaben dahingehend beispielsweise an, dass es keine Berührungspunkte mit der täglichen Arbeit gibt oder es zu keinen Überschneidungen kommt. Weitere Teilnehmer/innen der Umfrage sehen das Linzer Sozialprogramm auch als Grundlage und Rahmen für ihre tägliche Arbeit an, das ihnen beispielsweise Richtungen und Strukturen vorgibt oder ihre Tätigkeit und ihr soziales Engagement legitimiert. Auch positive

¹⁴ nach ihrer Häufigkeit aufgelistet, beginnend beim am häufigsten genannten, wobei die ersten beiden Kategorien gleich häufig genannt wurden

Auswirkungen auf die jeweiligen Zielgruppen werden von den befragten Verantwortlichen der Einrichtungen beobachtet, indem beispielsweise einzelne Angebote gut genutzt und deren Zugänge erleichtert werden.

In einem zweiten Schritt hatten die Befragten die Möglichkeit ihre Ideen und Wünsche für das neue Sozialprogramm einzubringen: „Welche Anregungen und Wünsche für/an das neue Linzer Sozialprogramm haben Sie?“ Die Nennungen wurden wiederum codiert und kategorisiert. Die fünf „größten Kategorien“ mit mind. 7 zugeordneten Nennungen sind in nachfolgender Tabelle dargestellt.

Tabelle 13: Anregungen und Wünsche für das Sozialprogramm - Darstellung der fünf am häufigsten genannten Aspekte (n=67)

Kategorien ¹⁵	Zitate aus dem Fragebogen
Erarbeitung und Gestaltung des Sozialprogramms: Weiterverfolgung von Maßnahmen aus 2011, Mitgestaltung, innovative Ideen, digitale Version, Qualität vor Quantität etc.	<i>„Erarbeitung eines Sozialprogrammes, das Neues aufnimmt und Bewährtes anpasst.“ „Innovative Ideen am Puls der Zeit“ „Konkrete Aufgaben und keine leeren Phrasen“ „Mehr Lebendigkeit“</i>
Fokus Soziales / soziale Landschaft in Linz: Gute Standards, breite soziale Landschaft, flächendeckende Angebote, Linz als Sozialhauptstadt etc.	<i>„Vielfalt an Engagement und Angeboten in der Stadt Linz“ „Mehr Platz für Gemeinwesenarbeit als präventives Angebot zur Förderung des Zusammenlebens“ „Flächendeckend soll es Angebote geben, die ohne große Hürden für die Klient/inn/en zugänglich sein sollen“</i>
Kinderbetreuung: Ansehen fördern, kleinere Einrichtungen/Gruppen, Angebote erweitern, Sozialarbeiter/innen in Einrichtungen etc.	<i>„dass sich die Stadt Linz für kleinere Gruppengrößen einsetzt und damit richtig lässig und innovativ dasteht“ „kleinere Gruppen und damit verbunden bessere, vielfältigere Angebote“ „Unterstützung der Eltern und unserer Einrichtung durch qualifizierte Sozialarbeiter/innen und/oder Psycholog/inn/en“</i>
Personal: Führungskultur, Weiterbildung, weniger Fluktuation, Transparenz etc.	<i>„auf persönliche Wünsche der Mitarbeiter eingehen“ „Bildung und Sensibilisierung der Mitarbeiter ist bedeutsam“ „Gut zugängliche, kostenlose (...) Workshops/Weiterbildung für das Personal“ „gute Zusammenarbeit auf Augenhöhe“</i>
Wohnen: Leistbares Wohnen, eigener Wohnraum etc.	<i>„Sehr wichtig wäre es, den sozialen Wohnbau weiter zu fördern und auszubauen und sozialen Randgruppen passendere Angebote zur Verfügung zu stellen, um das Konfliktpotenzial im öffentlichen Bereich zu verringern.“</i>

¹⁵ nach ihrer Häufigkeit aufgelistet, beginnend beim am häufigsten genannten

Die erste Kategorie bezieht sich einerseits auf den Erarbeitungsprozess des Sozialprogramms, der sich durch die Involvierung von Expert/inn/en aus Praxis (Fachkräfte und Zielgruppe) und Wissenschaft auszeichnen sollte und andererseits auf die inhaltliche Ausgestaltung, welche durch Qualität und Aussagekraft, unter Rückgriff auf Bewährtes bei gleichzeitiger Offenheit für Neues und Innovatives, gekennzeichnet sein sollte. Die zweite Kategorie beinhaltet Wünsche an die soziale Landschaft in Linz, welche vielfältig, flächendeckend und qualitativ hochwertig sein sollte. Eine weitere Kategorie fasst unterschiedliche Anregungen und Wünsche im Kontext der Kinderbetreuung – z.B. Verkleinerung der Gruppen und Vergrößerung des Angebots. Weitere Nennungen wie Wünsche an die Führungskultur, Weiterbildungsmaßnahmen, Schritte gegen Fluktuation, etc. ließen sich dem Themenbereich „Personal“ zuordnen. Auch dem Bereich „Wohnen“ (z.B. Förderung und Ausbau des sozialen Wohnbaus) sollte im neuen Sozialprogramm ausreichend Beachtung geschenkt werden.

3.2.5 Zusammenfassung

Zusammenfassend lässt sich hinsichtlich der Zielgruppen-Charakteristik festhalten, dass das **Geschlechterverhältnis** der Zielgruppen der befragten Einrichtungen ausgewogen ist, mit Ausnahme der Einrichtungen für Ältere und Betagte, in denen der Frauenanteil überwiegt. Hinsichtlich der **Sprache** überwiegt Deutsch als Erstsprache insbesondere in Einrichtungen für Ältere und Betagte. Einrichtungen für Kinder und Familien haben hingegen vergleichsweise am häufigsten Kontakt mit Menschen nicht deutscher Muttersprache. Die **finanzielle Lage** und die **Bildungsabschlüsse** von Menschen, die sich an Linzer Sozialeinrichtungen für Jugendliche und junge Erwachsene, für Menschen mit Beeinträchtigung und für Menschen in besonderen sozialen Lagen wenden, sind tendenziell schlechter bzw. geringer, als jene der anderen Zielgruppen. Am stärksten variieren, je nach primärer Zielgruppe der Einrichtungen, das durchschnittliche **Alter** der Zielgruppen und der Anteil an Personen, die eine **Beeinträchtigung** aufweisen. Einrichtungen für Kinder und Familien und für Jugendliche und junge Erwachsene haben somit erwartungsgemäß eine jüngere Zielgruppe als die anderen Einrichtungstypen. Eine körperliche oder geistige Beeinträchtigung tritt tendenziell am häufigsten in Einrichtungen für Menschen mit Beeinträchtigungen und für Ältere und Betagte auf.

Die häufigsten **sozialen Probleme**, mit denen sich die Zielgruppen an die Sozialeinrichtungen wenden, lassen sich wie folgt zusammenfassen:

- Einrichtungen für Kinder und Familien: Erziehungsprobleme, sprachliche Defizite
- Einrichtungen für Jugendliche und junge Erwachsene: Krisensituationen, fehlender familiärer Rückhalt, Schulprobleme, fehlende berufliche Qualifizierung
- Einrichtungen für Ältere und Betagte: Körperliche Einschränkungen, dementielle Erkrankungen, psychische Belastungen bzw. Erkrankungen
- Einrichtungen für Menschen mit Beeinträchtigung: Körperliche Einschränkungen, Konzentrations- bzw. Lernschwächen, sprachliche Defizite
- Einrichtungen für Menschen in besonderen sozialen Lagen: finanzielle Probleme und Schulden, Arbeitslosigkeit, fehlende berufliche Qualifizierung, Wohnungslosigkeit, Gewalterfahrung und Traumata, Suchterkrankungen

Insgesamt betrachtet lässt sich festhalten, dass Einrichtungen für Menschen in besonderen sozialen Lagen und Einrichtungen für Jugendliche und junge Erwachsene am stärksten mit unterschiedlichen Problemstellungen konfrontiert sind, wohingegen die befragten Verantwortlichen von Einrichtungen für Kinder und Familien, Ältere und Betagte sowie für Menschen mit Beeinträchtigungen eine vergleichsweise geringe Anzahl an zentralen Problemlagen ihrer Zielgruppe nennen.

Als **besondere Herausforderungen** in der Zusammenarbeit mit den Zielgruppen nennen die befragten Verantwortlichen der Einrichtungen die schwierige Kommunikation mit den Klient/inn/en aufgrund mangelnder Deutschkenntnisse, die zunehmende Anzahl an psychischen Erkrankungen und Beeinträchtigungen sowie die fehlenden bzw. knappen personellen Ressourcen.

Als zentrale **Aufgaben bzw. Leistungen** aller befragten sozialen Einrichtungen können die Betreuung und Beratung ihrer Zielgruppen genannt werden. Wichtige Aufgabengebiete, über die verschiedenen Zielgruppen hinweg, stellen außerdem die Begleitung der Klient/inn/en, Fort-/Bildungsangebote bzw. das Angebot von Aktivitäten/Kursen (mit Ausnahme der Einrichtungen für Menschen in besonderen sozialen Lagen) und das Anbieten von Raum (mit Ausnahme der Einrichtungen für Menschen mit Beeinträchtigung) dar.

Der **Zugang zur Zielgruppe** wird insgesamt positiv beurteilt. Einrichtungen für Ältere und Betagte sowie jene für Jugendliche und junge Erwachsene beurteilen die Zielgruppenorientierung insgesamt kritischer. Einrichtung für Jugendliche und junge Erwachsene beurteilen die Erreichbarkeit ihrer Zielgruppe kritischer.

Partizipation der Zielgruppen ist bisher vor allem bei Maßnahmen, die diese selbst betreffen, zu finden, bei strategischen und planerischen Tätigkeiten findet kaum Einbeziehung der Klient/inn/en statt. Einrichtungen für Menschen mit Beeinträchtigungen weisen den geringsten Anteil an Partizipation der Zielgruppe auf. Einrichtungen für Kinder und Familien bzw. Ältere und Betagte beteiligen die Zielgruppe bei Maßnahmen nur teilweise. Ähnlich dazu ist **Ehrenamt und Freiwilligenarbeit** in manchen Einrichtungsgruppen kaum etabliert. Zudem nehmen die Befragten, dort wo ehrenamtliche und freiwillige Mitarbeiter/innen einbezogen werden, kaum eine Entlastungswirkung wahr.

Als besonders **positiv beurteilte Rahmenbedingungen** können der hohe Stellenwert von Qualitätssicherung, die funktionierende interne Kommunikation und die gute Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen genannt werden. Mangelnde personelle und zeitliche Ressourcen, sowie teilweise suboptimale räumliche Ressourcen und die Arbeitszeitgestaltung (Einrichtungen für Menschen in besonderen sozialen Lagen) stellen die **kritisch beurteilten Rahmenbedingungen** dar.

Zum „Ressourcenproblem“ hinzu kommt ein dominantes Problem des **Personalmanagements** aller Einrichtungsgruppen - nämlich die Rekrutierung von Fachkräften. Fluktuation und geringe Bindung der Mitarbeiter/innen stellt spezifisch für Einrichtungen für Kinder und Familien sowie für Ältere und Betagte eine Herausforderung dar. Die befragten Verantwortlichen der Einrichtungen sehen die Unterstützungsmöglichkeiten in erster Linie in einer Erhöhung der personellen Ressourcen, einem Aus- und Umbau an Aus- und

Weiterbildungsangeboten sowie einer adäquaten finanziellen Entlohnung der Beschäftigten im Sozialbereich.

Der Einsatz **neuer Technologien** im Arbeitsalltag beschränkt sich auf klassische Geräte bzw. Formen (Computer, Smartphone, Email, Internet). Neue soziale Medien haben eine geringe Relevanz. Der Nutzen von neuen Technologien im Arbeitsalltag wird überwiegend in der Erleichterung der Dokumentation der Arbeit gesehen.

Potenzial für die Verbesserung der Situation der Zielgruppe verorten die Befragten in der Verbesserung von Rahmenbedingungen (auch auf politischer bzw. gesetzlicher Ebene), der Erhöhung finanzieller Ressourcen, der Schaffung zusätzlicher Angebote und Aktivitäten und durch die Unterstützung von verschiedenen Zielgruppen im Bereich des Wohnens.

Mit Blick auf die Zusammenarbeit der sozialen Einrichtungen ist festzuhalten, dass diese **gut vernetzt** sind, d.h. sie arbeiten großteils mit anderen sozialen Einrichtungen zusammen. Im Vergleich zu den anderen Einrichtungsgruppen trifft dies auf Einrichtungen für Menschen mit Beeinträchtigung in geringerem Ausmaß zu. Insgesamt wird die Zusammenarbeit überwiegend als **hilfreich** erlebt. Besonders hilfreich wird die einrichtungsübergreifende Zusammenarbeit von Einrichtungen für Menschen in besonderen sozialen Lagen und für Jugendliche und junge Erwachsene wahrgenommen, weniger Unterstützung durch die Zusammenarbeit erleben Einrichtungen für Menschen mit Beeinträchtigungen. Die Zusammenarbeit zwischen Einrichtungen konzentriert sich auf den **Austausch über Klient/inn/en**. Insbesondere Einrichtungen für Jugendliche und junge Erwachsenen tauschen sich häufig über die Zielgruppe aus, während der einrichtungsübergreifende Austausch bei den Zielgruppen Kinder und Familien sowie Ältere und Betagte eine geringere Rolle spielt. Für alle Einrichtungsgruppen gilt, dass der strategische und innovative Austausch ausbaufähig ist. Aus der Perspektive der Befragten könnte die **Zusammenarbeit** der sozialen Einrichtungen durch mehr zeitliche Ressourcen, bessere Vernetzung, mehr und regelmäßigen Austausch **gefördert** werden.

Auch mit der **Stadt Linz** sind die sozialen Einrichtungen gut vernetzt, wenngleich die Zusammenarbeit in **unterschiedlicher Intensität** stattfindet. Einrichtungen für Kinder und Familien praktizieren eine besonders intensive Zusammenarbeit mit der Stadt Linz.

Das **Linzer Sozialprogramm** spielt **im Arbeitsalltag** vieler sozialer Einrichtungen eine große Rolle was sich einerseits auch in der positiven Erwähnung einzelner Leistungen, Angebote oder Aktivitäten, andererseits in der Wahrnehmung des Sozialprogramms als Grundlage und Rahmen der täglichen Arbeit widerspiegelt. Jene Einrichtungen, die dem Sozialprogramm eine eher unbedeutende Rolle im Arbeitsalltag zuschreiben, sehen keine Berührungspunkte bzw. Überschneidungen des Sozialprogramms mit ihrer täglichen Arbeit.

Die **Vorschläge und Wünsche für das neue Linzer Sozialprogramm** beziehen sich einerseits auf die Metaebene (Entstehung und Gestaltung des Sozialprogramms, soziale Landschaft in Linz), andererseits auf konkrete Themenbereiche (Bereich der Kinderbetreuung und des Wohnens) und auf Rahmenbedingungen im Bereich des Personalmanagements.

4. Resümee

Die in diesem Bericht dargestellten zentralen Ergebnisse zeigen einige wichtige Aspekte und Möglichkeiten für die Gestaltung des neuen Linzer Sozialprogramms 2020 auf. Ausgehend davon werden im Folgenden Anregungen für das Aufgreifen wesentlicher Erkenntnisse skizziert.

Allen voran haben die Erhebungen gezeigt, dass ein unterschiedliches **Begriffsverständnis** „**sozialer Innovationen**“ besteht und aus Sicht der befragten Expert/inn/en konkrete soziale Innovationen schwer fassbar sind.

- Es sollte daher die Entwicklung einer gemeinsamen Definition von „sozialer Innovation“ angedacht und im neuen Sozialprogramm abgebildet werden.
- Die Öffentlichkeit könnte zudem aktiv an den Begriff und die Bedeutung sozialer Innovationen herangeführt und darüber aufgeklärt werden. Diese Öffentlichkeitsarbeit könnte als eigener Programmpunkt im Sozialprogramm verankert werden.

Das **Zustandekommen** und die **Umsetzung neuer sozialer Praktiken** in sozialen Einrichtungen werden von zahlreichen Faktoren beeinflusst, welche sich beispielsweise auf gesellschaftlicher oder finanzieller Ebene, im Bereich der öffentlichen Verwaltung, der Organisationen und handelnden Personen sowie in der Zusammenarbeit und Vernetzung verorten lassen.

- Um das Zustandekommen und die Umsetzung sozialer Innovationen zu fördern bräuchte es zusätzliche Strukturen und Prozesse. Dazu zählen beispielsweise das Erkennen von Problemen und das rasche Handeln durch politische Entscheidungsträger/innen, eine langfristige und ausreichende Finanzierung, die Förderung von Potenzialen innerhalb der Einrichtungen, einrichtungsübergreifend und in der Zivilbevölkerung sowie der Aufbau und die Förderung von Netzwerken.

Die **Herausforderungen und sozialen Probleme**, mit denen sich soziale Einrichtungen in Linz konfrontiert sehen, variieren je nach primärer Zielgruppe. Während Einrichtungen für Kinder und Familien, für Ältere und Betagte sowie für Menschen mit Beeinträchtigung am häufigsten mit zielgruppentypischen Problemlagen zu tun haben, sind Einrichtungen für Menschen in besonderen sozialen Lagen und Einrichtungen für Jugendliche und junge Erwachsene mit vielen unterschiedlichen Problemstellungen konfrontiert.

- Hier stellt sich die Frage, ob das Bewusstsein dafür gefördert werden sollte bzw. in welcher Art dies geschehen kann oder soll. Zudem ist möglicherweise eine zusätzliche

Unterstützung seitens der Stadt Linz für jene Einrichtungen sinnvoll, die mit Zielgruppen arbeiten, welche viele unterschiedliche Problemlagen aufweisen.

Die **Beteiligung und Mitwirkung** der **Zielgruppen** in strategischen und planerischen, aber auch bei operativen Tätigkeiten, zeigt Potential, ist jedoch laut Befragung der Einrichtungen ausbaufähig. Die Partizipation der Zielgruppen findet bisher vor allem bei Maßnahmen statt, welche diese selbst betreffen.

- Bei der Gestaltung des neuen Sozialprogramms könnte die Einbeziehung und Mitwirkung Betroffener berücksichtigt und als Möglichkeit in den Maßnahmen mitgedacht werden, um zukünftig das vorhandene Potential der Klient/inn/en verstärkt zu nutzen.

Die Ergebnisse der Befragung verdeutlichen, dass in den Linzer Sozialeinrichtungen Probleme im **Personalmanagement** bestehen. Insbesondere die Rekrutierung von Fachkräften gestaltet sich in allen Einrichtungsgruppen als schwierig. Fluktuation und geringe Bindung der Mitarbeiter/innen stellen spezifisch für Einrichtungen für Kinder und Familien sowie für Ältere und Betagte eine Herausforderung dar.

- Hier stellt sich die Frage, ob und in welcher Form die Stadt Linz einen Beitrag zur Verbesserung der Situation im Personalmanagement leisten kann. Es könnte eine Investition in die Qualifizierung und Bindung der Beschäftigten in den sozialen Einrichtungen erfolgen, beispielsweise durch den Aus- oder Umbau von Lehrgängen oder die Einführung zusätzlicher Anerkennungen und Auszeichnungen für Beschäftigte im Sozialbereich, um die Attraktivität des Berufsbilds zu steigern.

Im Bereich **Ehrenamt und Freiwilligenarbeit** verdeutlichen die Ergebnisse, dass die Einbindung von freiwilligen und ehrenamtlichen Mitarbeiter/innen kaum eine Entlastungswirkung in den Einrichtungen wahrnehmen lässt.

- An dieser Stelle sollte über die Förderung einer sinnvollen und effektiveren Einbeziehung von Freiwilligen in sozialen Einrichtungen in Linz nachgedacht und die dazu notwendigen Rahmenbedingungen und Ressourcen geschaffen werden.

Hinsichtlich **neuer Technologien** zeigt die Befragung, dass deren Einsatz in den sozialen Einrichtungen in Linz auf klassische Geräte und Formen beschränkt ist und neue soziale Medien eine geringe Relevanz aufweisen. Der Nutzen von neuen Technologien im Arbeitsalltag wird überwiegend in der Erleichterung der Dokumentation der Arbeit gesehen.

- Es sollte eine Auseinandersetzung mit der Sinnhaftigkeit und dem Potential von Technologien und neuen Medien in sozialen Einrichtungen in Linz stattfinden sowie die notwendige technische Ausstattung und die Möglichkeiten zur Förderung von Akzeptanz und Knowhow diskutiert werden.
- Im Zusammenhang mit der zunehmenden Digitalisierung ist die Bedeutung des „Nutzens von neuen Technologien“ für soziale Einrichtungen zu hinterfragen – Aspekte daraus könnten in die Gestaltung des neuen Sozialprogramms miteinfließen.

Die **Zusammenarbeit** zwischen unterschiedlichen Einrichtungen ist laut Befragung der Verantwortlichen Linzer Sozialeinrichtungen Großteils gegeben, beschränkt sich jedoch stark auf den Austausch über Klient/inn/en. Mit der Stadt Linz wird ein hoher Vernetzungsgrad in unterschiedlichen Intensitäten angegeben.

- An dieser Stelle kann auf die Förderung und Intensivierung der Zusammenarbeit auf strategischer und planerischer Ebene zwischen den sozialen Einrichtungen, aber auch mit der Stadt Linz verwiesen werden. Konkrete Maßnahmen wie beispielsweise die Institutionalisierung von regelmäßigen Treffen oder „Runde Tische“ können dieses Ziel unterstützen.

Die befragten Verantwortlichen der sozialen Einrichtungen verliehen in der Erhebung immer wieder ihrer Zufriedenheit mit unterschiedlichen Aspekten wie den vorhandenen sozialen Angeboten, der gut funktionierenden Zusammenarbeit mit der Stadt Linz oder dem aktuellen Sozialprogramm Ausdruck. Sie äußerten aber auch zahlreiche konkrete Wünsche und Ideen, welche bei der Gestaltung des neuen Linzer Sozialprogramms aufgegriffen werden sollten. Beispielhaft sind im Folgenden einige davon aufgelistet:

- Aktive Mitgestaltung beim Sozialprogramm durch Expert/inn/en, Akteure/Akteurinnen und Betroffene
- Integration neuer innovativer Ideen in das neue Sozialprogramm unter Beibehaltung von Bewährtem
- Flächendeckende, vielfältige soziale Angebote mit einem erleichterten Zugang für die Klient/inn/en
- Leistbares Wohnen für alle Zielgruppen und Forcierung des sozialen Wohnbaus in Linz

- Steigerung der finanziellen Mittel und Verbesserung der Rahmenbedingungen in den Einrichtungen (mehr personelle und zeitliche Ressourcen, bessere Räumlichkeiten etc.)
- Optimierung der Vernetzung und Kooperation unter den Einrichtungen

Abschließend lässt sich festhalten, dass die Abbildung des sozialen Dienstleistungsangebotes in Linz im Sozialprogramm wünschenswert wäre, damit die Leistungen und Angebote der Einrichtungen im Überblick auch nach außen sichtbar sind.

5. Literaturverzeichnis

habiTAT (2019): Über uns. Verfügbar unter: https://habitat.servus.at/?page_id=14 [Datum des Zugriffs: 18.11.2019]

Hörzing, K./Bacher, J./Mitter, H. (2019): Präsentation „Sozialprogramm 2020, erste Überlegungen“, Linz.

KOOPARBEIT EG (2019): Aktuelle Projekte. Verfügbar unter: <http://www.kooperarbeit.at/> [Datum des Zugriffs: 18.11.2019]

Mayring, P. (2015): Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken. 12., überarbeitete Auflage. Weinheim.

Otelo eGen (2019): Otelo eGen. Verfügbar unter: <https://www.oteloegen.at/> [Datum des Zugriffs: 18.11.2019]

Stadt Linz (2019): Ordnungsdienst stärkt Sozialarbeit. Projekt mit der Volkshilfe startet am 1. Februar. Verfügbar unter: https://www.linz.at/medienservice/2019/201901_99426.php [Datum des Zugriffs: 18.11.2019]

Verein FRANCK Kistl (2019): Willkommen im Franck Kistl. Verfügbar unter: <http://www.franckkistl.at/> [Datum des Zugriffs: 18.11.2019]

Zapf, W. (1989) Über soziale Innovationen. Soziale Welt, 40, (1), 170-183.

6. Anhänge

6.1 Anhang A: Qualitativer Leitfaden

Leitfadeninterview

Datum:.....

Interviewerin:

Interviewnummer:

Interviewee:

Funktion:.....seit:

Beginn des Interviews:.....

Ende des Interviews:

Besonderheiten:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Kurze Besprechung des Interviewrahmens

- Begrüßen & Bedanken für Bereitschaft
- Zeitrahmen: ca. 25 bis 35 Minuten
- Ziel des Interviews:
An Ihre Erfahrungen und Ihr Wissen über soziale Innovationen anzuknüpfen, Ihre Einschätzungen zu den Möglichkeiten und Herausforderungen sozialer Innovationen im Umfeld von sozialen Einrichtungen zu erfragen und Best-Practice Beispiele kennenzulernen.
- Vertraulichkeit/Anonymität:
„Während des Gespräches möchte ich Notizen machen und dieses aufzeichnen, um das Gespräch verschriftlichen und auswerten zu können. Ihre Aussagen werden, entsprechend der DSGVO, anonymisiert und vertraulich behandelt.“ Sind Sie damit einverstanden?
- **Aufnahme starten**

Was ist „soziale Innovation“:

- Bereits 1989 wurde der Begriff „Soziale Innovation“ folgendermaßen definiert:
„Soziale Innovationen sind **neue Wege**, Ziele zu erreichen, insbesondere **neue Organisationsformen**, neue **Regulierungen**, neue **Lebensstile**, die die **Richtung des sozialen Wandels verändern**, **Probleme besser lösen** als frühere Praktiken, und die deshalb **wert sind nachgeahmt** und **institutionalisiert zu werden**“
Zapf, Wolfgang. 1989. Über soziale Innovationen. Soziale Welt, 40, (1), 170-183.
- Inwieweit ist diese Definition aus Ihrer Sicht **nach wie vor aktuell**?
 - ... deckt sich mit dem Verständnis der Wissenschaft? (z.B. aktuellen wissenschaftlichen Arbeiten?)
 - ... deckt sich mit dem Verständnis der Praxis? (z.B. bzgl. Ansätzen zur Problemlösung?)
- Welche **Aspekte fehlen** Ihrer Ansicht nach?
 - z.B. Annahme/Anwendung durch betroffene soziale Gruppe (Arbeitsdefinition des ZSI) bzw. Beeinflussung bestimmter sozialer Gruppen
 - Erwähnung von im Zuge des sozialen Wandels neu entstandenen Problemen (Arbeitsdefinition des ZSI)

Was leistet „soziale Innovation“:

Bitte denken Sie nun konkret an soziale Innovationen in sozialen Einrichtungen:

- Was macht eine Innovation zur **sozialen Innovation**?
 - Worin unterscheiden sich soziale Innovationen von anderen Innovationen, z.B. aus dem Profit-Bereich?
- Was **zeichnet** eine soziale Innovation einer sozialen Einrichtung **aus**?
 - z.B. im Hinblick auf Aspekt der Neuheit, beteiligte AkteurInnen, Zielgruppe(n), Zielsetzung(en), Nutzendimension, Akzeptanz, Anwendung, Verbreitung...
 - konkret beispielsweise: Veränderung bisher üblicher Organisationsstrukturen, Entwicklung gänzlich neuer Organisationsformen, Einsatz neuer BürgerInnen-beteiligungsmodelle, Anwendung neuer Entscheidungsfindungsstrukturen, Entwicklung neuer Dialogformen, Vernetzung bisher nicht kooperierender Akteure, Schaffung neuer Muster der Bedürfnisbefriedigung, Entwicklung neuartiger Dienstleistungen... wie z.B. Tauschring/Tauschkreis, Mehrgenerationenwohnhaus, Urban Gardening, Umsonstladen...

Beispiele sozialer Innovationen

Bitte denken Sie nun konkret an neue soziale Praktiken in sozialen Einrichtungen:

- Welche neuen sozialen Praktiken der letzten Jahre, die ihre Anwendung in sozialen Einrichtungen finden, sind Ihnen **bekannt**?
 - Was macht diese neuen sozialen Praktiken innovativ? Wodurch **zeichnen** sie sich **aus**?
 - Welche davon erachten Sie persönlich als besonders **praktikabel** und **nützlich**?
 - Worin bestehen die **positiven Auswirkungen**?

Beispiele technischer Innovationen in sozialen Einrichtungen

- Fallen Ihnen speziell **technische Innovationen** der letzten Jahre ein, die für die Erleichterung des Arbeitsalltags in sozialen Einrichtungen entwickelt wurden?
 - In welchen **Bereichen** bzw. Settings werden diese **angewendet**, z.B. Pflegebereich, in der Beratung...
 - Sehen Sie für technische Innovationen in sozialen Einrichtungen noch Potenziale und Möglichkeiten, die bisher noch nicht genutzt wurden?

Bedingungen sozialer Innovationen – Was braucht es?

- Welche **Bedingungen** begünstigen das **Zustandekommen** von sozialen Innovationen bzw. welche **Voraussetzungen** braucht es Ihrer Meinung nach, damit soziale Innovationen in sozialen Einrichtungen implementiert/**umgesetzt** werden können?
 - Beispielsweise: Vorhandensein einer zentralen Person bzw. einer effizient arbeitenden Kerngruppe, Verhältnis der sozialen Innovation zu Technik, Prozess: top-down vs. bottom-up...
- Welche **Bedingungen** begünstigen den **Erfolg** von sozialen Innovationen in sozialen Einrichtungen?
 - Was braucht es, damit neue soziale Praktiken das erfüllen, wofür sie gemacht werden?

Herausforderungen und Grenzen sozialer Innovationen

- Worin bestehen Ihrer Erfahrung bzw. Beobachtung nach, die **Herausforderungen und Probleme** in der **Implementierung/Umsetzung** von neuen sozialen Praktiken in sozialen Einrichtungen?
 - Sehen Sie **spezielle Herausforderungen** bei der Implementierung/Umsetzung sozialer Innovationen in sozialen Einrichtungen, die möglicherweise in anderen Branchen/Betrieben nicht auftreten würden?
 - Beispielsweise: Finanzierungsschwierigkeiten, Konflikte mit KooperationspartnerInnen, personelle und organisatorische Schwachstellen in den Einrichtungen/Projekten selbst, Akzeptanzprobleme in der Bevölkerung/bei den Zielgruppen, juristische Hürden, Defizite in den Bereichen Politik und Verwaltung, technische/mediale Herausforderungen...
- Worin bestehen die **Herausforderungen und Probleme**, um die **Ziele** neuer sozialer Praktiken zu **erreichen**?
- Worin sehen Sie die **Grenzen** sozialer Innovationen in sozialen Einrichtungen?
 - Woran scheitern gute Ideen möglicherweise?

Übertragung/Verbreitung sozialer Innovationen

- Aber es gibt ja bereits gelungene Beispiele sozialer Innovation.
Inwiefern ist eine **Übertragung/Verbreitung** erfolgreicher Beispiele auf andere soziale Einrichtungen bzw. auf soziale Einrichtungen in Linz möglich?
 - Worin bestehen möglicherweise die **Schwierigkeiten** in der **Übertragung** erfolgreicher Beispiele?
 - Beispielsweise im Hinblick auf: lokaler Kontext, Zielgruppe(n), beteiligte AkteurInnen...

Potenziale und Möglichkeiten sozialer Innovationen

- Welche nicht bzw. noch nicht ausgeschöpften **Potenziale** und **Möglichkeiten** sehen Sie für soziale Innovationen in sozialen Einrichtungen?
 - Wie schätzen Sie die **Entwicklung** neuer sozialer Praktiken in den nächsten Jahren ein?
- Was braucht es Ihrer Meinung nach, damit es mehr soziale Innovationen geben kann?

Abschluss

- Gibt es sonst noch etwas, was Sie mir zu neuen sozialen Praktiken in sozialen Einrichtungen sagen möchten?

Vielen Dank!

6.2 Anhang B: Quantitativer Fragebogen



Sehr geehrte Damen und Herren!

In den vergangenen Jahren haben sich die Stadt Linz und ihre Bevölkerung stark verändert. Ein anhaltender Babyboom, stetiger Zuzug und die steigende Lebenserwartung führen dazu, dass die Stadt Linz kontinuierlich wächst.

Dies bringt natürlich Herausforderungen mit sich, denen gemeinsam begegnet werden soll. Damit dies gut gelingen kann, möchte die Stadt Linz – im Sinne moderner Stadtentwicklung – mit dem „neuen Sozialprogramm 2020“ eine entsprechende Grundlage dafür schaffen.

Das neue Sozialprogramm soll auf Ihren Erfahrungen, Einschätzungen und Sichtweisen zur aktuellen und zukünftigen „sozialen Lage“ der Stadt Linz aufbauen. Für diesen Zweck wurden wir von der Stadt Linz beauftragt, eine Befragung der Linzer Sozialeinrichtungen durchzuführen und bitten Sie: Helfen Sie mit, indem Sie die dafür relevanten Fragen beantworten!

DANKE, dass Sie sich ca. 15 bis 20 Minuten Zeit nehmen, um diesen Fragebogen auszufüllen.

Ihre Angaben werden anonym erfasst* - ein Rückschluss auf Sie und Ihre Einrichtung ist nicht möglich. Die Teilnahme ist freiwillig!

Herzlichen Dank für Ihren wertvollen Beitrag!

Karin Hörzing
Vizebürgermeisterin der Stadt Linz

Daniela Wetzelhütter
FH Assistenzprof. der FH Oberösterreich, Campus Linz

PS: Bei Fragen können Sie sich gerne an Katrin Hasengruber (FH Linz) wenden: Tel. 050804-55080

Infoblatt zum Datenschutz

Aufgrund der Datenschutzverordnung (DSGVO) möchten wir Sie hiermit über die Erfassung und Verwendung der, im Zuge der wissenschaftlichen Begleitung zur Entwicklung des „**Linzer Sozialprogramms 2020**“, erhobenen Daten informieren.

Ihre anonymen Daten dürfen nur von autorisierten und zur Verschwiegenheit verpflichteten projektbeteiligten Personen, die dem Projektverantwortlichen zuzurechnen sind, eingesehen werden. Die erhobenen Daten werden nicht an Dritte weitergegeben. Jene Personen, die Einsicht in die Daten erhalten werden, sind unten angefügt.

Ihre Daten werden sobald als möglich weiter anonymisiert (pseudonymisiert). Bei der Pseudonymisierung werden Daten, durch die Sie eventuell identifiziert werden könnten, wie z.B. **Geschlecht oder Alter**, entfernt und durch einen Code ersetzt.

Im Bereich der Forschung finden Betroffenen-Rechte keine Anwendung, insoweit die Erreichung von wissenschaftlichen Forschungszwecken gemäß § 89 Abs.1 DSGVO voraussichtlich unmöglich gemacht oder ernsthaft beeinträchtigt wird.

Im Projekt beteiligte Personen und Institutionen sind: FH-Assistenzprof. Dr.ⁱⁿ Daniela Wetzelhütter, Mag.^a Katrin Hasengruber, Mag.^a (FH) Tina Ortner, BSc., FH Oberösterreich, Campus Linz.

Sollten Sie Fragen zum Datenschutz haben, wenden Sie sich bitte an folgenden **Ansprechpartner** an der FH Oberösterreich:

FH-Assistenzprof. Dr.ⁱⁿ **Daniela Wetzelhütter** (daniela.wetzelhuetter@fh-linz.at)

FH Oberösterreich, Campus Linz; Garnisonstraße 21, 4020 Linz/Austria

Telefon: +43 (0)50804-52430 wenden.

Soziale Einrichtung

Zunächst ein paar Fragen zur Einrichtung, in der Sie tätig sind.

- 1) **Wo** - in welchem Teil von **Linz** - befindet sich/befinden sich **die soziale/n Einrichtung/en**, für die Sie verantwortlich sind?

Bitte orientieren Sie sich an der Abbildung.



Linz-Nord
(Urfahr-Zentrum,
Pöstlingberg,
Magdalena,
Auhof)

Linz-Süd
(Neue Heimat,
St. Kleinmünchen, Auwiesen,
Dornach-
Ebelsberg, Pichling,
Solarcity)

Linz-Ost
(Frankviertel, Hafenviertel)

Linz-West
(Linz-Mitte, Alte & Neue
Innenstadt, Froschberg,
Bindermichl, Spallerhof,
Keferfeld-Oed)

- 2) **Träger der Einrichtung:**
- öffentlich (Bund, Land, Stadt)
 - frei-gemeinnützig (NGO, konfessionell, Vereine, Verbände etc.)
 - privat-gewerblich (private Pflegedienste, private Kinderbetreuung etc.)

- 3) **Gründungsjahr der Einrichtung:** _____ (Jahreszahl)

Gründungsjahr ist mir nicht bekannt

- 4) **Für wie viele Einrichtungen in Linz sind Sie verantwortlich?**

_____ Einrichtungen

- 5) **Aktuelle Zahl der MitarbeiterInnen in der Einrichtung/den Einrichtungen, für die Sie verantwortlich sind:**

Anzahl festangestellter MitarbeiterInnen: _____

Anzahl festangestellter MitarbeiterInnen in Vollzeitäquivalenten: in etwa _____

Anzahl freiwillig/ehrenamtlich Tätiger in Vollzeitäquivalenten: in etwa _____

- 6) Wenn Sie nun an die Finanzierung der Einrichtung denken: **Wie hoch ist in etwa der Anteil an Spenden** (von private Personen oder Unternehmen), **durch die sich die Einrichtung derzeit finanziert?** Bitte schätzen Sie den Anteil grob ein!

Ca. _____ % Spenden

Weiß nicht/kein Einblick

Zielgruppe
Nun ein paar Fragen zur Zielgruppe

- 7) Für welche **Zielgruppe** steht Ihre soziale Einrichtung **in erster Linie** zur Verfügung?

Bitte nur die **primäre Zielgruppe** auswählen!

Die soziale Einrichtung, in der ich arbeite, ist da für ...	
Menschen in besonderen sozialen Lagen (Arbeitslosigkeit, Wohnungslosigkeit, Sucht, Armut, Krisensituation)	<input type="checkbox"/>
Kinder und Familien	<input type="checkbox"/>
Jugendliche und junge Erwachsene	<input type="checkbox"/>
Ältere und Betagte	<input type="checkbox"/>
Menschen mit Beeinträchtigungen	<input type="checkbox"/>
Andere, und zwar:	<input type="checkbox"/>

- 8) Bitte versuchen Sie die **Personen**, die das Angebot Ihrer Einrichtung nutzen, anhand der folgenden Merkmale zu **charakterisieren**.

Pro Zeile sind Gegensätze dargestellt. Bitte wählen Sie in jeder Zeile eine Antwort aus.

Beispiel Geschlecht: Sind ausschließlich oder deutlich überwiegend Frauen/Mädchen die Zielgruppe wählen sie die Position ganz links. Wird Ihre Einrichtung von mehr Frauen/Mädchen als Männern/Buben genutzt, klicken Sie bitte das zweite Feld von links an. Ungefähr gleich viele Frauen als Männer ergibt die Mittelposition u.s.w.

Frauen/Mädchen	<input type="checkbox"/>		Männer/Buben				
Erstsprache Deutsch	<input type="checkbox"/>		Nicht deutsche Erstsprache				
Gute finanzielle Lage	<input type="checkbox"/>		Schlechte finanzielle Lage				
Jung (Kinder)	<input type="checkbox"/>		Alt (SeniorInnen)				
Geringe Schulbildung	<input type="checkbox"/>		Hohe Schulbildung				
ohne körperliche/geistige Beeinträchtigung	<input type="checkbox"/>		mit körperlicher/geistiger Beeinträchtigung				

9) Wie häufig wenden sich Personen, die das Angebot Ihrer Einrichtung nutzen, mit folgenden Problemen an die Einrichtung? Bitte wählen Sie in jeder Zeile eine Antwort aus.

	sehr häufig	häufig	manchmal	selten	nie
physische/körperliche Einschränkungen/Erkrankungen	<input type="checkbox"/>				
psychische Belastungen/Erkrankungen	<input type="checkbox"/>				
Dementielle Erkrankungen	<input type="checkbox"/>				
Suchterkrankung	<input type="checkbox"/>				
Konzentrations-/Lernschwächen	<input type="checkbox"/>				
Gewalterfahrung, Traumatisierung	<input type="checkbox"/>				
Fehlende berufliche Qualifizierung	<input type="checkbox"/>				
Arbeitslosigkeit	<input type="checkbox"/>				
Finanzielle Probleme/Schulden	<input type="checkbox"/>				
Wohnungslosigkeit	<input type="checkbox"/>				
Krisensituationen	<input type="checkbox"/>				
soziale Ausgrenzung/Isolation	<input type="checkbox"/>				
Konflikte mit Mitmenschen	<input type="checkbox"/>				
Konflikte mit Behörden	<input type="checkbox"/>				
fehlender Rückhalt/Unterstützung (Familie)	<input type="checkbox"/>				
Fehlende Freiräume/Plätze (zur Erholung/Freizeitgestaltung)	<input type="checkbox"/>				
Probleme in der Vereinbarkeit Beruf und Familie	<input type="checkbox"/>				
Erziehungsprobleme	<input type="checkbox"/>				
Schulprobleme	<input type="checkbox"/>				
sprachliche Defizite	<input type="checkbox"/>				
Sonstiges:	<input type="checkbox"/>				

10) Welche Herausforderungen stellen sich in Ihrer Einrichtung aufgrund Ihrer Zielgruppe?

11) Welche sozialpolitischen Maßnahmen auf kommunaler, Landes- und Bundesebene müssten getroffen werden, um die Situation für Ihre Zielgruppe zu verbessern? (Bitte notieren Sie kurz, was Ihnen spontan einfällt)

12) Gibt es in Ihrer Einrichtung Partizipation/Mitwirkung von KlientInnen?

- Ja Nein (weiter mit Frage 14)

13) Wie stark wirken Ihre KlientInnen mit bei....

	sehr stark	stark	teils / teils	kaum	gar nicht
... Maßnahmen, die diese selbst betreffen	<input type="checkbox"/>				
... Entwicklung neuer Angebote	<input type="checkbox"/>				
... Projekten der Einrichtung	<input type="checkbox"/>				
... Veranstaltungen/Festen der Einrichtung	<input type="checkbox"/>				
Sonstigem:	<input type="checkbox"/>				

Angebote der Einrichtung

14) Um welchen Einrichtungstyp handelt es sich?

1)	
Krabbelstube / Krabbelstubengruppe/n im Kindergarten	<input type="checkbox"/>
Kindergarten	<input type="checkbox"/>
Hort	<input type="checkbox"/>
Eltern- bzw. Mutterberatungsstelle; Familienberatungsstelle	<input type="checkbox"/>
Eltern-Kind-Zentrum bzw. Familienzentrum	<input type="checkbox"/>
2)	
Jugendorganisation oder Verein	<input type="checkbox"/>
Soziale Initiativen (Wohn-, Beratungs-, Unterstützungsangebote für Jugendliche)	<input type="checkbox"/>
3)	
Alten- und Pflege- bzw. Seniorenwohnheim	<input type="checkbox"/>
Tagesbetreuung bzw. Tageszentrum für Menschen im Alter / Seniorenzentrum	<input type="checkbox"/>
Betreubares/altersgerechtes Wohnen	<input type="checkbox"/>
Mobiler Dienst	<input type="checkbox"/>
4)	
Werkstätte bzw. Beschäftigungsangebot für Menschen mit Beeinträchtigung	<input type="checkbox"/>
Tagesheimstätte für Menschen mit Beeinträchtigung	<input type="checkbox"/>
Wohngruppe, Wohnhaus, betreutes Wohnen für Menschen mit Beeinträchtigung	<input type="checkbox"/>
5)	
Einrichtung für obdachlose/wohnungslose Menschen	<input type="checkbox"/>
Einrichtung für von Arbeitslosigkeit betroffene Menschen	<input type="checkbox"/>
Einrichtung für Suchtprävention bzw. suchtbegleitende Hilfe	<input type="checkbox"/>
Einrichtung für Menschen in Krisensituationen	<input type="checkbox"/>
Sonstige Einrichtung:	<input type="checkbox"/>

15) Soziale Einrichtung erfüllen verschiedene Aufgaben bzw. bieten unterschiedlichste Unterstützungsleistungen an. Was sind die Aufgaben bzw. Leistungen Ihrer sozialen Einrichtungen? Bitte je Zeile eine Antwort anklicken!

Angebot	Aufgabe/ Leistung	Nicht zutreffend
Beratung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Betreuung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Therapie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ambulante Pflege/Versorgung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Stationäre Pflege/Versorgung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Arbeitsbeschaffung (Vermittlung/Unterstützung)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Arbeit/Beschäftigung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bildung/Fortbildung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Finanzielle Hilfe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Begleitung (z.B. Alltagsbewältigung, Lernbegleitung, Unterstützung bei Amtswegen...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Beherbergung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Raum zur Verfügung stellen/Treffpunkt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aktivitäten/Kurse (z.B. Spielgruppe, Tanzkurs...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sonstiges:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16) Im Folgenden finden Sie Aussagen zum Angebot bzw. den Leistungen sozialer Einrichtungen. Wie sehr treffen diese Aussagen auf Ihre Einrichtung zu?

Mit dem Angebot / den Leistungen der Einrichtung ...	trifft voll zu	trifft eher zu	teils / teils	trifft eher nicht zu	trifft gar nicht zu
... wird die Zielgruppe gut erreicht.	<input type="checkbox"/>				
... können die Erwartungen der Zielgruppe erfüllt werden.	<input type="checkbox"/>				
... werden die Bedürfnisse der Zielgruppe berücksichtigt.	<input type="checkbox"/>				
Sonstiges, und zwar:	<input type="checkbox"/>				

Rahmenbedingungen

17) Im Folgenden finden Sie Aussagen zu den Rahmenbedingungen sozialer Einrichtungen. Wie sehr treffen diese Aussagen auf Ihre Einrichtung zu?

In meiner sozialen Einrichtung ...	trifft voll zu	trifft eher zu	teils/teils	trifft eher nicht zu	trifft gar nicht zu	nicht vorhanden
... stehen die benötigten Arbeitsmittel zur Verfügung.	<input type="checkbox"/>					
... stehen adäquate räumliche Ressourcen zur Verfügung (Quantität, Qualität, Barrierefreiheit ect.)	<input type="checkbox"/>					
... stehen ausreichend personelle Ressourcen zur Verfügung	<input type="checkbox"/>					
... stellen freiwillige/ehrenamtliche MitarbeiterInnen eine Entlastung dar						
... wird die Arbeitszeitgestaltung / der Dienstplan den Bedürfnissen der MitarbeiterInnen angepasst.	<input type="checkbox"/>					
... funktioniert die interne Kommunikation sehr gut.	<input type="checkbox"/>					
... hat Qualitätssicherung einen hohen Stellenwert.	<input type="checkbox"/>					
... wird die Nachfrage der Zielgruppe gut abgedeckt.	<input type="checkbox"/>					
... stehen ausreichend zeitliche Ressourcen für die Arbeit mit der Zielgruppe zur Verfügung.	<input type="checkbox"/>					
... stimmen gesetzliche Vorgaben/Richtlinien mit dem Arbeitsauftrag der Einrichtung überein.	<input type="checkbox"/>					
... werden „neue Medien/Technologien“ im Arbeitsalltag genutzt.	<input type="checkbox"/>					
... werden Strukturen/Abläufe an sich verändernde Rahmenbedingungen regelmäßig angepasst.	<input type="checkbox"/>					
... funktioniert die Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen	<input type="checkbox"/>					
Sonstiges, und zwar:	<input type="checkbox"/>					

18) Im Bereich des Personalmanagements können sich verschiedene Problemstellungen ergeben – mit welchen sind Sie konfrontiert? Bitte alle zutreffenden Antworten anklicken!

Probleme im Zuge der/des...

- Rekrutierung von Fachkräften, weil _____
- Bindung von MitarbeiterInnen, weil _____
- Fluktuation von MitarbeiterInnen, weil _____
- Förderung/Qualifizierung von MitarbeiterInnen, weil _____
- Sonstiges: _____

19) Wie könnte Ihre Einrichtung zur Bewältigung der personellen Herausforderungen unterstützt werden? (Bitte notieren Sie kurz, was Ihnen spontan einfällt)

Medien/Technologien

20) Welche Bedeutung haben folgende (neue) Medien/Technologien im Arbeitsalltag Ihrer Einrichtung?

(Neue) Technologien	sehr große Bedeutung	eher große Bedeutung	teils/teils	eher geringe Bedeutung	keine Bedeutung
Computer	<input type="checkbox"/>				
Tablet	<input type="checkbox"/>				
Smartphone	<input type="checkbox"/>				
Sonstige, und zwar:	<input type="checkbox"/>				
(Neue) Medien	sehr große Bedeutung	eher große Bedeutung	teils/teils	eher geringe Bedeutung	keine Bedeutung
Internet	<input type="checkbox"/>				
Intranet	<input type="checkbox"/>				
Software zur Dokumentation	<input type="checkbox"/>				
E-Mail	<input type="checkbox"/>				
soziale Netzwerke (Facebook, etc.)	<input type="checkbox"/>				
APP's (What's App, etc.)	<input type="checkbox"/>				
Virtual Reality-Anwendungen (VR-Brille)	<input type="checkbox"/>				
Ambient Assisted Living (AAL)-Anwendungen (z.B. Notfallarmband)	<input type="checkbox"/>				
Sonstiges, und zwar:	<input type="checkbox"/>				

21) Wie steht Ihre Einrichtung folgenden Aussagen gegenüber?

Die Dokumentation der Arbeit wird durch den Einsatz neuer Technologien

erleichtert erschwert

Die Arbeit mit den Klienten wird durch den Einsatz neuer Technologien

erleichtert erschwert

Die Selbständigkeit/Autonomie von KlientInnen wird durch den Einsatz neuer Technologien,

gefördert gehemmt

Zusammenarbeit mit sozialen Einrichtungen

22) Arbeitet Ihre Einrichtung mit anderen sozialen Einrichtungen in Linz zusammen?

- ja, mit: _____
 nein, weil: _____ (weiter mit Frage 22c)

22a) Wie häufig verfolgen Sie folgende Ziele in der Zusammenarbeit mit anderen sozialen Einrichtungen?

	sehr häufig	häufig	manchmal	selten	nie
Austausch über KlientInnen	<input type="checkbox"/>				
Abstimmung des Angebots mit anderen Einrichtungen	<input type="checkbox"/>				
Durchführung gemeinsamer Projekte	<input type="checkbox"/>				
Entwicklung innovativer Ideen	<input type="checkbox"/>				
Sonstiges:	<input type="checkbox"/>				

22b) Wie hilfreich ist die Zusammenarbeit mit den sozialen Einrichtungen in Linz für die Erfüllung Ihrer Aufgaben?

sehr hilfreich	eher hilfreich	teils / teils	eher nicht hilfreich	gar nicht hilfreich
<input type="checkbox"/>				

22c) Wie könnte Ihrer Ansicht nach die Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen gefördert werden?

(Bitte notieren Sie kurz, was Ihnen spontan einfällt)

Zusammenarbeit mit und Sozialprogramm der Stadt Linz

23) Arbeitet Ihre Einrichtung mit der Stadt Linz zusammen?

- Ja Nein (weiter mit Frage 26)

24) Wie intensiv arbeitet Ihre soziale Einrichtung mit der Stadt Linz zusammen?

sehr intensiv	eher intensiv	teils / teils	eher nicht intensiv	gar nicht intensiv
<input type="checkbox"/>				

25) Welche Herausforderungen stellen sich in der Zusammenarbeit mit der Stadt Linz?

26) Wenn Sie nun an das Sozialprogramm der Stadt Linz denken: Welche Rolle spielt dieses in Ihrem Arbeitsalltag? (Bitte notieren Sie kurz, was Ihnen spontan einfällt)

27) Welche Anregungen und Wünsche für/an das neue Linzer Sozialprogramm haben Sie?

Ihre Tätigkeiten und Angaben zur Person

28) Wenn Sie an eine durchschnittliche Arbeitswoche denken: **Wie ist das Verhältnis zwischen strategischen Aufgaben (Management), die Sie erfüllen, und den operativen Aufgaben (Arbeit direkt mit der Zielgruppe), die Sie übernehmen?**

100:0 75:25 50:50 25:75 0:100
strategisch (Management) operativ (direkt mit der Zielgruppe)

29) Ich bin: weiblich männlich

30) Ich bin: _____ Jahre alt.

Vielen Dank für Ihre Teilnahme

6.3 Anhang C: Information und Einladung zur Onlinebefragung

Sehr geehrte/r **Frau/Herr Name der Ansprechperson!**

wie soeben telefonisch besprochen, sende ich Ihnen die Informationen zur Teilnahme an der Onlinebefragung:

In den vergangenen Jahren haben sich die Stadt Linz und ihre Bevölkerung stark verändert. Ein anhaltender Babyboom, stetiger Zuzug und die steigende Lebenserwartung führen dazu, dass die Stadt Linz kontinuierlich wächst.

Dies bringt natürlich Herausforderungen mit sich, denen gemeinsam begegnet werden soll. Damit dies gut gelingen kann, möchte die Stadt Linz – im Sinne moderner Stadtentwicklung – mit dem „neuen Sozialprogramm 2020“ eine entsprechende Grundlage dafür schaffen.

Das neue Sozialprogramm soll auf Ihren Erfahrungen, Einschätzungen und Sichtweisen zur aktuellen und zukünftigen „sozialen Lage“ der Stadt Linz aufbauen. Für diesen Zweck wurden wir von der Stadt Linz beauftragt, eine Befragung der Linzer Sozialeinrichtungen durchzuführen und bitten Sie: Helfen Sie mit, indem Sie die dafür relevanten Fragen beantworten!

Mit folgendem Link gelangen Sie zur Onlineumfrage: <https://ww3.unipark.de/uc/linzsozial/>

Bei Fragen können Sie sich gerne jederzeit an mich wenden.

Herzlichen Dank für Ihren wertvollen Beitrag!

Schöne Grüße,

Name der wissenschaftlichen Mitarbeiterin