

Anja Christine Waibel

## Wissensmanagement in der Sozialhilfe

Modell im Umgang mit dem praxisrelevanten Wissen der Sozialarbeitenden am Beispiel des Sozialdienstes Ostermundigen

### Abstract

Das Umfeld von öffentlichen Sozialdiensten wird zunehmend komplexer, was sich auf die Leistungserbringung der individuellen Sozialhilfe auswirkt. Um den steigenden Anforderungen gerecht werden zu können, sind die Sozialarbeitenden auf unterstützende organisationale Strukturen angewiesen. Das praxisrelevante Wissen der Sozialarbeitenden im Bereich der individuellen Sozialhilfe ist breit, weshalb ein passender Umgang mit Wissen unabdingbar ist. Rund um das Thema Wissensmanagement besteht viel Literatur, jedoch fehlt ein passendes Modell für öffentliche Sozialdienste.

Am Beispiel des Sozialdienstes Ostermundigen wird deshalb der Frage nachgegangen, wie ein passendes Modell im Umgang mit dem praxisrelevanten Wissen der Sozialarbeitenden aussieht. Zur Beantwortung dieser Fragestellung erfolgte in einem ersten Schritt eine Literaturanalyse und in einem zweiten Schritt wurden sowohl innerhalb als auch ausserhalb des Sozialdienstes Ostermundigen leitfadengestützte Expertinnen- und Experteninterviews geführt. Die erhobenen Daten wurden mittels der inhaltlich strukturierenden Inhaltsanalyse nach Kuckartz ausgewertet.

Die Ergebnisse zeigen, dass die Gestaltung eines passenden Umgangs mit dem praxisrelevanten Wissen der Sozialarbeitenden primär Leitungsaufgabe ist und ein Wissensmanagement sowohl zentral als auch standardisiert organisiert sein sollte. Der Umgang mit Wissen ist beim Sozialdienst Ostermundigen zum Erhebungszeitpunkt kaum zentral organisiert und erfolgt wenig standardisiert. Die Wissensbewahrung stellt ein persönliches und alleine kaum lösbares Problem der Sozialarbeitenden dar. Für ein erfolgreiches Wissensmanagement sind auf Ebene der Gemeinden genügend personelle und finanzielle Ressourcen sowie auch entsprechendes Fachwissen erforderlich. Der Sozialdienst Ostermundigen scheint im Kanton Bern nicht der einzige Sozialdienst ohne passendes Wissensmanagement zu sein. Entsprechend wären Unterstützungsangebote auf Ebene des Kantons empfehlenswert.

Erscheinungsjahr: 2017

Seitenzahl: 113

ISBN-Nr.: 978-3-03796-618-1

Elektronisches Buch: Kostenlos. Bestellung: [www.soziothek.com](http://www.soziothek.com)

Die Studie erscheint in der Schriftenreihe Master-Thesen des Kooperationsstudiengangs Master of Science in Sozialer Arbeit der Fachhochschulen Bern, Luzern, St. Gallen und Zürich. In dieser Schriftenreihe werden Master-Thesen publiziert, die mit Bestnote beurteilt und zur Publikation empfohlen wurden.