

# Sozialinformatik – Soziale Organisationen gestalten

Christiane Rudlof  
Fachhochschule  
Oldenburg, Ostfriesland, Wilhelmshaven  
Fachbereich Sozialwesen  
Verwaltungsprofessur Sozialinformatik  
Constantiaplatz 4  
26723 Emden  
Tel. 04921- 807 1234  
rudlof@fho-emden.de

## **Vorbemerkung**

Neben Wirtschaftsinformatik, Medizininformatik, Medieninformatik usw. bilden sich in den letzten Jahren an den Hochschulen immer neue fachspezifische sog. „Bindestrichinformatik“-Studiengänge heraus. So war es eine Frage der Zeit, bis man sich auch mit den speziellen Anforderungen und Informations- und Kommunikationssystemen im System sozialer Dienstleistungen befasste. Mit ca. 3 Millionen Beschäftigten ist die Sozialwirtschaft einer der größten Wirtschaftssektoren. Hierunter sind Träger, Institutionen, Vereine usw. zu verstehen, die im Bereich Kinder- und Jugendarbeit, Alten- und Behindertenhilfe, Arbeitsförderung (z. B. Schuldnerberatung), Gesundheitsförderung und Prävention (z.B. Suchthilfe, Aidsberatung) arbeiten.

Eine Besonderheit der Sozialwirtschaft war bisher eine geringere Veränderungsdynamik im Vergleich zu anderen Wirtschaftsbranchen. Die Dynamik der notwendigen Veränderungen (fachliche, organisatorisch und ökonomisch) in der Sozialwirtschaft steigt derzeit stark an und wird in den nächsten Jahren vielleicht sogar die anderer Wirtschaftszweige überholen.

Fallende Geburtenraten und die fortlaufende Zunahme der Lebenserwartung lässt die Gesellschaft in fast allen Industriestaaten rapide altern. Die Zahl der Rentenempfänger steigt in den nächsten 8 Jahren um knapp 20% an und 2010 werden nur noch 2,9 Einzahler in die Sozialkassen einem Rentenempfänger gegenüber stehen. Weitverbreitete Altersarmut sowie ein straff gemanagtes Sozial- und Gesundheitssystem in dem die Leistungsvielfalt stark eingegrenzt ist, wird die Folge sein. Damit wird das Erbringen qualitativ angemessener aber kostengünstiger sozialer Dienstleistungen zur Herausforderung der Sozialwirtschaft.

Eine andere Besonderheit der Sozialwirtschaft liegt im begrenzten Volumen der nationalen Softwarehersteller Märkte sowie die vergleichsweise niedrigen Gewinnmargen für Anbieter, die bis dato fast ausschließlich Klein- und Mittelbetriebe sind. Die Angaben schwanken zwischen 200 und 500 Anbietern und mehreren hundert Produkten für den sozialen Sektor.

## **Gegenstand der Sozialinformatik**

Das, was als „Sozialer Sektor“ bezeichnet wird, ist extrem vielgestaltig und kaum mehr überblickbar. Die Arbeitsfelder, in denen etwa 80-90 Prozent der professionellen Sozialen Arbeit stattfindet, sind die ambulanten, teilstationären und stationären Einrichtungen der Jugend-, Familie-, Behinderten-, Alten- und Gefährdetenhilfe. Hier soll eine Abgrenzung zum Gesundheitswesen erfolgen, auch wenn es Überschneidungen, etwa in der Altenhilfe, Suchtkrankenhilfe oder Rehabilitation gibt.<sup>1</sup>

Die Sozialinformatik hat Informations- und Kommunikationssysteme in der Sozialwirtschaft und der sozialen Arbeit zum Gegenstand. Die Sozialinformatik nimmt fachliche Verantwortung für den Produktionsfaktor Information im System sozialer Dienstleistungen und ihrem Umfeld wahr.”<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> vgl.:Kreidenweis, H.: IT in sozialen Organisationen, 2004

<sup>2</sup> Wendt, W. R.:Sozialinformatik: Stand und Perspektiven 2000, S. 20

Bis vor einiger Zeit beschränkten sich Fachprogramme weitgehend auf die nachgehende Dokumentation sozialer Arbeit, heute werden verstärkt Module für die Hilfe- und Erziehungs- oder Hilfebedarfsplanung angeboten und eingesetzt, die deutlich weiter in die fachliche Arbeit hineinreichen.

Unterscheidet man nach Einsatzgebiet in den Bereich sozialer Arbeit einerseits und Sozialmanagement andererseits, fallen unter Anwendungen im Bereich sozialer Arbeit Anwendungen wie Klientendokumentationssysteme, Case-Management-Systeme, Auskunftsdatenbanken, Internetportale, Online-Beratung<sup>3</sup> u.ä.

Im Bereich der Sozialmanagements handelt es sich um Management-Informationssysteme, Systeme für Controlling, Personalwesen u.ä. bis zu E-commerce und Fundraising Applikationen.

Zunehmend wird aber auch hier das Internet genutzt. Von fachspezifischen Mailinglisten über diverse Informationsangebote bis hin zu Fachportalen sind Konzepte wie „B2B“ oder „B2C“ auf sozialarbeitsspezifische Nutzungsformen wie Online-Beratung oder lebensweltorientierte Auskunftssysteme über soziale Dienstleistungen zu übertragen.

Aktuell werden als Herausforderungen für die Sozialinformatik die Entwicklung von Systemen, wie sie im folgenden aufgelistet sind, gesehen:

- Entwicklung von Autorenprogrammen zur Erstellung multimedialfähiger, praxisnaher Analyse-, Lern- und Beratungsprogramme und intelligenter Expertensysteme.
- Erarbeitung von Konzepten und Methoden zur Herausarbeitung des Expertenwissens von Fachleuten als Basis für die Inhalte der Software.
- Entwicklung netzwerkfähiger, fachlich-inhaltlicher Software für soziale Einrichtungen – Individuelle Anpassung an jeweiligen Bedarf.
- Aufbau eines ‚Support‘- und Beratungssystems für soziale Einrichtungen.
- Aufbau internetbasierter Informationssysteme.<sup>4</sup>
- 

Empirisch fundierte Analysen oder wissenschaftlich begründete Auswahlkriterien für IT-Lösungen für soziale Organisationen gibt es bislang so gut wie nicht. Die Szene wird derzeit hauptsächlich durch das Angebot von Firmen und die Nachfrage sozialer Organisationen geprägt. An verschiedenen Stellen gibt es auch von der Praxis initiierte Projekte, die ebenfalls nur wenig untereinander oder mit Wissenschaft und Forschung vernetzt sind.

Der Einsatz neuer Technologie bedeutet kein Verschwinden der eigentlichen sozialen Dienstleistung. Ebenso wenig wie durch e-commerce der reale Warenaustausch entbehrlich wird, sind bei sozialen Dienstleistungen die Menschen unentbehrlich. Die Technik kann die Flexibilität der Dienstleistung unterstützen und sollte z. B. zeintensiv Tätigkeiten wie Dokumentation erleichtern.

Soll ein sowohl sozialverträglicher als auch ökonomisch sinnvoller Technikeinsatz gewährleistet werden, gilt die Devise: Organisation vor Technik. Bevor entschieden wird, welche Hard- und Softwareunterstützung sinnvoll ist, müssen die Aufbau- und Ablauforganisation der eigenen Organisation analysiert und optimiert worden sein. Es macht wenig Sinn ineffiziente Prozesse technisch zu unterstützen.

Dieses ist zwar nicht ausschließlicher, aber notwendiger Bestandteil der Sozialinformatik.

Für die betroffenen Organisationen gibt es zwei Herausforderungen:

1. Prozessmanagement und IT ist zentrale Management-Aufgabe
2. Neuorganisation von Dienstleistungs- und Verwaltungsprozessen

### ***IT- Einsatz und Prozessmanagement in sozialen Einrichtungen und Verbänden***

Derzeit lastet, wie einleitend erwähnt ein großer Rationalisierungs- und Professionalisierungsdruck auf dem Sektor der Sozialwirtschaft.

Die Gründe dafür liegen in soziodemographischen Faktoren. 2010 sind ca. 25% der Bevölkerung unseres Landes über 60 Jahre. Die Arbeitslosigkeit liegt vermutlich weiterhin bei 8% -10%. Die Einkommensstruktur klafft weit auseinander, ca. 10% der Westdeutschen haben weniger als die Hälfte des Durchschnittseinkommens. Durch die hohe Frauenerwerbstätigkeit (ca. 70%) entfällt ihre Rolle als Versorgerin. Gepaart mit sinkenden gesellschaftlichen Selbsthilfemöglichkeiten (z. B. Familienstrukturen), der fehlenden Möglichkeiten zur Ausweitung der öffentlichen Finanzierung führt dies zu einem wachsenden Bedarf an sozialen Dienstleistungen und wirtschaftlich und gesellschaftlich innovativen Lösungen.<sup>5</sup>

---

<sup>3</sup> siehe hierzu: KiJuchat-Kinder- und Jugendberatung im Internet. In: Ch.Rudolf: Sozialinformatik-Soziale Organisationen gestalten

<sup>4</sup> Peterander, F.: Sozioinformatik, 2001

<sup>5</sup> Maucher, I.: Probelehrveranstaltung, 2003

## IT-Trends

In der Sozialwirtschaft vollzieht sich derzeit nach, was vor allem in größeren Wirtschaftsunternehmen bereits seit den 90er Jahren zu beobachten ist: Dort bilden IT-Lösungen mit einer großen Anwendungsbreite und -tiefe heute praktisch alle wichtigen Geschäftsprozesse ab. Sie sind dort zu einem unverzichtbaren Faktor für Effizienz und Output geworden.<sup>6</sup>

Auch in sozialen Einrichtungen und Verbänden wird Software zunehmend zur Unterstützung der Dienstleistungs- und Verwaltungsprozesse eingesetzt, wie z. B. das Controlling, die Hilfebedarfsplanung oder die Pflegedokumentation.

Der Vorteil des zögerlichen IT Einsatzes im Bereich der Sozialwirtschaft liegt darin, Erfahrungen aus anderen Bereichen zur Kenntnis nehmen zu können.

Sieht man sich die bisher für soziale Organisationen entwickelte Software an, so stellt man fest, dass sie weitgehend entlang der Datenverarbeitungslogik entwickelt wurde. Um z. B. alle Aufnahmedaten eines Klienten erfassen zu können, müssen Bildschirmmasken aus verschiedenen Menüs einzeln geöffnet und bearbeitet werden.

Die Anbieterkonzentration im Sozialmarkt und die steigenden Anforderungen an die betriebswirtschaftliche Steuerung machen es immer mehr notwendig, die verschiedenen Tätigkeitsgebiete der Träger wie Altenhilfe, Jugendhilfe oder Suchthilfen mit einheitlichen Benutzeroberflächen und Datenbanksystemen zu integrieren. Ziel ist es dabei, arbeitsintensive Mehrfach-Eingaben von Daten zu vermeiden. Zugleich sind konsistente und zeitnahe Auswertungen möglich. Solche ERP<sup>7</sup>-Lösungen (Enterprise Resource Planning) sind zugleich Basis für Controlling und Management-Information, sie unterstützen die interne Unternehmensplanung, -steuerung und -abwicklung.

Etwas anders stellt sich das EAI<sup>8</sup>-Konzept (Enterprise Application Integration) dar, auch als Unternehmensportal benennbar. Seine Entwicklung basiert auf der Erfahrung, dass es meist nur mit hohem Aufwand möglich ist, tatsächlich alle betrieblichen Funktionen in ein ERP-Konzept zu integrieren. Insbesondere gilt dies für Randbereiche, in denen Speziallösungen oft eine ausgereifere und tiefere Funktionalität aufweisen als die breit angelegten ERP-Systeme. Um dennoch eine Integration der Einzelprogramme zu ermöglichen wird hier eine Integrationsschicht (Enterprise Application Integration) eingebracht, die Daten und Funktionen aus den Einzelprogrammen zusammenführt und dem Nutzer auf einer einheitlich gestalteten Bildschirm-Oberfläche zur Verfügung stellt. Als Oberfläche wird häufig ein Web-Browser genutzt, der ja weitgehend systemunabhängig auf allen Computersystemen verfügbar ist.<sup>9</sup>

Offen ist derzeit die Integration von IT-Lösungen für Fachsoftware und Internet-Nutzung.

So verfügen derzeit beispielsweise zahlreiche Fachprogramme zwar über Einrichtungs- oder Angebotsdatenbanken. Diese sind bei Auslieferung der Software jedoch leer und müssen von den Anwendern selbst gefüllt werden. Andererseits existieren im Internet zahlreiche Angebote mit Informationen zur Infrastruktur sozialer Einrichtungen in bestimmten Regionen oder Ländern. Beides steht derzeit jedoch aus verschiedenen Gründen noch weitgehend unvermittelt nebeneinander.<sup>10</sup>

Wie aus obiger Beschreibung ersichtlich geht es nicht mehr um die Verarbeitung klassischer Daten, sondern vor allem um die Generierung, Bereitstellung, Selektion oder Übermittlung von Informationen unterschiedlichster Art und auch um die technikgestützte Entscheidungsfindung.

Künftige IT-Lösungen werden sich verstärkt an den tatsächlichen Arbeitsabläufen in sozialen Einrichtungen orientieren. Aufnahme- oder Überleitungsprozesse können so zum Beispiel durch Prozess-Assistenten begleitet werden, die alle für den jeweiligen Prozess notwendigen Eingabefelder und -masken in der entsprechenden Reihenfolge bereitstellen und beispielsweise jeweils passende Checklisten oder Rechtsinformationen anbieten.<sup>11</sup>

Ebenso wie in der gewerblichen Wirtschaft gibt es den Trend zur Sicht auf betriebsübergreifende Wertschöpfungsketten mit Lieferanten, Abnehmern und anderen Geschäftspartnern.

IT-Einsatz in der Sozialwirtschaft wird sich ebenso auf die organisationsübergreifenden Wertschöpfungsketten ausdehnen. Beispiele dafür wären die Beantragung und Genehmigung von Leistungen sowie deren Abrechnung mit den Kostenträgern, die Vermittlung und Überleitung von Klienten zwischen verschiedenen Hilfeformen und

---

<sup>6</sup> vgl.: Kreidenweis, H.: IT-Einsatz in sozialen Organisationen, 2004

<sup>7</sup> ERP-Software-Lösungen umfassen Module für Rechnungswesen, Auftragsmanagement, Warenwirtschaft, Fertigungslogistik, Lagerhaltung, Produktionsplanung, Finanzbuchhaltung, Personal etc. Sie adressieren damit die zentralen Geschäftsprozesse eines Unternehmens. Ziel ist ein unternehmensweiter Datenfluss.

<sup>8</sup> EAI: Oberbegriff für Methoden, Strategien und Technologien zur Kopplung betrieblicher Anwendungssysteme

<sup>9</sup> vgl.: vgl.: Kreidenweis, H.: IT-Einsatz in sozialen Organisationen, 2004

<sup>10</sup> Ebenda

<sup>11</sup> Ebenda

Anbietern sozialer Dienstleistungen oder das Berichtswesen zur Steuerung der regionalen Angebotsstrukturen seitens der entsprechenden kommunalen oder staatlichen Stellen.

Will man dem wachsenden Kostendruck im sozialen Sektor begegnen, und dieses nicht auf Kosten des Personals, bietet sich die Prozessoptimierung als konstruktiver Gestaltungsgegenstand an.

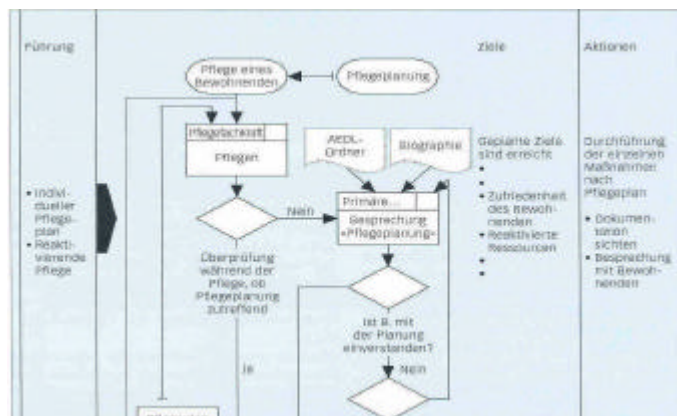
### **Ablauforganisation ist Prozessgestaltung**

Voraussetzung für jeden IT-Einsatz ist die Analyse und Optimierung der Prozesse in der jeweiligen Organisation (Ablauforganisation) und in zunehmendem Maß auch organisationsübergreifend.

Heutzutage verlaufen Hilfeprozesse in vielen Fällen komplex und überinstitutionell. Andererseits verstehen sich Hilfesuchende mehr und mehr als „Kunde“, als aktive anspruchsberechtigte und verantwortliche Bürger.

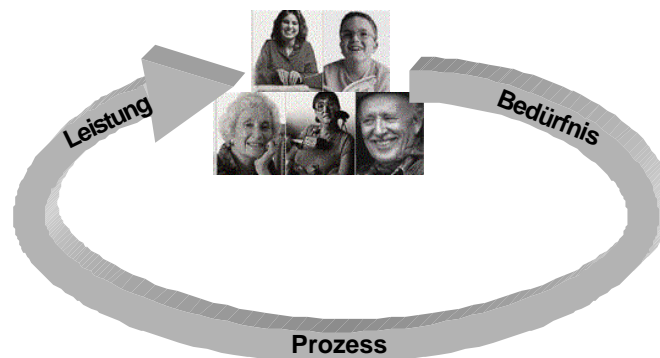
Erster Schritt ist ein Sammeln und Beschreiben der vorhandenen Prozesse unter Einbeziehung der Beschäftigten. Zweiter Schritt ist eine Definition bzw. Unterteilung in die eigentlichen Kerndienstleistungsprozesse einerseits und Unterstützungs- und Management-Prozesse andererseits.

Prozessausschnitt : Pflege eines Bewohners



Quelle: Prozessmanagement in Pflegeorganisationen, 2003 S. 137

Mit den Kernprozessen wird Geld verdient bzw. die gesellschaftliche Aufgabe erfüllt oder sie sind sogar unter Konkurrenzaspekten zu anderen Anbietern zu betrachten. Ausgangs- und Endpunkt dieser Prozesse ist in jedem Fall der Kunde, das heißt Ziel ist eine klientenzentrierte Gestaltung der Prozesse.



Der Kunde ist Ausgangs- und Endpunkt der Prozesse

Separierte und nicht integrierte Prozesse sind ineffektiv. Sie kosten darüber hinaus dringend benötigte Ressourcen. Unnötig aufwändige Verwaltungsprozesse sind zu hinterfragen, Managementprozesse sollten sich nicht auf die Zuteilung von Arbeitsaufträgen und Finanzverwaltung beschränken.

Von Organisationen für soziale Dienstleistungen kann man ebenso eine Integration Ihrer Dienste und Leistungen erwarten, wie von den eingesetzten Informationssystemen. Wirksamkeit und Wirtschaftlichkeit entstehen erst, wenn Systeme ineinander greifen, Informationen und Erfahrungen geteilt und unnötige Mehrfachleistungen vermieden werden.

Neben der Optimierung zählt vor allem auch die Flexibilität der Prozesse zu den Herausforderungen.

Fundiertes Know-How über die Informations- und Arbeits- oder Hilfeprozessen ist auch erforderlich um hinsichtlich der technischen Konzipierung von IT-Systemen die spezifischen Anforderungen zu bestimmen. Diese werden von der Dienstleistungsproduktion in der übrigen Wirtschaft eher abweichen. Soziale Arbeit muss das Gesicht der Technik in ihrem Sinne mitgestalten, sie muss die Definitionsmacht über die Software-Konstruktion in ihren Feldern gewinnen.<sup>12</sup>

### **Besonderheiten sozialer Dienstleistungsprozesse**

Soziale Dienstleistungsprozesse unterscheiden sich nicht nur von industriellen Geschäftsprozessen, sondern auch von allgemeinen Dienstleistungsprozessen.

Zum einen handelt es sich bei diesen Dienstleistungen um unmittelbar personengebundene Dienstleistungen. Soziale Dienstleistungen sind dadurch gekennzeichnet, das es sich beim Ergebnis um ein immaterielles Produkt handelt. Es entsteht und verbraucht sich zum Zeitpunkt der Erbringung und entsteht durch die Interaktion zwischen Leistungserbringer und Nutzer. Produkt und Prozess sind identisch.<sup>13</sup>

Eine zweite Besonderheit liegt in dem Zusammenhang zwischen Wirtschaftlichkeit und Wirksamkeit. (Stichworte: Prävention, Rehabilitation). Dies erfordert eine Effektivität der Dienstleistung vor der Effizienz.

Eine dritte Besonderheit liegt darin das die Leistungsempfänger in der Regel nicht die Kostenträger sind und soziale Dienstleistungen zur Zeit mehrheitlich nicht unter Markt- und Wettbewerbsbedingungen erbracht werden. Die zuletzt genannte Spezifika scheint zumindest im Änderungsprozess zu stehen.

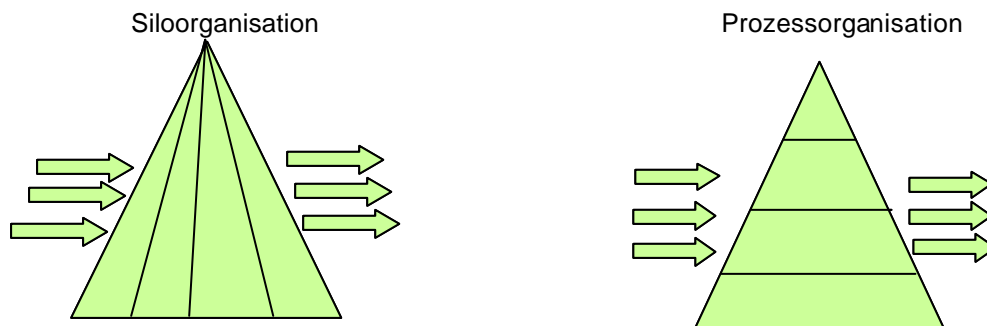
Ziel der Bemühungen muss die Verbesserung der Prozesse (z. B. durch Teambesprechungen) und die Verringerung der Prozesskosten bei Regelprozessen durch IT-Unterstützung sein. Eine Prozessoptimierung muss hier Eine Neukonstruktion der Prozesse bedeuten , statt ausschließlicher „Schlankheitskur“, eine Änderung von Verhalten statt von Organigrammen und die informelle Kommunikation als Lebenselixier einer Organisation zu erhalten .

### **Aufbauorganisation**

Betrachtet man die Aufbauorganisation von sozialen Einrichtungen findet man in der Regel neben der Leitung einen Verwaltungs- und einen Sozialarbeitsbereich. Heute am Markt vorhandene Software deckt bereits reichsübergreifende Prozesse ab. Wie in der kommerziellen Wirtschaft war hier die Software zuerst da und führt als Katalysator zu einer Veränderung der Prozesse.

Es liegt aber auf der Hand, das eine streng hierarchische Aufbauorganisation eine Prozessgestaltung, in der der Kunde „zieht“, nicht erleichtert. Insofern kann eine Prozessneugestaltung auch eine Änderung der Aufbauorganisation zur Folge haben. Dies kann zum Beispiel auch zu mehr Eigenverantwortung der Beschäftigten führen.

Und in einer modernen Aufbauorganisation ist der IT- Bereich nicht mehr als Bereich in der Nähe der Hausverwaltung anzusiedeln, sondern im Bereich Strategie im Management.



Kundenorientierte Prozessgestaltung erfordert eine entsprechende Aufbauorganisation

---

<sup>12</sup> Ebenda

<sup>13</sup> vgl. Maucher, I.: Probelehrveranstaltung, 2003

## **Paradigmenwechsel für die Leitung/das Management**

Entscheidungen, die „irgendetwas mit Computern“ zu tun haben, wurden bisher in vielen Einrichtungen der Sozialwirtschaft an nachgeordnete Mitarbeiter oder Stellen delegiert. Heutige IT-Entscheidungen sind jedoch viel grundsätzlicherer Natur und damit elementare Managementaufgabe. Hier geht es beispielsweise darum, welche Steuerungsinformationen die Führungsebene wann und wie zeitnah benötigt, wie die Informations- und Kommunikationskultur der Einrichtung künftig gestaltet werden soll, oder wie Falldokumentation, Akten oder Statistiken künftig geführt werden sollen und wozu die Erkenntnisse daraus genutzt werden sollen. Kurz: es geht um die Um- und Neugestaltung von Kernprozessen sozialer Organisationen und dies ist eine elementare Führungsaufgabe.<sup>14</sup>

Das Sozialmanagement der Zukunft ist das flexible Management heterogener Prozesse zwischen Trägern, Leistungserbringern, und Leistungsempfängern unter dem Kontext von Gesetzgebung und Angebotsmarkt.

Des Weiteren hat die Neugestaltung der Prozesse und deren IT-Unterstützung weitreichende Konsequenzen für die Kommunikationskultur oder Formen von Führung und Zusammenarbeit in der Organisationen und muss daher unter aktiver Einbeziehung der Beschäftigten erfolgen. Darüber hinaus eignet sich die Neugestaltung der Prozesse in Verbindung mit der Rollenzuweisung hervorragend als Instrument der Personalentwicklung. Ein Aspekt der bei rapide steigender Nachfrage nach sozialen Dienstleistungen für das Halten personeller Ressourcen zu einem kritischen Erfolgsfaktor der Sozialwirtschaft in naher Zukunft werden lässt.

## **Quellen**

Blonski, Harald, Stausberg, M.: Prozessmanagement in Pflegeorganisationen, 2003

Kreidenweis, Helmut: IT in sozialen Organisationen- oder: was ist eigentlich Sozialinformatik, 2004 in: Ch.Rudlof (Hrsg.) Tagungsbericht : Sozialinformatik-Soziale Organisationen gestalten, Online Veröffentlichung: FH OldenburgOstfriesland, Wilhelmshaven, 2004, [www.fho-oow.de/forschung/docs/Forschungsbericht\\_10092004094516.pdf](http://www.fho-oow.de/forschung/docs/Forschungsbericht_10092004094516.pdf)

Maucher, Irene: Probelehrveranstaltung FH Köln, 8.1.2003

Peterander, Franz: Sozioinformatik als neuer Weg in der Sozialen Arbeit. In: König/Oerthel/Puch (Hrsg.): Wege zur neuen Fachlichkeit. Qualitätsmanagement und Informationstechnologien. 2001, Starnberg

Rudlof, Ch. (Hrsg.) Tagungsbericht : Sozialinformatik-Soziale Organisationen gestalten, Online Veröffentlichung: FH Oldenburg, Ostfriesland, Wilhelmshaven, 2004, [www.fh-oow.de/forschung/docs/Forschungsbericht\\_10092004094516.pdf](http://www.fh-oow.de/forschung/docs/Forschungsbericht_10092004094516.pdf)

Wendt, Wolf Rainer (Hrsg.): Sozialinformatik: Stand und Perspektiven, 2000 Baden Baden

---

<sup>14</sup> Kreidenweis, H.: IT in sozialen Organisationen, 2004