

00011001010100101000111001010100101000111001010100101000111001010100101  
101001010001110010101001010001110010101001010001110010101001010001110010  
000111001010100101000111001010100101000111001010100101000111001010100101  
101001010001110010101001010001110010101001010001110010101001010001110010  
000111001010100101000111001010100101  
101001010001110010101001010001110010  
000111001010100101000111001010100101  
101001010001110010101001010001110010



Diplomarbeit an der katholischen Fachhochschule Mainz:

00011001010100101000111001010100101000111001010100101000111001010100101  
101001010001110010101001010001110010101001010001110010101001010001110010  
000111001010100101000111001010100101000111001010100101000111001010100101  
101001010001110010101001010001110010101001010001110010101001010001110010

# SOZIALINFORMATIK

–

## Weg in die neue Fachlichkeit!?

00011001010100101000111001010100101000111001010100101000111001010100101  
101001010001110010101001010001110010101001010001110010101001010001110010  
000111001010100101000111001010100101000111001010100101000111001010100101  
101001010001110010101001010001110010101001010001110010101001010001110010  
000111001010100101000111001010100101000111001010100101000111001010100101  
101001010001110010101001010001110010101001010001110010101001010001110010

Name:	Thomas Ley
Abgabe:	15. April 2003
Fachbereich:	Sozialpädagogik
Erstkorrektor:	Prof. i.K. Andreas Büsch
Zweitkorrektor:	Prof. i.K. Dr. Peter Löcherbach

00011001010100101000111001010100101000111001010100101000111001010100101  
101001010001110010101001010001110010101001010001110010101001010001110010  
000111001010100101000111001010100101000111001010100101000111001010100101  
101001010001110010101001010001110010101001010001110010101001010001110010  
000111001010100101000111001010100101000111001010100101000111001010100101  
101001010001110010101001010001110010101001010001110010101001010001110010



# INHALTSVERZEICHNIS

<b>0. VORWORT .....</b>	<b>3</b>
<b>1. HERANFÜHRUNG AN DAS THEMA.....</b>	<b>6</b>
<b>2. BEGRIFFSBESTIMMUNGEN .....</b>	<b>8</b>
2.1 Was ist Informatik? .....	8
2.1.1 Die klassische Informatik .....	8
2.1.2 Die arbeits- und menschenorientierte Informatik .....	9
2.1.3 Die Informatik und ihr Informationsverständnis .....	10
2.1.4 Ertrag für eine Informatik der sozialen Arbeit .....	14
2.2 Abgrenzung verschiedener „Bindestrich-Informatiken“ .....	15
2.3 Was ist Sozialinformatik? .....	18
2.3.1 Gegenstand der Sozialinformatik .....	18
2.3.2 Aufgabenstellung der Sozialinformatik .....	23
<b>3. SOZIALINFORMATIK UND GESELLSCHAFT.....</b>	<b>25</b>
3.1 Zwischen Informations- und Wissensgesellschaft .....	25
3.2 Zwischen Techno- und Cyberkultur .....	29
3.3 Sozialinformatik im Gemeinwesen .....	30
<b>4. DAS MENSCHENBILD EINER SOZIALINFORMATIK.....</b>	<b>34</b>
4.1 Wirtschaftliche Aspekte .....	34
4.2 Philosophische Aspekte.....	36
4.3 Sozialwissenschaftliche Aspekte.....	39
4.4 EXKURS: Medienkompetenz und Sozialinformatik.....	43
<b>5. RECHTLICHE RAHMENBEDINGUNGEN DER     SOZIALINFORMATIK .....</b>	<b>47</b>
5.1 Datenschutz in der Sozialinformatik .....	47
5.2 Gesetzgebung zur Informations- und Kommunikationstechnik .....	51
5.3 Ertrag für die Sozialinformatik .....	53

<b>6. AKTUELLE ENTWICKLUNGEN DER SOZIAL-INFORMATIK .</b>	<b>55</b>
6.1 Querschnittsanforderungen .....	55
6.2 branchenspezifische Anwendungsprogramme .....	57
6.3 Internet-Anwendungen.....	62
6.3.1 Verhältnis Klient - Klient .....	65
6.3.2 Verhältnis Experte - Klient.....	65
6.3.3 Verhältnis Klient - Experte.....	66
6.3.4 Verhältnis Experte – Experte .....	66
6.4 Intranet/ Extranet .....	67
6.5 EXKURS: Freie Software .....	68
<b>7. IMPLEMENTIERUNG EINER SOZIALINFORMATIK IN DIE PRAXIS .....</b>	<b>71</b>
7.1 Daten- und Netzmanagement.....	74
7.2 Informationsmanagement.....	76
7.3 Wissens- und Kommunikationsmanagement.....	77
<b>8. DOKUMENTATION ALS BINDEGLIED ZWISCHEN EINER THEORIE DER SOZIALEN ARBEIT UND EINER PRAXIS DER SOZIALINFORMATIK .....</b>	<b>83</b>
<b>9. SOZIALINFORMATIK IN DER AUS-, FORT- UND WEITERBILDUNG .....</b>	<b>89</b>
<b>10.DIE SOZIALINFORMATIK ALS CHANCE SOZIAL-PÄDAGOGISCHER PROFESSIONALISIERUNG.....</b>	<b>95</b>
10.1 Anmerkungen zum Professionalisierungsdiskurs .....	95
10.2 Anmerkungen zur Dienstleistungsdebatte .....	98
10.3 Positionierung der Sozialinformatik – Grenzen und Möglichkeiten.....	99
<b>11.ZUSAMMENFASSUNG UND KRITISCHE WÜRDIGUNG.....</b>	<b>102</b>
<b>LITERATURVERZEICHNIS .....</b>	
<b>ABBILDUNGSVERZEICHNIS .....</b>	
<b>ANLAGENVERZEICHNIS .....</b>	
<b>EIDESSTATTLICHE ERKLÄRUNG .....</b>	

## 0. VORWORT

*Der Leser, traurig aber wahr,  
ist häufig unberechenbar:  
Hat er nicht Lust, hat er nicht Zeit,  
Dann gähnt er: "Alles viel zu breit!"  
Doch wenn er selber etwas sucht,  
was ich aus Raumnot nicht verbucht,  
Wirft er voll Stolz sich in die Brust,  
"Aha, das hat er nicht gewußt!"  
Man weiß, die Hoffnung wär' zum Lachen,  
Es allen Leuten recht zu machen  
Eugen Roth.*

Dieses Zitat umschreibt das ständige Dilemma, in dem sich der Autor bei der Bearbeitung des Themas befand: die vorliegende Arbeit findet sich demnach in einer ständigen Gratwanderung zwischen *Vertiefung und Erweiterung* wieder.

Dennoch hofft der Autor die wesentlichen Bausteine zu einer Theoriebildung der Sozialinformatik gefunden und zusammengesetzt zu haben.

Gerade der zugrundeliegende Gegenstand der Informationstechnologie - welcher mittlerweile ein Inbegriff gesamtgesellschaftlichen Wandels und einschneidender Umwälzungen ist - bedarf des mehrfachen Perspektivenwechsels, an dem sich auch eine Soziale Arbeit beteiligen soll und muss.

Das Thema scheint in seiner Ausgestaltung immens und nur schwer greifbar. Dementsprechend hätten die Worte des Informatikers Wolfgang Coy – auch für diese Arbeit und deren Fragestellung - treffender nicht sein können:

*„Weder vollständig noch widerspruchsfrei“.<sup>1</sup>*

So war es demzufolge ein Anliegen des Autors, einen eigenen Zugang zum Thema zu finden, um darauf aufbauend einen diskussionswürdigen – im wahrsten Sinne des Wortes – Ansatz der Sozialinformatik vertreten zu können.

Ferner hat der persönliche Besuch des Verfassers auf der ConSozial 2002 – dem bundesweit größten Kongress mit angegliederter Messe zum Thema ‚EDV/IT und Soziale Arbeit‘ – ihn in seiner Vorstellung einer eigenständigen und

---

<sup>1</sup> vgl. hierzu Coy 2002: S. 1 Coy bezieht dies jedoch auf den Gegenstand einer Lehre im Fach „Informatik & Gesellschaft“

selbstbewussten Disziplin (und Profession?) der Sozialinformatik bestärkt. Dem häufigen Primat der wirtschaftlichen Sicht ist eine fachliche Betrachtung entschieden gegenüberzusetzen.

Der Verfasser möchte mit vorliegender Arbeit also durchaus die Debatte um eine Sozialinformatik und deren Gegenstand auf ein Neues anstoßen.

Die rasante Entwicklung und Verbreitung neuer Technologien<sup>2</sup> erfordert ein ständiges Innehalten, ein Blick auf die wesentlichen Grundlagen einer intakten Gesellschaft und den Kern sozialer Arbeit, um nicht zuletzt den Vorwürfen einer technischen Ignoranz wie eines naiven Fortschrittsoptimismus ausgesetzt zu sein.

Grundsätzliche Kritik in Bezug auf die Formierung einer Sozialinformatik sei also erlaubt und gewünscht. So ist dann auch das Zitat Joseph Weizenbaums zu verstehen, das sich der Verfasser stets zu Eigen macht:

*„Ich bin kein Computerkritiker. Computer können mit Kritik nichts anfangen. Ich bin Gesellschaftskritiker.“<sup>3</sup>*

Vorweg noch einige formelle Anmerkungen:

Es wurde versucht das Thema weitestgehend allgemein wiederzugeben, so dass der Leser (meist) vergeblich nach Firmennamen und deren Produkten sucht.<sup>4</sup>

Aus Gründen der Vereinfachung und der besseren Lesbarkeit verzichtet der Verfasser auf die Doppelbezeichnung Sozialarbeiter/Sozialarbeiterin sowie Sozialpädagoge/Sozialpädagogin und verwendet im laufenden Text die Bezeichnung Sozialpädagoge.

Des Weiteren wird die - sich derzeit durchsetzende - Bezeichnung der „sozialen Arbeit“ angeführt, in der „Sozialarbeit“ und „Sozialpädagogik“ miteingeschlossen sind; die zitierten Autoren haben jedoch in ihren Ausführungen keine einheitliche

---

<sup>2</sup> Technologie wird hier, im Gegensatz zur Technik, im weitesten seiner Sinne aufgefasst.

<sup>3</sup> Weizenbaum zitiert nach Streibl, Ralf 1998. Online in Internet: URL: <http://fiff.informatik.uni-bremen.de/archiv/weizenbaum/fiffpreis.htm>

<sup>4</sup> Weiterführende Literatur und Onlineportale an angegebener Stelle sollen dem Leser dennoch zu seinem berechtigten Anliegen nach einer Marktübersicht verhelfen.

Bezeichnung benutzt, so dass gegebenenfalls auf deren eigentümliche Verwendung zurückgegriffen wird.

In Bezug auf die Informatik und deren Entwicklungen wird weitestgehend von der Informationstechnologie (IT), in der praktischen Ausgestaltung häufig von einem Informatiksystem<sup>5</sup>, gesprochen.

Das Internet wird - dem Thema gemäß - als gleichberechtigte (nicht unmittelbar gleichwertige), wissenschaftliche Informationsquelle betrachtet und dementsprechend eingesetzt. Die Zitation von Internetquellen bildet sich derzeit noch nicht einheitlich ab; so werden Quellen im vorliegenden Text bei erster Nennung, im Sinne der Abgrenzung, erwähnt und im weiteren als bekannt vorausgesetzt. *Der mögliche Zugriff auf die Quellen wurde am 10. April 2003 einheitlich überprüft*, so dass nur das letzte Änderungsdatum des Autors – soweit rekonstruierbar - im Literaturverzeichnis angeführt wird.

An dieser Stelle sei noch auf die - sich entwickelnde – Internetpräsenz

<http://www.sozialinformatik-online.de>

verwiesen, in der die Arbeit in einem aktuellen und adäquaten Rahmen fortgeführt werden soll.

**Herzlicher Dank gebührt all jenen, die mich in der Zeit der Erstellung dieser Diplomarbeit ertragen *mussten*; ausdrücklich seien meine Eltern für die Unterstützung während dieser Zeit, sowie mein Freund Peter Kowoll für das Korrekturlesen und Auffinden des Fehlerteufels genannt.**

**Des Weiteren gebührt einigen fachlichen Wegbegleitern Dank für konstruktive Diskussionsbeiträge (über private Emailbeiträge wie auch in öffentlichen Diskussionsforen) und die Bestärkung in der Ausarbeitung des Themas. Explizit möchte ich hier Dr. Friedhelm Ackermann, Reinhold Tripp, Prof. Dr. Eric Mührel, Dr. Thomas Pudelko - und die Mailingliste Sozialarbeit im allgemeinen - erwähnen.**

---

<sup>5</sup> „Als Informatiksystem bezeichnet man die spezifische Zusammenstellung von Hardware, Software und Netzverbindungen zur Lösung eines Anwendungsproblems. Eingeschlossen sind alle durch die Einbettung des Systems in den Anwendungsbereich beabsichtigten oder verursachten nichttechnischen Fragestellungen und ihre Lösungen, also Fragen der Gestaltung des Systems, der Qualifizierung der Nutzer, der Sicherheit sowie der Auswirkungen und Folgen des Einsatzes.“ Claus, Schwill 2001 S. 301

# 1. HERANFÜHRUNG AN DAS THEMA

Zwei prinzipielle Problemstellungen ziehen sich wie ein roter Faden durch die vorliegende Arbeit:

1. Inwieweit kann man bei Technologie und Mensch von einem kongruenten Gegenstandsbereich und einer gemeinsamen Herangehensweise ausgehen? Oder konkreter formuliert: Wie ist die Differenzierung von **Zeichen, Daten, Information und Wissen** in der Sozialinformatik vorzunehmen?
2. Wie ist das Verhältnis zwischen Mensch und Technik zu bestimmen, bzw. wie kann der Mensch die Technologie zu seinem besten Nutzen anordnen? Die Technologie im allgemeinen - und der Computer im Besonderen - stehen hier also in einem *Deutungsdreieck* von **Automat, Werkzeug und Medium**.

Nachdem in einem ersten Kapitel die Fundamente der allgemeinen Informatik zu Rate gezogen werden (2.1), um daraufhin die Eckpunkte einer Sozialinformatik (vgl. Kapitel 2.2) zu skizzieren, soll in einem weiteren Schritt die Sozialinformatik in ihrem gesellschaftlichen Rahmen und dessen offensichtlichen Veränderungen verortet werden. (Punkt 3).

Das Menschenbild der Sozialinformatik (Abschnitt 4), in seiner wirtschaftlichen, geistes- und sozialwissenschaftlichen Ausgestaltung, dient dem obligatorischen, interdisziplinären Bezug, um die Sozialinformatik eben nicht als „EDV für Sozialtätige“ zu deklarieren, sondern vielmehr einen eigenen Zugang zu eröffnen.

Gerade in der sozialen Arbeit wie auch der Informatik ist dem Datenschutz eine besondere Rolle anzuerkennen, so dass diesem Problem in Zeiten komplexer „technischer Machbarkeit“ ein wiederholtes Augenmerk zukommt (Kapitel 5).

Aktuelle Entwicklungen im Bereich der einzelnen Anwendungen (Fachsoftware sowie Inter- und Intranet) sollen – in Anbetracht ihrer Fülle – in Grundzügen

charakterisiert (Kapitel 6) und in einem Metaplan für die Implementierung in der Praxis weitergeführt werden (Punkt 7). Schlagworte wie Informations- und Wissensmanagement finden hier ihren Einsatz.

Durch die Dokumentation soll eine Brücke zwischen technischer Anwendung einerseits und fachlichem Handeln andererseits geschlagen werden. Anschließend an einen kurzen Blick auf momentane Entwicklungen in Aus-, Fort- und Weiterbildung (Abschnitt 9), werden sich eröffnende Chancen und Risiken für eine (weitere) Professionalisierung sozialer Arbeit durch die fachliche Handhabung der Informationstechnologie gegenübergestellt (Kapitel 10).

Der Schluss der vorliegenden Arbeit fasst möglichen Erträge für eine Disziplin der Sozialinformatik, wie auch deren übergeordnetes System der sozialen Arbeit, zusammen (Kapitel 11).

## 2. BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

Um die Sozialinformatik näher in den Blick nehmen zu können, geziemt es sich, vorerst Grundzüge und Gegenstand einer *allgemeinen* Informatik - wenigstens kurz - zu umreißen.

### 2.1 Was ist Informatik?<sup>6</sup>

Das Wort *Informatik* an sich ist ein Kunstwort, gebildet aus Information und einer Analogie zur Mathematik.

Im englischen Sprachgebrauch hat sich der Begriff der Computerwissenschaft (*Computer Science*) durchgesetzt, ein weiterer, anwendungsorientierter Teil wird dagegen als Informationssysteme (*Information Systems*) bezeichnet.<sup>7</sup>

Der Definitionen gibt es viele, in nachfolgender, (zeitlich) chronologischer Klassifizierung sollen nur einige – ohne Anspruch auf Vollständigkeit - dargelegt werden:

#### 2.1.1 Die klassische Informatik

Nach Hartmut Ernst vereinigt Informatik die Begriffe Information und Automation in sich und bedeutet in etwa *automatische Informationsverarbeitung*.<sup>8</sup>

Der Duden Informatik spricht im Weiteren über die „Wissenschaft von der systematischen Darstellung, Speicherung, Verarbeitung und Übertragung von Informationen, besonders der automatischen Verarbeitung mit Hilfe von Digitalrechnern.“<sup>9</sup>

---

<sup>6</sup> Nachfolgende Annäherung an die Informatik ist schon wegen der gebotenen Kürze unvollständig. Deshalb sei hier auf die leicht verständliche Einführung – auch und gerade für Nicht-Informatiker – von Rechenberg mit dem gleichnamigen Titel „Was ist Informatik?“ verwiesen. Eine Sammelrezension zu aktuellen Lehrbüchern der Informatik findet man in: Schult 2002.

<sup>7</sup> Claus 2002. Online in Internet: URL:  
[http://www.gi-ev.de/informatik/was\\_ist\\_informatik/index.html](http://www.gi-ev.de/informatik/was_ist_informatik/index.html)

<sup>8</sup> Ernst 2000: S.1

<sup>9</sup> Claus, Schwill 2001: S. 294

Im deutschen Sprachraum kann die Informatik mittlerweile in vier *klassische* Bereiche eingeteilt werden:

- Technische Informatik
- Praktische Informatik
- Theoretische Informatik
- Angewandte Informatik.<sup>10</sup>

Eine – im folgenden noch näher zu bestimmende – Sozialinformatik ist dem Teilgebiet der angewandten, bisweilen auch der praktischen, Informatik zuzuordnen .

Während die praktische Informatik die Programmiersprachen, Betriebssysteme, Grundsoftware, Softwaretechnik etc. im Blick hat und daher noch zur *Kerninformatik* gezählt wird, befasst sich die Angewandte Informatik also mit der Handhabung von Methoden der *Kerninformatik* in anderen Wissenschaften und darüber hinaus mit der Entwicklung spezieller Verfahren und Darstellungstechniken. So formuliert Rechenberg ganz treffend:

„In der Angewandten Informatik wird dagegen der Computer als Werkzeug zur Lösung von Aufgaben eingesetzt, die außerhalb seiner Sphäre liegen, also für Anwendungen in allen anderen Bereichen.“<sup>11</sup>

Die Wissenschaft der Informatik hat darüber hinaus – ob ihres jungen Alters von nicht mehr als 50 Jahren – (noch) enge Verknüpfungen zu ihren Bezugsdisziplinen Elektrotechnik und Mathematik und versteht sich daher gleichermaßen als Technik *und* Wissenschaft.<sup>12</sup>

Die Informatik begreift sich einerseits als *Ingenieurwissenschaft*, andererseits aber auch als *Strukturwissenschaft*. Demzufolge steht sie sowohl den Naturwissenschaften - denen es um Erkenntnis geht - als auch den Geistes- und Sozialwissenschaften gegenüber, denen es insbesondere um Verstehen geht.

## 2.1.2 Die arbeits- und menschenorientierte Informatik

Wolfgang Coy proklamierte 1989 in Fortentwicklung der klassischen Informatik die Aufgabe der Informatik „als Analyse von Arbeitsprozessen und ihre

---

<sup>10</sup> vgl. hierzu Anlage 1

<sup>11</sup> Rechenberg, 2000: S. 22

<sup>12</sup> Rechenberg, 2000: S. 272-276

konstruktive, maschinelle Unterstützung. Nicht die Maschine, sondern die Organisation und Gestaltung von Arbeitsplätzen ist die wesentliche Aufgabe der Informatik. Die Gestaltung der Maschinen, der Hardware und der Software ist dieser primären Aufgabe untergeordnet. Informatik ist also nicht ‚Computer-Wissenschaft‘.<sup>13</sup>

Siefkes spricht in diesem Kontext auch von einer Informatik als *Hybridwissenschaft*. „Im Umgang mit dem Computer hybridisieren wir die gegensätzlichen Welten von Mensch und Maschinen mit Hilfe formaler Ausdrücke.“<sup>14</sup> Er fordert somit die intensive Beziehung von Symbol-, Maschinen- und Menschenwelt.<sup>15</sup> Informatikgeschichte - zuvor als Abstraktum und eigenständige Technikentwicklung angesehen - wird immer unvermittelter zur Sozial- und Kulturgeschichte.<sup>16</sup>

Rafael Capurro geht darüber hinaus von einer notwendigen - ethisch-motivierten - Neubestimmung der Informatik aus und definiert sie folglich als hermeneutische Disziplin „mit der Aufgabe der technischen Gestaltung menschlicher Interaktionen mit der Welt“.<sup>17</sup> Zu Capurros Ansätzen jedoch mehr an anderer Stelle. (siehe Kapitel 4.2).

Diese paradigmatische Kehrtwende scheint in Zeiten gesellschaftlichen Wandels und rapider Entwicklung der Informatik unabdingbar, in der man Maschinen nicht mehr nur als Neutrum betrachten kann, sondern vielmehr in Bezug auf das menschliche Sein analysieren muss.

### 2.1.3 Die Informatik und ihr Informationsverständnis

Seit der Feststellung Norbert Wieners - einer der Begründer der Kybernetik – „Information ist Information, weder Materie noch Energie“<sup>18</sup> herrscht wahrlich Verwirrung um das Informationsverständnis. Der Begriff wurde bisher von der Disziplin der Informatik kaum präzisiert bzw. in deren Mittelpunkt gerückt.

---

<sup>13</sup> Coy 1989: S. 257

<sup>14</sup> Siefkes 2002 S.88

<sup>15</sup> ebd.

<sup>16</sup> vgl. hierzu Siefkes 1998

<sup>17</sup> Capurro2002e. online im Internet: URL: <http://www.capurro.de/antritt.htm>

<sup>18</sup> Wiener, Norbert: S. 192

Auch im historischen Blick der Entwicklung von der elektronischen Datenverarbeitung hin zur modernen Informationstechnologie scheint eine Klärung zwingend erforderlich.

Informatik wird in ihren verschiedenen – bisweilen sehr heterogenen und konfusen – Weiterentwicklungen auch als *technische Semiotik*<sup>19</sup> verstanden.

„Ihr Kerngedanke ist der der *Maschinisierung von Kopfarbeit* [...] Die Gegenstände der Kopfarbeit nämlich sind notwendigerweise von semiotischer Natur. Wird Kopfarbeit maschinisiert, so müssen ihre semiotischen Gegenstände und die auf sie angewandten Verfahren maschinisiert werden. Das führt zwangsläufig zu einer *Technischen Semiotik*.“<sup>20</sup>

Der Norweger Kristen Nygaard deutet die Informatik letztlich als „die Wissenschaft, deren Gegenstand Informationsprozesse und verwandte Phänomene in technischen Erzeugnissen, Gesellschaft und Natur sind.“<sup>21</sup>

Stellt die Informatik nunmehr nicht anderes als eine *Informationswissenschaft* dar? Zugegeben, solche Begriffe wie Nachricht und Information sind nicht nur schillernde, sondern auch elementar wichtige, Begriffe in der Informatik (geworden). Dennoch kommt in der Informatik vorerst den Daten eine entscheidende Bedeutung zu, nicht zwingend den Informationen!<sup>22</sup>

Eine Einordnung in das Begriffsfeld ist daher unentbehrlich.

Albrecht von Müller differenziert Daten und Information - im nachstehenden auch Wissen - folgendermaßen:

- „Als Daten bezeichnen wir die symbolische Repräsentation von Sachverhalten (zum Beispiel den auf einem digitalen Thermometer ablesbaren Anzeigewert von ‚25° Celsius‘.)

---

<sup>19</sup> „Semiotik als allgemeine Lehre von den Zeichen und ihrer Verwendung, die sich in drei Bereiche gliedern läßt: die Beziehung zwischen dem Zeichen und dem Bezeichneten (Semantik), die zwischen dem Zeichen und seinem Verwender (Pragmatik) und zwischen den Zeichen selbst (Syntaktik).“ Felsmann 2003a. online im Internet: URL: <http://www.wissen.de>

<sup>20</sup> Siefkes 1998b. online im Internet: URL: <http://www.cs.tu-berlin.de/cs/fbv/fk/koll/1998/nake.html>, vgl hierzu auch Nake 1992

<sup>21</sup> Nygaard, Kristen: Programm Development as a Social Activity. zitiert nach Coy 1989: S. 257

<sup>22</sup> Rechenberg 2000: S. 23ff, 276

- Als Information bezeichnen wir ein Bündel von Daten, das in einer propositionalen Struktur zusammengefaßt ist. Die Aussage: ‚In München sind es heute, am 27.7.1996 um 13 Uhr, 25 Grad im Schatten‘ ist eine Information im Sinne dieser Definition.’
- Als Wissen schließlich bezeichnen wir die systematische Verknüpfung von Informationen dergestalt, daß prognostische oder explanatorische Erklärungen abgegeben werden können, d.h. sinnvolle Frage richtig beantwortet werden können. (Beispiel: "Wenn sich vom Atlantik her ein Tiefausläufer nähert und zugleich kein robuster Hochdruckkern über dem Kontinent besteht, steigt die Wahrscheinlichkeit von Niederschlägen auf 80%.“<sup>23</sup>

Bezugnehmend auf die Nachrichtentheorie sowie die schon genannte Semiotik, müssten dieser Dreiteilung ursprünglich die Begriffe des *Signales* als auch des *Zeichens* vorangestellt werden. Im Folgenden soll – aufgrund der gebotenen Kürze - weitestgehend darauf verzichtet werden.<sup>24</sup>

John Gundry unterscheidet überdies die Dimensionierung bzw. Dimensionen der drei Grundbegriffe; anschließende Graphik gestaltet den Unterschied etwas plastischer:


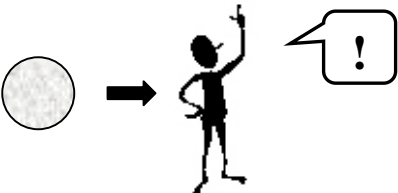
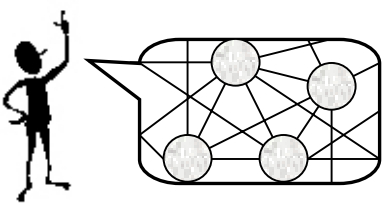
	<p style="text-align: center;"><b>Datum</b> <i>0-dimensional</i></p> <p style="text-align: center;">Ein Fakt</p>
	<p style="text-align: center;"><b>Information</b> <i>1-dimensional</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ein Unterschied, der den Unterschied macht</li> <li>- relevantes Datum</li> </ul>
	<p style="text-align: center;"><b>Wissen</b> <i>2-dimensional</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Eine menschliche Fähigkeit zu handeln, entscheiden oder planen</li> <li>- Ein Netz, eine Abbildung von Information</li> </ul>

Abbildung 1: Zur Differenzierung von Daten, Informationen und Wissen angelehnt an Gundry 1998. online im Internet: URL: <http://www.knowab.co.uk/kma.html>

<sup>23</sup> Müller 2002: S.678f

<sup>24</sup> vgl hierzu Hoffmanns Ausführungen zur *Kommunikation* S35-57, insbesondere S. 41f

Entscheidend bei beiden, oben beschriebenen Erklärungsmustern ist die selbstreferentielle Natur des Verhältnisses von Daten, Information und Wissen, also die starke Interdependenz untereinander.<sup>25</sup>

Dieses Verhältnis muss nicht chronologisch verstanden werden, denn gerade in der angewandten Informatik wird Wissen und Information in dem Versuch der Standardisierung im Grunde auf ein *Datum* bzw. Daten reduziert.

„Bits und Bytes stehen für die Verarbeitung von Informationen nach dem digitalen Prinzip. Digitalisierung bedeutet die Reduktion der Realität auf zwei Zustände: 0 oder 1, ein oder aus, ja oder nein. Soziale Arbeit dagegen fußt auf menschlicher Interaktion, die im Gegensatz dazu als analog bezeichnet wird. Hier ist vieles mehrdeutig, es gibt Zwischentöne, Unwägbarkeiten, spontane Kreativität und vor allem Individualität.“<sup>26</sup>

Die Informatik kann also durchaus - in Symbiose mit menschlicher Vernunft - informationsverarbeitend sein, in diesem engeren Sinne jedoch nicht informationsproduzierend. Die Mensch-Maschine Kommunikation exponiert sich schon hier als wesentliches Kriterium einer Sozialinformatik.

Die Gegenüberstellung zweier Begriffsnetze - respektive die Übertragung der realen Welt in die Informatik - nimmt Rechenberg im folgenden Schaubild vor:

Reale Welt		Informatik
Gegenstände	→	Daten
Handlungen	→	Algorithmen
Eigenschaften (von Gegenständen)	→	Attribute (von Daten)
Beziehungen (zwischen Gegenständen)	→	Relationen (zwischen Daten)

Abb. 2: Vergleich zweier Begriffsnetze angelehnt an Rechenberg 2000: S. 24

In diesem Kontext wird bewusst von Gegenständen gesprochen, ob jene jedoch von einer Sozialinformatik durch Menschen, Probleme oder auch Systeme ersetzt werden können, sei hier vorerst nur in den Raum gestellt.

<sup>25</sup> Capurro 2000 online im Internet: URL: <http://www.capurro.de/infovorl-kap1.htm>

<sup>26</sup> Kreidenweis 2003a: S. 1

#### 2.1.4 Ertrag für eine Informatik der sozialen Arbeit

Die Informatik wird durchaus kontrovers diskutiert und eben auch als Wissenschaft mannigfaltig ausgelegt<sup>27</sup>. Eine einheitliche Definition des Gegenstandes gibt es nicht; das bedeutet für eine Sozialinformatik, dass sie erstens ihre eigene Definition der Mutterwissenschaft finden muss und dass es zweitens durch jene verschiedenen Auslegungen der Informatik logischerweise auch mehrere Definitionen der Sozialinformatik geben wird. Dies ist Chance und Herausforderung für Theorie und Praxis zugleich. Einer konkreten Theorie verschreibt sich die vorliegende Arbeit nicht; vielmehr greift sie situationsbezogen Theorien ihrer Mutterdisziplin auf.

Auf eine weitere Spezifizierung der Informatik wird nunmehr verzichtet, im weiteren Verlauf der Begriffsbestimmung einer Sozialinformatik wird dies gegebenenfalls noch mal aufgegriffen.

Den modernen Sichtweisen einer Informatik liegt – natürlich auch im Zuge gesellschaftlicher Relevanz – meist ein interdisziplinärer Ansatz zugrunde.

Bisweilen wird die Informatik sogar als *Grunddisziplin* respektive als Querschnittsaufgabe der gesamten Wissenschaft betrachtet.<sup>28</sup>

Die „amerikanische Sichtweise der Informatik“ (vgl. 2.1) kann auch für theoretische Reflexion in der Sozialen Arbeit und der Sozialinformatik ertragreich genutzt werden. Kurzum, es geht auf der einen Seite um „*Computerarbeit*“ auf der anderen Seite um „*Informationsarbeit*“<sup>29</sup>.

Der Computer als *das* Instrument der Informatik verdient also eine weitere Betrachtung und steht in einem Deutungsdreieck von

***Automat ↔ Werkzeug ↔ Medium.***

Während ein Werkzeug in die Tätigkeit bzw. Handlung miteingebunden wird, funktioniert der Automat bzw. die Maschine nach Eingabe eines Auftrages schon

---

<sup>27</sup> vgl. Hierzu auch Cap 1998 online im Internet: URL: <http://www.iuk.informatik.uni-rostock.de/sites/studium/literatur/einfuehrung/was-ist-info/tsld002.htm>

<sup>28</sup> vgl. Capurro 2002e

<sup>29</sup> Für die Wissenschaft einer sozialen Arbeit empfiehlt sich darüber hinaus eine „Theorie der Information“ zu formulieren und auf professionelles Handeln zu spezifizieren.

an sich. Nun kann man freilich die Überlegung anstellen, ob der Rechner als Medium angesehen werden kann.<sup>30</sup> Aber auch das Medium – sprachlich herrührend von „in der Mitte“ – kann wiederum in mehreren Sinnkontexten verstanden werden:

- technisch respektive naturwissenschaftlich,
- kulturphänomenologisch,
- kommunikationswissenschaftlich wie auch
- (sozial-)pädagogisch.<sup>31</sup>

Dieses Spannungsverhältnis gilt es in dieser Arbeit zu klären (vgl. hierzu auch Kapitel 4).

Welche Bedeutung der Informatik im allgemeinen – und dem Computer im Besonderen - nun aber beigemessen wird, hängt letztlich von der Gesellschaft und deren Subsystemen ab, in die sie eingebettet ist.<sup>32</sup>

Grundständiges Anliegen dieser Arbeit wird also die Analyse der Sinngebung – im wahrsten Sinne des Wortes - dieses Arbeitsmittels sein.

## 2.2 Abgrenzung verschiedener „Bindestrich-Informatiken“

*„Informatik befasst sich intensiv mit Information. Das aber tut jede Wissenschaft; daher verwundert es nicht, dass sich die abstrakten Konzepte der Informatik und ihre Methoden überall anwenden lassen. Entstehen hierbei neue Verfahren und Einsichten oder ist die Zusammenarbeit besonders eng, so bilden sich zwischen der Informatik und den anderen Wissenschaften Überlappungsbereiche heraus, die zu eigenen Ausbildungszweigen und Wissensgebieten herangereift sind, wie zum Beispiel die Wirtschaftsinformatik, die Bauinformatik, die Rechtsinformatik usw.“<sup>33</sup>*

Dieses Zitat der Gesellschaft für Informatik veranschaulicht die rasante Entwicklung einiger Bindestrich-Informatiken. Dennoch will die Konstituierung

---

<sup>30</sup> Friedrich 2000: S. 1ff online im Internet: URL: <http://sin01.informatik.uni-bremen.de/sin/lehre/00s/03-811/dateien/me01-00v20.pdf>

<sup>31</sup> vgl. hierzu exemplarisch Hoffmann 1999 S. 11f

<sup>32</sup> vgl hierzu Weizenbaum 2001

<sup>33</sup> Claus 2002

einer *sogenannten* „Bindestrichinformatik“ wohl überlegt sein, gerade in Zeiten, in denen dies augenscheinlich zur Mode wird.

Die Notwendigkeit, über Auswirkungen und Folgerungen der (neuen) Informations- und Kommunikationstechnologien in bestimmten Bereiche des beruflichen und gesellschaftlichen Lebens nachzudenken, begründet noch keine eigenständige Disziplin.<sup>34</sup>

Nachfolgende Typologisierung (ohne Anspruch auf Vollständigkeit) dient der kurzen Vorstellung schon vorhandener Ausrichtungen der angewandten Informatik:

1. Bildungsinformatik, Medieninformatik, (Kulturinformatik) ...
2. Wirtschaftsinformatik
3. Verwaltungsinformatik, Rechtsinformatik ...
4. Medizininformatik, Pflegeinformatik, Bioinformatik ...

**Zu 1.** Die Bildungsinformatik erforscht den Teilbereich der Bildung, der mit den drei Stufen *Lernen - Lehren - Verwalten* als (rekursives) System aufgebaut werden kann. Sie versteht sich als Weiterentwicklung der Medieninformatik, da sie informatisch geprägte Vorgänge der Bildung einbezieht und eben über die Nutzung von Medien hinausgeht.<sup>35</sup>

**Zu 2.** Im Zuge einer Betrachtung der Information als Ware und Produktionsfaktor stellt sich die Wirtschaftsinformatik nicht nur als interdisziplinäres Fach zwischen Betriebswirtschaftslehre und Informatik, sondern vielmehr als eigenständige Disziplin, die sich mit der Konzeption, Einführung, Wartung und Nutzung von Systemen der computergestützten Informationsverarbeitung in Betrieben oder in unternehmensübergreifenden Netzen befasst. Das Ziel einer Wirtschaftsinformatik leitet sich aus einer sinnhaften Vollautomation ab, in der das maschinelle System einen Auftrag mindestens so gut wie ein Mensch erledigen kann. Wo solch eine Rationalisierung menschlicher Arbeit nicht möglich ist, soll eine weitest gehende Unterstützung erfolgen.<sup>36</sup>

---

<sup>34</sup> Vor blindem Aktionismus sei auch hier gewarnt. Deshalb behält sich der Verfasser stets eine skeptische Haltung gegenüber der hier vorgetragenen Ideen vor.

<sup>35</sup> Schroeder 2001 online im Internet: URL: <http://www.ph-ludwigsburg.de/mathematik/personal/schroeder/Bildungsinformatik/> sowie Stever 2001 online im Internet: URL: [http://www.uni-landau.de/~ifbi/material\\_download/status\\_ifbi\\_deu.pdf](http://www.uni-landau.de/~ifbi/material_download/status_ifbi_deu.pdf)

<sup>36</sup> Mertens u.a. 2001: S.1, vgl. hierzu auch Stahlknecht, Hasenkamp 2002.

**Zu 3.** Rechtsinformatik ist mehr als Informatik-Recht, das insbesondere den Datenschutz, die neuere Gesetzgebung für Informations- und Kommunikationstechnik wie auch Urheberrecht umfasst. In Verbindung mit einer Verwaltungsinformatik hat sie juristische Informations- und Dokumentationssysteme zum Gegenstand und versucht Arbeits- und Verwaltungsprozesse in ein fortentwickeltes *Electronic Government* zu integrieren.<sup>37</sup>

**Zu 4.** Der Kern einer Medizin- und Pflegeinformatik ist die digitale Patientenakte, während die Bioinformatik weiter gefasst ist und die Gebiete Molekularbiologie, Biochemie und Genetik mit der Theoretischen und Praktischen Informatik sowie der Computerlinguistik verbindet.<sup>38</sup>

Grundsätzlich lässt sich festhalten, dass eine „Bindestrichinformatik“ sich nicht mehr nur über die Einführung und Optimierung datenverarbeitender bzw. arbeitsorientierender Prozesse definieren und legitimieren lässt. Der Computer am Arbeitsplatz ist dafür schon zu alltäglich geworden.

Ob Klient, Patient, Bürger oder Zögling, der *Nutzer und Gestalter informatischer Anwendungen* hat den Einzug des Computer in seine Arbeitswelt, wie auch den Bezug zu seinem Gegenüber bei solch neuen Bedingungen zu überdenken.

Eine detaillierte Abgrenzung der Sozialinformatik zu den o.g. Bindestrichinformatiken scheint einerseits zwar nötig, andererseits wird sie durch das breite Berufsfeld der sozialen Arbeit erschwert und Überschneidungen sind nicht vermeidbar. Bezogen auf das jeweilige Arbeitsgebiet der Sozialpädagogen lassen sich durchaus konstruktive Verknüpfungen unter den verschiedenartigen Bindestrichinformatiken ziehen (bspw. Klinische Sozialarbeit und Medizininformatik, Sozialdienste öffentlicher Träger und Verwaltungsinformatik, Jugendpflege und Bildungsinformatik etc.).<sup>39</sup>

Infolgedessen soll im nachstehenden eine Sozialinformatik im engeren Sinne, wie auch eine Sozialinformatik im weiteren Sinne aufgezeigt werden.

---

<sup>37</sup> Vgl. hierzu exemplarisch Lenk, Reineremann, Traunmüller 1997

<sup>38</sup> Vgl hierzu Goosen 1998 sowie Dugas, Schmidt 2002

<sup>39</sup> Wendt 2000: S.23ff

## 2.3 Was ist Sozialinformatik?

Rechenberg würde wohl lieber von „Anwendungen der Informatik im sozialen Sektor“ oder auch von „computergestützter Sozialarbeit“ sprechen wollen, da es eben nicht gilt, eine neue, eigene Art der Informatik zu etablieren, sondern vielmehr schon vorhandene Konzepte der Informatik auf verschiedenste Arbeitsbereiche zu übertragen.<sup>40</sup>

Der Verfasser der vorliegenden Arbeit möchte aber - nicht nur aus Gründen der Vereinfachung - von einer Sozialinformatik sprechen, sondern sich durchaus an einer Neupositionierung der Informatik versuchen, die im Nachfolgenden noch klarer werden sollte.<sup>41</sup>

Das Thema Sozialinformatik ist in Deutschland - bis auf eine Monographie<sup>42</sup> und diverse Artikel in Fachzeitschriften - nach wie vor relativ unbearbeitet; bis dato existieren nur drei Lehrstühle zur Sozialinformatik an deutschen (Fach)Hochschulen.<sup>43</sup> Dem Beispiel der Fachhochschule St. Gallen, durch einen Nachdiplomstudiengang Sozialinformatik, das Thema in Fort- und Weiterbildung zu etablieren ist bisher noch keine deutsche Hochschule gefolgt.<sup>44</sup>

Nichtsdestotrotz wird hier versucht den Theorie- und Forschungsstand im deutschsprachigen Raum darzulegen, Verweise auf den angloamerikanischen Raum und die Niederlande folgen im Laufe der gesamten Arbeit.

Ein interdisziplinärer Blick (Kapitel 3 und 4) soll den Zugang zur Sozialinformatik erweitern, um letzten Endes auf die Diskussion einer möglichen Professionalisierung der sozialen Arbeit hinzusteuern. (Kapitel 11)

### 2.3.1 Gegenstand der Sozialinformatik

Wendt fasst den Gegenstand der Sozialinformatik folgendermaßen zusammen:

---

<sup>40</sup> Rechenberg 2000: S. 188

<sup>41</sup> Der Begriff der *Sozioinformatik* scheint sich bisher in Deutschland noch weniger durchgesetzt zu haben, so dass auf seine weitere Verwendung – bis auf ausdrückliche Zitate einiger Autoren – ebenfalls verzichtet wird.

<sup>42</sup> Wendt 2000

<sup>43</sup> FH Neubrandenburg, Berufsakademie Stuttgart sowie Ev. FH Berlin (Stand April 2003)

<sup>44</sup> vgl. online im Internet: URL: <http://www.fhsg.ch/wb>

„Die Sozialinformatik hat Informations- und Kommunikationssysteme in der Sozialwirtschaft und der sozialen Arbeit zum Gegenstand. Sie befasst sich mit der systematischen Verarbeitung von Informationen im Sozialwesen in ihrer technischen Konzipierung, Ausführung und Evaluation, und sie geht damit verbunden den Bedingungen, Wirkungen und sozialen Begleiterscheinungen des Technologieeinsatzes nach.

Kurz: die Sozialinformatik nimmt fachliche Verantwortung für den Produktionsfaktor Information im System sozialer Dienstleistungen und ihrem Umfeld wahr.“<sup>45</sup>

Hier ist schon eine Zweiteilung des Begriffs und der Bestimmung erkennbar. Während die Sozialinformatik sich einerseits mit Informations- und Kommunikationsgefügen im System der sozialen Arbeit, respektive der sozialen Dienstleistungen beschäftigt, wird damit andererseits die Aufforderung einer gesellschaftlichen Technikfolgenabschätzung – in ihrem weitesten Sinne - verbunden.

Kreidenweis spricht daher von einer notwendigen horizontalen und vertikalen Betrachtungsweise: vertikal als intensive und kritische Beschäftigung mit der Informationstechnologie (IT) quer zu den einzelnen Arbeitsfeldern der sozialen Arbeit; im horizontalen Zusammenhang als eine Anforderung an diverse Fächer, zur Reflexion des fachspezifischen sowie gesamtgesellschaftlichen IT-Einsatzes.<sup>46</sup>

Der Aspekt dieser Verzweigung wird im Kapitel 2.2.2 der ‚Aufgabenstellung der Sozialinformatik‘ weiter geführt.

Daher folgert Kreidenweis, dass die Sozialinformatik keine Informatik im technischen Sinne (anknüpfend an Kapitel 2.1.) darstellt, jedoch mit ihr kooperieren und sodann ihre Sprache verstehen muss.<sup>47</sup>

Diesem makroperspektivischen, **systemischen** Ansatz können noch weitere Bestimmungen entgegengesetzt werden.

Einen **arbeits- und prozessorientierten** Zugang wählen Ostermann und Trube, wenn sie von der Sozialinformatik als Disziplin sprechen, „die sich mit der

---

<sup>45</sup> Wendt 2000: S.20

<sup>46</sup> Kreidenweis 2002b: S. 42. Dieser Ansatz wird in Anlage 2 systemisch erweitert.

<sup>47</sup> Kreidenweis 2003b: S.1 online im Internet: URL: <http://www.fh-nb.de/soz/kreidenweis/download/Sozialinformatik-Vorstellung.pdf>

Technologie moderner Kommunikations- und Datenverarbeitungssysteme befasst, und zwar in ihren

- Voraussetzungen
- Umsetzungen
- und Auswirkungen

für die Soziale Arbeit und Soziale Dienste, wobei dies die Entwicklung und Anwendung entsprechender Instrumente (zum Beispiel Software) selbstverständlich mit einschließt.“<sup>48</sup>

Ausgehend von Kreidenweis kann man die Sozialinformatik auch **anwendungsorientiert** betrachten.<sup>49</sup> Es geht insbesondere um drei Segmente des Technikeinsatz:

- Fachsoftware, insb. Dokumentationssysteme
- Intranet bzw. Extranet
- Internet-Anwendungen.

Während Intranet und Internet durchaus schon auf ähnlichen Standards basieren und Überschneidungen in der Praxis gegeben sind, wird auch durch neuere technische Entwicklungen (insbesondere im Bereich neuer Skriptsprachen und Datenbanksystemen) ein Zusammenwachsen der drei Sektoren in naher Zukunft ebenso im Gebiet der sozialen Arbeit höchstwahrscheinlich.

Diese Integration von (Fach)Software und Internetanwendungen wird häufig unter dem Kürzel ASP (Aplication Service Providing<sup>50</sup>) subsumiert. In Kapitel 7 werden jene aktuellen Entwicklungen nochmals aufgegriffen.

Eine letzte sozialinformatische Ausrichtung kann unter dem Grundgedanken der Ergebnisorientierung (hier insbesondere vermehrtes, strukturiertes Wissen des professionellen Helfers) erfasst werden. Reto Eugster bemerkt in seinem „Ostschweizer Weg zur Sozialinformatik“ ausdrücklich die Informations- und Wissensprozesse als Garant für sozialarbeiterische Wertschöpfung. Fragen der Organisation verschiedener Wissenssorten und darausfolgend konzeptionelle Probleme eines Informations- und Wissensmanagement stehen zur Debatte. Diesem Ansatz wird in Kapitel 8 weiter eingegangen.

---

<sup>48</sup> Ostermann/Trube 2002: S. 67

<sup>49</sup> vgl. hierzu beispielsweise Kreidenweis 2002a, 2002b, 2000

<sup>50</sup> Dieses Kürzel ist nicht zu verwechseln mit Active Server Pages – eine Entwicklung aus dem Hause Microsoft – die ebenso abgekürzt wird.

Aus obigen Ausführungen lassen sich die Sichtweisen der Sozialinformatik wie folgt zusammenfassen und typologisieren:

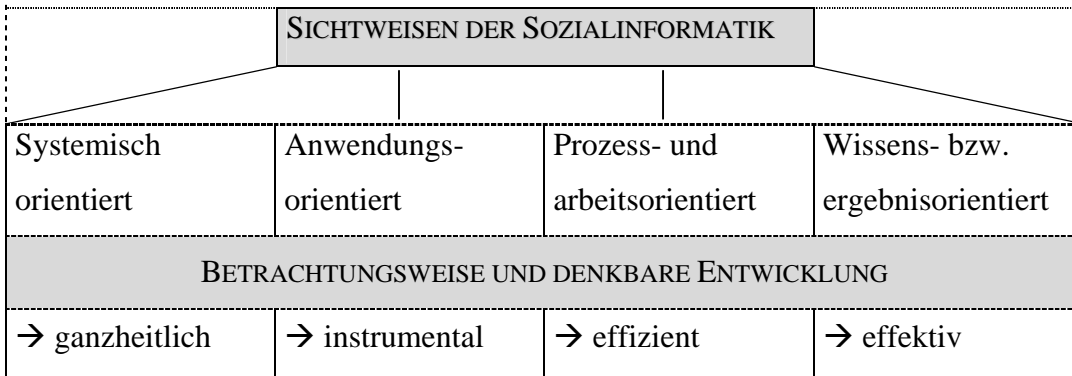


Abbildung 3: Sichtweisen der Sozialinformatik

Gleichwohl sind diese Ansätze nur idealtypisch zu trennen und auch bei den genannten Autoren nicht trennscharf und teilweise überlappend.

Der Verfasser der vorliegenden Arbeit plädiert grundsätzlich für einen handlungsorientierten Ansatz, in dem die Interaktionen des Sozialpädagogen unter den drei klassischen Begriffen

- Datenbeschaffung / Datenerhebung,
- Datenverarbeitung,
- Datenaustausch / Datennutzung

(nicht nur im Zusammenhang mit dem Datenschutz) in den Blick genommen werden können. Der grundsätzliche Begriff der Daten weist dem vorwiegenden Instrument Computer eine Rolle als Werkzeug zu.

In einem zweiten Schritt können Daten durch den Menschen zur Information generiert werden und im letzten Stadium in ein konkretes Wissensmuster eingebunden werden.

Ein - durchaus notwendiges – Informations- und Wissensmanagement wird somit der technologischen Datenverarbeitung nachgestellt, weniger um ihm geringere Beachtung zu schenken, sondern vielmehr um einen dezidierten, prozessualen Ansatz der Sozialinformatik zu verfolgen und eine Allzuständigkeit zu vermeiden.

So ist dann auch das Zitat Joseph Weizenbaums zu verstehen:

„Ich plädiere für den rationalen Einsatz der [...] Technik, nicht für deren Mystifikation und erst recht nicht für deren Preisgabe. Ich fordere die Einführung eines ethischen Denkens in die naturwissenschaftliche Planung. Ich bekämpfe den Imperialismus der instrumentellen Vernunft, nicht die Vernunft an sich.“<sup>51</sup>

Insgesamt lässt sich konstatieren, dass die vorliegende Literatur zum Thema von begrifflicher Unschärfe geprägt ist. Eine Verwischung der technischen wie alltäglichen Definitionen von *Daten, Informationen, Wissen und Kommunikation* tritt häufig zum Vorschein. Eine begrifflich dezidierte Herangehensweise verschreibt sich deswegen auch für die vorliegende Arbeit.

Des Weiteren sind die Instrumente und zwangsläufig deren Bedeutung oft nicht klar; während bisweilen noch von elektronischer Datenverarbeitung (EDV) gesprochen wird, hat der Begriff der Informationstechnologie (IT) wie auch der Informations- und Kommunikationstechnik (IuK) im aktuellen Diskurs überwiegend Einzug gefunden.

Gelegentlich wird die Weiterentwicklung der Telematik – ein Kunstwort, gebildet aus Telekommunikation und Informatik – ebenfalls einer (Sozial-)Informatik zugeordnet. Sie dient als Oberbegriff für die Integration von Sprach-, Daten- und Bildkommunikationstechnik und kann so weitere mediale Kontakte zu Klienten ermöglichen.<sup>52</sup>

Diese theoretische Unschärfe kann durchaus auch ein Argument der Verunsicherung über den Technikeinsatz in der sozialen Praxis sein.<sup>53</sup>

Doch warum sollte sich die Sozialinformatik über die Begrifflichkeiten im klaren sein, wenn selbst und gerade eine ihrer primären Bezugsdisziplinen - die Informatik - keine richtungweisende Auslegung vorgibt; ein konstruktiver Austausch der Sozial-, Geistes- und Naturwissenschaften aufgrund ihrer gesamtgesellschaftlichen Verantwortung wäre hier zu wünschen.

---

<sup>51</sup> Weizenbaum 2000: s. Klappentext

<sup>52</sup> zur Informatik: <http://www.telematik.informatik.uni-karlsruhe.de> zur Sozialinformatik exemplarisch B. Meyer 1999

<sup>53</sup> vgl. hierzu Weber 2000, Schnurr 2001, Halfar 1997

### 2.3.2 Aufgabenstellung der Sozialinformatik

Die prägnanten Worte Ted Nelsons machen die Bestimmung der Informatik, sowie des Computers als dessen Instrument offenkundig: „Using a computer should always be easier than not using a computer.“<sup>54</sup>

Es mag banal klingen, aber primäres Ziel der Sozialinformatik ist die Steigerung des Informationsflusses und dementsprechend die Mehrung professioneller Handlungsmöglichkeiten des Sozialpädagogen.

Sie hat natürlich den Klienten in seiner Entwicklung zu achten und fördern, da sie ansonsten, in der Funktion als Werkzeug des Sozialpädagogen, ihre Relevanz verliert. Eine realitätsgetreue und klientenwürdige Haltung steht somit als indirekte – aber nicht zu verachtende - Forderung im Raum.

Frei nach Heinz von Foerster<sup>55</sup> könnte man den Imperativ der Sozialinformatik formulieren:

*Nutze den Computer stets so, dass die Anzahl deiner Wahl- und Handlungsmöglichkeiten größer wird.*

Der doppelten Bestimmung des Gegenstandes folgend – also die konkreten Anwendungen der Informationstechnologie im ersten und deren gesamte Ökologie im zweiten – ist ebenfalls die Aufgabenstellung weiter zu fassen.<sup>56</sup>

Wendt differenziert drei Aufgabenkreise der sozialinformatischen Bestimmung:

- Aus Sicht der Sozialarbeitswissenschaft, die kritische Analyse der Wirkungsfähigkeit der IT im sozialen Sektor.
- Von der Informatik her eine Bereitstellung adäquater Technologie und deren Einbindung in die Infrastruktur.
- In einem interdisziplinären Schritt soll die digitale Revolution, also die reflektierte Betrachtung des Nutzerverhaltens sowie die Folgen und Hintergründe in der Gesellschaft differenziert werden.<sup>57</sup>

Wendt versteht den dritten Aufgabenkreis der „informationsökologischen Effekte der Informationsgesellschaft“ jedoch weniger im umfassenden Sinne einer

---

<sup>54</sup> Nelson 1987: S. 25

<sup>55</sup> Foerster 1993: S.234

<sup>56</sup> Wendt 2000: S. 21, 30ff

<sup>57</sup> Wendt 2000: S. 30

Technikfolgenabschätzung, eher in der Umgestaltung der Lebenswelt und der daraus folgenden Problembewältigung.<sup>58</sup> Aber gerade in der interdisziplinären Forderung und ihrer Verpflichtung steht die Sozialinformatik doch der umfassenden Technikfolgenabschätzung nach und fungiert eben als zusätzliche Perspektive dieser gesamtgesellschaftlichen Aufgabenstellung.

In Weiterführung von Jurgovskys Plädoyer zur Sozialinformatik ist diese geteilte Aufgabenstellung, und infolgedessen auch Arbeitsteilung, der Informatik einerseits und der sozialen Arbeit andererseits, durchaus charakteristisch.<sup>59</sup> Die Anforderungen an beide Seiten beschreiben insofern eine Kooperation zwischen zwei Disziplinen, aber eben keine integrierte Sichtweise. Sie sind im Gesamten also defizitär angelegt.

*„Die Vorstellung, durch eigene Entwicklungen die Handlungsfähigkeit zu erweitern, erscheint in den bisherigen Entwürfen einer Sozialinformatik so fern, dass es gar nicht mehr erwogen wird, die dafür notwendigen Sprachen (gemeint ist hier das Erlernen von Programmiersprachen in der Ausbildung, Anm. des Verfassers) zu erwerben.“<sup>60</sup>*

Diese Aufforderung zu einer branchenspezifischen Gestaltung kann – angelehnt an Staub-Bernasconi<sup>61</sup> - durchaus als Ende der Bescheidenheit und Beginn einer bewussten Positionierung der Sozialinformatik verstanden werden.

Wendt hat abschließend also recht wenn er sagt, dass es durchaus zur Logik einer angewandten Wissenschaft gehört, „sich im Feld ihrer Anwendungen auszudehnen, darin ihr Selbstverständnis zu begründen und auch zu verändern“.<sup>62</sup>

Dennoch sei hier wiederholt auf die Querschnittsaufgabe der Sozialinformatik verwiesen - die ja keinen aparten Gegenstand aufweist, vielmehr im Dienste der sozialen Arbeit steht und ihr Handeln fördern und unterstützen soll. Dementsprechend bedingt sich auch eine konsequente Rückbindung an ihre diversen Bezugsdisziplinen.

Die gesellschaftliche Herausforderung einer Sozialinformatik soll nun im Abgleich mit aktuellen Gesellschaftsformen respektive -konzepten beschrieben werden.

---

<sup>58</sup> Wendt 2000: S. 21

<sup>59</sup> Jurgovsky 2002: S. 297-303

<sup>60</sup> Jurgovsky 2002: S. 300

<sup>61</sup> vgl. Staub-Bernasconi 1995

<sup>62</sup> Wendt 2000: S. 21

### 3. SOZIALINFORMATIK UND GESELLSCHAFT

Die nachfolgenden Gesellschaftsbilder können nur in ihren Grundannahmen und –ideen umrissen werden. Die Stellung der Technik im allgemeinen, (sozial)informatische Prozesse und einige sozialpädagogische Konsequenzen – insbesondere für das Gemeinwesen (vgl. 3.1) - stehen hier im Fokus.

#### 3.1 Zwischen Informations- und Wissensgesellschaft

Dem Verfasser ist durchaus bewusst, das diese Begriffe der Informationsgesellschaft (IG) und Wissensgesellschaft (WG) „allenfalls wichtige Ausschnitte aus der sozialwissenschaftlichen Beobachtung gesellschaftlichen, sozialen, ökonomischen etc. Wandels auf eine Formel bringen“.<sup>63</sup> In diesem Sinne sind sie eben nicht den Gesellschaftstheorien – sondern sicherlich den Konzepten - unterzuordnen.<sup>64</sup> Dennoch dienen sie hier als Ausgangspunkt zur analytischen Differenzierung eines gesellschaftlichen Wandels, um die Sozialinformatik in ihrem gesellschaftlichen Kontext und ihrer Relevanz zu verorten.

Der gegenwärtigen Gesellschaft wird häufig ein Wandel von der Industriegesellschaft zur IG und WG unterstellt. In (volks)wirtschaftlicher Hinsicht wird ebenso von einer Entwicklung der güterproduzierenden, industriellen Gesellschaft hin zur Dienstleistungsgesellschaft gesprochen.

Eine profunde Differenzierung der o.g. Konzepte, gestaltet sich – nicht nur unter wissenschaftlichen Gesichtspunkten - jedoch als äußerst schwierig, obschon eine erforderliche Unterscheidung der Begriffe Information und Wissen (vgl. hierzu auch Kapitel 2.1.3) ratsam wäre.

Des Weiteren verstellen Mystifizierungen und visionäre Motive unterschiedlichster Protagonisten aus Politik, Wirtschaft und Kultur den Blick auf das Wesentliche der Umgestaltungen in der gesamtgesellschaftlichen Szenerie.<sup>65</sup>

---

<sup>63</sup> Schulze-Krüdener 2000: S. 189

<sup>64</sup> Albert Scherr (2002) bewertet hier die Theorie funktionaler Differenzierung von Niklas Luhmann als besonders relevant.

<sup>65</sup> Selbst - und gerade - vor staatlichen Türen macht eine überschwängliche Euphorie und ein naiver Fortschrittsoptimismus nicht halt, wie Stahlmann (1999 online in Internet: URL: <http://www.fh-fulda.de/fb/sw/projekte/swin/texte/ingesell.htm>) und Scherr (2002) in ihren Untersuchungen staatlicher Positionspapiere sehr deutlich machen.

In Anlehnung an den chronologischen respektive dimensionalen Aufbau von Information und Wissen (siehe Kapitel 2.1.3) sollen nun zwei Definitionen der Entwürfe exemplarisch aufgeführt werden.<sup>66</sup>

Eine Definition der Informationsgesellschaft nimmt Andreas Boes vor:

*"Ich spreche von der 'Informationsgesellschaft' als einer Entwicklungsphase des Kapitalismus, in der ein durchgängiger, technisch gestützter Informationsraum entsteht und zunehmend ausgestaltet wird, in dem Erscheinungen der Welt in symbolischer Form repräsentiert sind. Auch wenn dieser Informationsraums seinem Wesen nach als Widerspiegelung der 'realen Welt' entsteht und strukturell nie etwas anderes sein wird, bietet er dennoch die Möglichkeiten einer neuen Dimension sozialen Lebens und verändert dadurch die 'alte Welt' grundlegend. Menschliches Handeln bewegt sich von nun an zunehmend im Wechselfeld von 'realer Welt' und informatorischer Doppelung; bei vielen Handlungen vollzieht sich der Bezug zur 'Realwelt' nur noch vermittelt über die Informationswelt, ja der Informationsraum mit seinen neuartigen Regeln und Besonderheiten wird zum bestimmenden Rahmen des sozialen Agierens."<sup>67</sup>*

Helmut Willke erläutert eine Wissensgesellschaft wie folgt:

*"Von einer Wissensgesellschaft oder einer wissensbasierten Gesellschaft läßt sich sprechen, wenn zum einen die Strukturen und Prozesse der materiellen und symbolischen Reproduktion einer Gesellschaft so von wissensabhängigen Operationen durchdrungen sind, daß Informationsverarbeitung, symbolische Analyse und Expertensysteme gegenüber anderen Faktoren der Reproduktion vorrangig werden. Eine entscheidende zusätzliche Voraussetzung der Wissensgesellschaft ist, daß Wissen und Expertise einem Prozeß der kontinuierlichen Revision*

---

<sup>66</sup> Heidenreich 2003, S. 11f verschafft unter einen aktuellen Überblick über Definitionen einer Wissensgesellschaft. Darüber hinaus bietet die Heinrich-Böll Stiftung unter URL: [www.wissensgesellschaft.org](http://www.wissensgesellschaft.org) einen weiterführenden Ausflug ins Thema. Einen kurzen Abriss über die „Karriere des Begriffes“ der Informationsgesellschaft bietet folgender der Forschungsbericht von Billerbeck et al. 2002 online im Internet: URL: [http://www.uni-potsdam.de/u/ls\\_poltheorie/informationsgesellschaft.pdf](http://www.uni-potsdam.de/u/ls_poltheorie/informationsgesellschaft.pdf)

<sup>67</sup> Boes 1996: S. 109

*unterworfen sind und damit Innovationen zum alltäglichen Bestandteil der Wissensarbeit werden.*<sup>68</sup>

Während also mit der Wissensgesellschaft eine Einführung des Wissens als Produktionsfaktor neben den herkömmlichen Aspekten Arbeit, Kapital und Boden verstanden werden kann, impliziert die Informationsgesellschaft ein strukturelles Moment. Spinner bezeichnet die Wissensgesellschaft auch als das qualitätsbewusstere - da ergebnisorientiertere - Konzept.<sup>69</sup>

Capurro teilt die Erklärungsmodelle dem gemäß in eine

- technische,
- ökonomische,
- arbeitsbezogene,
- raum-zeitbezogene und
- kulturelle Dimension ein.<sup>70</sup>

Dennoch bleibt eine genaue Ausführung noch offen.

In seiner Fortentwicklung des Konzeptes der *Netzwerkgesellschaft* kommt Manuel Castells daher zu dem Schluss, dass das Charakteristikum der aktuellen technologischen Revolution eben nicht das zentrale Gewicht von Information und Wissen ist, sondern vielmehr „die Anwendung dieses Wissens und dieser Information zur Erzeugung neuen Wissens und zur Entwicklung von Geräten zur Informationsverarbeitung, wobei es zu einer kumulativen Rückkopplungsspirale zwischen der Innovation und ihrem Einsatz kommt.“<sup>71</sup>

Gerade die erwähnte Rückkopplungsspirale macht die wirtschaftlichen Implikationen deutlich und bedingt ferner einen Blick auf die Begleiterscheinungen der Globalisierung und des neoliberalen Ordnungsdenkens<sup>72</sup>. Spätestens hier betritt der Computer mit Stichworten wie Rationalisierung, Automatisierung geistiger Arbeit, Rationalisierungsressourcen etc. das Diskussionsfeld.<sup>73</sup>

Eine angemessene Diskussion über berechtigte Sorgen der „Entfernung vom Menschen“ einerseits und faktische Einsparungsnotwendigkeiten und -möglich-

---

<sup>68</sup> Willke 1998: S. 355

<sup>69</sup> Spinner 2001, S. 319

<sup>70</sup> Capurro 2001b online im Internet: URL: <http://www.capurro.de/iw3.ppt>

<sup>71</sup> Castells 2001, S. 34

<sup>72</sup> Spinner 2001, S. 325

<sup>73</sup> Stahlmann 1999

keiten innerhalb dem System sozialer Arbeit andererseits wäre hier angebracht. (mehr dazu unter 4.1)

Für unseren Gegenstand der Sozialinformatik lässt sich vorerst festhalten, dass technische Infrastrukturen - in ihrer praktischen Ausgestaltung von Informations- und ggf. Kommunikationssystemen - eine zentrale Bedeutung für die „Systematisierung, Diffusion und Weiterentwicklung betrieblicher und gesellschaftlicher Wissensbestände“ haben.<sup>74</sup> Dennoch wäre diese Auslegung für die Soziale Arbeit zu kurzgreifend.

Gerade durch die Definition einer Sozialinformatik im weiteren Sinne (vgl. hierzu Punkt 2.2.2) kommt der Sozialinformatik eine erhebliche Verantwortung zu. Sie hat folglich auf „Glanz und Elend der kognitiven Gesellschaft“<sup>75</sup> aufmerksam zu machen, eine „digitale Spaltung“ aufzuspüren und im Sinne einer Menschenrechts- oder Bürgerrechtsprofession gegenzusteuern. So hat Günther Stahlmanns Anmerkung aus dem Jahre 1999, in Bezug auf das Internet, immer noch Bestand:

„Stellt das Internet eine neue soziale Ressource dar oder fördert es lediglich die Individualisierung bzw. Desintegration in partikulare Subkulturen? Lässt es sich [...] als Medium zur Begründung oder Stärkung von Solidarität [...] nutzen oder ist diese Vision nur die Verlockung, mit der die Soziale Arbeit und ihre Klientel ins Netz der Überwachung, Fernlenkung und -kontrolle oder ins digitale Abseits [...] gelockt werden soll?“<sup>76</sup>

Paradoxerweise hat die Pädagogik wie auch die Soziale Arbeit in Zeiten einer Informations- und Wissensgesellschaft, ihren Bezug zur Bildung (insbesondere Selbstbildung und sozialer Bildung) neu zu überdenken und auszurichten. Die Kategorien der Qualifizierung und der Arbeit sind – nicht nur im Rahmen der (Jugend)berufshilfe – ebenfalls offenkundig zu machen, um nicht in einer „babylonischen Sprachverwirrung“ (Günther Stahlmann) zu verschwimmen.<sup>77</sup>

---

<sup>74</sup> Heidenreich 2003b in Internet unter: URL: <http://www.uni-bamberg.de/sowi/europastudien/erlangen.htm>

<sup>75</sup> in Anlehnung an den Titel eines Symposium des Bundeskongress für Soziale Arbeit 2001 in Mainz

<sup>76</sup> Stahlmann 1999

<sup>77</sup> vgl. hierzu Treptow 2002, Scherr 2002 und Sting 2002

### 3.2 Zwischen Techno- und Cyberkultur

Oben stehende Skizzen und Erklärungen lassen eine gesellschaftliche Umbruchsituation verständlich erscheinen. Welche Auswirkungen dies jedoch auf unsere zukünftige - wie auch derzeitige - Kultur hat, lässt sich nur im Geringsten erahnen und wohl auch erst in einem retardierendem Moment, respektive im Rückblick, erfassen.

Man könnte nun entgegnen, dass diese Fragestellung mehr der (Kultur)Soziologie, Philosophie wie – in der praktischen Anwendung - auch der Medienpädagogik zugeordnet werden sollte. Die (ästhetische) Wirkung der neueren Informations- und Kommunikationstechniken als Medium sollte durchaus in eine „Pädagogik der Sinne“ eingeordnet werden.<sup>78</sup>

Sicherlich hat die Sozialinformatik vorerst einen sozial-administrativen Auftrag. Doch sie tut gut daran, ihre eigene Rolle im gesellschaftlichen - und folglich kulturellen - Leben zu reflektieren, um letztlich ihren allgemeinen Gegenstand, die humane Verbindung von „Mensch und Technik“, adäquat zu behandeln.

So hat sie beispielweise dem Vorwurf einer Technokultur bzw. Technokratie, also einem gesellschaftlichen System „in dem die Entscheidungen über alle sozialen und politischen Probleme allein nach technischen Kriterien und Gesetzmäßigkeiten erfolgen“<sup>79</sup>, selbstkritisch zu entgegnen. Kann sie also einen bewussten Technikeinsatz rechtfertigen und begrüßen?

In seinem plakativ überschriebenem Artikel „Am Anfang war das Wort, kommt am Ende der Programmcode?“ stellt Neuhaus die entscheidende Frage auf, die sich die Sozialinformatik - auch in ihrer eigenen Entwicklung – zu stellen hat:

„Es passieren unheimlich viele Dinge an den technologischen Fronten – ist überhaupt das „Sensorium“ verfügbar, das Erkenntnisinstrumentarium, um diese zu erkennen und zu verstehen?“<sup>80</sup>

Nach Neuhaus gedeiht die Technokultur außerdem in einem Spannungsfeld von Wirklichkeit und Virtualität.<sup>81</sup>

---

<sup>78</sup> Hoffmann 1999: S. 16ff

<sup>79</sup> Felsmann 2003b. online im Internet URL: [www.wissen.de](http://www.wissen.de)

<sup>80</sup> Neuhaus 2002 online im Internet: URL:

<http://www.heise.de/tp/deutsch/special/med/12876/1.html>

<sup>81</sup> ebd.

Infolgedessen hat die Sozialinformatik sich auch im Hinblick auf eine Cyberkultur<sup>82</sup> ihrer Grundlagen zu vergewissern. Während die Technokultur durchaus noch greifbare Gegenstände aufweist, so vollzieht sich eine Cyberkultur eben zwischen realer und virtueller Welt und ist weitaus schwieriger zu ergreifen.

In diesem Sinne ist Winfried Marotzki recht zu geben, wenn er in seinem Aufsatz „Werden wir alle Cyborgs?“ die Veränderung der gesamten menschlichen Identität prophezeit.<sup>83</sup> Der Sozialen Arbeit - und somit auch der Sozialinformatik - kommt eine, nicht unerhebliche, Gestaltungsaufgabe zu, welche vielleicht als „kritische Loyalität zum Technikeinsatz“ gedeutet werden könnte.

### 3.3 Sozialinformatik im Gemeinwesen

Gerade in Zeiten verstärkter Legitimationsansprüche an die Soziale Arbeit, respektive im Spannungsfeld von Rationalisierungs- und Professionalisierungsdruck<sup>84</sup>, scheint eine Gemeinwesenorientierung für die Soziale Arbeit immer (überlebens)notwendiger. Dementsprechend hat sich Soziale Arbeit *in und mit dem* Gemeinwesen zu positionieren. Die Sozialinformatik - und im speziellen das Internet - bietet sich hier gleichermaßen als Werkzeug und Medium an. Beispielsweise als ausdrückliches Werkzeug des Sozialpädagogen zur medialen Kontaktaufnahme mit Klienten.

Es dient daher auch als Schnittstelle zwischen professionellem Netzwerk einerseits und Bürgern andererseits, ausdrücklich verstanden als Kommunikationsmanagement (mehr dazu unter 7.2).

Konstruktives Beispiel hierfür sind Bürgerinformationsnetze, die eine Plattform für Verwaltungen, Vereine, freie Träger wie auch für einzelne Bürger schaffen.

Mayer und Poguntke-Rauer zeigen mit den drei Dimensionen *Themen, Angebote und Organisation* eine Metastruktur auf, an der sich (kommunale) Portale ausrichten sollen. Eine Bürger- bzw. Nutzerorientierung in Aufgaben und

---

<sup>82</sup> Zum Begriff der Cyberkultur sollte die Seminararbeit von Kaletka, Knöpfel, Pelka 1999 genügen. Online im Internet: URL: <http://kommunix.uni-muenster.de/IfK/projekte/cyberworlds/cyberkultur.htm>

<sup>83</sup> Marotzki 2000

<sup>84</sup> vgl. Eugster 2002

Strukturen ist gleichsam obligatorisch und dennoch nicht zu verachten.<sup>85</sup> Das Stadtinformationssystem bremen.de versucht gar in einem Pilotprojekt durch Signaturkarten soziale Dienstleistungen und Verwaltungsabläufe online bereitzustellen.<sup>86</sup>

Eine Kooperation mit der Verwaltungsinformatik zur Entwicklung eines kommunalen „Electronic Government“ würde sich anbieten und wäre im weiteren Kontext der Sozialinformatik noch zu diskutieren. In der „Speyerer Definition des Electronic Government“ lassen sich erste innovative Ressourcen erkennen:

„Mit Electronic Government eröffnet sich ein bisher unbekanntes Potential für Dienstleistungsorientierung, Bürgerbeteiligung, Produktivität und Wirtschaftlichkeit im öffentlichen Sektor.“<sup>87</sup>

Eine interessante Folgerung - mittels der Anwendung spezifischer Fachsoftware (vgl. hierzu 7.1) - wird von Silke Axhausen aufgegriffen. Durch eine dezidierte, klientenbezogene Dokumentation (die dennoch datenschutzrechtlichen Grundlagen genügen muss!) hat der Sozialpädagoge durchaus ein sozialpolitisches Instrumentarium an der Hand. In Verbindung mit Theorie und Wissenschaft kann ein Langzeitmonitoring in den Einrichtungen geschaffen und verankert werden.<sup>88</sup>

Oben beschriebene Chancen weisen auch dem Sozialpädagogen eine andersartige Rolle zu. Er ist nicht mehr nur „homo informaticus“<sup>89</sup>; er hat sich weitergehend als „homo connectus“ der eigenen Vernetzung, wie auch der anderer, zu verschreiben. Eine „vermeintliche Leichtigkeit“ der Vernetzung und Kooperation verwischt jedoch diese herausfordernde Verwirklichung. Jütte spricht deshalb von drei Anforderungen an das neue berufliche Leitbild:

- Erkennen von Systemzusammenhängen,
- eine umfassende Kommunikations- und Kooperationsfähigkeit und
- die Reflexion über Handlungsstrategien; dies alles inmitten von steigenden Konkurrenzbedingungen.<sup>90</sup>

---

<sup>85</sup> Mayer, Poguntke-Rauer 1999: S. 209f. Weitere Ergebnisse des Modellversuches finden sie in Anlage 3

<sup>86</sup> vergleiche hierzu Jäger 2001 sowie Rüdénbusch-Buchner 2001

<sup>87</sup> Reiner mann, von Lucke 2002, S. 1

<sup>88</sup> Axhausen 2001: S. 43

<sup>89</sup> Capurro 1995: S. 78

<sup>90</sup> Jütte 2000: S.68f

In Bezug auf den Einsatz der IT hat der Sozialpädagoge eine - fast schon selbstverständliche - Medienkompetenz einzubringen. (vgl. hierzu im Detail Kapitel 4.4)

Stahlmanns Ansatz bietet hier durchaus einen interessanten Diskussionspunkt. In Folge seiner Ausführungen zum „distanzierten Sozialstaat“ fordert er die Stellung der sozialen Arbeit als Informations- und Kommunikationshilfeagentur, in der materielle Hilfeleistungen künftig in den Hintergrund gerückt werden. Dahinter steht letzten Endes ein Szenario „virtueller sozialer Arbeit“.<sup>91</sup> Ein Rückzug aus der sozialpolitischen Verantwortung bzw. dessen Forderung ist hier gelegentlich nicht nur implizit zu erkennen.

Nach Wendt kann jene „virtuelle Beziehungspflege“ durchaus physisch existente Gemeinschaften stärken und gegebenenfalls auch real nicht vorhandene Gemeinschaften in ihrer Fluktuation unterhalten.<sup>92</sup>

Nichtsdestotrotz stellt sich die Frage, ob sich die Soziale Arbeit nicht ihrer Handlungsmöglichkeiten beraubt, wenn sie sich gänzlich auf ein virtuelles Szenario einlässt.

Gerade der pädagogische Bezug - realisiert durch den persönlichen Kontakt – ist und war der Anknüpfungspunkt sozialer Arbeit. Doch wie lässt sich dieser nun virtuell entsprechend gestalten? Oder konkreter: Kann in virtuellen Kontakten die essentielle Ressource des Vertrauens gedeihen?

Ein Verweis auf den Arbeitstag eines Manager sei hier angeführt. Führungskräfte der Wirtschaft verbringen mehr als sechs Stunden des Arbeitstages mit „*face-to-face*“ Kontakten und wirken eben nicht - wie man gemeinhin annehmen könnte - nur in virtuellen Bezügen.<sup>93</sup>

Zusammenfassend können wir hier festhalten: Der Gegenstand der sozialen Arbeit – hier verkürzt auf die Lebensbewältigung seiner Klienten - ändert sich wahrlich nicht, wohl aber dessen Positionierung im gesamtgesellschaftlichen Kontext. Diese gestalterische Aufgabe kommt sozialer Arbeit und Sozialinformatik gleichermaßen zu.

---

<sup>91</sup> Stahlmann 1999

<sup>92</sup> Wendt 2000: S. 46

<sup>93</sup> Picot/Reichwald/Wigand 2001 116 zitiert nach Capurro 2001c. online im Internet:  
<http://www.capurro.de/face.htm>

Die Sozialinformatik ersetzt die sozialen Arbeit nicht (bzw. nur in kleinen Bereichen), sie unterstützt und bestärkt lediglich die Soziale Arbeit sich in veränderten Umwelten fort zu entwickeln. Eine Profession, die ohnehin auf Veränderung aus ist, kann sich so anhand der Empfehlungen einer Sozialinformatik angemessen positionieren.

## 4. DAS MENSCHENBILD EINER SOZIALINFORMATIK

Jeder Sozialpädagoge „hat ein bestimmtes Bild vom Menschen, das Grundlage seiner pädagogischen Entscheidungen ist. Von ihm leitet er bewusst oder unbewusst seine Ziele, sein Handeln ab.“<sup>94</sup>

Im beruflichen Alltag „schalten“ sich Medien – im weitesten seiner Sinne zwischen Sozialpädagoge und Klient(en); nicht nur in einer „Interface“ Situation, sondern durchaus auch im „face-to-face“ Kontakt ist der Computer präsent.

Auch wenn es gegenwärtig nicht der richtige Zeitpunkt ist die universalen Menschenbilder in der sozialen Arbeit abzuhandeln<sup>95</sup>, so sollen sie doch unter den geänderten Vorzeichen des gezielten Technikeinsatzes reflektiert werden.

Darüber hinaus schult das Kapitel den interdisziplinären Blick, den der Autor durch sein Studium erlernt hat und gewinnen konnte. Aus der Vielfalt der Ansichten unterschiedlichster Wissenschaftsdisziplinen soll demnach ein (anthropologisches) Orientierungsmodell für die Sozialinformatik entwickelt bzw. in Anbetracht der gebotenen Kürze angedeutet werden. Die Einteilung in wirtschaftliche, philosophische sowie sozialwissenschaftliche Aspekte dient der besseren Orientierung und einer ersten, groben Kategorisierung mit dem Wissen, nicht alle – durchaus interessanten – Gesichtspunkte adäquat abhandeln zu können.

### 4.1 Wirtschaftliche Aspekte

Ökonomisierung sozialer Arbeit und der Einsatz neuer Informationstechnologien entwickeln sich nicht nur nebeneinander, sondern verstärken sich gar in ihrer - je

---

<sup>94</sup> Schilling 2000: S. 1

<sup>95</sup> Oben genanntes Studienbuch eignet sich hervorragend für die anthropologischen Grundlagen einer sozialen Arbeit und das „Auffinden“ des eigenen Menschenbildes.

Auch wenn der Begriff Menschenbild vielleicht zu hohe Erwartungen schürt, so soll er doch die verschiedenen Facetten, Deutungen – und um vielleicht im Bilde zu bleiben – Mosaiksteine der einzelnen Disziplinen beinhalten.

eigenen - Entwicklung. Ohne den Prozess der Ökonomisierung wären also zahlreiche IT-Entwicklungen gar nicht erst möglich und auch erforderlich.<sup>96</sup>

Auffallend ist die häufige Begriffsbezeichnung und -benutzung des Sozialmarktes wie auch der Sozialwirtschaft in bezug auf die Sozialinformatik quer durch die Literatur.<sup>97</sup> Der Autor möchte explizit betonen, dass sozialinformatische Überlegungen vorbehaltlos auf das weitere System der sozialen Arbeit zu beziehen sind, um einer mögliche Segregation des Berufsfeldes vorzubeugen.

Die Ökonomisierung – hier allgemein verstanden als Einführung (betriebs)wirtschaftlicher Denkweisen in das System sozialer Arbeit – kann durchaus ambivalent betrachtet werden.<sup>98</sup> Sinn dieser Ausführungen ist es also, den eigentlichen „Motor des Interesses“ zu ergründen, um Voraussetzungen und Folgerungen für eine Sozialinformatik besser ausweisen zu können. Nach Halfar muss die sozialpädagogische Aufgabe zum Ausgangspunkt bestimmt werden und eben nicht die betriebswirtschaftliche Sichtweise<sup>99</sup>, die trotzdem legitim sein kann. Immerhin ist eine erhöhte Einführung der IT in solchen Arbeitsfeldern zu beobachten, in denen eine deutlichere Konkurrenzsituation und ein potentielles Konkursrisiko vorliegt.<sup>100</sup>

Der Fortschritt einer Wirtschaftsinformatik hängt entschieden mit seiner direkten Effektivität (weniger mit der Effizienz) - die sich in geringeren Personal- und Produktionskosten niederschlägt - zusammen.<sup>101</sup> In der sozialen Arbeit kann diese Konklusion nicht zwangsläufig gezogen werden.

Aus diesem Grunde kann im Augenblick die These aufgestellt werden, dass der Schwerpunkt der Sozialinformatik nur auf eine Effizienzoptimierung gesetzt werden kann und sollte. Ein Verbund mit der Sozialmanagementforschung wäre zu wünschen.<sup>102</sup> Auch in aktuellen Prozessen des Qualitätsmanagements in der Praxis ist der Blick auf die IT und deren Rolle in Arbeitsprozessen bislang unterentwickelt.

„Der Computer als Rationalisierungsressource hat aber (finanzielle und soziale) Folgekosten, die derzeit teilweise nur zu erahnen sind und vielfach

---

<sup>96</sup> Kreidenweis 2000: S. 77

<sup>97</sup> vgl. beispielhaft Kreidenweis 2000, Wendt 2000, Koch 2000

<sup>98</sup> Kleve 2000 online im Internet: URL: <http://www.sozaktiv.at/SOMAS/kleve.html>

<sup>99</sup> Halfar 1997 S. 113

<sup>100</sup> ebd. S. 113

<sup>101</sup> Stahlknecht, Hasenkamp 2002 S. 501ff

<sup>102</sup> Eine Übersicht verschiedener Konzeptionen und Ansätze des Sozialmanagement bietet Karsten 2001, wobei „Sozialmanagement als Metakonzepkt“ vom Autor auch im Hinblick auf die Stellung der Sozialinformatik bevorzugt wird.

in solchen Rechnungen (auch mittels vieler Mystifizierungen rund um das Internet, der Internet-Hype) ausgeblendet oder externalisiert und damit an das sozialpolitische System der Gesellschaft weitergereicht werden.“<sup>103</sup>

Dieses Zitat Stahlmanns soll durchaus die Grenzen der Wirtschaftlichkeit sozialer Arbeit und deren Sozialinformatik aufzeigen und infolgedessen das entscheidende Feld einer Wirkungsforschung der Sozialinformatik eröffnen, um dem Hoffnungsträger Sozialinformatik den rechten Platz zuzuschreiben.

## 4.2 Philosophische Aspekte

Ausgehend von der klassischen Aufteilung der Philosophie nach Immanuel Kant, wären vorwiegend drei Bereiche für die Sozialinformatik zu beachten. Neben der Erkenntnistheorie (Was kann ich wissen?) und der Anthropologie (Was ist der Mensch?) wären Aspekte der Ethik (Was soll ich tun?) - zu nennen, denen im nachstehenden der Schwerpunkt – unter besonderer Berücksichtigung der Informationsethik - gewidmet ist.<sup>104</sup>

Erkenntnistheoretische wie auch wissenschaftstheoretische Problemstellungen können beispielsweise bei der Erstellung branchenspezifischer Software auftreten, deren allseitiges Dilemma es ist, „Unformalisierbares formal rekonstruieren zu müssen.“<sup>105</sup> In diesem Zusammenhang gewinnt die Diskussion um die Ontologie<sup>106</sup> einer Informatik an Bedeutung. Ontologie wird in diesem Kontext also nicht mehr in seiner metaphysischen Deutung des Wesens aller Dinge, sondern jetzt als praxisorientierte, sprachliche Kategorisierung von Lebens- und Wissensbereichen, verstanden.<sup>107</sup> Capurro wirft in seinen Diskussionen mit Michael Eldred also die Frage auf, wie in einem digitalen Weltentwurf ein digitales Sein neu zu bestimmen ist. Das *elektromagnetische Medium* ist also ähnlich wie das Buch, eine *Prägemasse*, die das digital Seiende aufzunehmen

---

<sup>103</sup> Stahlmann 1999

<sup>104</sup> angelehnt an die Online-Ausgabe <http://www.gutenberg2000.de/kant/krvb/krvb.htm>

<sup>105</sup> Scheffé 1999: S. 122

<sup>106</sup> „Ontologie ist ein überlieferter Begriff aus der Philosophie und steht dort für die Lehre vom Sein - genauer: von den Möglichkeiten und Bedingungen des Seienden -, ist also eng verwandt mit der Erkenntnistheorie, die sich mit den Möglichkeiten und Grenzen menschlichen Wahrnehmens und Erkennens auseinandersetzt.“ Vgl. Hesse 2002. Online im Internet: URL: <http://www.gi-ev.de/informatik/lexikon/inf-lex-ontologien.shtml>

<sup>107</sup> ebd.

vermag und durch seine freie Bewegung nun eine räumliche Dimension gewinnt.<sup>108</sup>

Kern einer digitalen Ontologie ist verkürzt ein „Gesamtentwurf des Verhältnisses des Menschen zur Welt am Leitfaden der digitalen Weltvernetzung.“<sup>109</sup>

Ein Bezug auf Capurros digitale Hermeneutik, wie auch die Weiterentwicklung der Angeletik würde hier jedoch zu weit führen.<sup>110</sup>

Unter anthropologischen Prämissen sind exemplarisch die Ausführungen Günther Anders zur „Antiquiertheit des Menschen“<sup>111</sup> zu erwähnen, nach denen eine ungleiche Entwicklung von emotionalen und kognitiven Fähigkeiten des Menschen zu beobachten ist. Der Computer als natürliche Reizüberflutung – neuerdings zu finden unter dem Schlagwort des „Information Overkill“<sup>112</sup> – ist zumindest eine diskussionswürdige Betrachtungsweise. Auch diesem Feld gebührt durchaus ein bedeutender und kritischer Blick, um der bestehenden Gefahr zu begegnen, „dass Anthropologie in Technologie übergeht.“<sup>113</sup>

In diesem Abschnitt soll jedoch, wie angekündigt, vorwiegend die Informationsethik - als Ansatz der praktischen Philosophie - vorgestellt werden.

Informationsethik dient nach Capurro als Oberbegriff für ethische Fragen:

- im Bereich des Internet  
(Informationsethik im engeren Sinne bzw. Netzethik)
- im Bereich der Massenmedien (Medienethik)
- und in der Informatik (Computerethik).<sup>114</sup>

Die Medienethik stellt tatsächlich ein Themenfeld für die Soziale Arbeit dar, sollte aber eher im Einklang mit einer Medienpädagogik diskutiert werden. Anknüpfend an die zweifache Definition der Sozialinformatik steht hier also die Computerethik wie auch die Netzethik zur Diskussion. Wenn auch nicht trennscharf, so können diese ebenfalls den drei Anwendungsbereichen der

---

<sup>108</sup> vgl. Capurro 2002c online im Internet: <http://www.capurro.de/digont.htm>

<sup>109</sup> Capurro 2001c

<sup>110</sup> vgl. hierzu Capurro 2002d online im Internet: <http://www.capurro.de/hermwww.html>, Capurro 2001a online im Internet <http://www.capurro.de/angeletik.htm> sowie Capurro 2002e

<sup>111</sup> vgl. hierzu Anders 2002

<sup>112</sup> vgl. hierzu den Beitrag Seidels 2001. online im Internet: URL: [http://www.intervention.ch/iwi/vortrag\\_iwi\\_unisg\\_ch\\_v22.PDF](http://www.intervention.ch/iwi/vortrag_iwi_unisg_ch_v22.PDF)

<sup>113</sup> Capurro 2002b online im Internet: <http://www.capurro.de/mensch.htm>

<sup>114</sup> Capurro 2003 online im Internet <http://www.capurro.de/ethikskript/ethikii.htm> ; Im Rahmen einer ernstzunehmenden Informationsethik gehören nach Karsten Weber auch Themen wie Videoüberwachung, Abhörmaßnahmen, Datenschutz und Privacy dazu, vgl Weber, K. 2002. online im Internet: URL: <http://www.phil.euv-frankfurt-o.de/ie/>

Sozialinformatik zugeordnet werden. (Das Intranet wird hier vorerst dem Bereich des Internet zugeordnet.)<sup>115</sup>

Die Funktionen und Aufgabenfelder der Informationsethik sind überdies:

- „die Entwicklung moralischen Verhaltens im Informationsbereich beobachten und kritisieren,
- nach der Entstehung der Strukturen und Machtverhältnisse fragen, die das Informationsverhalten bestimmen,
- Informationsmythen aufdecken und kritisieren, verdeckte Widersprüche der herrschenden Sprachnormierung offen legen und
- die Entwicklung informationsethischer Fragestellungen beobachten.“<sup>116</sup>

In diesem Sinne kann die Informationsethik gleichermaßen als deskriptive und emanzipatorische Theorie verstanden werden: sie beschreibt einerseits Strukturen und Machtverhältnisse, die das gesamte Informationsverhalten beeinflussen, andererseits wird in einem emanzipatorischen - gegebenenfalls auch normativen – Blickwinkel moralisches Verhalten in individueller, kollektiver und menschheitlicher Dimension analysiert und geübt.<sup>117</sup> Hier können durchaus konstruktive Parallelen zur sozialen Arbeit und (Medien-)Pädagogik gezogen werden.<sup>118</sup>

Mit einer ethischen Beschäftigung der Informatik kommen unabwendbar Fragen der Verantwortung zu Tage. Unterschiedliche Verantwortungsdilemmata bezieht der Fachbereich „Informatik und Gesellschaft“ der Gesellschaft für Informatik (GI) einerseits auf die Produktgestaltung, andererseits auf die konkreten Arbeitsbedingungen. Während bei der Produktgestaltung die Prämissen der sozialen Zweckbestimmtheit wie auch des Werkzeugcharakters im Vordergrund stehen sollen, muss bei den Arbeitsbedingungen der hochgradigen Arbeitsteilung (und der damit abgeleiteten *Verantwortungsdiffusion*) durch neue Kommunikations- und Kooperationsformen entgegnet werden.<sup>119</sup>

---

<sup>115</sup> Eine Computerethik ist weniger unter der alltäglichen Verwendung im Internet zu verstehen, diese sollte treffender unter dem Begriff der Netiquette subsumiert werden. Siehe hierzu die „10 Gebote“ der Computerethik bspw. Middleton 1998 online im Internet: URL: [http://www.uni-regensburg.de/WWW\\_Server/Info/Netiquette/netiq\\_gebote.html](http://www.uni-regensburg.de/WWW_Server/Info/Netiquette/netiq_gebote.html)

<sup>116</sup> Capurro 2003

<sup>117</sup> ebd.

<sup>118</sup> vgl. hierzu nochmals das Zitat Stahlmanns auf S. 26

<sup>119</sup> Rödiger et al 1989: S. 284-286

Diesem erheblichen Anspruch an das bewusste Handeln des (Sozial)Informatikers versuchen die ethischen Leitlinien der GI Rechnung zu tragen.<sup>120</sup> Die allgemein gültigen Anforderungen einer

- Fachkompetenz (Art. 1)
- Sachkompetenz (Art. 2)
- juristischen Kompetenz (Art. 3) und
- kommunikativen Kompetenz und Urteilsfähigkeit (Art. 4)

wären somit auch auf den Bereich der sozialen Arbeit übertragbar. Darüber hinaus wird der Berufskodex durch seine speziellen Ansprüche an Führungspositionen (Art 5-7), sowie an Personen in Lehre und Forschung (Art. 8) wiederum dem gesamten Berufsfeld gerecht.

Nach Auffassung des Autors sind diese Leitlinien dennoch an die speziellen Gegebenheiten der sozialen Arbeit auszurichten. Während gerade die Differenzierung der Fach- und Sachkompetenz im ausdrücklichen Tätigkeitsbereich der sozialen Arbeit neu auszuloten und ggf. zusammenzuführen ist, gilt es ferner solch einen Berufskodex mit schon existierenden berufsethischen Prinzipien - beispielsweise des DBSH<sup>121</sup> - abzugleichen.

Ferner sei hier noch auf die notwendige Verbindung von berufsethischen und berufsrechtlichen Normen für den Berufsstand hingewiesen. Während die Leitlinien rechtsbegründende, rechtsergänzende wie auch rechtsausfüllende Funktion haben, kann das Recht ebenfalls unterstützend auf die ethischen Leitlinien wirken.<sup>122</sup>

### *4.3 Sozialwissenschaftliche Aspekte*

Anschließend an die Ausgangspunkte einer Informationsethik stehen unter soziologischer wie auch politischer - respektive politikwissenschaftlicher - Perspektive die Prinzipien der Informationsgerechtigkeit und Informationsfreiheit im Vordergrund.

---

<sup>120</sup> vgl. Rödiger et al. 2000. online im Internet: URL: [http://www.gi-ev.de/verein/struktur/ethische\\_leitlinien.shtml](http://www.gi-ev.de/verein/struktur/ethische_leitlinien.shtml), vgl. hierzu auch Anlage 4

<sup>121</sup> Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit e.V. 1997 online im Internet: URL: <http://www.dbsh.de/BerufsethischePrinzipien.pdf>

<sup>122</sup> Rödiger, Wilhelm 1996: S. 84f

Es sind in vorderster Linie Fragestellungen der Informationsarmut und des Informationsreichtum zu klären, die letzten Endes in eine mögliche Informationsgerechtigkeit münden (sollen).

Was ist nun aber unter diesem Wortkonstrukt „Informationsarmut“ zu verstehen? Die Informationsarmut hat nur eingeschränkt etwas mit der Verfügbarkeit der modernen IT – also deren Infrastruktur - zu tun, sondern vielmehr mit der Fähigkeit des einzelnen, Informationsmassen zu handhaben, demzufolge also zu selektieren, verdichten und anzuwenden.<sup>123</sup> Hier liegt sowohl ein quantitatives wie auch ein qualitatives Problem zugrunde.<sup>124</sup> Schließlich ist Informationsarmut immer nur eine relative, auf den ökonomischen und sozialen Zustand einer Gesellschaft beziehbare Größe.<sup>125</sup>

Die Informationsgerechtigkeit impliziert freilich eine strukturelle Komponente – im Sinne einer Informationspolitik und daraus resultierenden gerechten Informationsverteilung.<sup>126</sup> Eine aktive Beteiligung der Sozialinformatik an der Informationspolitik wäre – nicht nur im Sinne ihrer Klienten - anzustreben. Das Engagement für barrierefreie IT, d.h. IT die von Behinderten problemfrei genutzt werden kann, ist ein erster Ansatz praktischer Informationspolitik.<sup>127</sup> Kindgerechte und jugendschutzkonforme IT sind ein weiterer Ansatzpunkt. Insgesamt wäre eine Bemühung zur Überwindung einer „digitale Spaltung“, im Sinne eines sozialpolitischen Mandats, wünschenswert.<sup>128</sup>

Die Informationsfreiheit ist eng gekoppelt an ein Recht auf informationelle Selbstbestimmung (vgl. hierzu Kapitel 5) und steht im engeren Sinne für „den Zugang der Bürgerinnen und Bürger zu den Informationen über die Tätigkeit der

---

<sup>123</sup> Wiegerling 1999 Im Internet unter: URL: <http://v.hdm-stuttgart.de/seminare/workshop/wiegerl.htm>

<sup>124</sup> Lewandowski 1999

<sup>125</sup> Wiegerling 1999

<sup>126</sup> Betrachtet man die Informationsgerechtigkeit nicht nur als innergesellschaftliches Problem, so scheint eine Weltinformationsordnung erforderlich, vgl. hierzu Capurro 2002a online im Internet unter <http://www.capurro.de/infoger.htm>. Die Unesco nimmt sich dieser Herausforderung an, siehe hierzu Unesco 2003. online unter: URL: [http://www.unesco.de/c\\_arbeitsgebiete/informationsethik.htm](http://www.unesco.de/c_arbeitsgebiete/informationsethik.htm)

<sup>127</sup> vgl. hierzu die Verordnung zur Schaffung barrierefreier Informationstechnik BMI 2002. online im Internet: URL: [http://www.bmi.bund.de/dokumente/Artikel/ix\\_90156.htm](http://www.bmi.bund.de/dokumente/Artikel/ix_90156.htm) und auch die Initiative der Aktion Mensch e.V. <http://www.einfach-fuer-alle.de/>

<sup>128</sup> In der Literatur häufig durch den Anglizismus „digital divide“ ersetzt. Interessante Als Projekte in diesem Kontext sind exemplarisch <http://www.digitale-chancen.de/> und <http://www.schulens-netz.de/> zu nennen.

öffentlichen Verwaltung“<sup>129</sup>. In einem weiteren Sinne geht es hier nicht nur um personenbezogene Informationen und staatliche Transparenz, sondern ebenfalls um den freien Zugang zu Informationen, hauptsächlich technischer und wissenschaftlicher Natur.

Somit bemerkt Wiegerling treffend, dass erst die Beschränkung des Informationsflusses Information zu einem Wirtschaftsgut degeneriert.<sup>130</sup>

Grassmuck stellt hier – im besonderen Blick auf freie bzw. frei verfügbare Software (vgl. hierzu Kapitel 7.4) – die gesellschaftlichen Ordnungsstrukturen des Wissenskommunismus und des Wissenskapitalismus plakativ gegenüber.

„Wir können wählen, ob wir uns von den Datenherren an die Wissensverwertungskette legen lassen oder ob wir in einer Wissensordnung leben wollen, die das Potential zum Empowerment durch die vernetzte Universalmaschine, die Befähigung zu kollektivem kreativem Wissensschaffen auf den Schultern unserer Wissensvorfahren - [...] zur vollen Blüte bringt.“<sup>131</sup>

Nicht nur angesprochen durch das Schlagwort des Empowerments muss sich die Soziale Arbeit dieser gesellschaftlichen Strukturen bewusst sein und im Bezug auf ihre kollektive Verantwortung auch hier Leitlinien für ein Gesellschaftsbild entwickeln.

Obige Ausführungen bewegen sich weitestgehend auf der Makroebene der Grundlagen einer Sozialinformatik; im Nachfolgenden richtet sich die Perspektive auf die Meso- und Mikroebene, ausdrücklich auf die Auswirkungen in einer (Arbeits-)Gruppe wie auch auf das Individuum selbst. Es sollen im Besonderen die Fachrichtungen der (Sozial-)Psychologie wie auch der Kommunikationswissenschaften zu Rate gezogen werden.<sup>132</sup>

Es geht im vorliegenden Kontext deshalb um technisch vermittelte Kommunikation (interface). Eine weitere Differenzierung der unterschiedlichen Kommunikationsformen (Chat, Forum, E-mail, Mailingliste etc.) kann hier nicht

---

<sup>129</sup> Gill 2000. online im Internet: URL:

[http://www.informationsfreiheit.de/info\\_allgemein/index.htm](http://www.informationsfreiheit.de/info_allgemein/index.htm)

<sup>130</sup> Wiegerling, online unter 1999

<sup>131</sup> Grassmuck 2002b. online im Internet: URL: <http://waste.informatik.hu-berlin.de/Grassmuck/Texts/spinner-wissenskomm.html>

<sup>132</sup> Medienpädagogische Grundlagen und Abgrenzungen finden sich im Nachfolgenden Exkurs zur Medienkompetenz.

vorgenommen werden. Ferner soll interpersonale Kommunikation (face-to-face) hier im Sinne eines Vergleichs keinesfalls ausgeblendet werden; ein Plädoyer für den nutzbringenden „Kommunikationsmix“ – nicht nur für die Beratung per Internet - lässt sich bei Capurro finden:

„Fest steht aber [...] die Tatsache, dass wir einerseits in einer medialen Kultur leben, in der *face-to-face* und *interface* nicht gleichwertig aber wohl gleichberechtigt als alltägliche Formen des Miteinderseins auftreten. Die raum-zeitliche Delokation d.h. die Enträumlichung und Entzeitlichung, die durch die technischen Informations- und Kommunikationsmedien möglich wird, stellt viele der bisherigen Erfahrungen und Kriterien einer authentischen Begegnung in Frage. [...] Wir wollen uns aber auf keinem Fall die Freude am *face-to-face* nehmen lassen. Sie wird umso kostbarer - auch und gerade für die sozialpädagogische Beratung.“<sup>133</sup>

Angelehnt an den Themenschwerpunkt „Kommunikation in virtuellen Gruppen“ der Zeitschrift Gruppensdynamik und Organisationsberatung (2/2001) sollen hier vornehmlich zwei Forschungsgegenstände angedacht werden:

- a) Wie fühlt man sich in einer virtuellen Arbeitsgruppe?<sup>134</sup>
- b) Veränderung des Selbst bei computervermittelter Kommunikation<sup>135</sup>

Insofern sind hier interindividuelle (gruppenorientierte) und intraindividuelle (personenorientierte) Aspekte der Kommunikation zu betrachten, die freilich mehr bedeutet als „Informationstransport“.<sup>136</sup>

Insgesamt lässt sich feststellen, dass der Gruppensdynamik und der Gruppe zugrunde liegenden Normen in virtuellen Arbeitsgruppen bislang wenig wissenschaftliche Beachtung geschenkt wurde.<sup>137</sup>

Eine einfache Übertragung aus Untersuchungen des Nutzerverhaltens im freizeithchen Zusammenhang stellt sich aufgrund der besonderen Gegebenheiten des Arbeitskontextes als bedenklich dar. Eine erwünschte Abflachung der

---

<sup>133</sup> Capurro 2001c

<sup>134</sup> Schmidtman, Grothe 2001

<sup>135</sup> Köhler 2001

<sup>136</sup> Hoffmann 1999: S. 39

<sup>137</sup> Dies liegt sicherlich auch daran dass es sich hier hauptsächlich um virtuelle Kleingruppen handelt, welche nach außen stark abgeschirmt sind. Vgl. auch Schmidtman, Grothe 2001: S. 178

hierarchischen Strukturen beispielsweise hin zu mehr demokratischer Partizipation des Mitarbeiters scheint auf dem Hintergrund der Analysen Stegbauers über das „vergebliche Bemühen um Gleichheit in virtuellen Gemeinschaften“ noch fraglicher.<sup>138</sup>

Jeder Mensch (postindustrieller Gesellschaften) hat, alleine durch die fast alltägliche Gegenwart, spezielle biographische Aneignungen und eine wie auch immer geartete Beziehung gegenüber neuer Informationstechnologie, und im speziellen dem Computer, aufgebaut. Gerade durch den Einzug in immer mehr Lebensbereiche gewinnt diese Haltung in Zukunft an Bedeutung und wird zwangsläufig Veränderungen des Selbst (der personalen wie auch der sozialen Identität) herbeiführen.<sup>139</sup> Köhler macht die Veränderungen des Selbst an drei simultan wirkenden Einflüssen fest:

- Sozialisationseffekt
- Psycho-sozialer Effekt
- Medieneffekt<sup>140</sup>.

Interessant ist hierbei die These, dass sich in Bezug auf die Wirkung computervermittelter Kommunikation eine erhöhte Selbstoffenheit, gerade durch die reduzierten Kommunikationskanäle, wie auch eine Veränderung der sozialen und personalen Wahrnehmung entwickelt.<sup>141</sup>

Diese Thesen gilt es kritisch für die Soziale Arbeit wie auch die Pädagogik zu prüfen, stellt(e) der klassische interpersonale Bezug zum Kollegen, Klienten und Mitmenschen doch eine lange Zeit das dominierende Setting dar.

Methoden und Arbeitsweisen wären und sind an diesen Gegebenheiten neu auszurichten.

#### *4.4 EXKURS: Medienkompetenz und Sozialinformatik*

Das Konzept der Medienkompetenz kann derzeit als das gängigste Modell der Medienpädagogik angesehen werden. Auch im gesamtgesellschaftlichen Kontext

---

<sup>138</sup> Stegbauer 1998. Online im Internet: URL: <http://www.rz.uni-frankfurt.de/%7Echris/Online-communities.html>

<sup>139</sup> Köhler 2001 S. 191ff

<sup>140</sup> Köhler 2001 S. 192, 199 vgl. auch Anlage 5

<sup>141</sup> Köhler 2001 S. 193f

erlebt es eine expansive Konjunktur und droht durch seinen inflationären Gebrauch gar zu verwischen.<sup>142</sup> Andere Entwürfe, bspw. der Medienerziehung wie auch der Medienbildung, sind dagegen in den Hintergrund gerückt. Folgende Abhandlung orientiert sich ebenfalls am Konzept der Medienkompetenz, das sich in seinem Ursprung und seiner Ausformung insbesondere auf Dieter Baacke beruft.<sup>143</sup>

Dies hat durchweg praktische Gründe: Beim Gegenstand der Sozialinformatik geht es weniger um Erziehung und Bildung, also dem pädagogischen Blickwinkel der Medienhandhabung. Ausbildung einer Medienliterateität oder auch eine Medialphabetisierung sind weiterhin Auftrag einer Medienpädagogik.<sup>144</sup>

Medienkompetenz wird derzeit bei Sozialpädagogen – und noch mehr bei (zukünftigen) Sozialinformatikern – quasi als fachlicher Standard vorausgesetzt. Das Konzept soll demnach kurz umrissen werden und in seinen Chancen und Grenzen für eine Sozialinformatik positioniert werden.

Medienkompetenz ist eine „Teilmenge der ‚kommunikativen Kompetenz‘ und wendet sich insbesondere dem elektronisch-technischen Umgang mit Medien aller Art zu, die heute in komplexer Vielfalt zur Verfügung stehen und deren Nutzung ebenfalls gelernt, geübt und gefordert werden muss.“<sup>145</sup> Kompetenz markiert hier verkürzt die Relation von hohen Anforderungen und angemessenen Fertigkeiten. Der Begriff der Medien wird in der medienpädagogischen Fachdiskussion darüber hinaus durch die Einbeziehung nicht-technischer Ausdrucksmedien (Theater, Tanz etc.) in seinem Verständnis erweitert.

Medienkompetenz umfasst - in Anlehnung an Baacke - vier Dimensionen, an denen sie sich auszurichten hat:

- Medienkritik
- Medienkunde
- Mediennutzung
- Mediengestaltung.<sup>146</sup>

---

<sup>142</sup> vgl. hierzu auch Kübler 1996

<sup>143</sup> vgl. exemplarisch Baacke 1997: S. 96-100. Weitere Ansätze der Medienkompetenz können hier nicht weiter ausgeführt werden, zur Übersicht verschiedener Ansätze sei auf Neuss 2000 verwiesen.

<sup>144</sup> vgl. bspw. Bardmann 1999 online im Internet: URL: <http://www.hs-niederrhein.de/fb06/dozenten/bardmann/ebenen/download/download/medien.doc>

<sup>145</sup> Baacke 1998 online im Internet: URL: <http://www.medienpaed.de/gmk/auf002.htm>

<sup>146</sup> Baacke 1997 S. 98f sowie 1998

Die Medienkritik findet sich in analytischer, reflexiver und ethischer Dimension wieder; die Medienkunde gestaltet sich in einer allgemein informativen und speziell instrumentell-qualifikatorischen Aneignung. Diesem primären Bereich der Vermittlung schließt sich eine Orientierung an den Zielen einer Medienkompetenz an. Mediennutzung ist demnach rezeptiv anwendend wie auch interaktiv anbietend. Schließlich zeichnet sich die Mediengestaltung in einer innovativen und kreativen Fähigkeit aus.<sup>147</sup>

Die Medienkompetenz unterliegt dem ständigen Wandel (der Technik, Kultur, Politik etc.) und ist wohl der lebenslangen Erneuerung ausgesetzt und kann demzufolge im Gesamten nicht statisch betrachtet werden. Sie ist dahingehend nicht nur subjektiv-individualistisch, sondern präsentiert sich überdies auf der gesamtgesellschaftlichen Ebene im Diskurs zur Informationsgesellschaft.<sup>148</sup>

Eine – wie immer geartete - Medienkompetenz stellt sich zunehmend als Anforderung an jeden Menschen nachindustrieller Gesellschaften, auch und gerade im freizeitlichen Bereich. „Medienpädagogik ist insofern grenzüberschreitend, weil sie in der Familie beginnt, sich aber in der Schule fortsetzt, aber auch das Selbstlernen [...] des sich allein bildenden Subjekts einbeziehen muß.“<sup>149</sup>

Der kompetente Umgang mit Medien wirkt sich somit auch auf die (berufliche) Identität aus, „die als Folge und Voraussetzung von kommunikativer Kompetenz die Verstehens-, Bewertungs- und Handlungsmöglichkeiten bildet.“<sup>150</sup>

Gerade im Rahmen einer Sozialinformatik verdient Wagners Konzept einer Sicherheitskompetenz als Teil der Medienkompetenz besondere Beachtung.<sup>151</sup> Er stellt der Sicherheitskompetenz zu aller erst ein nötiges Sicherheitsbewusstsein voran, das sich möglicherweise auch noch einer Bedienerfreundlichkeit gegenüber behaupten muss.<sup>152</sup> Während Wagner die Sicherheitskompetenz über den notwendigen Selbstschutz als Teil einer Medienkompetenz herleitet, muss im

---

<sup>147</sup> Baacke 1997 S. 98f

<sup>148</sup> ebd.

<sup>149</sup> ebd.

<sup>150</sup> Neuss 2000: S. 3

<sup>151</sup> Wagner 2001

<sup>152</sup> ebd. S. 7-10

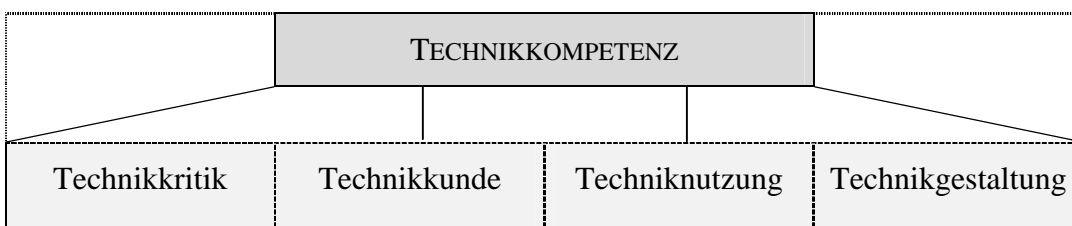
Rahmen der Sozialinformatik neben dem Selbstschutz der noch viel essentiellere Klientenschutz bzw. Datenschutz gewährleistet werden. (vgl. Kapitel 5)

Die Sozialinformatik (re)agiert also weniger aus der Wirkungsperspektive, sondern der bewusste, operative und strategische Einsatz von Informationstechnologie, eben der gestalterische Blickwinkel, steht zur Debatte.

Im Rahmen der Sozialinformatik steht allerdings die Frage im Raum, ob der Begriff der Medienkompetenz nach wie vor treffend ist; weiterhin in Bezug auf die problematische Stellung des Computers zwischen Werkzeug, Maschine und Medium (vgl. 2.1.3).

Insofern sollte nach Ansicht des Autors der Sozialinformatik eine engere Begriffsbestimmung der Technikkompetenz - wenigstens zur analytischen Differenzierung - zugewiesen werden. Eine Beibehaltung der obigen Dimensionen ist weiterhin sinnvoll, muss folglich für die Sozialinformatik auf den Gegenstand der Technik begrenzt werden. Die durchaus schwierige Differenzierung von Medium und Werkzeug kann hier im Begriff der Technik integriert werden. (vgl. 2.1.3)

Technik bekommt sodann den Charakter eines Objektes, das im Sinne des Klienten beherrscht werden kann. Dieser Grundgedanke soll entschieden zu einer Entmystifizierung der Informatik und des Computers beitragen.



**Abb. 4:** Unterteilung der Technikkompetenz

Das skizzierte Grundmodell dient desgleichen zu einer ersten Didaktisierung und Operationalisierung des möglichen Ausbildungsfaches Sozialinformatik (mehr dazu in Kapitel 10).

## 5. RECHTLICHE RAHMENBEDINGUNGEN DER SOZIALINFORMATIK<sup>153</sup>

Es ist hier nicht die richtige Stelle, die allgemeinen rechtlichen Grundlagen der sozialen Arbeit neu zu diskutieren. Gleichwohl sollen relevante Bereiche für den Gegenstand einer Sozialinformatik - wenigstens kurz - dargelegt werden.

Es geht gegenwärtig im Wesentlichen um die Bereiche des Datenschutzes und die neuere Gesetzgebung zur Informations- und Kommunikationstechnik. Weiterhin sollen technische Verfahren, die der Erlangung rechtlicher Standards dienlich sind, an den gegebenen Stellen genannt werden.

### 5.1 *Datenschutz in der Sozialinformatik*

Der Deutsche Verein für öffentliche und private Fürsorge stellt zur Relevanz des Datenschutzes fest:

„Die Achtung vor der Selbstbestimmung des Klienten ist deshalb auch zugleich Grundlage der Fachlichkeit sozialer Arbeit. Datenschutz und Fachlichkeit sind also keine Gegensätze, sondern bedingen sich gegenseitig. Sie verlangen eine Transparenz des Hilfeprozesses, schaffen damit Vertraulichkeit und sichern den Leistungserfolg.“<sup>154</sup>

Dem allgemeinen Datenschutz liegt die verfassungsrechtliche Entscheidung des *Rechts auf informationelle Selbstbestimmung* zugrunde.<sup>155</sup>

Soweit die Sozialgesetzbücher (SGB I-XI) Rechtsgrundlage einer sozialen Arbeit darstellen, sind sie als das speziellere Gesetz (*lex specialis*) und damit als rechtskräftige Vorschrift für den Datenschutz anzuerkennen (vgl. Anlage 6). Im Übrigen kommt das Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) bzw. das jeweilige Landesdatenschutzgesetz (LDSG) zum tragen.

---

<sup>153</sup> Dem Kapitel liegen die jeweils aktuellen Gesetzestexte zugrunde; für Bundesrecht wurde auf das Projekt Juris zugegriffen. Juris stellt das juristische Informationssystem für die Bundesrepublik Deutschland zur Verfügung. vgl. hierzu Juris 2001a, 2001b, 2002a, 2002b, 2002c, 2002d, 2003 sowie [www.juris.de](http://www.juris.de). Bei Landesrecht wurde Ministerium der Justiz Rheinland-Pfalz 1991, 1997 und 2002 verwendet. Gesonderte Zitation erfolgt im nachstehenden nicht mehr.

<sup>154</sup> NDV 1995, 317 Abschnitt 7 zitiert nach Papenheim/Baltes/Tiemann 1998, S. 151

<sup>155</sup> Papenheim/Baltes/Tiemann 1998, S. 150

Ein Anspruch auf Wahrung des Sozialgeheimnisses existiert demzufolge nach § 35 SGB I (in Verbindung mit § 67 Abs.1 SGB X), wenn

1. ein Leistungsträger (oder eine andere in § 35 SGB I genannte Stelle)
2. Sozialdaten einer bestimmten oder bestimmbaren natürlichen Person (Betroffener)<sup>156</sup>
3. im Hinblick auf eine Aufgabe nach dem SGB erhebt, verarbeitet oder nutzt.<sup>157</sup>

Die *Wahrung des Sozialgeheimnisses* erfordert, dass Sozialdaten nur unter den Voraussetzungen der §§ 67-80 SGB X erhoben, verarbeitet oder genutzt werden (Erlaubnistatbestände).<sup>158</sup>

Sie umfasst des Weiteren die Verpflichtung - auch innerhalb des Leistungsträgers - sicherzustellen, dass Sozialdaten nur Befugten zugänglich sind oder an diese weitergegeben werden.

Für das Themenfeld der Sozialinformatik wird nun maßgeblich der dritte Abschnitt des zweiten Kapitels (§78a – 80 SGB X) relevant: „Organisatorische Vorkehrungen zum Schutz der Sozialdaten, besondere Datenverarbeitungsarten.“<sup>159</sup>

In der Anlage zum § 78a SGB X sind darüber hinaus die Kriterien, die für die automatisierte Verarbeitung von Sozialdaten gelten, zusammengefasst.<sup>160</sup> Angelehnt an die EG-Datenschutzrichtlinie sind acht Gebote der Datensicherung zu nennen:

1. „Zutrittskontrolle zu den Datenverarbeitungsanlagen
2. Zugangskontrolle der Datenverarbeitungssysteme, bspw. durch Ausweis und Passwörter
3. Zugriffskontrolle auf bestimmte Daten und Dateien
4. Weitergabekontrolle, im Sinne einer Transportsicherung
5. Eingabekontrolle zur nachträglichen Überprüfung von Veränderungen

---

<sup>156</sup> Einzelangaben über die Verhältnisse natürlicher Personen können sein: *Objektive Merkmale, Meinungen und Wertungen des Betroffenen, sowie Meinungen und Wertungen Dritter*. vgl. Papenheim/Baltes/Tiemann 1998, S 164

<sup>157</sup> Hierzu ausführlich Papenheim/Baltes/Tiemann 1998, S. 163f.

<sup>158</sup> Einschränkungen und Befugnisse konkret für den Bereich der Kinder- und Jugendhilfe findet man in den § 62ff SGB VIII

<sup>159</sup> vgl. hierzu Anlage 6. Auf die Paragraphen § 79 „Einrichtung automatisierter Abrufverfahren“ sowie § 80 „Erhebung, Verarbeitung und Nutzung von Sozialdaten im Auftrag“ soll hier nicht weiter eingegangen werden.

<sup>160</sup> Die Grundsätze sind der Anlage des § 9 BDSG weitestgehend entnommen.

6. Auftragskontrolle
7. Verfügbarkeitskontrolle als physische Sicherung
8. Trennungsgebot, so dass Sozialdaten zu unterschiedlichen Zwecken getrennt voneinander verarbeitet werden.“<sup>161</sup>

Eine dezidierte Auslegung im Sinne eines Praxisleitfadens kann hier nicht erfolgen. Es sei nur auf die zentrale Bedeutung der Vergabe, des obligatorischen Wechsels und der allgemeinen Sicherung von Passwörtern verwiesen. Darüber hinaus bedarf es in der Praxis einer dezidierten Kontrolle über den örtlichen *und* zeitlichen Zugriff und Eingriff auf Daten.<sup>162</sup>

Der § 78b „Datenvermeidung und Datensparsamkeit“ ist im Grunde schon durch die Erhebungsgrundsätze der Sozialdaten abgedeckt und führt somit nur noch mal das Prinzip der Verhältnismäßigkeit für die technische Gestaltung der Datenverarbeitungssysteme aus.<sup>163</sup> Dennoch scheint eine erneute Nennung der Verhältnismäßigkeit von Belang, da Datenerhebungen und -verarbeitungen gewisse Eigengesetzlichkeiten aufweisen und somit die Grundrechte des Klienten der Gefahr ausgesetzt sind, unterwandert zu werden. Gerade in Zeiten „technischer Machbarkeit“ sind psychosoziale Daten daher besonders stark zu achten und schützen.

Nach Satz 2 des § 78b ist von den Möglichkeiten der Anonymisierung<sup>164</sup> und Pseudonymisierung<sup>165</sup> Gebrauch zu machen, soweit dies möglich ist und der Aufwand in einem angemessenen Verhältnis zu dem angestrebten Zweck steht. Gerade im Rahmen einer Sozialberichterstattung, dem schon genannten Langzeitmonitoring (vgl. Punkt 3.3) und auch der gesamten Evaluation sozialer Einrichtungen kommt diesem Aspekt erhebliche Bedeutung zu.

Solange Daten dagegen in Absicht einer individuellen Gedächtnisstütze verfasst werden und nicht zur Weitergabe vorgesehen sind, scheint die Gestaltung des Datenschutzes relativ unproblematisch.<sup>166</sup>

---

<sup>161</sup> Juris 2002c: S.52

<sup>162</sup> hierzu ausführlich: Klässer 2002 Seite 221-233

<sup>163</sup> Klässer 2002 Seite 233

<sup>164</sup> Veränderung der Sozialdaten bis zur Unkenntlichkeit

<sup>165</sup> Veränderung der Sozialdaten mit möglicher Rückführung der verantwortlichen Stelle

Das Datenschutzaudit nach § 78c SGB X intendiert, datenschutzfreundliche Produkte auf dem freien Markt zu fördern, indem deren Datenschutzkonzept nach allgemeingültigen Kriterien geprüft und bewertet wird.

Das Datenschutzaudit bezieht sich momentan vorwiegend auf Anbieter von Hardware und Software.<sup>167</sup> Derweil sind jedoch drei Gütesiegel – auch für den Bereich des Internets - von unabhängigen Gutachtern auf den Markt gekommen und befinden sich noch in der Anlaufphase.<sup>168</sup>

Zum gegenwärtigen Zeitpunkt kann also kein Urteil über Akzeptanz und Relevanz in der Sozialinformatik gezogen werden; dennoch wäre eine Akkreditierung für soziale Einrichtungen im Sinne ihrer Klienten sicherlich zu begrüßen. Das Verfahren kann insgesamt zu einer Anhebung des Datenschutzniveaus und entsprechender Qualitätssteigerung sowie universaler Transparenz der Software führen.

Aus technischer respektive kryptographischer<sup>169</sup> Sicht sind daher zwei Sicherheitsaspekte des Datenschutzes zu erfüllen:

- *Integrität*, also der Schutz vor Manipulation - und folglich auch die Einsicht - von Daten.
- *Authenzität*, als die Überprüfbarkeit der Herkunft einer Information.<sup>170</sup>

Das Bundesamt für Sicherheit und Informationstechnik (BSI) kann hier sicherlich als Pionier in der Entwicklung von kryptographischer Software angesehen werden. An der Realisierung der E-Mail-Sicherheit zwischen Absender und Empfänger versucht sich das Pilotprojekt SPHINX; es werden Verfahren zur digitalen Signatur und zur Verschlüsselung erprobt. Die digitale Signatur stellt dabei sicher, dass die E-Mail vom angegebenen Absender kommt und unverändert

---

<sup>166</sup> Weichert 1999. online im Internet: URL:

<http://www.datenschutzzentrum.de/material/themen/divers/sucht.htm>

<sup>167</sup> Klässer 2002 Seite 235

<sup>168</sup> vgl. hierzu Dambeck 2003: S. 32. Informationen zu den einzelnen Produkten: *Internet privacy standards* (ips) der Datenschutz Nord GmbH, [www.datenschutz-nord.de](http://www.datenschutz-nord.de), Audit und Gütesiegel des Unabhängigen Landeszentrum für Datenschutz Schleswig-Holstein, [www.datenschutzzentrum.de](http://www.datenschutzzentrum.de)

sowie das Zertifikat der Firma Quid! [www.quid.de](http://www.quid.de)

<sup>169</sup> Verschlüsselung u. Entschlüsselung (bestimmter Informationen) zur Datensicherung (bes. im Online-Bereich) vgl. Felsmann 2003c online im Internet: URL: [www.wissen.de](http://www.wissen.de)

<sup>170</sup> BSI 2001 online im Internet: URL:

<http://www.bsi.bund.de/aufgaben/projekte/sphinx/dokumente/ohbgloss.pdf>

ist.<sup>171</sup> Hinreichender Schutz kann also auf der Grundlage von asymmetrischen, kryptographischen Verfahren und einer Public-Key<sup>172</sup> Infrastruktur (PKI) erzielt werden.<sup>173</sup>

Darüber hinaus bietet das oben erwähnte BSI ein *Zertifikat des IT-Grundschutzes* an. Dieses Verfahren wird durch ein IT-Grundschutzhandbuch und eine dazugehörige Software eingeführt. Sie hat neben dem Datenschutz die gesamte Sicherheit (Systemstabilität etc.) des Informatiksystems und der Technik im Blick und geht deshalb über ein Datenschutzaudit hinaus.<sup>174</sup>

Die Kosten für solch eine Zertifizierung sind erheblich, so dass sich ernsthaft die Frage stellt, ob sich soziale Institutionen überhaupt einer (freiwilligen) Zertifizierung unterziehen. Bei einer flächendeckenden Einführung sollten also Anreizsysteme zur praktischen Umsetzung geschaffen werden.

Der Datenschutz kann wahrlich als *das* rechtliche Leitthema der Sozialinformatik angesehen werden. Nachfolgende Ausführungen zur neueren Gesetzgebung der IuK leiten sich infolgedessen aus den Prämissen des Datenschutzes ab.

## 5.2 Gesetzgebung zur Informations- und Kommunikationstechnik

Die Gesetzgebung für Informations- und Kommunikationstechnik (IuK) ist durch verschiedene Zuständigkeiten von Bund und Ländern äußerst irreführend. Anlage 7 soll zunächst über die verschiedenen Ebenen Aufschluss geben.

Das Telekommunikationsgesetz des Bundes bildet das rechtliche Fundament der Telekommunikation, Inhalte der Informationen werden nicht behandelt, es geht vielmehr um das „Recht der Netze“.

---

<sup>171</sup> BSI 2003a. online im Internet: URL:

<http://www.bsi.bund.de/aufgaben/projekte/sphinx/index.htm>

<sup>172</sup> aus dem Englischen: öffentlicher Schlüssel. Miteinander assoziierte private und öffentliche Schlüssel bilden ein (asymmetrisches) Schlüsselpaar (private/public key) vgl. hierzu ausführlich BSI 2001

<sup>173</sup> zu den Grundlagen einer PKI BSI 2003b. online im Internet:

URL:<http://www.bsi.bund.de/aufgaben/projekte/sphinx/verwpki/index.htm>

<sup>174</sup> BSI 2003c. online im Internet: URL: <http://www.bsi.bund.de/gstool/index.htm>

Auf einer zweiten, untergeordneten Ebene der Dienste findet sich die Gesetze der Teledienste (TDG), der Mediendienste (MDSV) und des Rundfunks (RStV) wieder.

Während das TDG auf der Stufe der Individualkommunikation zum Tragen kommt (Verhältnis Sender - Sender), richtet sich der MDSV an Handlungen der Massenkommunikation, also einer Ausstrahlung vom Sender.

Die allgemeine Anbieterkennzeichnung wie auch journalistisch-redaktionelle Texte der Internetpräsenz einer sozialen Einrichtung haben sich bspw. nach dem MDSV zu richten (§§ 6, 10)<sup>175</sup>, eine internetbasierte Sozialberatung wiederum nach dem TDG.

Der RStV kommt im Rahmen der sozialen Arbeit – außer vielleicht auf dem Hintergrund medienpädagogischer Arbeit (Radiowerkstatt, Offener Kanal etc.) - nicht zum tragen.

Die Inhalte der einzelnen Dienste haben sich wiederum den Voraussetzungen des Datenschutzes gegenüber zu rechtfertigen; die Teledienste haben zusätzlich ein spezielleres Datenschutzgesetz (Teledienstedatenschutzgesetz, TDDSG) zu befolgen.

Wie im vorherigen Abschnitt schon angedeutet, verändert sich durch die Einführung digitaler Signaturen – im Bereich der Teledienste - die gesamte Dienstleistungsstruktur der öffentlichen Verwaltung. Das Gesetz sieht vier verschiedene Abstufungen der digitalen Signatur vor, die den verschiedenen Anforderungen der Kommunikation genügen sollen (vgl. § 2 Nr. 1-4 SigG).

Gleichwohl sind schon jetzt 173 der über 400 Dienstleistungen des Bundes online verfügbar.<sup>176</sup> Im Rahmen des Projektes „Bund Online 2005“<sup>177</sup> wird diese Tendenz weiter fortschreiten. Kommunale Träger sind hier noch ein wenig rückständiger.<sup>178</sup>

Dies hat selbstverständlich auch Auswirkungen auf nicht-öffentliche Träger: Aufträge und Kooperationen mit öffentlichen Stellen verändern sich grundlegend und werden zunehmend über die IT abgewickelt.

---

<sup>175</sup> Leitlinien zur Erstellung eines Impressums sind Kaufmann 2003 S. 182f zu entnehmen.

<sup>176</sup> Golem 2003a. online im Internet: URL: <http://www.golem.de/0302/24076.html> und Golem

2003b. online im Internet: URL: <http://www.golem.de/0302/24194.html>

<sup>177</sup> <http://www.bundonline2005.de/>

<sup>178</sup> Golem 2003c. online im Internet: URL: <http://www.golem.de/0303/24603.html>

Dieses Vorhaben deutet gemeinhin die Entwicklung hin zum elektronischen Verwaltungsakt an. Es gilt aber, diesen Prozess kritisch zu begleiten, da das ganze Fachrecht und die formalen Verwaltungsstrukturen dahingehend überprüft werden müssen.<sup>179</sup>

### *5.3 Ertrag für die Sozialinformatik*

Die Durchsetzung eines Informationsfreiheitsgesetz auf Bundesebene ist auch in Absicht einer sozialen Arbeit und ihrer untergliederten Sozialinformatik<sup>180</sup>; eine freiwillige Anerkennung des Gesetzes durch nicht-öffentliche Träger wäre anzustreben.

Ein Internetportal zur Informationsfreiheit fasst die Absicht eines Gesetzesentwurf zusammen:

„Die Bürger sollen wissen, wie die öffentliche Verwaltung (und eben auch die Soziale Arbeit, Anmerkung des Verfassers) arbeitet, wie ihre Entscheidungen zustande kommen und welche Absichten und Intentionen dahinter stehen. Auf diese Weise wird die öffentliche Verwaltung transparent und zu einem von der Öffentlichkeit nachvollziehbaren Handeln angehalten.“<sup>181</sup>

Gerade was hinter dem Bildschirm des Sozialpädagogen vollführt wird, muss dem Klienten offensichtlich werden, um keine unnötigen Ängste zu schüren.

Die Soziale Arbeit beansprucht infolgedessen einen Datenschutz, der sich zunächst an der Freiheit ihrer Klienten und nicht primär an staatlichen Sicherheitsbedürfnissen orientiert; eben an dem ureigensten Recht auf informationelle Selbstbestimmung des Klienten. Dieser Prämisse folgend läuft die Soziale Arbeit nicht Gefahr Instrument eines Präventionsstaates zu werden.<sup>182</sup>

Trotzdem kann sie ihrem doppelten Mandat – der Verantwortung gegenüber Klient und Gesellschaft – gerecht werden.

---

<sup>179</sup> Storr 2002: S. 584 vgl auch Meinel/Golan 2003

<sup>180</sup> Schulzki Haddouti 2002 demonstriert ausdrucksvoll, dass das Informationsfreiheitsgesetz einige Hürden im politischen Prozess und gesellschaftlichen Leben zu nehmen hat.

<sup>181</sup> Gill 2002

<sup>182</sup> Stahlmann 2000. online im Internet: URL: <http://www.fh-fulda.de/fb/sw/projekte/sozdat/praevdat.rtf>

Mehr als je zuvor müssen sich soziale Institutionen also einem Datenschutzmanagement im Sinne einer „datenschutzkonformen Gesamtorganisation“<sup>183</sup> widmen.

Gemäß § 4f BDSG haben öffentliche und nicht-öffentliche Stellen, die personenbezogene Daten automatisiert erheben, verarbeiten oder nutzen, einen Datenschutzbeauftragten (DSB) schriftlich zu bestellen. Nach Absatz 2 des Paragraphen darf nur ein Datenschutzbeauftragter mit erforderlicher Fachkunde und Zuverlässigkeit berufen werden. Hierunter fallen selbstverständlich auch informationstechnologische Aspekte des Datenschutzes.

Dem Datenschutz soll gerade im Einklang mit einer klientenbezogenen Dokumentation (vgl. Kapitel 8 zur Aktenführung) Achtsamkeit entgegengebracht werden, um handlungsorientierte Leitlinien einer Sozialinformatik entwickeln zu können.

---

<sup>183</sup> Datenschutz nord 2002. online im Internet: URL: [http://www.datenschutz-nord.de/download/M\\_II\\_DS-Management.pdf](http://www.datenschutz-nord.de/download/M_II_DS-Management.pdf) S. 2

## 6. AKTUELLE ENTWICKLUNGEN DER SOZIAL- INFORMATIK

Nachdem im zweiten Kapitel (Punkt 2.2.1) ein anwendungsorientierter Zugang zur Sozialinformatik angeführt wurde, soll diesem im bevorstehenden Abschnitt - in gebotener Kürze - Rechnung getragen werden.

Zu Anfang sollen Querschnittsanforderungen, insbesondere der Ergonomie, für den gesamten Bereich umschrieben werden.

Ausgehend von der Unterteilung in Fachsoftware, Internet-Anwendungen und auch dem Intranet in seiner Mittlerfunktion, werden dann technische Grundlagen, Grenzen und Möglichkeiten der verschiedenen Programme benannt. Konsequenzen für das eigentliche sozialpädagogische Handeln werden ebenfalls skizziert.

### *6.1 Querschnittsanforderungen*

Unabhängig von den einzelnen Anwendungsformen lassen sich daher Querschnittsaufgaben - insbesondere an die Adresse einer Disziplin der Sozialinformatik - richten. Neben dem im vorherigen Kapitel erwähnten Datenschutz, gewinnen im Zuge der Anhäufung von Büro- und Computertätigkeiten Aspekte der Ergonomie<sup>184</sup> und Arbeitsplatzgestaltung an Bedeutung. Sie dienen z.B. der Arbeitsplatzsicherheit, dem Gesundheitsschutz der Mitarbeiter und wirken sich in einem nicht unerheblichem Maße auf die gesamte Qualität der Arbeit aus. Eine Unterteilung in drei Ebenen der

- a) Arbeitsplatzergonomie
- b) Hardwareergonomie und
- c) Softwareergonomie

ist als hilfreich anzusehen.<sup>185</sup>

**Zu a)** Gesichtspunkte der Arbeitsplatzergonomie beziehen sich auf die allgemeinen Rahmenbedingungen der Bildschirmarbeit. Sie haben die gesamte

---

<sup>184</sup> Ergonomie ist „die Wissenschaft, die sich mit den Arbeitsbedingungen und deren Anpassung an den Menschen befasst.“ Felsmann 2003d online im Internet: URL: [www.wissen.de](http://www.wissen.de)

<sup>185</sup> Kreidenweis 1998: S. 139-167

Raumgestaltung, das Raumklima, die Beleuchtung, die Akustik und die Büromöbel im Blick.<sup>186</sup>

**Zu b)** Die Hardwareergonomie bezieht sich auf sämtliche Peripheriegeräte (Ein- und Ausgabegeräte) des Computers; hierunter fallen explizit der Bildschirm, die Tastatur, die Maus sowie der Drucker.<sup>187</sup> Die Position eines gemeinschaftlich genutzten Netzwerkdruckers kann beispielsweise erhebliche Einflüsse auf den Arbeitsablauf ausüben.

**Zu c)** Die Softwareergonomie ist im Gegensatz zu den beiden erstgenannten Bereichen schwieriger einzuordnen, da hier lediglich „weiche“, beschreibende Kriterien (sogenannte Richtnormen) angelegt werden können.<sup>188</sup>

Software-Ergonomie befasst sich neben der vernünftigen Gestaltung interaktiver Programmsysteme also auch mit der Benutzerfreundlichkeit der Informatiksysteme<sup>189</sup>. Demnach lassen sich nach der DIN-Norm "Ergonomische Anforderungen für Bürotätigkeiten mit Bildschirmgeräten" sieben Grundsätze für eine adäquate Dialoggestaltung am Bildschirm klassifizieren:

- Aufgabenangemessenheit
- Selbstbeschreibungsfähigkeit
- Erwartungskonformität
- Steuerbarkeit
- Fehlertoleranz
- Individualisierbarkeit
- Lernförderlichkeit.<sup>190</sup>

Diese Prinzipien beziehen sich insbesondere auf Software und dienen als Leitlinien zur Erstellung neuer, bzw. Evaluation vorhandener Produkte. Auch im Zusammenhang mit dem Internet – im Bereich des Screendesign - werden diese Grundsätze vermehrt angewendet. Unter dem Begriff der Usability<sup>191</sup> wird also

---

<sup>186</sup> Kreidenweis 1998: S. 141-145

<sup>187</sup> Kreidenweis 1998: S. 145-159

<sup>188</sup> Kreidenweis 1998: S. 159-166

<sup>189</sup> Sauer 2001 online im Internet: URL: [http://www-is.informatik.uni-oldenburg.de/~sauer/lehre/swp\\_01\\_02/vl\\_4.pdf](http://www-is.informatik.uni-oldenburg.de/~sauer/lehre/swp_01_02/vl_4.pdf)

<sup>190</sup> DIN EN ISO 9241 "Ergonomische Anforderungen für Bürotätigkeiten mit Bildschirmgeräten", Teil 10: „Grundsätze der Dialoggestaltung“ zitiert nach Schneider 2000. online im Internet: URL: <http://www.sozialnetz-hessen.de/ergo-online/Software/SW-Diag-Einleitung.htm> Diese ISO-Norm basiert auf der älteren DIN-Norm 66234. vgl. hierzu ausführlich Anlage 8

<sup>191</sup> aus dem Englischen = Bedienbarkeit, Benutzerfreundlichkeit

anhand typischer Benutzerverhalten die Metastruktur einer Webseite (Navigation, intuitive Handhabung, Suchfunktionen etc.) optimiert.<sup>192</sup>

Quer zu den Entwicklungen in den verschiedenen Anwendungsbereichen lässt sich weiterhin eine vermehrte Nutzung von Datenbanksystemen<sup>193</sup> konstatieren. Bei der exponentiellen Zunahme von Datenmassen in der Praxis erscheint solch eine Entwicklung nicht nur technisch sondern auch organisatorisch zweckmäßig. (vgl. hierzu auch Kapitel 7.1)

Kreidenweis spricht von dem zunehmenden Gebrauch sogenannter ERP-Systeme<sup>194</sup>, die eine (Klienten-)Datenbank als Grundlage für mehrere Anwendungen aufweisen. Dementsprechend erfolgt ein computerübergreifender Zugriff auf Daten, beispielsweise im jeweiligen Intranet aber auch über VPN-Verbindungen<sup>195</sup>.

Neben diesen allgemeinen Anforderungen und Entwicklungen, soll nun ein differenzierter Fokus auf die verschiedenen Anwendungsarten erfolgen.

## 6.2 Branchenspezifische Anwendungsprogramme

Ziel dieser Ausführungen kann es nicht sein, einen vollständigen *Softwarekatalog* mit den diversen Leistungsanforderungen und -merkmalen für die Praxis zu erstellen.

---

<sup>192</sup> vgl. hierzu auch <http://www.in4mation.de/services/screendesign/screendesign.index.html>

<sup>193</sup> „Eine Datenbank (DB) ist eine systematische Sammlung von Daten. Zur Nutzung und Verwaltung der in der DB gespeicherten Daten benötigt der Anwender ein Datenbank-Verwaltungssystem (DBMS, engl. Data Base Management System). Die Kombination aus DB und DBMS ist das Datenbanksystem (DBS), das jedoch häufig fälschlicherweise als Datenbank bezeichnet wird.“ Reeg 2002 online im Internet: URL: <http://ffm.junetz.de/members/reeg/DSP/node5.html>

<sup>194</sup> „ERP (Enterprise Resource Planning) ist ein Fachbegriff, der vor allem im Industriebereich gebraucht wird. Er bezeichnet Software, die der Produktplanung, dem Einkauf von Teilen, der Lagerverwaltung, der Interaktion mit den Zulieferern, Kundenservice und der Bestellungsverwaltung dient. Sie kann auch die Aufgaben der Personal- und Finanzverwaltung übernehmen. All dies wird in einer relationalen Datenbank gespeichert.“ Kirk 1999c online im Internet: URL: <http://www.computerlexikon.com/?q=232&w=1>

<sup>195</sup> „Ein VPN (Virtual Private Network, "Virtuelles Privates Netzwerk") verbindet zwei Netzwerke, einen Computer mit einem Netzwerk oder zwei Computer über öffentliche Verbindungen wie zum Beispiel das Internet. Damit die Datenübertragung nicht von außen eingesehen werden kann, gibt es ein sogenanntes Tunneling-Protokoll, das die Daten, die ausgetauscht werden, ver- bzw. entschlüsselt.“ Kirk 1999b online im Internet: URL: <http://www.computerlexikon.com/?q=664&w=1>

Dennoch sei auf eine mangelnde Marktübersicht verwiesen. Momentan werden auf dem Informationsportal „Social Software“ 98 verschiedene Anbieter für branchenspezifische Software geführt<sup>196</sup>; Kreidenweis legte aber schon Mitte 1998 in seinem EDV-Handbuch eine Anbieterzahl von 112 Firmen mit 214 Softwareprodukten dar.<sup>197</sup> Von einer Zunahme ist auszugehen, wenn auch über die genaue Zahl nur spekuliert werden kann.

Reinhold Tripp führt die Unübersichtlichkeit auf drei Ursachen zurück:

1. Der Bereich sozialer Arbeit und demzufolge auch der Sozialinformatik ist gegenüber anderen Professionen schwer zu umreißen. (bspw. Altenarbeit, Schulsozialarbeit etc.) Des Weiteren ist Branchensoftware nicht immer von Standardsoftware zu trennen (z.B. bei Programme zum Rechnungswesen)
2. Der Markt ist deutlich im Umbruch und von Insolvenzen, Fusionen und Neugründungen geprägt.
3. Die Tendenz zu Komplettlösungen ist klar erkennbar; Produkte werden zusammengefasst und – meist als Komplettlösungen - unter neuem Etikett vermarktet.<sup>198</sup>

Die Konfusion des Marktes kann mitunter eine Erklärung für Ängste und Mystifizierungen der Praxis gegenüber dem Angebot der Fachsoftware sein. Weiterhin ist die restriktive Informationspolitik einiger Softwareanbieter unverständlich und für die Kaufentscheidung ihrer potentiellen Kunden kaum förderlich.<sup>199</sup> Die markt- und betriebswirtschaftliche Orientierung der Anbieter kann bisweilen berechtigte fachliche Sorgen aufwerfen, da hier „zwei Welten“ mit unterschiedlichsten Orientierungen und Zielen aufeinander treffen. Gerade deshalb muss ein Ziel der Sozialinformatik die angemessene Evaluation der verfügbaren Software für die Praxis sein.

Doch wie haben diese fachlichen Vorgaben der sozialen Arbeit auszusehen, welche die Sozialinformatik „übermitteln“ soll?

---

<sup>196</sup> [www.social-software.de](http://www.social-software.de)

<sup>197</sup> vgl. Kreidenweis 1998: S. 224ff. Auf der ConSozial 2002 wurden nach Kreidenweis 2002d 228 Anbieter gezählt; der Autor der vorliegenden Arbeit konnte bei dem Besuch der Messe zudem den Eindruck gewinnen, dass eine überwiegende Zahl der Aussteller auch Fachsoftware präsentierte.

<sup>198</sup> In einer privaten Email vom 23.März 2003, siehe Anlage 9

<sup>199</sup> Kreidenweis 1998 S. 171f, Die wissenschaftliche Evaluation gestaltet sich ebenfalls als schwierig vgl. hierzu persönliche Email von Reinhold Tripp vom 25.November 2002, Anlage 10

In Anlehnung an Meyer lassen sich innerhalb der Produktpalette zwei wesentliche Arten von Programmen unterscheiden:

1. Sachbearbeitungsprogramme (bspw. für das Rechnungswesen)
2. Falldokumentationsprogramme.<sup>200</sup>

Nachstehend werden im Wesentlichen die Falldokumentationsprogramme herausgegriffen, da jene eine respektable Herausforderung für das fachliche Handeln des Sozialpädagogen darstellen.<sup>201</sup>

Neuere Entwicklungen der Programme zeigen jedoch Schnittstellen zu anderen Programmen (z.B. eingebetter Seriendruck mit Anbindung an die Textverarbeitung) oder gar eine Integration von diversen Programmen (Kostenabrechnung innerhalb der Falldokumentationsprogramme) auf.

Falldokumentationsprogramme müssen in erster Linie prozessunterstützend sein, modern formuliert den Workflow<sup>202</sup> begleiten und sich eben nicht an der Logik der Technik orientieren.

Sie stehen zudem im ständigen Spannungsverhältnis von Standardisierung und Flexibilität; also zwischen einer individuellen Gedächtnisstütze und einem normierten Kriterienkatalog.<sup>203</sup>

Neben einer obligatorischen biographischen Stammdatenverwaltung (z.B. in sogenannten Aktendeckblättern) zeigen viele Programme nun auch vermehrt Zielvereinbarungen, Leistungsbilanzen und diagnostische Gesichtspunkte auf.<sup>204</sup>

Sie versuchen sich an der Nachbildung pädagogischer Prozesse und richten sich an den allgemeinen Schritten der Anamnese, dem Vergleich des Ist- und Soll-Zustandes, den Interventionen, dem Endzustand sowie dem Verbleib des Klienten aus.<sup>205</sup>

Silke Axhausen stellt folgende Eigenschaften für ein qualitativ hochwertiges Programm auf:

- Möglichkeiten der Ergänzung durch Einfügen von sogenanntem Freitext
- Erhebung verschiedener Fallperspektiven

---

<sup>200</sup> W. Meyer 2001: S. 97 Standardsoftware, zur Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Präsentation werden ebenfalls nicht explizit erwähnt.

<sup>201</sup> Weitere Standardsoftware, besonders sogenannte Office-Programme zur Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Präsentation wird ebenfalls nicht explizit erwähnt.

<sup>202</sup> aus dem englischen = Arbeitsfluss

<sup>203</sup> Kreidenweis 2001

<sup>204</sup> Vgl. hierzu die ausführliche Vorstellung mehrerer Programme in Axhausen 2000, 2001

<sup>205</sup> Axhausen 2000: S. 88

- Diagnostische Erweiterungen zur eigentlichen Hilfeplanung
- Leistungserfassung und -auswertung (bspw. durch Scorebewertungen)

Außerdem fügt sie in einer „Checkliste“

- die Partizipation des Klienten
- die fachliche Unterstützung und Weiterentwicklung bei der Implementation der Software
- die Objektivität des Programms und
- die leichte Bedienbarkeit und entsprechende Zeitersparnis

an.<sup>206</sup>

Kreidenweis fasst drei essentielle Fortentwicklungen neuerer Dokumentationssysteme zusammen:

- höhere Flexibilität durch frei definierbare und in der Anordnung gestaltbare Item-Sets<sup>207</sup>
- Integration einzelfallbezogener Planungs- und Analysefunktionen
- Verknüpfung pädagogischer Falldokumentationsprogramme mit betriebswirtschaftlicher Software und Einarbeitung entsprechender Funktionalitäten.<sup>208</sup>

Die Programme sollen letzten Endes die Darstellung psychosozialer Fortschritte ermöglichen<sup>209</sup>, oder gar der Ausarbeitung einer individuellen Förderplanung dienen.

Statistik wie auch ein Controlling muss dagegen ein „Abfallprodukt der Alltagsarbeit“<sup>210</sup> sein und kann nicht im Rahmen der konkreten Fallbearbeitung erfolgen.

Meyer und Poguntke–Rauer verorten ihren Entwurf des – computergestützten - Förderplanprozesses explizit am methodischen Konzept des Case Management und setzen (im Rahmen der Jugendberufshilfe) sieben Schritte an:

1. Ausgangssituation bestimmen
2. Förderschwerpunkte festlegen
3. Zielvereinbarung

---

<sup>206</sup> Axhausen 2001: S. 47-59

<sup>207</sup> aus dem Englischen frei übersetzt als ‚Komponentensatz‘, bezeichnet die verschiedenen Menü- und Themenfenster innerhalb der Bildschirmmaske

<sup>208</sup> Kreidenweis 2003c: S. 2f

<sup>209</sup> vgl. Axhausen 2001

<sup>210</sup> Grab 2001: S. 94

4. Umsetzung / Intervention
5. Prozesskontrolle
6. Auswertung
7. Ablösung

Die Programme müssen im Sinne eines Customizing<sup>211</sup> und einer entsprechenden Skalierbarkeit der Kategorien veränderbar sein, d.h. die Software muss sich unterschiedlichen Organisationsformen anpassen können, ohne einen Eingriff in den Quellcode, d.h. eine eigentliche Veränderung des Programms, herbeiführen zu müssen.<sup>212</sup> Der Sozialpädagoge sollte also eigene Kriterien in den Programmverlauf einbringen können.

Anzumerken ist weiterhin, dass die meisten Falldokumentationsprogramme lediglich für das feste Setting eines Beratungsprozess ausgelegt sind. Hier besteht dringender Entwicklungs- und Handlungsbedarf, Programme auch für offenere pädagogische Prozesse, in denen Handlungsverläufe (z.B. Diagnose und Intervention) nicht so stringent verlaufen (bspw. der Jugendarbeit im Gegensatz zur Jugendhilfe), bereitzustellen.

Wie schon mehrfach angeklungen, steht bei Falldokumentationsprogrammen die elektronische Aktenführung im Vordergrund; da sich dies als eine wesentliche Schnittstelle zwischen fachlicher und technischer Ebene offenbart, wird dem Thema in einem eigenen Abschnitt Ausdruck verliehen (Kapitel 8).

Der Idee einer elektronischen Klientenakte - vergleiche hierzu auch die Entwicklungen in der Pflege- und Medizininformatik - widerstrebt derzeit noch das Problem der Medienbrüche (bspw. Papierdokumente), die wiederum eine parallele Bearbeitung mit konventionellen Mitteln bedingen, wodurch zusätzlicher Arbeitsaufwand entsteht. Nach Ansicht von Kreidenweis wird jedoch spätestens gegen Ende diesen Jahrzehnts vollständige, elektronische Dokumentation in jeglichen Einrichtungsarten zum Standard werden.<sup>213</sup> Aktenschränke werden also nach und nach aus dem Alltag der sozialen Arbeit verschwinden, obgleich die Aufbewahrung der Dokumente nur verschoben wird. Wie in der Praxis mit den Datenmassen umzugehen sein wird, hängt (neben rechtlichen Einwänden)

---

<sup>211</sup> aus dem Englischen = Anpassung, individuelle Herrichtung

<sup>212</sup> Kreidenweis 2001

<sup>213</sup> Kreidenweis 2003c: S. 6

durchweg von der weiteren technischen Entwicklung der Datenträger<sup>214</sup> ab. Jene technischen Problematiken wie auch die erfolgreiche, mitarbeiterorientierte Einführung neuer Informatiksysteme gilt es in einem umfassenden Daten- und Informationsmanagement zu bewerkstelligen (Kapitel 7.1).

Die Ausarbeitung eines Pflichtenheftes für den Kauf und die Einführung der geeigneten Software kann als aussichtsreiche Strategie anerkannt werden, stellt die Implementierung doch ein kostenintensives Unterfangen dar.<sup>215</sup>

Es geht, in einem abstrakten Sinne der Fachsoftware um Reduzierung und Formierung der Komplexität einer Situation, um fachliches Handeln besser zu gestalten. Prinzipiell ist aber zu vermerken, dass „soziale Tatbestände wie Hilfsbedürftigkeit, Delinquenz, Isolation, aber auch Leistungsfähigkeit, Lernbereitschaft oder die Fähigkeit, auf Grund von Zielvereinbarungen seine Handlungsweisen zu ändern, *keine eindeutig bestimmbar*en Größen sind. Dies heißt aber nicht, dass sie nicht in unterschiedlicher Ausprägung vorhanden sind und sich auf den Hilfeprozess auswirken.“<sup>216</sup> In diesem Spannungsverhältnis von Vereinfachung und Komplexität hat sich die Soziale Arbeit und ihre Sozialinformatik fachlich (weniger technisch) zu positionieren, abzugrenzen und unter Umständen gar zu verwehren.

### 6.3 Internet-Anwendungen

Das Internet wird zunehmend ein Bestandteil unserer Lebenswelt, bisweilen wird sogar ein Status der Kulturtechnik an das Internet herangetragen; diese Abhandlung ist nicht darauf angelegt, eine Lobeshymne auf die Möglichkeiten des Internets zu singen, die (nach Ansicht des Verfassers) doch mehr Hoffnungen und Erwartungen als konkrete Handlungsoptionen entfachen.

---

<sup>214</sup> „Der Begriff Datenträger wird für alle Medien, auf denen Daten gespeichert und wieder ausgelesen werden können, benutzt. Im Computerbereich sind die magnetischen Datenträger wie z.B. die Festplatte oder Diskette am weitesten verbreitet, optische Medien wie die CD-ROM nehmen aber ständig an Bedeutung zu.“ Kirk 1998 online im Internet: URL: <http://www.computerlexikon.com/?q=173&w=1>

<sup>215</sup> Auf die Kostenproblematik der Softwareeinführung kann hier nicht weitergegangen werden, da der Autor schon allein dafür zu wenig Einblicke in die Praxis hat.

<sup>216</sup> Schnurr 2001: S. 112

Ebenso kann hier keine Erläuterung der Grundfunktionen verschiedener Dienste des Internet stattfinden.<sup>217</sup> Untenstehende Graphik benennt lediglich die Dienste und ordnet ihnen einige Anwendungen zu.

Vorab noch eine allgemeine – über den technischen Blick hinausragende - Definition des Kunstwortes Internet, die im folgenden als Grundlage der Arbeit vorausgesetzt wird:

*"Das Internet ist ein globales Netzwerk unterschiedlicher Computernetze, das, technisch hierarchisch aufgebaut, Daten mittels TCP/IP-Protokollierung, als selbststeuernde Pakete transportiert, um den Nutzern Programm-, Datei- und Informationsaustausch und gegenseitige Kommunikation, mittels verschiedener Dienste zu ermöglichen. Dieses Netzwerk ist ein von seinen Nutzern selbstverwaltetes System ohne zentrale Instanzen mit formell legitimierter Sanktionsgewalt; das Miteinander vollzieht sich nach einem informellen dynamischen Regelwerk, das Teil einer gewachsenen Kultur ist. Die Nutzer sind darin in Subkulturen enkulturiert und grenzen sich über Kulturgüter nach außen ab."*<sup>218</sup>

	<b>Web (WWW)</b>	<b>E-Mail</b>	<b>Filetransfer</b>	<b>News</b>	<b>Chat</b>
<b>Wichtige Funktionen</b>	Massenkommunikation, Werbung, PR, Befragungen, Umfragen, Datenbankabfragen, Informationsdienste, Onlinebibliotheken, Volltextsuche,	Geschäftsbrief, individualisierte Briefe, Feedback, Newsletter, Mailinglisten	Distribution von Software und Publikationen, Datentransfer	Meinungsbildung, fachliche (un-)moderierte Diskussion, Plattform für Selbsthilfegruppen	Unterhaltung Kontaktaufnahme Fachliche Beratung
<b>Bedeutung</b>	<i>Sehr groß, stark zunehmend</i>	<i>Groß, zunehmend</i>	<i>Mittel, mäßig zunehmend</i>	<i>Groß, zunehmend ins Web integriert</i>	<i>Mittel, zunehmend ins Web integriert</i>

**Abb. 5:** Darstellung verschiedener Dienste des Internet, teilweise angelehnt an Koch 2002: S. 1

Der Browser<sup>219</sup> – grundständig für das Word Wide Web konzipiert - kann mittlerweile (aufgrund sogenannter Plugins) als ein Universalprogramm für fast

<sup>217</sup> für eine Einführung sei hier beispielhaft die Einführung von Stefan Münz unter 1999 S. 17-46 erwähnt.

<sup>218</sup> Thomas Fasching 1997: S. 49

<sup>219</sup> „Ein ‚Web-Browser‘ ist ein Programm, das den Zugriff und die Darstellung von Seiten des World Wide Web ermöglicht. Die bekanntesten Web-Browser sind der Netscape Navigator/Communicator, der Microsoft Internet Explorer und Opera. Hauptsächlich sind Web-Browser dafür gedacht HTML-Dokumente und die dazugehörigen Bilder aus dem Internet herunterzuladen und anzuzeigen.“ Kirk 25.5.1999

alle Dienste des Internet betrachtet werden. Nichtsdestotrotz existieren viele Hilfsprogramme, die für spezifische Anwendungen ausgelegt sind (z.B. FTP-Programme, E-Mailprogramme). Interessant ist hierbei, dass Internetanwendungen sich im Gegensatz zur Fachsoftware als weitaus kostengünstiger erweisen und in der Praxis einfacher einzusetzen sind.

(Kostenfreie) Content-Management Systeme<sup>220</sup> bieten hier eine exzellente Lösung, da sie durch Trennung von Struktur (Design, Navigation etc.) und Inhalt eine sinnvolle Arbeitsteilung vornehmen. Durch sogenannte Interfaces können Mitarbeiter ohne technische Vorkenntnisse Internetseiten mit aktuellen Beiträgen füllen. Für das Aufsetzen und Administrieren eines Content-Management Systems sind jedoch Kenntnisse in Programmiersprachen (PHP, Perl, ASP etc) notwendig; diese würde folglich in den Aufgabenbereich eines Sozialinformatikers fallen.<sup>221</sup>

Im Folgenden soll allerdings eine strategische und operative Betrachtungsweise des Internet – angelehnt an Martina Barlocher<sup>222</sup> - verfolgt werden, die sich maßgeblich auf Anwender und Zielgruppe richtet.

Strategische Handlungsoptionen der Sozialen Arbeit durch das Internet		
Klient	Klient ↔ Klient [6.2.1]	Klient ↔ Experte [6.2.2]
Experte	Experte ↔ Klient [6.2.3]	Experte ↔ Experte [6.2.4]
	Klient	Experte

**Abb. 6:** Matrix der Handlungsoptionen der sozialen Arbeit durch das Internet, angelehnt an Baerlocher 2001 S. 3

Christian Koch unterteilt die Optionen des Internets im Bereich der Sozialwirtschaft in die Perspektiven *business-to-business*, *business to consumer*, *business to member* und das *Intranet*<sup>223</sup>. Diese Unterteilung findet sich jedoch ausschließlich im o.g. Verhältnis „Experte - Experte“ wieder und ist somit für

<sup>220</sup> „Softwaresystem für das Administrieren von Webinhalten mit Unterstützung des Erstellungsprozesses basierend auf der Trennung von Inhalten und Struktur.“ Kirk 2002 online im Internet: URL: <http://www.computerlexikon.com/?q=1664&w=1>

<sup>221</sup> mehr dazu unter [www.contentmanager.de](http://www.contentmanager.de) sowie [www.kritikerseiten.de](http://www.kritikerseiten.de)

<sup>222</sup> Baerlocher 2001

<sup>223</sup> Koch 2002: S. 6

den gesamten Gegenstand einer Sozialinformatik unzureichend. Zudem erachtet der Autor der vorliegenden Arbeit das Vokabular als nicht situationsgerecht.

Der Matrix Baerlochers folgend sind gegenwärtig vier Bereiche zur Betrachtung zugänglich; natürlich sind diese Gebiete nur analytisch zu trennen, in der Praxis integrieren „Onlineangebote“ durchaus mehrere Anliegen und Interessen.

### 6.3.1 Verhältnis Klient - Klient

Wesentlicher Gegenstand dieses Gebietes ist die Selbsthilfebewegung, die auch und gerade im Internet neue Wege gefunden hat. Durch Orts- und Zeitunabhängigkeit, Niedrigschwelligkeit sowie den wesentlichen Faktor einer (ersten) Anonymität haben sich hier Angebote für alle Problemlagen und Lebensalter entwickelt. Aufgabe der sozialen Arbeit ist es, die Selbsthilfe im Internet zu unterstützen und fördern, Klienten auf solche Angebote zu verweisen, sowie eine gewisse Präsenz auf solchen Portalen zu zeigen, um Klienten den Zugang zur professionellen Hilfe zu erleichtern.

### 6.3.2 Verhältnis Experte - Klient

Baerlocher umschreibt diese Funktion als „Web-Visitenkarte“<sup>224</sup>; also ein wachsender Bereich der Öffentlichkeitsarbeit respektive des Kommunikationsmanagements. (vgl. hierzu 7.3) Gerade die Budgets für öffentlichkeitswirksame Werbung sind in der sozialen Arbeit knapp bemessen, so dass das Internetmarketing eine effektive Alternative zu herkömmlichen Mitteln offenbart.

Eine Einführung in das Internet-Marketing und die entsprechende Webseitenpflege für das konkrete Arbeitsfeld der sozialen Arbeit betrachtet Kreidenweis auch als Ansatzpunkt einer Sozialinformatik.<sup>225</sup>

Es besteht somit die Chance die eigene Arbeit (deren angewandte Konzepte, zugrundeliegende Werte etc.) in einem angemessenen Rahmen für Klienten, Fach-

---

<sup>224</sup> ebd.: S. 4f

<sup>225</sup> vgl. Kreidenweis 2002e online im Internet <http://www.fh-nb.de/soz/kreidenweis/download/Internet--Marketing-Vorspann.pdf>

und Laienpublikum aufzuzeigen. Vor einem realen Kontakt besteht daher die Möglichkeit, den Gegenüber schon vorher kennen zu lernen.

Eine detailliertere Zielgruppenanalyse ist allein schon für den Gesichtspunkt des Layoutes, aber auch der dezidierten Inhalte, unabdingbar.

### 6.3.3 Verhältnis Klient - Experte

Neben einer allgemeinen Kontaktaufnahme über das Internet stellt die internetbasierte Sozialberatung eine Fortentwicklung klassischer Beratungsansätze dar.

Absicht dieser Beratungen ist jedoch das Erreichen neuer Zielgruppen und eben nicht das Verlagern bewährter Beratungssituationen. Sie bietet durchaus medienspezifische Vorteile (Anonymität, Selbstschutz etc.) benötigt jedoch auch eine eigene Methodik der Beratung.<sup>226</sup> So bemerkt Reto Eugster treffend:

„Es ist bei der Online-Beratung kein direkter Zugriff auf Ratsuchende mehr möglich. Prozesse der Klientifizierung kommen nur beschränkt zustande. Ratsuchende - nun zu Usern geworden - scheinen lediglich als virtuelle Adressen in den Aktenwelten der Beratungsstellen auf.“<sup>227</sup>

Auf Dauer scheint ein Medien- und Methodenmix in der Beratungsarbeit überzeugend, da Onlineberatungen durchaus gleichberechtigt aber nicht gleichwertig zu verstehen sind.<sup>228</sup> Der gezielte Einsatz internetbasierter Sozialberatung kann neue Handlungsoptionen aufweisen, die sich in das traditionelle Handeln integrieren lassen.

### 6.3.4 Verhältnis Experte – Experte

Baerlocher spricht hier bewusst von der zukunftssträchtesten Option des Internets in der sozialen Arbeit. Neben dem allgemeinen Zugang zu (asymmetrischen) Fachinformationen findet immer mehr computervermittelte Kommunikation im

---

<sup>226</sup> Baerlocher 2001: S. 5f

<sup>227</sup> Eugster 2003 Online im Internet: URL: <http://www.sonews.ch/Gespraechе/onlineberatung.html>  
Ein Verzeichnis diverser Online Beratungen findet man unter  
<http://www.sonews.ch/Webmarks/online.html> oder auch <http://www.das-beratungsnetz.de>

<sup>228</sup> Capurro 2001c

Netz statt. Gerade Experten-Foren verweisen hier auf einen quantitativen wie auch qualitativen Gebrauch des Internet.

Exemplarisch wäre hier die „Mailingliste Sozialarbeit“ zu nennen, in der bundesweit ca. 800 Sozialpädagogen über verschiedenste Themen der sozialen Arbeit debattieren.<sup>229</sup>

Zunehmend werden aber auch wissenschaftliche Beiträge im Internet publiziert.<sup>230</sup>

Neben einer ungebunden Aktivität kann aber durchaus auch Gremienarbeit virtuell verlagert, respektive unterstützt werden. Die schon beschriebene Enträumlichung und Entzeitlichung kann durchaus zweckmäßig für die Fortentwicklung eines Arbeitsprozesses genutzt werden.

#### 6.4 Intranet/ Extranet<sup>231</sup>

Das Intranet bezeichnet interne Netzwerke von Institutionen, die ebenfalls auf der Basis der Internettechnologie funktionieren, aber eben im Gegensatz zum Internet auf einen bestimmten Personenkreis beschränkt sind. Sie bewegen sich also auch in der oben genannten Beziehung „Experte – Experte“, sie sind gleichwohl an die jeweilige Institution geknüpft.

Diese Begrenzung nach außen kann tatsächlich neue Möglichkeiten schaffen, die Kommunikation der Mitarbeiter kann so mit einem neuen Setting ergänzt werden (vgl. die „virtuelle Tischvorlage“). Diese Kommunikation kann in einem weiteren Schritt auch zu einem Wissensmanagement ausgebaut werden; in der Annahme, dass Wissensressourcen einzelner Mitarbeiter brach liegen und ungenutzt bleiben soll hier eine neue Plattform entwickelt werden, in der auf Ressourcen innerhalb einer Mitarbeitergruppe zugegriffen werden kann.

Der deutsche Caritasverband hat - bislang einmalig für den sozialen Sektor - ein Extranet entwickelt<sup>232</sup>, das auf den unterschiedlichen Ebenen des Verbandes

---

<sup>229</sup> Kusche 1997: S.122f

<sup>230</sup> vgl. hierzu beispielhaft die gesammelten Beiträge unter [www.sozialarbeitswissenschaften.de](http://www.sozialarbeitswissenschaften.de) oder verschiedene E-Journale wie z.B. JurPC eine Internet-Zeitschrift für Rechtsinformatik, siehe <http://www.jurpc.de>

<sup>231</sup> „Extranets sind Erweiterungen (extra) von Intranets, die Mitarbeitern erlaubt, die sich nicht (aus ortsgründen) in das Intranet einklinken könne, eben doch eine Verbindung zum Intranet herzustellen und sich so Informationen aus den Intranetseiten holen können.“ Kirk 1999a online im Internet: URL: <http://www.computerlexikon.com/?q=239&w=1>

(Kreis, Land, Bund) eine zusätzliche Struktur aufweisen soll. Das Konzept geht dementsprechend über das Intranet hinaus und kann eben auch für die oben erwähnte Gremienarbeit und einer allgemeinen Kooperation genutzt werden.

Der Einsatz von Groupware<sup>233</sup> ist derzeit im sozialen Bereich noch unterentwickelt, kann aber zur Vernetzung im Gebiet der Terminplanung wie auch in einem allgemeinen Ressourcenmanagement genutzt werden.

## 6.5 EXKURS: Freie Software

Im Gegensatz zu proprietärer<sup>234</sup> Software grenzt sich freie Software durch vier wesentliche Charakteristika ab:

- „die Software darf ohne Einschränkungen benutzt werden,
- der Quellcode freier Software ist verfügbar; er darf skidiert und aus ihm darf gelernt werden,
- sie darf ohne Einschränkungen und ohne Zahlungsverpflichtungen kopiert und weitergegeben werden,
- sie darf verändert und in veränderter Form weitergegeben werden.“<sup>235</sup>

Häufig wird auch der Ausdruck der Open-Source Software (OSS) verwendet; in Anlehnung an Grassmuck bietet der Begriff freie Software aber einerseits eine durchaus bewusst angelegte Doppeldeutigkeit, andererseits stellt er die Eigenschaft der *Modifikationsfreiheit über die Quelloffenheit*.<sup>236</sup>

Freie Software sichert sich – im Gegensatz zum Copyright - durch sogenannte Copyleft - Lizenzen (bspw. General Public License<sup>237</sup>) ab, so dass sie auch nicht in proprietäre Software integriert werden darf.<sup>238</sup>

---

<sup>232</sup> siehe hierzu <https://www.carinet.de/index2.asp>, sowie Winterhalter 2000

<sup>233</sup> Als Groupware werden Anwendungen bezeichnet, welche die Zusammenarbeit im Team unterstützen und fördern. Kirk 2001 online im Internet: URL: <http://www.computerlexikon.com/?q=1000&w=1> vgl. Hierzu auch <http://www.groupware-online.de>

<sup>234</sup> aus dem lateinischen lat. Proprietät synonym mit Eigentum: In diesem Kontext „Ein Gerät, ein Protokoll oder eine Programmiersprache ist dann proprietär, wenn es/sie nur von einer Firma genutzt oder angeboten wird, weil es von ihr entwickelt wurde und die zur Umsetzung durch andere Firmen nötigen Informationen nicht preisgegeben werden.“ Kirk 2000: online im Internet: URL: <http://www.computerlexikon.com>

<sup>235</sup> Grassmuck 2002: S. 233

<sup>236</sup> Grassmuck 2002: S. 230ff

<sup>237</sup> vgl. [www.gnu.de](http://www.gnu.de)

<sup>238</sup> weiterführend unter Grassmuck 2002: S. 275ff

Freie Software wird also in einer Gemeinschaft (Community) von Programmierern entwickelt, deren eigenes Interesse an einer Lösung zunächst im Vordergrund liegt. Darüber hinaus stehen sie aber inmitten eines Innovationsprozesses und fühlen sich der Community gegenüber in gewisser Weise verantwortlich.

Insbesondere durch die Entwicklung des Betriebssystems Linux gewinnt freie Software in Wirtschaft und Verwaltung zunehmend an Bedeutung und entfaltet sich zu einer wirklichen Alternative zu der Vorherrschaft der proprietären Betriebssysteme Windows aus dem Hause Microsoft.<sup>239</sup>

Dennoch ist der weitere Akzeptanz der freien Software ungewiss, eine Prognose über den weiteren Verlauf lässt sich derzeit kaum aufstellen.

Die Bundesverwaltung versucht durch mehrere Maßnahmen freie Software in den Büros der öffentlichen Verwaltung zu etablieren.<sup>240</sup> Überdies bescheinigen mehrere aktuelle Umfragen und Studien der freien Software positive Zukunftsaussichten.<sup>241</sup> Kreidenweis versucht in Replik auf neuere Vermarktungsstrategien der Firma Microsoft (die sogenannte „Software-Assurance“) Alternativen auch für den sozialen Sektor aufzuzeigen.<sup>242</sup>

Gerade eine Soziale Arbeit – deren Budgets nicht nur für den eigenen EDV-Bereich knapp bemessen sind – kann sich durch den Einsatz freier Software aus mancher „finanziellen Fessel“ befreien. Eine aktive Beteiligung an und Initiierung von Projekten freier Software wäre dem sozialen Sektor gewiss zuträglich.

Gleichwohl sei hier vermerkt, dass freie Software in der Anschaffung kostenfrei aber nicht kostenlos ist. In seiner Implementierung fallen durchaus finanzielle Belastungen, insbesondere durch Schulungen der Mitarbeiter, an.

---

<sup>239</sup> Im Bereich des Servermarktes hat Linux - wie auch andere Unix-Varianten - schon eine Vorreiterrolle eingenommen.

<sup>240</sup> Vgl hierzu insbesondere <http://linux.kbst.bund.de>, <http://www.bundestux.de>. Die Stadt Schwäbisch Hall hat als erste kommunale Verwaltung komplett auf ein Linux-Betriebssystem umgestellt, siehe Ihlenfeld 2003 online im Internet: URL: <http://www.golem.de/0211/22883.html>

<sup>241</sup> vgl hierzu Meta Group 2003 online im Internet: URL: <http://www.metagroup.de/studien/2002/linux/ergebnisse/linux-summary.pdf>, Butler Group 2003 <http://www.butlergroup.com/reports/serveros/>

<sup>242</sup> Kreidenweis 2002c: Seite 1f

Derzeit besteht der schwerwiegende Nachteil, dass oben erwähnte Fachsoftware (Punkt 7.1) meist nicht plattformunabhängig ist, sondern nur auf verbreiteten DOS- und Windows-Betriebssysteme ausgerichtet ist<sup>243</sup>.

Wenn freie Software strategisch und flächendeckend in der sozialen Arbeit eingesetzt werden soll, ist neben öffentlichkeitswirksamer Werbung (und die Beseitigung verschiedener Mystifikationen dass freie Software nur für Computerexperten handhabbar ist) Druck auf Entscheidungsträger in Politik, sozialer Arbeit und dem Softwaremarkt auszuüben, um adäquate Rahmenbedingungen zu schaffen. Sozialökonomische Aspekte würden jedenfalls für die Implementierung freier Software sprechen.

Impulse aus der Disziplin einer Sozialinformatik und den Hochschulen, die die Praxis zu alternativen Informatiksystemen anregen, wären erstrebenswert.

---

<sup>243</sup> Nach persönlichen Rückfragen auf der ConSozial 2002 gaben die meisten Hersteller an, das dafür kein Markt existiere und dementsprechend keine Unternehmungen getätigt werden.

## 7. IMPLEMENTIERUNG EINER SOZIALINFORMATIK IN DIE PRAXIS

Im Folgenden soll ein Metaplan zur Implementierung und Strukturierung einer Sozialinformatik vorgestellt werden.

Die konkrete Konzeptionierung – im Sinne eines Praxisleitfadens - hängt von den personellen Ressourcen ab, die für eine Umsetzung zur Verfügung stehen. Deshalb kann hier nur ein grober Plan aufgezeichnet werden, der sich vornehmlich zeit-, ort- und ressourcenunabhängig gestaltet.

Durch die Verantwortungszuweisung an die Person eines Sozialinformatikers kann den Erfolgsfaktoren Information und Wissen für die Soziale Arbeit entsprechend Rechnung getragen werden.

Gerade wenn sozialinformatische Prozesse als Querschnittsaufgabe zum Handeln in der sozialen Arbeit zu verstehen sind, ist eine konkrete Koordinierung um so bedeutender.

Im weiteren Verlauf wird durchweg der Begriff des Managements verwendet. Weniger um einem modischen Trend zu folgen, sondern vielmehr um die Sozialinformatik als „Chefsache“ zu erklären.

Management – als allgemeine Führungs- und Leitungsaufgabe - kann hier also in eine *funktionale* und *institutionelle* Bedeutung untergliedert werden.<sup>244</sup>

Im funktionalen Sinne beschreibt sie spezielle Aufgaben und Prozesse. Eine weitere Differenzierung in Personal- und Fachfunktion gestaltet sich als hilfreich:

*„Aufgaben der Personalfunktion sind die persönliche Betreuung sowie die soziale Integration der Mitarbeiter, die in der Gestaltung des Arbeitsplatzes und der Personalförderung (Schulung und Weiterbildung) ihre Konkretisierung finden.*

*Aus den Fachfunktionen, die primär der Sachaufgabenerfüllung dienen, lässt sich die Partizipation an den Unternehmenszielen ableiten. Planung*

---

<sup>244</sup> Vgl. Krcmar 2000 S. 18ff

*[...], Entscheidung bzw. Realisierung und Kontrolle stehen hierbei im Mittelpunkt.*“<sup>245</sup>

Im institutionellen Sinne finden sich alle Entscheidungsträger - die personen- und sachbezogene Aufgaben wahrnehmen - im Management wieder. Dies ist jedoch nicht im hierarchischen Sinne zu begreifen, sondern vielmehr von den Aufgaben und der Kompetenzzuschreibung her zu deuten.<sup>246</sup> Eine Arbeits- und Lenkungsgruppe, die sich mit sozialinformatischen Prozessen in der Institution befasst, kann als adäquate Institutionalisierung des Anliegens aufgegriffen werden.

Hier sei nochmals auf die wichtige Mitarbeiterorientierung bei der Einführung neuer Informatiksysteme verwiesen. Die Akzeptanz und die wirksame Nutzung eines handlungsbegleitenden Instrumentariums hängt durchweg von der aktiven Partizipation an der Einführung und Entwicklung dieses Werkzeuges ab. Konkrete Auseinandersetzung und Erfahrungen sind notwendig, um einer Mystifizierung des Werkzeuges zu entgegnen und die fachliche Ebene der technischen Ebene gegenüberzustellen und situationsorientiert zu verbinden.<sup>247</sup>

Grundsätzlich können wir also festhalten, dass die Koordinierung sozialinformatischer Prozesse durchweg langfristig geplant sein muss, die Einführung bedarf gleichwohl der Mitarbeit aller Interessensgruppen und muss in einem Konsens gefunden werden. In plakativer Anlehnung an die „21 Punkte zu den Physikern“ von Friedrich Dürrenmatt: „Was alle angeht können nur alle lösen. Jeder Versuch eines Einzelnen, für sich zu lösen, was alle angeht, muss scheitern.“<sup>248</sup>

Die verschiedenen Ebenen der Managementaufgaben sind – abermals in Bezug auf die Differenzierung von Daten, Information und Wissen - in nachstehender Graphik dargestellt:

---

<sup>245</sup> ebd.: S. 18f

<sup>246</sup> ebd.: S. 19

<sup>247</sup> vgl. hierzu ausführlich Kirchlechner 2001

<sup>248</sup> Dürrenmatt 1998: S. 92f

### HANDLUNGSEBEN DER IMPLEMENTIERUNG EINER SOZIALINFORMATIK

1. Administrative Ebene	- Datenmanagement
[ → <i>klassische Informatik</i> ]	- Netzmanagement
2. Operative Ebene	- Informationsmanagement
[ → <i>arbeitsorientierte I.</i> ]	(Informationsinfrastrukturmanagement)
3. Strategische Ebene	- Wissensmanagement
[ → <i>menschenorientierte I.</i> ]	- Kommunikationsmanagement

**Abb. 7:** Handlungseben der Implementierung einer Sozialinformatik, angelehnt an Krömer 2000: S. 25, 27

Jede Ebene stellt eigene Anforderungen an die Person des Sozialinformatikers, sowie an die beteiligten Menschen im gesamten sozialinformatischen Prozess.

Die Administration des Informatiksystems (1. Rangstufe) kann als die technischste - und der reinen Informatik nächsten - Ebene angesehen werden.

Die operative Stufe hingegen erschließt den eigentlichen Kern einer Sozialinformatik und deren Wertschöpfung.

In einem letzten Schritt gerät der technische, respektive technologische, Blick mehr und mehr in den Hintergrund und der Mensch in seiner Verknüpfung mit der Organisation rückt in den Vordergrund.

In Replik auf die unterschiedlichen Ansätze der Informatik (vgl. hierzu Kapitel 2.1.1 – 2.1.2) können hier – in chronologischer Reihenfolge - die klassische Informatik, die arbeits- sowie die menschenorientierte Informatik als äquivalent angesehen werden.

Ziele und Aufgaben der drei Arbeitsschritte sollen nun weiter ausgeführt werden.

## 7.1 Daten- und Netzmanagement

Anliegen eines *Datenmanagements* bzw. der Datenorganisation<sup>249</sup> ist es, „Daten logisch so zu strukturieren und physisch so zu speichern, dass sie

- einen schnellen Zugriff gestatten,
- leicht zu aktualisieren sind,
- sich beliebig auswerten und verknüpfen lassen sowie
- vor Verlust, Zerstörung und unbefugtem Zugriff geschützt sind.“<sup>250</sup>

Die Datenorganisation hat sich also an den Prämissen der Verfügbarkeit sowie der effizienten Speicherung auszurichten. Das Speichermanagement orientiert sich weitergehend an der wirtschaftlichen Ausnutzung der Speicherkapazität und der Vermeidung von Redundanzen (sprich der Mehrfachspeicherung).<sup>251</sup>

Gerade bei den Bedingungen der Verfügbarkeit und den weitläufigen Möglichkeiten der Verknüpfung sind die Vorzüge eines Datenbanksystems zu rezitieren. Kreidenweis definiert eine Datenbank als „selbstbeschreibende Sammlung integrierter Datenbestände.“<sup>252</sup>

- Selbstbeschreibend, da ein Teil der in der Datenbank gespeicherten Daten, die Struktur ihrer Speicherung beschreibt (Strukturdaten).
- Integriert, weil zwischen den einzelnen Daten Beziehungen bestehen, die sie zu einem logisch aufgebauten System verbinden.<sup>253</sup> Hier wird ebenfalls von relationalen Datenbanken gesprochen.

Eine Datenbank dient dem Nutzer folglich als Speicher zur Generierung von Informationen. (siehe Kapitel 7.2)

Das *Netzmanagement* definiert sich über die

- Planung,
- Einrichtung bzw. Installierung und den
- Betrieb

---

<sup>249</sup> Die Datenorganisation ist ebenfalls eng verbunden mit der Entwicklung von Informatiksystemen, da jedes Anwendungssystem unabwendbar Daten zur Grundlage hat.

<sup>250</sup> Stahlknecht/Hasenkamp 2002: S. 135

<sup>251</sup> ebd.: S. 135

<sup>252</sup> Kreidenweis 2002f: S.11 online im Internet <http://www.fh-nb.de/soz/kreidenweis/download/Datenbank-Nutzung%20und%20Informationsmanagement.pdf>

<sup>253</sup> ebd.

aller Arten von Rechnernetzen, sprich Weitverkehrsnetze, lokale Netze, Telekommunikationsanlagen und die Kombination aller Netztypen in Form von Client-Server Modellen oder Verbundnetzen.<sup>254</sup>

Hier geht es also weniger um den unmittelbaren Ertrag des Informatiksystems (nämlich die Datenorganisation), sondern vielmehr um die Unterstützung des eigentlichen Arbeitsprozesses. Hintergrund des Netzmanagements muss also die fehlerfreie und kooperative Computerarbeit der einzelnen Mitarbeiter sein.

Bei der *Planung* und der *Installierung* geht es insbesondere um die Konstruktion einer *Netzwerktopologie* sowie die Aufgabenverteilung von Server und Clients und nicht zuletzt den Datenschutz.

Die Pflichten in der *Betriebsphase* resultieren insbesondere aus den drei Hauptkategorien des ISO-Netzmanagementmodells:

- Systemmanagement
- Schichtenmanagement
- Protokollmanagement.<sup>255</sup>

Während Schichten- und Protokollmanagement überwiegend technischer Natur sind, hat das Systemmanagement durch seine Netzverwaltung und Netzsteuerung die belangreichsten Auswirkungen für den Anwender.<sup>256</sup>

Gerade neuere ERP-Systeme (Enterprise Resource Planning), die die Steuerung verschiedener Fachsoftware auf Grundlage einer Datenbank ermöglichen, wie auch das Application Service Providing (ASP), das die Verknüpfung von Internet und Fachsoftware erlaubt, führen Daten- und Netzmanagement immer mehr zusammen und schaffen - im wahrsten Sinne des Wortes - *ein* Informatiksystem.<sup>257</sup>

Auf eine weitere Spezifizierung der technischen Grundlagen der Datenorganisation wie auch der Netzwerkadministration wird in diesem Rahmen nunmehr verzichtet.

---

<sup>254</sup> Stahlknecht/Hasenkamp 2002: S. 131

<sup>255</sup> Hierunter fallen auch die essentiellen TCP/IP-Protokolle des Internets.

<sup>256</sup> ebd.: S. 132f

<sup>257</sup> vgl. zu den technischen Neuerungen ausführlich Kreidenweis 2002a und Anlage 11

## 7.2 Informationsmanagement

In Bezug auf ein operatives Informationsmanagement ist eine erste Unterscheidung von

- Informationsangebot
- Informationsbedarf (objektiver Informationsbedarf) und
- Informationsbedürfnis (subjektiver Informationsbedarf)

förderlich.<sup>258</sup>

Demzufolge kann Informationsmanagement in einem ersten Fokus als die Deckung von Informationsnachfrage und -angebot begriffen werden. Ein zweite Ausrichtung befasst sich mit dem Management der *Informationsstruktur*.

„Informationsstruktur ist also die Gesamtheit der Einrichtungen zur Erzeugung, Übermittlung und Verarbeitung von Informationen in einer Organisation, dazu zählen neben den einzelnen Objekten wie Menschen, Stellenbeschreibungen, Aufgaben, Hardware, Anwendungssoftware auch die Beziehungen zwischen diesen Objekten.“<sup>259</sup> Das Informationsinfrastrukturmanagement zielt sodann auf „das Entwickeln, Einführen, Betreiben, Warten und Sanieren der Informationsinfrastruktur“<sup>260</sup> eines Informatik- bzw. Informationssystems ab.

Wenn Informationsmanagement also „die interne Datenverarbeitung und die ganze Gestaltung von Information und Kommunikation“<sup>261</sup> und deren Prozesse zum Gegenstand hat, so verfügt sie neben diesem internen Zugang auch über die Chance einer öffentlichen Darlegung der Kommunikationswege. Man vergleiche hierzu auch das unten genannte Kommunikationsmanagement, dem die Bedeutung einer „Öffentlichkeitsarbeit“ beigemessen werden sollte; jedenfalls scheint eine *interne* Öffentlichkeitsarbeit – frei nach dem Motto: „Was macht eigentlich mein Kollege?“ – häufig unterentwickelt zu sein, so dass durch das Informationsmanagement Informationswege institutionalisiert werden können.

Der Sozialinformatiker bekleidet hier die Funktion eines „Information brokers“, also einem (Ver)Mittler der, der sich insbesondere um den Transport, Austausch

---

<sup>258</sup> vgl. hierzu ausführlich Jahnke 2002. online im Internet: URL: [http://www.wiwi.uni-tuebingen.de/grund02/Kapitel3/3.1\\_Wissen-Information-Daten.htm](http://www.wiwi.uni-tuebingen.de/grund02/Kapitel3/3.1_Wissen-Information-Daten.htm) und Anlage 12

<sup>259</sup> Jahnke 2002

<sup>260</sup> ebd.

<sup>261</sup> Wendt 1998: S. 91

und Beschaffung von Informationen - und nicht originär um dessen Inhalte – kümmert.

Gerade die sinnvolle und -hafte Verknüpfung der oben genannten Objekte innerhalb der Informationsinfrastruktur ist folglich Aufgabe des Informationsmanagement.

Technische Unterstützung gewinnt das Informationsmanagement bspw. durch Möglichkeiten des „Data Warehousing“<sup>262</sup> wie auch des „Data Mining“<sup>263</sup>.

Data Warehouse Systeme kopieren in regelmäßigen Abständen die Daten aus diversen operativen Systemen, um sie in einer neuen Datenbank zusammenzufügen, welche wiederum den Analyse- und Auswertungszwecken dient.

Ob sich diese informatischen Entwicklungen jedoch auch vollständig im sozialen Bereich durchsetzen werden, bleibt fraglich. Immerhin ist eine individuelle – und daher kostenintensive - Anpassung an die Gegebenheiten vor Ort nötig; Standard- und Komplettlösungen gibt es eben nicht, so dass sich eine Investition erst für große Kommunen oder Träger rechnen kann.<sup>264</sup>

### 7.3 *Wissens- und Kommunikationsmanagement*

Da ausdrücklich der Mensch - mit seinen Fähigkeiten und Fertigkeiten - im Fokus der sozialen Arbeit steht, spielt das *Wissensmanagement* in der Sozialinformatik eine wesentliche Rolle.

Das Wissensmanagement befindet sich primär im Spannungsfeld von Mensch und Organisation; die Technik sollte weitestgehend – im Gegensatz zum Informationsmanagement – außen vor bleiben.<sup>265</sup> Dennoch ist seine Aktualität und Brisanz auf die „Technologiesprünge im Kommunikationsbereich

---

<sup>262</sup> „Physische Datenbank, die eine integrierte Sicht auf (beliebige) Daten darstellt. Im Unterschied zur Basisdatenbank, steht der Auswertungsaspekt (analyse-orientiertes Schema) im Mittelpunkt, der sich oft in einem multidimensionalen Schema widerspiegelt. Häufig, aber nicht notwendigerweise, findet eine Historisierung der Daten statt, indem in periodischen Abständen Daten hinzugeladen, aber nicht modifiziert werden.“, siehe Bauer/Günzel 2001: S. 516

<sup>263</sup> „Suche nach unbekanntem Mustern oder Beziehungen in Daten (Hypothesengenerierung).“ Ebd.

<sup>264</sup> Vgl. Kreidenweis 2001

<sup>265</sup> In einigen Konzeptionen wird die Technik zwischen Mensch und Organisation platziert und somit eine Differenzierung von Informations- und Wissensmanagement verwischt. Vgl. hierzu exemplarisch Loser/Hermann 1998, indem gar Softwaresysteme im Wissensmanagement eine aktive Rolle zukommt.

zurückzuführen, welche völlig neue Organisationsformen des digitalisierten Teilens der organisationalen Wissensbasis<sup>266</sup> zulassen.

Grundlegende These eines Wissensmanagement ist das unwirtschaftliche Brachliegen von Wissen, also nicht genutzte Wissensressourcen, die es gilt offen zulegen. Basis des Wissensmanagements sind somit Lernkreisläufe, die von ihren Rahmenbedingungen beeinflusst werden und letztlich optimiert werden sollen.<sup>267</sup>

In einer ersten Arbeitsdefinition sei hier Wissensmanagement als die „gezielte Steuerung des Einsatzes und der Entwicklung von Wissen in Betrieben, Institutionen und Tätigkeitsbereichen sowie durch einzelne Menschen“<sup>268</sup> charakterisiert.

„Klassische“ Methoden und Ansätze der sozialen Arbeit wie die Teamarbeit, Qualitätszirkel, Lern- und Zukunftswerkstätten können prinzipiell auch unter dem Gesichtspunkt des Wissensmanagements betrachtet werden.

Das E-learning<sup>269</sup>, wie auch die virtuelle Gremienarbeit über Diskussionsforen, Mailinglisten und Groupware können ebenfalls darunter subsumiert werden.

Zur Konzeptualisierung des Wissensmanagements lohnt eine Untergliederung in die einzelnen Bausteine und deren Verbindung im Prozess:

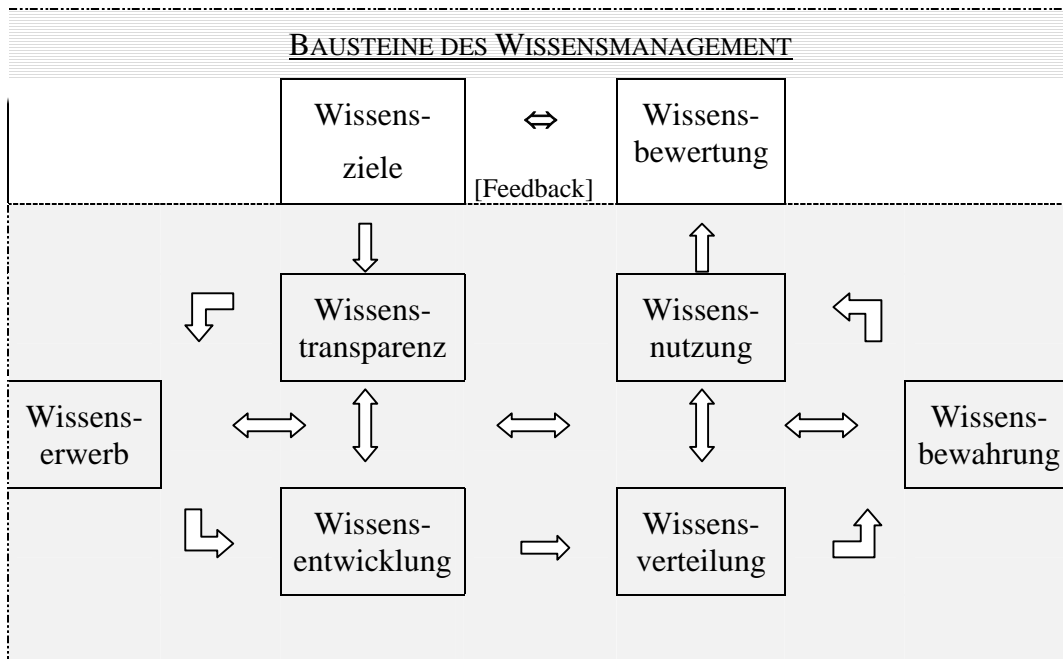
---

<sup>266</sup> Probst, Romhardt 1997 online im Internet: URL: <http://www.cck.uni-kl.de/wmk/papers/public/Bausteine/bausteine.pdf> S. 21

<sup>267</sup> Probst, Romhardt 1997: S. 4

<sup>268</sup> Wendt 1998: S. 32

<sup>269</sup> „Kurzform für *Electronic Learning*, Lernprogramme, die am Computer absolviert werden. E-Learning gibt es in zwei Varianten: Das Lernprogramm befindet sich auf einem Datenträger (z.B. CD-Rom) oder der Nutzer lernt online, d.h. er wählt entsprechende Internet-Angebote an.“ Felsmann 2003e online im Internet: URL: [www.wissen.de](http://www.wissen.de)



**Abb. 8:** Bausteine des Wissensmanagement, angelehnt an Probst/Romhardt 1997 S. 5

Während Wissensziele dem Handeln eine weitläufige Richtung vorgeben, sollen in einem weiteren Schritt vorhandenes Wissen und verdeckte Ressourcen identifiziert und transparent gemacht werden.

Angelehnt an die Differenzierung von Informationsbedarf, (subjektiven) Informationsbedürfnis und dem Informationsangebot, findet nun der Kernprozess der *Wissensproduktion* – prinzipiell also dem Lernen – in den Wegen Wissenserwerb und Wissensentwicklung statt.

Der persönliche Wissenszuwachs wird folglich externalisiert und in der Gruppe geteilt.<sup>270</sup>

Es müssen weiterhin Entwürfe der Wissensbewahrung – auch technischer Art – vorhanden sein, in denen der Dreischritt der *Selektion, Speicherung und Aktualisierung* ausführbar wird. Erst dann kann Wissen über persönliche Grenzen hinweg nutzbar gemacht und für den ganzen Ablauf bewertet werden.<sup>271</sup>

Zwei erforderliche Differenzierungen sollen noch vorgenommen werden:

- a) Wissen ist mehr als eine Verbindung von zweckgebundenen Informationen; es findet sich in verschiedenen Ordnungen wieder und kann in unterschiedlichen Arten charakterisiert werden. Wendt führt -

<sup>270</sup> Im Gegensatz zu den üblichen Produktionsfaktoren Arbeit, Boden und Kapital *wächst* Wissen durch Teilung.

<sup>271</sup> hierzu ausführlich Probst, Romhardt 1997: S. 6-20

neben der generellen Unterscheidung von *impliziten* und *expliziten* Wissen  
– die Gegenüberstellungen

- Allgemein- und Spezialwissen,
- Erfahrungs- und Experten-/Berufswissen
- Fach- und Systemwissen an.<sup>272</sup>

b) Ein Wissensmanagement gestaltet sich auf mehreren Ebenen, die in systemischer Sichtweise wie folgt aufzuzeigen sind:

- *Mikrosystemebene*: Individuum bzw. Sozialpädagoge
- *Mesosystemebene*: Kollegen, Team
- *Exosystemebene*: Organisationen, Institutionen
- *Makrosystemebene*: Gesellschaft und deren Teilsysteme

Es ist offenkundig, dass Wissensmanagement originär zur Personalentwicklung und eben zur Professionalisierung sozialer Dienste eingesetzt werden kann. Wissensmanagement kann sodann als Fortentwicklung des Entwurfes der ‚lernenden Organisation‘ gesehen werden.<sup>273</sup>

Es wäre zu überlegen, ob dieses Konzept – im Sinne eines methodischen Ansatzes – grundsätzlich der sozialen Arbeit und seiner Theorie zuträglich sein kann.

Wendt stellt die Übernahme des ursprünglich wirtschaftlichen Ansatzes des Wissensmanagement auf die gesamte gesellschaftliche Ebene wie folgt dar:

„*Soziales* Wissensmanagement verweist auf den Tatbestand, dass dieses Management im offenen Raum der Gesellschaft angebracht ist. Um des sozialen Lebens willen, zur Bewältigung von Problemen in ihm und zu seiner Förderung, muss Wissen gewonnen und verteilt werden.“<sup>274</sup> Ein Wissensmanagement in Sozialdiensten einerseits und im sozialen Leben andererseits könnte demzufolge das Verhältnis von Bürger und professionellen Sozialdienst neu bestimmen.<sup>275</sup>

---

<sup>272</sup> Wendt 1998: S. 39f, vgl. hierzu weiterführend den Karlsruher Ansatz der integrierten Wissensforschung Spinner 2002 online im Internet: URL: [http://www.uni-karlsruhe.de/~Helmut.Spinner/pdf/KAW\\_kleine\\_vorstellung.PDF](http://www.uni-karlsruhe.de/~Helmut.Spinner/pdf/KAW_kleine_vorstellung.PDF)

<sup>273</sup> ebd. S.93-99 sowie Probst, Romhardt 1997: S. 1

<sup>274</sup> ebd.: S. 8

<sup>275</sup> vgl. hierzu ebd.: S. 15

Der Faktor Wissen steht unstrittig inmitten der Wertschöpfung sozialer Arbeit. Dennoch ist Wissen nicht zwangsläufig mit Qualität gleichzusetzen und schon gar nicht mit Können.

Kognitive Prozesse sind mehr denn je erforderlich, in einer handlungsorientierten Wissenschaft aber nicht ausreichend.

Es geht hier um die zwei plakativen Fragen „Tun wir die Dinge richtig?“ oder „Tun wir die richtigen Dinge?“<sup>276</sup>; die normative – im besonderen die ethische – Ausrichtung einer sozialen Organisation ist besonders in Zeiten des Wissensmanagements gefordert.

Eine Leitbildentwicklung – im Sinne der Reflektion eigener Organisationsziele – als die Erkenntnis der „*richtigen Dinge*“ stellt sich bisweilen als überlebensnotwendig dar; separate Handlungen können in der Tat richtig sein, dessen ungeachtet aber an der Organisation vorbeiziehen und langfristig deren Existenz möglicherweise in Frage stellen.

Intelligenz<sup>277</sup> und eine (persönliche) Handlungskompetenz weisen sich dementsprechend erst in einer umfassenden Bildung - und weniger in angesammeltem Wissen – aus.

Die Deutung des Sozialpädagogen als (vernetztem) Wissensarbeiter ist durchaus ansprechend. Die Initiierung von Bildungsprozessen, bei sich selbst und seinem Gegenüber, kann jedoch nicht nur auf den (zweckorientierten) Faktor Wissen reduziert werden.

Das Kommunikationsmanagement sei hier, aufgrund der gebotenen Kürze, nur der Vollständigkeit halber erwähnt.<sup>278</sup> Es ähnelt von der Herangehensweise tatsächlich dem Wissensmanagement, zeichnet sich aber durch die Konzentration auf die Kommunikation bzw. deren (Übertragungs)Kanäle aus. Ihr Fokus liegt in einem geringeren Maße auf der internen Kommunikation, sondern vielmehr auf der Arbeit des „*Öffentlich machen*“. Sie ist selbstredend eine Form der Öffentlichkeitsarbeit.

---

<sup>276</sup> vgl. Wendt 1998: S. 24-28

<sup>277</sup> Willke spricht zuweilen auch von „intelligenten Organisationen“, vgl. hierzu Willke 1997 S. 101ff

<sup>278</sup> vgl. hierzu für die Soziale Arbeit exemplarisch Pfannendörfer 1995

Das Internet bietet hier preiswerte wie wirksame Möglichkeiten Zugänge zu den erwünschten Zielgruppen (derzeit aber weniger zu Klienten sondern mehr zu Kollegen, Laien etc.) herzustellen.

Das Kommunikationsmanagement ist demnach der letzte Schritt in einer erfolgreichen Implementierung eines Informatiksystems und hängt im Wesentlichen von den vorhergehenden Schritten auf administrativer und operativer Ebene ab.

## 8. DOKUMENTATION ALS BINDEGLIED ZWISCHEN EINER THEORIE DER SOZIALEN ARBEIT UND EINER PRAXIS DER SOZIALINFORMATIK

Dokumentation wie eben auch die Aktenführung zeichnen sich in der sozialen Arbeit nach wie vor als hochpolitisiertes Thema aus.<sup>279</sup>

*„Dabei wird die Software nicht selten zum Brennpunkt der Auseinandersetzung zwischen Befürwortern und Gegnern einer detaillierten bzw. stärker standardisierten Dokumentation. Übersehen wird dabei, dass es hierbei nicht so sehr um die Standardisierungserfordernisse durch den Einsatz von Dokumentationssoftware geht. Entscheidend sind vielmehr die fachlichen oder wirtschaftlichen Ziele bzw. Erfordernisse, die für eine Neugestaltung der Dokumentation sprechen und die hinter der Entscheidung für ein neues Werkzeug stehen. Ohne die Definition, Vermittlung und Diskussion solcher Ziele wird die Dokumentationssoftware leicht zur Projektionsfläche für Fragen und Probleme, deren Lösung stattdessen auf der fachlichen, organisatorischen oder wirtschaftlichen Ebene gefunden werden muß.“<sup>280</sup>*

Diese Situationsbeschreibung von Kreidenweis ist durchaus treffend und beschreibt so manche Alltagssituation<sup>281</sup>; sozialinformatische Prozesse sollen einerseits getrennt analysiert werden, können aber andererseits nicht als unabhängiges Neutrum in der sozialen Arbeit wahrgenommen werden. Ein offener Umgang mit durchaus berechtigten Sorgen der Mitarbeiter ist angeraten und in ein erfolgsversprechendes Konzept zu integrieren. Wie schon angeführt, ist die demokratische Akzeptanz im Wesentlichen von einer demokratischen Einführung abhängig.

---

<sup>279</sup> Dennoch ist es verwunderlich, das in diesem Gebiet bisher wenig Fachliteratur zu finden ist.

Vgl. hierzu Brack/Geiser 2000: S. 9f

<sup>280</sup> Kreidenweis 2003c: S. 1f

<sup>281</sup> vgl. hierzu auch den Erfahrungsbericht der EDV-Implementierung in Schnurr 2001

Nach der „Stigmatisierungsdebatte“ in den 70er Jahren findet die Dokumentation, vor allem in aktuelleren Diskussionen zur Qualitätssicherung bzw. dem Qualitätsmanagement, erneut Beachtung.<sup>282</sup>

Merchel macht diese Entwicklung an fünf Punkten fest:

- (1) Politischer und finanzieller Druck der Öffentlichkeit im Sinne einer geforderten Leistungsdokumentation und Wirkungskontrolle
- (2) Innerprofessioneller Druck hin zur detaillierten Hilfeplanung im Rahmen einer anerkannten Fachlichkeit
- (3) Bestrebungen der Einrichtungen zur dezidierten Evaluation und Qualitätssicherung
- (4) Sicherstellung der institutionellen Handlungsfähigkeit gegenüber Mitarbeiterfluktuation, somit also Speicherung des Organisationswissens
- (5) Feststellung der individuellen Zurechenbarkeit innerhalb strafrechtlicher Verfahren von sozialpädagogischen „Kunstfehlern“.<sup>283</sup>

Dokumentation lässt sich vorerst gebräuchlich begreifen als „Sammlung, Auswertung und Nachweis von Dokumenten aller Art zur Information über den Stand der Erkenntnisse und Erfahrungen“.<sup>284</sup>

Im Folgenden soll Dokumentation, in Abgrenzung zur Aktenführung, als der allgemeinere Begriff identifiziert werden; so definiert sich Aktenführung als das „Erstellen, Bearbeiten und Ändern von Akten, also die verschiedenen Tätigkeiten rund um die ‚Datenverarbeitung‘“<sup>285</sup>; Dokumentation hingegen benennt das Ergebnis der Aktenführung, die „Sammlung und Ablage der auf Papier oder akustisch, optisch oder elektronisch gespeicherten Daten in der Organisation“.<sup>286</sup>

Die Sozialinformatik muss in Kooperation mit der sozialen Arbeit Standards und Dokumentationsformen entwickeln, die der konventionellen wie auch der EDV-Umgebung genügen. Derzeit muss noch vom Umgang in beiden Formen und daraus resultierenden Medienbrüchen ausgegangen werden, auch wenn

---

<sup>282</sup> vgl. hierzu detailliert Merchel 2003

<sup>283</sup> ebd.: S. 2-5

<sup>284</sup> Felsmann 2003f [www.wissen.de](http://www.wissen.de)

<sup>285</sup> Geiser 2000: S.23

<sup>286</sup> ebd.: S. 24

Kreidenweis von einem kompletten Wandel hin zur elektronischen Dokumentation in den nächsten zehn Jahren ausgeht.<sup>287</sup>

Im Hinblick auf die Sozialinformatik ist eine Unterteilung in *mitarbeiterbezogene* sowie *klientenbezogene* Dokumentation schlüssig.

Die mitarbeiterorientierte Dokumentation lehnt sich an das zuvor beschriebene Wissensmanagement an und zeichnet sich durch ihre praktische Anwendung und Durchführung aus. Organisationales Wissen soll demnach geschaffen und bewahrt werden. Dokumentation der Teamarbeit (bspw. durch Protokolle), der Teamressourcen wie auch das Resümee von individuellen Fort- und Weiterbildungen stellen praktische und gewinnbringende Beispiele dar.

Darüber hinaus kann ein „einfaches Surfen“ zur Informationsbeschaffung durch Darbietung der gefundenen Ergebnisse (z.B. in gemeinschaftlichen Bookmarks<sup>288</sup>) gewinnbringend eingesetzt werden.

Des Weiteren fungieren verschriftliche Mitarbeitergespräche (mit Vorgesetzten) in der Institution als Schnittstelle zwischen individueller Förderung (Personalentwicklung) und Organisationsentwicklung.

Gegenwärtig soll überwiegend auf die klientenbezogene Dokumentation eingegangen werden. Angelehnt an die Unterscheidung der Fachsoftware in Sachbearbeitungs- und Falldokumentationsprogramme (vgl. hierzu Abschnitt 7.1) geht es im Besonderen um die *pädagogische Falldokumentation*.

Funktionen der Dokumentation sind in den oben genannten (wohlgemerkt defizitären) Ursachen partiell schon angeführt, sollen aber nochmals in einer Schaubild arrangiert werden.

---

<sup>287</sup> vgl. Kreidenweis 2003c: S. 6

<sup>288</sup> Eine Seite aus dem WWW wird als *Lesezeichen* ein eigenes Verzeichnis abgelegt.

FUNKTIONEN DER KLIENTENBEZOGENEN DOKUMENTATION			
Ebene	Sozialpädagoge (SP)	SP - Klient	SP – Institution
Funktion	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gedächtnisstütze</li> <li>- Arbeits- und Terminplanung</li> <li>- Selbstkontrolle/-evaluation</li> <li>- Grundlage bei Berichten</li> <li>- Orientierungen bei Fallübergabe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aushandeln von Maßnahmen und Zielen</li> <li>- Beratungsplan</li> <li>- Beratungsvertrag</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rechenschaftsbericht</li> <li>- Leistungsstatistik</li> <li>- Ergebnisstatistik</li> <li>- Arbeitspensumsermittlung</li> <li>- Grundlage zur Statistik und Erhebung</li> </ul>

Abb. 9: Funktionen klientenbezogener Dokumentation, angelehnt an Geiser 2000: S. 26f

Geiser beschreibt die Aktenführung als sozialadministrative Tätigkeit, als individuelles Handeln - das aber wiederum Voraussetzung für soziales Handeln ist - und gibt ihm fünf Arbeitsschritte vor:

1. Sammeln vorhandener Informationen
2. Strukturieren der Informationen
  - a) Informationen zu Ausschnitten der Wirklichkeit von Klientensystemen (ontologisches, wirklichkeitstheoretisches Wissen)
  - b) Informationen zu verschiedenen Formen von Wissen im Laufe der fallbezogenen Arbeit (erkenntnis- und handlungstheoretisches Wissen)
3. Festhalten der Informationen
4. Bewerten der Informationen
5. Auswählen von Informationen zwecks Wiedergabe beziehungsweise Weiterleitung.<sup>289</sup>

Dieser Ansatz der Aktenführung macht neben einer gesamten Strukturierung ebenfalls eine notwendige Standardisierung in der Dokumentation offenkundig.

So befindet sich die Aktenführung in zwei unaufhebbaren Dilemmata, die sich in dem

- Verhältnis zwischen *Akte und Realität* sowie der
- Orientierung am *Adressaten* und der Orientierung an der *Institution*

widerspiegeln.<sup>290</sup> Die Soziale Arbeit und noch mehr die Sozialinformatik müssen sich der *Reduktion* der komplexen Realität und einer darauffbauenden selektiven *Konstruktion* der sozialen Wirklichkeit stets gegenwärtig sein.

<sup>289</sup> Geiser 2000: S. 29-37 Das Buch gibt weiterhin praktische Vorschläge und Lösungen zur Aktenführung. Interessant ist hierzu die Dossierführung, die sich wiederum in die 5 Teile „Journal, finanzielle Hilfe, Subsidiarität, Diverses und Beurteilung“ aufteilt. Vgl. Kobel 2000

Wo eine technische Auswahl (z.B. durch Items) vorgegeben ist, muss beispielsweise die Möglichkeit durch Eingabe eines sogenannten Freitextes die Hoheit des Sozialpädagogen gegenüber der Technologie gewahrt bleiben, so dass Fehlendes stets ergänzt werden kann.

Die Grundproblematik von Etikettierung einerseits und die Bekräftigung fachlichen Handelns andererseits muss also in die Bedingungen einer *reflektierten Dokumentation* mit ihren Chancen und Grenzen überführt werden.<sup>291</sup>

Pädagogisches Handeln verfügt stets über eine Verknüpfung von methodischen und nicht-methodischen Vorgehensweisen; es ist demnach mit einem „grundlegenden Maß an Ungewissheit belastet“<sup>292</sup>. Eine vollständige Machbarkeit und Strukturierung ist also nicht möglich und erst recht nicht gewünscht; ein Dokumentationssystem soll dem Sozialpädagogen vielmehr als Reflexionsinstrument dienen, in dem er sich der *begrenzten Planbarkeit* und *intentionalen Konzipierbarkeit* bewusst sein muss.<sup>293</sup>

Die Implementierung einer teaminternen Dokumentation ist sicherlich zeitintensiv und manch einer wird berechnete Kosten-Nutzen Relationen einwenden können. Just in der Anfangsphase ist eine Mitarbeiterorientierung bei Software- und Dokumentationseinführung grundlegend für die Akzeptanz und den Erfolg des Systems. Wer diesen Zeitaufwand scheut, wird früher oder später den Prophezeiungen der Autoren Brack und Geiser zum Opfer fallen:

„Die Akteure der sozialen Arbeit werden angesichts der wachsenden Bedeutung betriebsökonomischer Aspekte den fachlichen Gehalt ihrer Arbeit immer weniger plausibel darlegen können.“<sup>294</sup>

Dokumentationssoftware muss daher so beschaffen sein, dass teaminterne Codes und Gewichtungen integriert werden können. Der Auftrag der Sozialinformatik ist es, die Ansprüche sozialer Arbeit an die Informatik zu richten - und eben nicht umgekehrt.

Diese Anforderungen der Fachlichkeit sozialer Arbeit bzw. deren Bestimmung sind von der Sozialinformatik explizit in Disziplin wie Profession einzufordern.

---

<sup>290</sup> Merchel 2003: S. 5

<sup>291</sup> vgl. hierzu Merchel 2003: S.9ff

<sup>292</sup> ebd.: S.9

<sup>293</sup> ebd.: S. 10

<sup>294</sup> Brack/Geiser 2000: S. 9

Dokumentationssoftware kann überdies eine Mittlerfunktion zwischen Theorie und Praxis einnehmen. Sie liefert das nötige Datenmaterial (das natürlich den datenschutzrechtlichen Anforderungen der Anonymisierung genügen muss) für die Wissenschaft, welche wiederum durch allgemeingültige Erkenntnisse einen Rückfluss zur Praxis schaffen kann.

Methodische Ansätze überwiegend aus der Einzelfallhilfe – beispielhaft wären das Case-Management oder auch die rekonstruktive Sozialpädagogik<sup>295</sup> zu nennen - sind unter Rücksichtnahme auf ein Informatiksystem neu auszuloten.

Im Rahmen einer Sozialinformatik können sich, über ihren eigenen Gegenstand hinaus, neuartige Formen einer qualitativen und quantitativen Sozialforschung entwickeln.

Die Verquickung von Sozial(arbeits)wissenschaft und Sozialinformatik ist in einem Diskurs der Wissenschaft in Zukunft unerlässlich zu führen.

---

<sup>295</sup> vgl. hierzu beispielhaft die Ausführungen in Galuske 1999: S. 183-190, 199-206

## 9. SOZIALINFORMATIK IN DER AUS-, FORT- UND WEITERBILDUNG

In Anbetracht einer heranwachsenden Disziplin der Sozialinformatik steckt selbstredend auch deren Aus-, Fort- und Weiterbildung noch in der Aufbau- und Entwicklungsphase.

Im Folgenden soll dennoch ein kurzer Überblick über Angebote, Institutionen wie auch erste Ansätze von Curricula verschafft werden.

Im Bereich der *Weiterbildung* ist in Deutschland derzeit - nach bestem Wissen des Autors - kein institutionalisiertes Konzept vorhanden. Lediglich in der Schweiz existiert ein berufsbegleitender Nachdiplomstudiengang „Sozialinformatik“ der Hochschule für Technik, Wirtschaft und Soziale Arbeit in St. Gallen, dessen dritter Durchgang im April 2003 startet.<sup>296</sup>

In der *Fortbildung* sind die Themen „IT, EDV, Sozialinformatik etc.“ ebenfalls auffällig unterbesetzt.<sup>297</sup>

Lediglich das Internet – im speziellen das WWW - wird in seinen Grundzügen durch das Etikett „Neue Medien“ integriert<sup>298</sup>, jedoch meist nicht als strategische Handlungsoption eingeführt.

Im österreichischen Schloss Hofen – einem Zentrum für Wissenschaft und Weiterbildung - findet eine Fortbildung zur Sozialinformatik statt, welche jedoch in Kooperation mit o.g. FHS St. Gallen stattfindet.<sup>299</sup>

Im Gebiet der Tagungen lässt sich – nach Kenntnisstand des Verfassers<sup>300</sup> - neben einzelnen Fachtagungen des Instituts für Sozialarbeit und Sozialpädagogik e.V.

---

<sup>296</sup> vgl. hierzu <http://http://www.fhsg.ch/wb> wie auch <http://www.sozialinformatik.ch>. Unter Eugster 2002b online im Internet: URL:

<http://www.sonews.ch/Gespraech/sozialinformatik.html> findet man ein Interview mit Absolventen des Studienfaches.

<sup>297</sup> Fortbildungen im Rahmen von Standard-Software (insb. Office Anwendungen) findet hier keine Beachtung. Das Institut für Fort- und Weiterbildung der KFH Mainz hat beispielsweise keine Veranstaltung zum genannten Themenbereich, wobei sie keinesfalls einen Einzelfall offenbart.

<sup>298</sup> vgl. hierzu exemplarisch <http://www.stadtteilarbeit.de/seiten/tagung/dokumentation.htm>, <http://www.mainz.de/standort/arbeit/fpa/fachtagung.html>

<sup>299</sup> <http://www.vobs.at/schlosshofen/Sozialinformatik.htm>

<sup>300</sup> Dieser Einblick geht lediglich auf Onlinerecherchen zurück, Weiterbildungsprogramme konnten – im Rahmen der vorgegebenen Zeit - nicht durchforstet werden.

(ISS FFM)<sup>301</sup> lediglich die institutionalisierte Symbiose von Kongress und Messe der ConSozial anführen.<sup>302</sup>

Fortbildungen in Bezug auf branchenspezifische Fachsoftware finden überwiegend im Rahmen der jeweiligen Firmen statt. Hierbei bestehen wiederum zwei Möglichkeiten: entweder wird das Mitarbeiterteam vor Ort im Umgang mit der Software geschult (sog. Inhouse-Schulungen) oder ein bzw. mehrere Multiplikatoren der Einrichtung besuchen allgemein veranstaltete Kurse der jeweiligen Firmen.<sup>303</sup> Die Frage der Schulungsart ist mitunter auch eine Finanzierungsfrage, stellt der Kauf der Software doch schon eine erhebliche monetäre Belastung dar.

Diese Form der Fortbildung scheint durchaus schlüssig und zweckgebunden, ist durch den direkten – sprich marktwirtschaftlich orientierten - Produktbezug für die Ausbildung einer Sozialinformatik jedoch unzureichend. Der unabhängige, wissenschaftliche Vergleich verschiedener Informatiksysteme für den sozialen Sektor scheint also eine Obliegenheit der (akademischen) Sozialinformatik zu werden.

Es gibt durchaus gute Gründe eine strukturierte Weiterbildung für die Soziale Arbeit als Aufgabe der Hochschulen zu begreifen.<sup>304</sup> Gerade die - oft verlangte - Verknüpfung von Theorie und Praxis, wie auch die Annäherung von Aus- und Weiterbildung - in Anlehnung an den Entwurf des lebenslangen Lernens - stellen zwei praktische Beweggründe für eine institutionalisierte Weiterbildung an den Hochschulen dar. Institute der Fort- und Weiterbildung aber auch eigens konstituierte Institute zur Sozialinformatik wären sinnvolle Multiplikatoren für eine sozialinformatische Bildung.<sup>305</sup>

Besondere Beachtung verdient zudem die Anregung Franz Peteranders zur Initiierung eines übergreifenden Zentrums für Sozioinformatik. Er fordert die

---

<sup>301</sup> vgl. die Publikationen der Fachtagungen Kreft/Schmid 1997 sowie Schmid et al. 2001

<sup>302</sup> vgl hierzu [www.consozial.de](http://www.consozial.de), Vorläufer dieser Veranstaltung war die COSA

<sup>303</sup> vgl. exemplarisch <http://www.prosozial.de/prosozia/seminare/index.asp?fb=all> bzw. <http://www.gebit-ms.de/0186d391e91227701/index.html>

<sup>304</sup> vgl hierzu das Plädoyer von Höfener 2003: S. 14-17

<sup>305</sup> An der FH Kiel existiert derzeit ein Institut zur Sozialinformatik, siehe [http://www.soziale-arbeit-und-gesundheit.fh-kiel.de/institute/einrichtungen/institut\\_fuer\\_sozialinformatik/index.php](http://www.soziale-arbeit-und-gesundheit.fh-kiel.de/institute/einrichtungen/institut_fuer_sozialinformatik/index.php), eine aktive – sprich öffentlichkeitswirksame – Arbeit des Institutes kann jedoch nicht erkannt werden.

öffentliche Hand im Verbund mit den freien Trägern auf, geeignete Rahmenbedingungen für eine solche Schnittstelle zwischen Informatik und sozialer Arbeit zu schaffen, um letztlich eine breite Basis für die erträgliche (verstanden im doppelten Sinne) Anwendung der IT zu ermöglichen.<sup>306</sup>

Ziele eines Zentrums für Sozioinformatik sind demnach:

- *„Bewusstseinsbildung hinsichtlich der vielfältigen Möglichkeiten der IuK-Technologien für die Sozialarbeit.*
- *Entwicklung von Autorenprogrammen zur Erstellung multimediafähiger, 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 und Förderung einer Kooperation zwischen Forschung, Praxis der sozialen Arbeit und Unternehmen im Bereich der IuK-Technologien.*
- *Aufbau internetbasierter Informationssysteme (Sozioinformatik online).“<sup>307</sup>*

Diese vielfältigen - meist mittel- und langfristigen - Absichten zur Verankerung einer Sozialinformatik in Theorie und Praxis zeigen deutlichen Handlungs- und Kooperationsbedarf der verschiedenen *Akteure aus Theorie, Praxis und Politik* auf.

Über den eigentlichen Bedarf an professionellen Sozialinformatiker kann – fernab von der Unschärfe ihres Wirkungskreises - augenblicklich nur spekuliert werden. Wagner und Schötz gingen im Jahr 2000 von geschätzten 200 - 400 Stellen aus, welche aber in den nächsten zehn Jahren bis auf 800 Stellen anwachsen könnten.<sup>308</sup>

Im Hinblick (und Vergleich) auf die stetig wachsende Anzahl von primären und postgraduierten Ausbildungen im Sozialmanagement, wie auch des Zuwachses

---

<sup>306</sup> Peterander 2001: S. 91ff

<sup>307</sup> ebd. S. 92

<sup>308</sup> Wagner/Schötz 2000: S.134. Nach Betrachtung der Arbeitsmarktstruktur in Berlin und der Schätzung von 20-30 potentiellen Stellen für Sozialinformatiker, wurde die Zahl auf das bundesweite Gebiet hochgerechnet.

diverser „Bindestrichinformatiken“, scheint eine Expansion verschiedener Studienmodelle der - und Bildungswege zur - Sozialinformatik ebenso wahrscheinlich.

Eine noch weiter zu vertiefende Diagnose des tatsächlichen Bedarfs an sozialinformatischen Dienstleistungen sagt jedoch noch nichts über die benötigte Qualifikation der entsprechenden Personen aus. Wagner und Schötz favorisieren eine postgraduierte Ausbildung, welche durch

- eine berufliche Weiterbildung mit Zertifizierung
- ein zweites, postgraduiertes Diplom oder
- einen Masterstudiengang vermittelt werden könnte.<sup>309</sup>

Der schon zitierte „Ostschweizer Weg zur Sozialinformatik“ mit seinem Nachdiplomstudiengang verfährt in seiner Herangehensweise ähnlich, Praktiker der sozialen Arbeit für den Bereich der (Sozial)Informatik nachzuqualifizieren.<sup>310</sup>

Welche Grundlagen aber kann und muss ein „grundständiger“ Sozialpädagoge mitbringen, um sozialinformatische (Querschnitts-)Aufgaben in der Praxis zu bearbeiten? Hier steht gleichwohl eine kompetente, handlungsunterstützende Anwendung im Vordergrund, die erst in einem zweiten Schritt eine Weiterentwicklung der Informatiksysteme (mit)initiieren kann.

Im Rahmen dieser Überlegungen kommt also unweigerlich die Frage eines – der Ausbildung zugrundeliegenden – Curriculum zutage.

Eine Modularisierung der Ausbildung wird in Anbetracht der verschiedenen benötigten Kompetenzprofile – angefangen beim Anwender bis hin zum Entwickler - als sinnvoll erachtet.

---

<sup>309</sup> Wagner/Schötz 2000: S.136 Denkbar wäre auch eine Ausbildung von Betriebswirten und Informatikern für den sozialen Bereich; Wagner und Schötz bevorzugen jedoch im Hinblick auf das facettenreiche Arbeitsfeld der sozialen Arbeit die Ausbildung sozialpädagogischer Profis für den informatischen Bereich.

<sup>310</sup> Als Zielgruppe weist die FHSG deutlich Berufsleute der sozialen Arbeit aus. siehe <http://www.fhsg.ch/FHSHome/FHSGHome.nsf/docUniqueID/EA823FCC78459443C1256A5F0069763A?OpenDocument#A3>

Generell kennzeichnen Van Lieshout und Roosenboom – Mitarbeiter am Causa Institut der Hochschule Eindhoven – vier aufeinander aufbauende Stufen der sozialinformatischen (Aus)Bildung:

1. EDV – Basiskenntnisse
2. Anwenderwissen
3. Fachspezifische Informatik-Kenntnisse
4. Methodenlehre unter Berücksichtigung der Sozialinformatik.<sup>311</sup>

Kirchlechner bezeichnet diese Themen als idealtypische und chronologische Kategorien, die mit „wachsender Durchdringung des Themas bis zur letzten Stufe durchschreiten.“<sup>312</sup>

Des Weiteren hat das Causa-Institut, im Rahmen eines Pilotprojektes der niederländischen Regierung, schon 1995 achtzehn Lehrplan-Module für die Sozialinformatikausbildung entwickelt.<sup>313</sup>

Auch in Deutschland existieren diverse Curricula, die dagegen ausschließlich für ein integriertes Fach der Sozialinformatik *im* Studium der sozialen Arbeit konzipiert sind.

Während Michael Holewa (Evangelische Fachhochschule Berlin) vornehmlich die Vermittlung von EDV-Basiskenntnisse im Rahmen von Seminaren in den Vordergrund rückt<sup>314</sup>, stellen Ostermann und Trube (Universität Siegen) die Vorstellung und Handhabung branchenorientierter Softwarelösungen in den Mittelpunkt des Interesses.<sup>315</sup>

Jürgen Reinert (Berufsakademie Stuttgart) bringt neben einer allgemeinen Einführung in das Fach die drei Aspekte des Internets, des Wissensmanagements und das Konzept der Informationsgesellschaft in seinen viersemestrigen Lehrplan mit ein.<sup>316</sup>

Auffällig ist aber, dass die vorliegenden Curricula nicht bzw. kaum die Stufen 3 und 4 nach van Lieshout erreichen haben.<sup>317</sup> Sie bewegen sich vielmehr auf dem

---

<sup>311</sup> vgl. van Lieshout 1998

<sup>312</sup> Kirchlechner 2000: S. 117

<sup>313</sup> van Lieshout 1995 zitiert nach Kirchlechner 2000: S. 118ff

<sup>314</sup> Michael 2001. online im Internet: URL: <http://evfh-berlin.de/evfh-berlin/html/sl/aa-curricula/sl-aa-curricula-inf-sozarbeit.asp>

<sup>315</sup> Ostermann/Trube 2002: S. 67-69

<sup>316</sup> Reinert 2002

<sup>317</sup> Kirchlechner 2000: S. 118

Niveau der „EDV für Sozialtätige“, die aber eben nicht mit der Sozialinformatik gleichzusetzen ist.

So ist dann auch der Leitgedanke für den Nachdiplomstudiengang Sozialinformatik zu verstehen:

„Es geht [...] nicht darum, Prozesse im Sozialwesen an Informatik-Lösungen anzupassen. Das Hauptanliegen der Sozialinformatik ist, die Informatik an den Anforderungen Sozialer Arbeit auszurichten - und nicht umgekehrt. Fachlich-methodische sowie organisationale Fragen müssen beantwortet sein, *bevor* Informatik-Mittel beschafft werden können.“<sup>318</sup>

Eine theoretische Reflexion wie auch eine methodische Einbettung in das sozialpädagogische Handeln ist für die professionelle Anwendung von Informationstechnologien unentbehrlich.

Insgesamt verwundert die allgemeine Unterbesetzung des sozialinformatischen Themas in Aus-, Fort- und Weiterbildung insofern, als dass Helmut Kreidenweis auf seiner beruflichen Internetpräsenz treffend bemerkt, dass in Stellenanzeigen für Sozialpädagogen EDV-Kenntnisse die am zweithäufigsten genannte Einstellungsvoraussetzung sind. „Häufiger genannt wird nur noch Berufserfahrung. Scheinbar so beliebte Merkmale wie Zusatzausbildungen oder Rechtskenntnisse rangieren hinter der EDV.“<sup>319</sup>

---

<sup>318</sup> <http://www.sozialinformatik.ch/sozialinformatik/wasistsozialinformatik/index.html> Dort finden sich ebenfalls Themenschwerpunkte des Nachdiplomstudienganges wieder.

<sup>319</sup> vgl. Arbeitsmarkt Nr. 45, 2001 zitiert nach Kreidenweis 2002g online im Internet: URL: <http://www.fh-nb.de/soz/kreidenweis/kreidenweis.html>

## 10. DIE SOZIALINFORMATIK ALS CHANCE SOZIAL-PÄDAGOGISCHER PROFESSIONALISIERUNG

Der bewusste Einsatz der Informationstechnologie in der Sozialen Arbeit birgt gewiss viele Chancen, aber auch - nicht übersehbare - Risiken. Die Sozialinformatik als eigenständiges Fach institutionalisiert folglich den theoretischen Diskurs und beantwortet Fragen zur praktischen Handhabung, um dem anspruchsvollen Thema im Gesamten Rechnung tragen.

Angelehnt an die Unterscheidung des Rationalisierungs- und Professionalisierungsdrucks stehen skizzenhafte Anmerkungen zur (aktuellen) Dienstleistungsdebatte und dem Professionalisierungsdiskurs in der sozialen Arbeit an.<sup>320</sup> Beiden Themen kann hier kein eingehendes Augenmerk gewidmet werden, so dass die Ausführungen unvollständig bleiben und vielmehr einen notwendigen Ausblick auf (zukünftige) Problemstellungen eröffnen sollen.

### 10.1 Anmerkungen zum Professionalisierungsdiskurs

Welcher Stellenwert ist der Sozialinformatik innerhalb der Sozialen Arbeit nun beizumessen? Bei der Lösung dieser Grundsatzfrage ist das Verhältnis von der sozialen Arbeit und der Sozialinformatik *gleichermaßen* zu beleuchten.

Die Aussage Kreidenweiss, dass der Sozialpädagoge (auch) in Zukunft nicht mehr als 20 Prozent seiner Arbeitszeit am Computer verbringen muss, soll hier quasi als *Richtschnur* gelten.<sup>321</sup> Sie kann ferner als implizite Forderung für die Aufgabenzuweisung an die Person eines Sozialinformatikers begriffen werden. Er ist einerseits der „technische Zuarbeiter“ für den grundständigen Sozialpädagogen (welche wiederum die nicht unerhebliche Anforderung eines

---

<sup>320</sup> Eine dezidierte Zusammenführung beider Strömungen findet im aktuellen Diskurs paradoxerweise kaum statt; oftmals werden diese gar verwischt. Lediglich Thole, Cloos 2000 finden hier einen profunden Zugang.

<sup>321</sup> Kreidenweiss im Interview mit Wiese-Gutheil 2001

*kompetenten Users* erfüllen muss), andererseits kann der Sozialinformatiker Innovationsprozesse initiieren, begleiten und steuern.<sup>322</sup>

Denkbar wäre z.B. eine Anstellung innerhalb eines Trägers, in dem er gleich mehrere Dienststellen betreut (Support-Funktion) und zugleich im strategischen Sinne einer Geschäftsführung untersteht. (Innovations-Funktion)

Der Gebrauch der Informationstechnologie hat aber auch weitreichende Auswirkungen eine Profession sozialer Arbeit - im Besonderen auf die berufliche Identität des Sozialpädagogen.

Beispielsweise ist die Reflexion der Computerhandhabung im Rahmen eines Klientenkontakt nicht unterzubewerten. Die Nutzung eines Notebooks *während* eines Hausbesuchs, oder aber die nachträgliche Verschriftlichung im Büro, stellen zwei grundlegend verschiedene Herangehensweisen *und* Funktionszuweisungen an den Computer dar und müssen *vor* der konkreten Situation reflektiert werden.

Eine kritische Einbindung der Benutzung von Informationstechnologie in das fachliche Handeln ist daher unabdingbar. Solange das Internet lediglich als (asymmetrische) Informationsquelle angewandt wird, scheint ein Einfluss auf den beruflichen Habitus nur indirekt erkennbar.<sup>323</sup> Eine größere Herausforderung stellen, neben der neuartigen Kommunikationsstruktur, nach wie vor Dokumentationsprogramme dar, die einen direkten Einfluss auf das fachliche Handeln ausüben.

Dennoch ist der Einsatz der Informationstechnologie nicht gleichbedeutend mit fortschreitender Professionalisierung Sozialer Arbeit; um die Worte Bernhard Meyers zu rezitieren: „Wenn eine Sozialarbeiterin einen Computer bedient, ist das noch keine computergestützte Sozialarbeit.“<sup>324</sup>

Ein beispielhafter Ansatz zur möglichen Professionalisierung sozialer Arbeit - und gleichlaufenden Qualitätssicherung innerhalb der Praxis - bringen derzeitige Forschungsarbeiten an der Universität München hervor; für den Bereich der Frühförderung wurde ein computerbasiertes Autorenprogramm namens

---

<sup>322</sup>

<sup>323</sup> Jedoch stellt sich selbst eine kompetente, wissenschaftliche Nutzung elektronischer Information als äusserst fraglich dar. vgl. hierzu die Studie über „Barrieren und Potenziale der innovativen Mediennutzung im Lernalltag der Hochschulen“ Klatt et al. 2001

<sup>324</sup> Mayer 1997: S. 125

„Münchner Analyse- und Lernsystem“ (MAL) entwickelt.<sup>325</sup> In enger Kooperation von Forschung und Fachleuten aus der Praxis werden hier Entwicklungsimpulse zur Herausarbeitung und Nutzung von Expertenwissen gesetzt. Die Software untersteht der plakativen Maxime: „Individualisieren, nicht standardisieren.“<sup>326</sup> Eine Vernetzung zwischen den einzelnen Institutionen zum angemessenen Vergleich und kollegialer Beratung ist ebenfalls vorgesehen. Nach der Evaluationsphase konnte man folgende Wirkungen festmachen:

- subjektive Einschätzungen der Fachleute werden differenzierter erfasst, operationalisiert und in einem gemeinsamen Begriffskontext festgehalten, der einzelne Mitarbeiter wird überdies zur genauen Beobachtung und Beschreibung des Verhaltens seines Klienten angehalten,
- die Programme geben Sicherheit, die wesentlichen Aspekte bedacht und berücksichtigt zu haben,
- die Programme dienen als Leitlinie fachlichen Handelns und bilden zudem schon einen wesentlichen Teil der Dokumentation,
- Fachdiskussionen, Kommunikation und kooperatives Lernen auf Teamebene werden gefördert und erleichtert,
- es entsteht ein direkter Rückfluss zur Theorie, im Sinne einer praxisnahen Forschung.<sup>327</sup>

Aufgrund fehlender empirische Erkenntnisse quantitativer *und* qualitativer Art, kann bislang nicht abgeschätzt werden, welcher technische Aufwand bei der technologischen und fachlichen Umsetzung erforderlich ist.

*Um den Prozessen einer Technologisierung respektive einer unreflektierten Technokultur „im Sinne einer Entmündigung der eigenen Fachkultur entgegen zu wirken, benötigt die Soziale Arbeit empirisches Wissen über die funktionsverändernden Folgen und fachlichkeitsgenerierenden Wirkungen der ökonomischen (in unserem Kontext also der technischen; Anmerkung des Verfassers) Organisationsmodernisierung in der Praxis Sozialer Arbeit.“<sup>328</sup>*

---

<sup>325</sup> vgl. exemplarisch Peterander 2000

<sup>326</sup> ebd.: S.338

<sup>327</sup> ebd.: S.338-340

<sup>328</sup> Thole/Cloos 2000

## 10.2 Anmerkungen zur Dienstleistungsdebatte

Der Dienstleistungsbegriff kommt auch innerhalb der sozialen Arbeit in den letzten Jahren vermehrt zur Anwendung. Während in den 80er Jahren noch eine soziologische Debatte im Mittelpunkt stand, hat sich in den 90er Jahren ein Dienstleistungsdiskurs von ökonomischer Natur geprägt.<sup>329</sup> Bis dato scheint ein ökonomische Begriffsbestimmung weiterhin populär; sie dient zumeist als (wenn auch unausgesprochene) Grundlage solcher Schlagworte wie Sozialmanagement, New Public Management oder auch dem Modell der neuen Steuerung. Der Computer spielt hier - durchweg implizit – die vermeintliche Rolle einer Rationalisierungsressource. Ob die Sozialinformatik dieser Zuschreibung gerecht werden kann, wäre in empirischer Forschung kritisch zu überprüfen. Bislang stehen angemessene Forschungen darüber noch aus, „die Gleichung ‚Soziale Arbeit + EDV = moderne, angemessene Dienstleistung‘ wird suggeriert.“<sup>330</sup>

Diese theoretische Neuorientierung Sozialer Arbeit bleibt aber nicht ohne Widerspruch. Hauptert über hier scharfe Kritik und macht eine weitere Entwicklung der „neoliberalen Invasion“ aus.<sup>331</sup>

In Replik auf die ökonomische Begriffsbestimmung führen Thole und Cloos aus:

*„Die Optimierung Sozialer Arbeit ist jedoch nicht durch sozialtechnologische organisationspezifische Beherrschung und Festsetzung der Arbeitsvollzüge zu erreichen. Denn im Gegensatz zu Dienstleistungen und den hergestellten Produkten des allgemeinen Kapitalmarktes sind Dienstleistungen sozialer Dienste z. B. nicht lagerfähig und auf Kommunikation und Koproduktion mit den AdressatInnen angewiesen.“<sup>332</sup>*

Dieses Zitat, ursprünglich auf den Stellenwert der Ökonomie in der sozialen Arbeit gemünzt, lässt sich auch trefflich auf das Verhältnis zur Technologie beziehen.

Es zeigt sogleich die Begrenzung einer Sozialinformatik auf. In einer vereinfachten Darstellung geht es der Sozialinformatik ergo um Effizienzsteigerung, weniger um die Effektivität und die enge Sicht einer starren

---

<sup>329</sup> vgl. zur historischen Entwicklung ausführlich Galuske S. 245-249

<sup>330</sup> Bolay 1996: S. 16, eine der wenigen empirischen Arbeit findet sich in Bolay, Kuhn 1993

<sup>331</sup> vgl. Hauptert 2000

<sup>332</sup> Thole, Claus 2000: S.

Produktbeschreibung. Sie gestaltet lediglich den Arbeitsprozess, unterstützt personenbezogene Dienstleistungen, kann sie aber keineswegs ersetzen.

Der Autor möchte der Sozialinformatik den soziologischen Dienstleistungsbegriff zugrunde legen, der durchaus wirtschaftliche Interessen vertritt, aber eben nicht vom ökonomischen Primat ausgeht.

Die Soziale Arbeit hat freilich Angebot und Nachfrage - insbesondere im kommunalen Rahmen – konkreter zu bestimmen. Die Sozialinformatik kann hier eine Stellung als sozialpolitisches Instrumentarium im Sinne des schon erwähnten Langzeitmonitoring einnehmen. Dennoch versteht sie sich insgesamt als Werkzeug fachlicher Arbeit und kann erst in einem zweiten Schritt, mit Blick auf rechtliche Standards des Datenschutzes und (informations)ethische Prinzipien, dem sozialpolitischen Interesse dienen.

### *10.3 Positionierung der Sozialinformatik – Grenzen und Möglichkeiten*

Die Sozialinformatik findet ihren Gegenstand innerhalb des Systems sozialer Arbeit; sie ist der methodischen Verarbeitung von Daten und Information verpflichtet. Sie entwickelt jedoch zunehmend eigene Zugänge und Problemlösungen.

So ist sie in einem erheblicheren Maße den informationsethischen Grundlagen der eigenen Arbeit (z.B. Datenschutz) sowie der gesamten Gesellschaft (Stichwort: Digitale Spaltung) zugewandt.

Ethische Leitlinien für den Einsatz einer Sozialinformatik sind nicht nur im Hinblick auf die Ausweitung technischer Möglichkeiten, sondern gleichfalls auf die Verpflichtung des Berufsstandes zur reflektierten und gemäßigten Innovation sinnvoll. Eine Anlehnung an die ethischen Prinzipien der Gesellschaft für Informatik scheint angemessen. (vgl. Punkt 4.2)

So stellt Staub-Bernasconi den zukünftigen Entwicklungsbedarf, hin zu erträglichen sozialinformatischen Informatiksystemen, kurz und bündig dar:

*„Professionsorientierte EDV-gestützte Dokumentationssysteme müssten den Weg aufzeigen, der von der sachgerechten Situations-, Problembeschreibung und –erklärung über eine wissensbasierte Prognose und Zielvereinbarung zur Ressourcen- und Methodenwahl führt – und zwar aus Sicht der Klientel wie der professionellen Sozialarbeitenden.“<sup>333</sup>*

Die Sozialinformatik begreift sich durchweg als professionsorientiert, obgleich der besondere Fokus auf der Unterstützung der Fachlichkeit sozialer Arbeit (welche wiederum einen enger gefassten Bereich der Profession bildet) liegt.

Nicht nur im Interesse der Sozialinformatik sind verschiedene Anliegen und Strömungen (wirtschaftlicher, fachlicher Art etc.) innerhalb des Systems sozialer Arbeit - zumindest analytisch - zu trennen, um der Technologie einen angemessenen Platz zuzuordnen.

Es sei wiederholt auf ein zu schaffendes – im wahrsten Sinne des Wortes *gemeinnütziges* - Zentrum für Sozialinformatik verwiesen.<sup>334</sup> Die Soziale Arbeit in Verbindung mit einer Sozialinformatik tut gut daran, eigene qualitätsbewusste und professionsorientierte Informatiksysteme zu entwickeln. Das „Münchner Analyse und Lernsystem“ stellt hier ein treffliches Beispiel zur bedachten Implementierung einer Sozialinformatik in die Praxis dar. Die Entwicklung adäquater Software kann somit nicht allein marktorientierten Unternehmen zukommen; Projekte, die aus monetärer Sicht nicht rentabel erscheinen, werden ansonsten außen vorgelassen.

Im nahezu historischen Blick lässt sich 1995 die Gründung des Vereins „European Network for Information Technology in Human Services Deutschland“ (ENITH- D) - in Anlehnung an ENITH-Europa mit Sitz in den Niederlanden – konstatieren; leider ist ENITH-D aber schon seit Jahren nicht mehr aktiv.<sup>335</sup> Zudem befindet sich auch ENITH-CH (der schweizerische Ableger) ebenfalls im Auflösungsprozeß.<sup>336</sup>

Zielsetzung von ENITH-D war ausdrücklich der "Erfahrungs- und Wissensaustausch von und mit Wissenschaftlerinnen/Wissenschaftlern,

---

<sup>333</sup> Staub-Bernasconi 2001: S.11

<sup>334</sup> Peterander 2001

<sup>335</sup> vgl. hierzu eine persönliche Mail vom 14.02.2003, Anlage 13

<sup>336</sup> vgl. hier zu eine persönliche Mail vom 13.02.2003, Anlage 14

Verwaltungsfachleuten und Sozialarbeiterinnen/Sozialarbeitern, -pädagoginnen, -pädagogen in einem deutschen Netzwerk.“<sup>337</sup>

Somit scheint sich augenblicklich der grundsätzliche Gedanke von ENITH aufzukündigen. Gerade in Zeiten des informationstechnologischen Booms in der sozialen Arbeit scheint dies fragwürdig und bedenklich.

Eine Reaktivierung des ENITH, gegebenenfalls im Rahmen der Hochschulen, wäre - hier auch im Sinne eines Zentrums für Sozialinformatik - erforderlich, um einerseits die akademische Disziplin der Sozialinformatik zu etablieren und andererseits Entwicklungen in der Praxis voran treiben zu können.

---

<sup>337</sup> weitere Zielsetzungen finden sich in Jung 1996. online im Internet: URL: <http://www.hfg-karlsruhe.de/~digital/internet/geschichte/lin1.sozw.fh-muenchen.de/sokunet/dipl/nutzung1.htm>

## 11. ZUSAMMENFASSUNG UND KRITISCHE WÜRDIGUNG

Die Sozialinformatik widmet sich der Informationstechnologie, vornehmlich dem Computer, als Arbeitsmittel; er ist *ein* Werkzeug fachlichen Handelns. Die - durchweg geschätzte - pädagogische Arbeit mit dem Medium Computer bleibt prinzipiell der Medienpädagogik überlassen.

Grundsätzlich findet sich die Sozialinformatik zwischen Informatik und Sozialer Arbeit wieder; ihr liegt jedoch - angelehnt an ihre Mutterdisziplinen - ein interdisziplinärer Blick zugrunde.

Sozialadministrative Tätigkeiten stehen eingangs im Vordergrund. Als Herausforderung wird nach wie vor die Unterstützung der sozialpädagogischen Diagnose, sowie die allgemeine Abbildung pädagogischer Prozesse gesehen. Im günstigsten Fall stellt der Computer, neben der Funktion einer Gedankenstütze, ein *konstruktives Reflexionsinstrument* für den Sozialpädagogen dar.

Die Sozialinformatik trägt dem gesellschaftlichen Wandel zur Informations- und/oder Wissensgesellschaft dahin gehend Rechnung, das sie die (technologischen und technischen) Grundlagen für Zugriff, Verarbeitung, Nutzung sowie Austausch von Daten und Informationen entwickelt. Wissen, als wesentlicher Faktor der Wertschöpfung sozialer Arbeit, kann so vorhandenes Wissen strukturiert, geteilt und folglich neues Wissen generiert werden; Wissen entsteht eben *durch* Teilung.

Ein Bezug zum Sozialmanagement ist zwar nicht a priori gegeben, dennoch stellt die Sozialinformatik einen (weiteren) Weg zur wirtschaftlichen Optimierung sozialer Dienste dar. Ökonomische Implikationen sind dennoch von der technologischen Ebene zu trennen.

Die Sozialinformatik schafft demzufolge neuartige Kommunikationsstrukturen, die auf den unterschiedlichsten Ebenen (Klient, Team, Fachkollegen, Laien etc.) genutzt werden können. Es bilden sich weiterhin Möglichkeiten einer intensiven Kooperation zwischen Theorie und Praxis heraus.

In einer zweiten Dimension stellt sich die Sozialinformatik der gesellschaftlichen Verantwortung und versucht dieser durch theoretische Erkenntnisse und informationsethische Leitlinien gerecht zu werden. Das eigene Handeln ist aufgrund allseitiger, technischer Machbarkeit kritisch zu prüfen und konstruktiv anzugehen.

Der bewusste, fachlich gebilligte Einsatz der Informationstechnologien und dessen Wirkungen innerhalb der Sozialen Arbeit ist derzeit nur dürftig durch Theorie und Forschung abgesichert; hier besteht erheblicher Handlungsbedarf aller Interessensgruppen. Die Sozialinformatik bietet einen institutionellen Bezugsrahmen, um generelle Problemstellungen sowie praktische Lösungen zu vermitteln.

Die Worte Günther Stahlmanns von vor fünf Jahren haben also weiterhin Bestand:

*„Entweder die Profession gestaltet die Technik  
oder die Technik gestaltet die Profession.“<sup>338</sup>*

---

<sup>338</sup> Stahlmann 1998 online im Internet: URL: <http://www.fh-fulda.de/fb/sw/projekte/swin/texte/einfuer2.htm>

## LITERATURVERZEICHNIS\*

- ❖ **Anders, Günther:** Die Antiquiertheit des Menschen. Über die Seele im Zeitalter der zweiten industriellen Revolution. München: C.H. Beck 2002, 2. Aufl.
- ❖ **Arbeitskreis 8.3.3 'Grenzen eines verantwortbaren Einsatzes von Informationstechnik' der Gesellschaft für Informatik:** Informatik und Verantwortung, in: Informatik-Spektrum, 12. Jg. (1989), S. 281-289
- ❖ **Axhausen, Silke:** Zur Anwendung computergestützter Dokumentationssysteme in der Sozialen Arbeit. in: Wendt, Wolf Rainer: Sozialinformatik. Stand und Perspektiven. Baden-Baden: Nomos 2000 S. 87-98
- ❖ **Axhausen, Silke:** Welche Möglichkeiten bieten computergestützte Dokumentationssysteme zur Erfassung der Klienten? Welche Maßstäbe werden in solchen Programmen in der Sozialen Arbeit gesetzt?, in: Schmid, Martin; Axhausen, Silke; Kirchlechner, Berndt u.a. (Hrsg.): EDV-gestützte klientenbezogene Dokumentationssysteme in der Sozialen Arbeit. Information und kritische Sichtung. Frankfurt a.M.: ISS-Eigenverlag 2001. S. 37-61
- ❖ **Baacke, Dieter:** Medienpädagogik. Tübingen: Niemeyer Verlag 1997
- ❖ **Baacke, Dieter:** Zum Konzept und zur Operationalisierung von Medienkompetenz. Online im Internet: URL: <http://www.medienpaed.de/gmk/auf002.htm> 1998
- ❖ **Bardmann, Theodor M.:** Zum Stellenwert der Medienpädagogik. Online im Internet: URL: <http://www.hs-niederrhein.de/fb06/dozenten/bardmann/ebenen/down/download/medien.doc> o.J.
- ❖ **Bauer, Andreas; Günzel, Holger** (Hrsg.): Data-Warehouse-Systeme. Architektur, Entwicklung, Anwendung. Heidelberg: Dpunkt Verlag 2001
- ❖ **Billerbeck, Günther von; Herold, Marco; Oelbracht, Vera; Tymnik, Matthias:** Die Informationsgesellschaft - Karriere eines Begriffs. Ein Forschungsbericht zum Forschungsseminar 'Wissensgesellschaft' vorgelegt an der Universität Potsdam Sozial- und Wirtschaftswissenschaftliche Fakultät, Lehrstuhl für Politische Theorie und Philosophie. Online im Internet: URL: [http://www.uni-potsdam.de/u/ls\\_poltheorie/informationsgesellschaft.pdf](http://www.uni-potsdam.de/u/ls_poltheorie/informationsgesellschaft.pdf)  
29.04.2002

---

\* Anmerkung: Dem Thema entsprechend, sind Internetpublikationen im vorliegenden Literaturverzeichnis integriert; weiterführende Quellen im Internet sind am Ende des Verzeichnis zu finden. **Der mögliche Zugriff auf die Internetquellen wurde am 10. April 2003 einheitlich überprüft, so dass nur das letzte Erstellungs- bzw. Änderungsdatum des Autors – soweit rekonstruierbar - angeführt wird.**

- ❖ **Bizer, Johann; Lutterbeck, Bernd; Rieß, Joachim** (Hrsg.): Freundesgabe für Alfred Büllersbach. Umbruch von Regelungssystemen in der Informationsgesellschaft. Stuttgart: J.F. Steinkopf 2002 und online im Internet: URL: <http://www.alfred-büllesbach.de>
- ❖ **Boes, Andreas**: Subjektbedarf und Formierungszwang. Überlegungen zum Emanzipationspotential der Arbeit in der „Informationsgesellschaft“, in: Bulmahn, Edelgard; Haaren, Kurt van; Hensche, Detlef u.a. (Hrsg.): Informationsgesellschaft. Medien - Demokratie - Kritik - Positionen – Visionen. Marburg: BdWi-Verlag 1996. S. 109-124
- ❖ **Bolay, Eberhard; Kuhn, Annemarie**: "Wilde PC" am Arbeitsplatz. Implementation von EDV in Institutionen Sozialer Arbeit durch Mitarbeiter. Eine arbeits- und kultursoziologische Untersuchung. Opladen: Westdeutscher Verlag 1993
- ❖ **Bolay, Eberhard**: Dienstleistungsorientierung und EDV-Einsatz in der Sozialen Arbeit, in: Kreidenweis, Helmut; Locher-Otto, Barbara; Ohnemüller, Bernhard (Hrsg.): EDV im Sozialwesen Konkret-Dokumentation COSA '96 Freiburg: Lambertus 1996. S. 15-27
- ❖ **Böschen, Stefan; Schulz-Schaeffer, Ingo** (Hrsg.): Wissenschaft in der Wissensgesellschaft Opladen: Westdeutscher Verlag 2003 (im Erscheinen)
- ❖ **Brack, Ruth; Geiser, Kaspar** (Hrsg.): Aktenführung in der sozialen Arbeit. Neue Perspektiven für die klientbezogene Dokumentation als Beitrag zur Qualitätssicherung. Bern, Stuttgart, Wien: Paul Haupt 2000, 2.Aufl.
- ❖ **BSI, Bundesamt für Sicherheit und Technik**: Allgemeines zur Verwaltungs-PKI'. Online im Internet: URL: <http://www.bsi.bund.de/aufgaben/projekte/sphinx/verwpki/index.htm> 2003
- ❖ **BSI, Bundesamt für Sicherheit und Technik**: Glossar und Abkürzungsverzeichnis zu PKI-Organisations-, Betriebs und Endanwenderhandbuch Version 1.1. Online im Internet: URL: <http://www.bsi.bund.de/aufgaben/projekte/sphinx/dokumente/ohbgloss.pdf> 25.01.2001
- ❖ **BSI, Bundesamt für Sicherheit und Technik**: Projekt SPHINX - Sichere E-Mail BSI, Bundesamt für Sicherheit und Technik. Online im Internet: URL: <http://www.bsi.de/aufgaben/projekte/sphinx/> o.J.
- ❖ **BSI, Bundesamt für Sicherheit und Technik**: GSTOOL - das BSI Tool zum IT-Grundschutz. Online im Internet: URL: <http://www.bsi.bund.de/gstool/index.htm> o.J.
- ❖ **Bulmahn, Edelgard; Haaren, Kurt van; Hensche, Detlef u.a.** (Hrsg.): Informationsgesellschaft. Medien - Demokratie - Kritik - Positionen – Visionen. Marburg: BdWi-Verlag 1996

- ❖ **Bundesministerium des Innern:** Verordnung zur Schaffung barrierefreier Informationstechnik nach dem Behindertengleichstellungsgesetz. „Barrierefreie Informationstechnik-Verordnung“ (BITV) Online im Internet: URL: [http://www.bmi.bund.de/Annex/de\\_23300/Barrierefreie\\_Informationstechnik-Verordnung\\_-\\_BITV.pdf](http://www.bmi.bund.de/Annex/de_23300/Barrierefreie_Informationstechnik-Verordnung_-_BITV.pdf) 17.02.2002
- ❖ **Butler Group 2003:** Winners and losers in the Open/Proprietary OS Market. Online im Internet: URL: <http://www.butlergroup.com/reports/serveros/default.asp> o.J.
- ❖ **Cap, Clemens H.:** Was ist Informatik? Kontroverse um eine junge Wissenschaft. Online im Internet: URL: <http://wwwiuk.informatik.uni-rostock.de/sites/studium/literatur/einfuehrung/was-ist-info/sld002.htm> 24.09.1998
- ❖ **Capurro, Rafael:** Leben im Informationszeitalter. Berlin: Akademie Verlag 1995
- ❖ **Capurro, Rafael:** Einführung in den Informationsbegriff. Vorlesungsskript zur Informationswissenschaft. Online im Internet: URL: <http://www.capurro.de/infovorl-kap1.htm> 2000
- ❖ **Capurro, Rafael:** Was ist Angeletik? Online im Internet: URL: <http://www.capurro.de/angeletik.htm> 09.03.2001
- ❖ **Capurro, Rafael:** Einführung in die Informationswissenschaft. PowerPoint-Präsentation zur Vorlesung Online im Internet: URL: <http://www.capurro.de/iw3.ppt> 10.04.2001
- ❖ **Capurro, Rafael:** Informationsgerechtigkeit Zwischen Selbstkontrolle und Weltinformationsordnung. Online im Internet: URL: <http://www.capurro.de/infoger.htm> 09.02.2002
- ❖ **Capurro, Rafael:** Face-to-Face oder Interface? Möglichkeiten und Grenzen der Beratung per Internet. Online im Internet: URL: <http://www.capurro.de/face.htm> 11.03.2002
- ❖ **Capurro, Rafael:** Menschenbilder. Einführung in die philosophische Anthropologie. Online im Internet: URL: <http://www.capurro.de/mensch.htm> 01.08.2002
- ❖ **Capurro, Rafael:** Beiträge zu einer digitalen Ontologie. Online im Internet: URL: <http://www.capurro.de/digont.htm> 18.08.2002
- ❖ **Capurro, Rafael:** Hermeneutik im Vorblick. Einführung in die Angeletik. Online im Internet: URL: <http://www.capurro.de/hermwww.html> 10.10.2002
- ❖ **Capurro, Rafael:** Ethik und Informatik. Die Herausforderung der Informatik für die praktische Philosophie. Online im Internet: URL: <http://www.capurro.de/antritt.htm> 12.10.2002
- ❖ **Capurro, Rafael:** Einführung in die Informationsethik. Teil II des Vorlesungsskriptes zur Informationsethik. Online im Internet: URL: <http://www.capurro.de/ethikskript/ethikii.htm> 2003
- ❖ **Castells, Manuel:** Das Informationszeitalter Wirtschaft. Gesellschaft. Kultur. Band 1. Die Netzwerkgesellschaft: Opladen Leske + Budrich 2001

- ❖ **Claus, Volker; Schwill, Andreas:** Duden Informatik. Ein Fachlexikon für Studium und Praxis. Mannheim: Duden 2001, 3. Aufl.
- ❖ **Coy, Wolfgang:** Brauchen wir eine Theorie der Informatik?, in: Informatik-Spektrum, 1989, 12, S. 256-266
- ❖ **Coy, Wolfgang:** Weder vollständig noch widerspruchsfrei, in: Bizer, Johann; Lutterbeck, Bernd; Rieß, Joachim (Hrsg.): Freundesgabe für Alfred Büllsbach. Umbruch von Regelungssystemen in der Informationsgesellschaft Stuttgart: J.F. Steinkopf Druck 2002, S. 87-92.
- ❖ **Coy, Wolfgang; Nake, Frieder; Pflüger, Jörg Martin u.a.** (Hrsg.): Sichtweisen der Informatik. Braunschweig, Wiesbaden: Vieweg & Sohn 1992
- ❖ **Dambeck, Holger:** Datenschutz-TÜV. Gütesiegel sollen Kunden locken, in: C't Magazin für Computertechnik, 2003,1, S. 32
- ❖ **Datenschutz Nord 2002:** Datenschutzmanagement. Online im Internet: URL: [http://www.datenschutz-nord.de/download/M\\_II\\_DS-Management.pdf](http://www.datenschutz-nord.de/download/M_II_DS-Management.pdf) 20.11.2002
- ❖ **Deutscher Berufsverband für soziale Arbeit e.V.:** Berufsethische Prinzipien des DBSH. Beschluß der Bundesmitgliederversammlung vom 21. - 23.11.97 in Göttingen. Online im Internet: URL: <http://www.dbsh.de/BerufsethischePrinzipien.pdf> 1997
- ❖ **Donath, Andreas:** BundOnline 2005 Projekt wird fortgesetzt EU lobt Engagement, in: Golem, online im Internet: URL: <http://www.golem.de/0302/24076.html> 20.02.2003
- ❖ **Donath, Andreas:** Abbau von Bürokratie durch mehr E-Government geplant. Mehr Online-Antragsmöglichkeiten geplant, in: Golem, online im Internet: URL: <http://www.golem.de/0302/24194.html> 27.02.2003
- ❖ **Donath, Andreas:** Deutsche Internetnutzer bereit zum E-Government. Bürger gehen den Behörden ins Netz, in: Golem, online im Internet: URL: <http://www.golem.de/0303/24603.html> 19.03.2003
- ❖ **Dugas, Martin; Schmidt, Karin:** Medizinische Informatik und Bioinformatik. Ein Kompendium für Studium und Praxis. Berlin, Heidelberg: Springer 2002
- ❖ **Dürrenmatt, Friedrich:** Die Physiker. Eine Komödie in zwei Akten. Zürich: Diogenes 1998
- ❖ **Ernst, Hartmut:** Grundlagen und Konzepte der Informatik. Eine Einführung in die Informatik ausgehend von den fundamentalen Grundlagen. Braunschweig, Wiesbaden: F. Vieweg & Sohn 2000, 2. Aufl.
- ❖ **Eugster, Reto:** Wissenswertes Wissen? Sozialinformatik - mehr als eine neue Etikette, in: Sozial aktuell, 32. Jg. (2000), 21, S. 24-27

- ❖ **Eugster, Reto:** Ein Ostschweizer Weg zur Sozialinformatik?, in: Sozial aktuell, 34. Jg. (2002), 15, S. 12-14
- ❖ **Eugster, Reto:** Studierende: "Wenn der Computer spinnt ...". Online im Internet: URL: <http://www.sonews.ch/Gespraeche/sozialinformatik.html> 21.05.2002
- ❖ **Eugster, Reto:** Reto Eugster: Online-Beratung spricht Männer an. Online im Internet: URL: <http://www.sonews.ch/Gespraeche/onlineberatung.html> 05.04.2003
- ❖ **Fasching, Thomas:** Internet und Pädagogik. Kommunikation, Bildung und Lernen im Netz. München: KoPäd 1997
- ❖ **Felsmann, Matthias:** Dokumentation. wissen.de-Lexikon Online im Internet: URL: [www.wissen.de](http://www.wissen.de) o.J.\*
- ❖ **Felsmann, Matthias:** E-Learning. wissen.de-Lexikon Online im Internet: URL: [www.wissen.de](http://www.wissen.de) o.J.
- ❖ **Felsmann, Matthias:** Ergonomie wissen.de-Lexikon Online im Internet: URL: [www.wissen.de](http://www.wissen.de) o.J.
- ❖ **Felsmann, Matthias:** Kryptographie, in wissen.de-Lexikon, Online im Internet: URL: [www.wissen.de](http://www.wissen.de) o.J.
- ❖ **Felsmann, Matthias:** Semiotik, in: wissen.de-Lexikon Online im Internet: URL: [www.wissen.de](http://www.wissen.de) o.J.
- ❖ **Felsmann, Matthias:** Technokratie, in: wissen.de-Lexikon Online im Internet: URL: [www.wissen.de](http://www.wissen.de) o.J.
- ❖ **Foerster, Heinz von:** Wissen und Gewissen. Versuch einer Brücke. Frankfurt a.M.: Suhrkamp 1993
- ❖ **Friedrich, Jürgen:** Entwicklung des Computers: Vom Werkzeug zum Medium. Online im Internet: URL: <http://sin01.informatik.uni-bremen.de/sin/lehre/00s/03-811/dateien/me01-00v20.pdf> 15.07.2000
- ❖ **Fülbier, Paul; Münchmeier, Richard** (Hrsg.): Handbuch der Jugendsozialarbeit. Geschichte, Grundlagen, Organisation, Handlungsfelder, Konzepte. Münster: Votum 2001
- ❖ **Galuske, Michael:** Methoden der sozialen Arbeit. Eine Einführung. Weinheim, München: Juventa 1999, 2.Aufl.
- ❖ **Galuske, Michael:** Dienstleistungsorientierung - ein neues Leitkonzept Sozialer Arbeit?, in: Neue Praxis, 32. Jg. (2002), 3, S. 241-258

---

\* Das Content Management System der genannten Seite produziert lange und unleserliche URLs, so dass hier der korrekte Pfad nicht angegeben werden konnte.

- ❖ **Geiser, Kaspar:** Klientbezogene Aktenführung und Dokumentation in der Sozialarbeit, in: Brack, Ruth; Geiser, Kaspar (Hrsg.): Aktenführung in der sozialen Arbeit. Neue Perspektiven für die klientbezogene Dokumentation als Beitrag zur Qualitätssicherung. Bern, Stuttgart, Wien: Paul Haupt 2000, 2.Aufl., S. 23-45
- ❖ **Gill, David:** Was ist Informationsfreiheit? Online im Internet: URL: [http://www.informationsfreiheit.de/info\\_allgemein/index.htm](http://www.informationsfreiheit.de/info_allgemein/index.htm) 23.10.2002
- ❖ **Goosen, William T.F.:** Pflegeinformatik. Bern: Huber 1998
- ❖ **Grab, Klaus:** EDV-gestützte klientenbezogene Dokumentationsysteme in der sozialen Arbeit. Erfahrungen mit dem Dokumentationssystem "Bardo" aus der Sicht einer Fachbehörde, in: Schmid, Martin; Axhausen, Silke; Kirchlechner, Berndt u.a. (Hrsg.): EDV-gestützte klientenbezogene Dokumentationsysteme in der Sozialen Arbeit. Information und kritische Sichtung. Frankfurt a.M.: ISS-Eigenverlag 2001, S. 93-96
- ❖ **Grassmuck, Volker:** Freie Software. Zwischen Privat und Gemeineigentum. Bonn: bpb-Verlag 2002
- ❖ **Grassmuck, Volker:** Wissenskommunismus und Wissenskapitalismus. Vorgetragen auf dem Symposium "Der Karlsruher Ansatz der integrierten Wissensforschung", Uni Karlsruhe, 22.-23.2.02. Online im Internet: URL: <http://waste.informatik.hu-berlin.de/Grassmuck/Texts/spinner-wissenskomm.html> 22.06.2002
- ❖ **Grossmann, Ralph** (Hrsg.): Wie wird Wissen wirksam? Wien: Springer 1997
- ❖ **Gundry, John:** Characteristics of Real Knowledge Online im Internet: URL: <http://www.knowab.co.uk/kma.html> 1998
- ❖ **Halfar, Bernd:** Sozialinformatik unerlässlich, in: Blätter der Wohlfahrtspflege, 144. Jg. (1997), 6, S. 113-114
- ❖ **Halfar, Bernd:** Neue Technologien in der Sozialarbeit. Ergebnisse einer Studie zu absehbaren Trends, in: Blätter der Wohlfahrtspflege, 148. Jg. (2001), 1/2, S. 16-17
- ❖ **Hauptert, Bernhard:** Gegenrede. Wider die neoliberale Invasion der Sozialen Arbeit. Theoretische Neuorientierung zwischen Dienstleistung und Profession - Markt und Moral - Mensch und Kunde?, in: Neue Praxis, 30. Jg. (2000), 6, S. 544-569
- ❖ **Heidenreich, Martin:** Die Debatte um die Wissensgesellschaft. in: Bösch, Stefan; Schulz-Schaeffer, Ingo (Hrsg.): Wissenschaft in der Wissensgesellschaft. Opladen: Westdeutscher Verlag 2003 (im Erscheinen), 25 Seiten und online im Internet: URL: [http://www.uni-bamberg.de/sowi/europastudien/dokumente/wissensgesellschaft\\_2002.pdf](http://www.uni-bamberg.de/sowi/europastudien/dokumente/wissensgesellschaft_2002.pdf)
- ❖ **Henes, Heinz; Trede, Wolfgang** (Hrsg.): Pädagogische Dokumentation. Grundlagen, Konzepte, Methoden. Frankfurt: IGFH-Eigenverlag 2003 (im Erscheinen)

- ❖ **Henning, Werner** (Hrsg.): Handbuch zum Sozialrecht (HzS). Spezialwerk mit systematischen Erläuterungen und Gesetzestexten. Neuwied: Luchterhand 2003 (laufend aktualisiert)
- ❖ **Hesse, Wolfgang**: Ontologie(n). Online im Internet: URL: <http://www.gi-ev.de/informatik/lexikon/inf-lex-ontologien.shtml> 20.12.2002
- ❖ **Höfener, Friedhelm**: Weiterbildung für Sozialberufe als Aufgabe der Hochschulen, in: ForumSozial, 2003, 2, S. 14-17
- ❖ **Hoffmann, Bernward**: Kommunikation und Medien. Einführung und Praxis aus (sozial-)pädagogischer Perspektive. Münster, New York, München, Berlin: Waxmann Verlag 1999
- ❖ **Holewa, Michael**: Informatik für den Studiengang Sozialarbeit/ Sozialpädagogik. Online im Internet: URL: <http://evfh-berlin.de/evfh-berlin/html/sl/aa-curricula/sl-aa-curricula-inf-sozarbeit.asp> Juni 2001
- ❖ **Homfeldt, Hans Günther; Schulze-Krüdener, Jörgen** (Hrsg.): Wissen und Nichtwissen. Herausforderungen für soziale Arbeit in der Wissensgesellschaft. Weinheim, München: Juventa 2000
- ❖ **Horstmann, Tordis; Leyendecker, Christoph** (Hrsg.): Große Pläne für kleine Leute. Grundlagen, Konzepte und Praxis der Frühförderung München: Ernst Reinhardt 2000
- ❖ **Ihlenfeld, Jens**: Stadt Schwäbisch Hall setzt komplett auf Linux. Windows-PCs werden durch Linux-Rechner ersetzt, in Golem: Online im Internet: URL: <http://www.golem.de/0211/22883.html> 27.11.2002
- ❖ **Jäger, Christiane**: Kommunen gehen online. Interview mit Ulrike Rodenbüsch-Buchner zum Stadtinformationssystem bremen.de, in: Jugendhilfe, 2001, 2, S. 60-67
- ❖ **Jahnke, Bernd**: Kapitel 3.1 „Wissen-Information-Daten“, in: Basiswissen Wirtschaftsinformatik 2. Online im Internet: URL: [www.wiwi.uni-tuebingen.de/grund02/Kapitel3/3.1\\_Wissen-Information-Daten.htm](http://www.wiwi.uni-tuebingen.de/grund02/Kapitel3/3.1_Wissen-Information-Daten.htm) 30.10.2002
- ❖ **Jurgovsky, Manfred**: Was ist Sozialinformatik?, in: Neue Praxis, 32. Jg. (2002), 3, S. 297-303
- ❖ **Juris**: Bundesdatenschutzgesetz (BDSG). Online im Internet: URL: [http://bundesrecht.juris.de/bundesrecht/bdsg\\_1990/gesamt.pdf](http://bundesrecht.juris.de/bundesrecht/bdsg_1990/gesamt.pdf) 14.1.2003
- ❖ **Juris**: Gesetz über den Datenschutz bei Telediensten (Artikel 2 des Gesetzes zur Regelung der Rahmenbedingungen für Informations- und Kommunikationsdienste) Online im Internet: URL: <http://bundesrecht.juris.de/bundesrecht/tddsg/gesamt.pdf> 14.12.2001
- ❖ **Juris**: Gesetz über die Nutzung von Telediensten (Artikel 1 des Gesetzes zur Regelung der Rahmenbedingungen für Informations- und Kommunikationsdienste) Online im Internet: URL: <http://bundesrecht.juris.de/bundesrecht/tdg/gesamt.pdf> 14.12.2001

- ❖ **Juris:** Sozialgesetzbuch - Achtes Buch (VIII) - Kinder- und Jugendhilfe (Artikel 1 des Gesetzes v. 26. Juni 1990, BGBl. I S. 1163) Online im Internet: URL: [http://bundesrecht.juris.de/bundesrecht/sgb\\_8/gesamt.pdf](http://bundesrecht.juris.de/bundesrecht/sgb_8/gesamt.pdf) 20.06.2002
- ❖ **Juris:** Sozialgesetzbuch - Erstes Buch (I) Allgemeiner Teil - (Artikel 1 des Gesetzes vom 11. Dezember 1975, BGBl. I S. 3015) Online im Internet: URL: [http://bundesrecht.juris.de/bundesrecht/sgb\\_1/gesamt.pdf](http://bundesrecht.juris.de/bundesrecht/sgb_1/gesamt.pdf) 21.08.2002
- ❖ **Juris:** Telekommunikationsgesetz. Online im Internet: URL: <http://bundesrecht.juris.de/bundesrecht/tkg/gesamt.pdf> 21.10.2002
- ❖ **Juris:** Zehntes Buch Sozialgesetzbuch - Sozialverwaltungsverfahren und Sozialdatenschutz. Online im Internet: URL: [http://bundesrecht.juris.de/bundesrecht/sgb\\_10/gesamt.pdf](http://bundesrecht.juris.de/bundesrecht/sgb_10/gesamt.pdf) 23.12.2002.
- ❖ **Jütte, Wolfgang:** Diplom-PädagogInnen als "Netzwerker"?: Sich und andere vernetzen als professionelle Anforderung, in: Der pädagogische Blick, 8. Jg. (2000), 3, S. 161-173
- ❖ **Kaletka, Christoph; Knöpfel, Mariane; Pelka, Bastian:** Kritik an der Cyberkultur. Seminararbeit vorgelegt an der Westfälischen Wilhelms-Universität Münster, Institut für Kommunikationswissenschaft. Online im Internet: URL: <http://kommunix.uni-muenster.de/IfK/projekte/cyberworlds/cyberkultur.htm> Mai 1999
- ❖ **Karsten, Maria-Eleonora:** Sozialmanagement, in: Otto, Hans-Uwe; Thiersch, Hans (Hrsg.): Handbuch Sozialarbeit Sozialpädagogik Neuwied: Luchterhand 2001, 2.Aufl., S. 1757-1762
- ❖ **Kaufmann, Noogie C.:** Wasserdichtes Webimpressum. Neues Gesetz - neue Abmahnfallen, in: C't Magazin für Computertechnik, 2002, 15, S. 182
- ❖ **Kirchlechner, Berndt:** Curriculum "Informatik und Sozialarbeit" in: Wendt, Wolf Rainer: Sozialinformatik. Stand und Perspektiven. Baden-Baden: Nomos 2000, S. 111-134
- ❖ **Kirchlechner, Berndt:** Sozialarbeiterinnen als Arbeitnehmerinnen und Professionelle bei der Einführung computergestützter Dokumentationssysteme, in: Schmid, Martin; Axhausen, Silke; Kirchlechner, Berndt u.a. (Hrsg.): EDV-gestützte klientenbezogene Dokumentationssysteme in der Sozialen Arbeit. Information und kritische Sichtung. Frankfurt a.M.: ISS-Eigenverlag 2001, S. 21-35
- ❖ **Kirk, Alexander:** Datenträger. Online im Internet: URL: <http://www.computerlexikon.com/?q=173&w=1> 14.08.1998
- ❖ **Kirk, Alexander:** Extranet. Online im Internet: URL: <http://www.computerlexikon.com/?q=239&w=1> 02.04.1999
- ❖ **Kirk, Alexander:** Ein VPN (Virtual Private Network, Virtuelles Privates Netzwerk). Online im Internet: URL: <http://www.computerlexikon.com/?q=664&w=1> 06.11.1999

- ❖ **Kirk, Alexander:** ERP (Enterprise Resource Planning). Online im Internet: URL: <http://www.computerlexikon.com/?q=232&w=1> 23.11.1999
- ❖ **Kirk, Alexander:** proprietär(e) Software. Online im Internet: URL: <http://www.computerlexikon.com/?q=478&w=1> 06.08.2000
- ❖ **Kirk, Alexander:** Groupware. Online im Internet: URL: <http://www.computerlexikon.com/?q=1000&w=1> 07.03.2001
- ❖ **Kirk, Alexander:** Content Management System (CMS). Online im Internet: URL: <http://www.computerlexikon.com/?q=1664&w=1> 28.06.2002
- ❖ **Klässer, Wilfried:** Gruppe 11 b, Teil B Erläuterungen, in: Henning, Werner (Hrsg.): Handbuch zum Sozialrecht (HzS) Spezialwerk mit systematischen Erläuterungen und Gesetzestexten. Neuwied: Luchterhand 2003 (laufend aktualisiert) S.1-51
- ❖ **Klatt, Rüdiger; Gavriilidis, Konstantin; Kleinsimlinghaus, Kirsten; Feldmann, Teresa u.a.:** Nutzung elektronischer wissenschaftlicher Information in der Hochschulausbildung. Barrieren und Potenziale der innovativen Mediennutzung im Lernalltag der Hochschulen. Kurzfassung der Studie. Online im Internet: URL: <http://www.stefi.de/download/kurzfas.pdf> Juni 2001
- ❖ **Kleve, Heiko:** Systemtheorie und Ökonomisierung Sozialer Arbeit. Zur Ambivalenz eines sozialarbeiterischen Trends. Online im Internet: URL: <http://www.sozaktiv.at/SOMAS/kleve.html> 08.05.2000
- ❖ **Koch, Christian:** Internet und Intranet in der Sozialwirtschaft. Entwicklungsperspektiven und Empfehlungen. Online im Internet: URL: [http://socialnet.de/materialien/in0202\\_netsozial.pdf](http://socialnet.de/materialien/in0202_netsozial.pdf) 23.02.2002
- ❖ **Koch, Christian:** Auswirkungen der Informationstechnologie auf die Sozialwirtschaft, in: Wendt, Wolf Rainer: Sozialinformatik. Stand und Perspektiven. Baden-Baden: Nomos 2000, S. 58-77
- ❖ **Köhler, Thomas:** Faktoren der Veränderung des Selbst bei computervermittelter Kommunikation, in: Gruppendynamik und Organisationsberatung, 32. Jg. (2001), 2, S. 191-202
- ❖ **König, Joachim; Oerthel, Christian; Puch, Hans-Joachim** (Hrsg.): Wege zur neuen Fachlichkeit. Qualitätsmanagement und Informationstechnologien - ConSozial 2000. Starnberg: R. S. Schulz 2001
- ❖ **König, Joachim; Oerthel, Christian; Puch, Hans-Joachim** (Hrsg.): Soziale Organisationen gestalten. Fachlichkeit in neuen Strukturen - ConSozial 2001. Starnberg: R. S. Schulz 2002
- ❖ **Krcmar, Helmut:** Informationsmanagement. Berlin, Heidelberg: Springer 2000, 2.Aufl.

- ❖ **Kreft, Dieter; Schmid, Martin** (Hrsg.): Soziale Arbeit in der Informationsgesellschaft. Reader zur Fachtagung am 3. März 1997. Frankfurt a.M.: ISS-Eigenverlag 1997
- ❖ **Kreidenweis, Helmut**: EDV-Handbuch Sozialwesen 98/99. Mit CD-Rom. Freiburg: Lambertus 1999
- ❖ **Kreidenweis, Helmut**: Soziale Arbeit in der virtuellen Informationsgesellschaft. Anforderungen an Ausbildung und Praxis durch neue Formen der Information und Kommunikation per Internet. Online im Internet: URL: <http://ki-consult.de/online-publik/trier-99.htm> 1999
- ❖ **Kreidenweis, Helmut**: Informationstechnologie und Sozialmarkt, in: Wendt, Wolf Rainer: Sozialinformatik. Stand und Perspektiven. Baden-Baden: Nomos 2000, S. 77-86
- ❖ **Kreidenweis, Helmut**: Jugendamt und EDV? - Anforderungen an moderne Jugendamts-Software. Online im Internet: URL: <http://ki-consult.de/online-publik/bochum-01.htm> 20.03.2001
- ❖ **Kreidenweis, Helmut**: Informationstechnologie im Sozialwesen. Ein Ausblick, in: Sozial aktuell, 34. Jg. (2002), 3, S. 2-8
- ❖ **Kreidenweis, Helmut**: Plädoyer für eine Sozialinformatik, in: Sozial extra, 2002, 7-8, S. 41-43
- ❖ **Kreidenweis, Helmut**: Alternativen zu Microsoft, in: Sozialwirtschaft aktuell, 2002, 18, S. 1-2
- ❖ **Kreidenweis, Helmut**: ConSozial 2002: Vierter Rekord in Folge Fachpresse-Bericht Online im Internet: URL: <http://www.consozial.de/download/dateien/presseinfos-2002/nachbericht-consozial.rtf> 7.11.2002
- ❖ **Kreidenweis, Helmut**: Internet-Marketing und Website-Pflege für soziale Organisationen 3 Teile - Einführung, Hauptteil, Technik. Online im Internet: URL: <http://www.fh-nb.de/soz/kreidenweis/download/Internet--Marketing-Vorspann.pdf> 18.11.2002
- ❖ **Kreidenweis, Helmut**: Datenbank-Nutzung und Informationsmanagement in der Sozialen Arbeit Vorlesungsskript zum Studienschwerpunkt Sozialmanagement/Sozialinformatik. Online im Internet: URL: <http://www.fh-nb.de/soz/kreidenweis/download/Datenbank-Nutzung%20und%20Informationsmanagement.pdf> 18.11.2002
- ❖ **Kreidenweis, Helmut**: Berufliche Internetpräsenz. Online im Internet: URL: <http://www.fh-nb.de/soz/kreidenweis/kreidenweis.html> 20.11.2002
- ❖ **Kreidenweis, Helmut**: Die sonderbare Welt der Bits und Bytes in der Sozialen Arbeit. Die Rekonstruktion von Lebenswelten und sozialen Dienstleistungen in der Fachsoftware des 21. Jahrhunderts. Online im Internet: URL: <http://www.ki-consult.de/online-publik/siegen-03.pdf> 09.01.2003

- ❖ **Kreidenweis, Helmut:** Vorstellung Sozialinformatik für das 3. Semester. Online im Internet: URL: <http://www.fh-nb.de/soz/kreidenweis/download/Sozialinformatik-Vorstellung.pdf>  
15.03.2003
- ❖ **Kreidenweis, Helmut:** IT-gestützte Dokumentation. Entwicklungen, Chancen und Grenzen moderner Softwaresysteme, in: Henes, Heinz; Trede, Wolfgang (Hrsg.): Pädagogische Dokumentation. Grundlagen, Konzepte, Methoden. Frankfurt: IGFH-Eigenverlag 2003, 8 S. (als Manuskript erschienen)
- ❖ **Kreidenweis, Helmut; Locher-Otto, Barbara; Ohnemüller, Bernhard** (Hrsg.): EDV im Sozialwesen. Kongreß-Dokumentation COSA '96. Freiburg: Lambertus 1996
- ❖ **Kreidenweis, Helmut; Locher-Otto, Barbara; Ohnemüller, Bernd** (Hrsg.): EDV im Sozialwesen. Kongreß-Dokumentation COSA '97. Freiburg: Lambertus 1998
- ❖ **Krystek, Ulrich; Zur, Eberhard** (Hrsg.): Internationalisierung. Globalisierung - eine Herausforderung für die Unternehmensführung. Berlin, Heidelberg, New York u.a.: Springer 2002, 2. Aufl.
- ❖ **Kübler, Hans-Dieter:** Kompetenz der Kompetenz der Kompetenz. Anmerkungen zur Lieblingsmetapher der Medienpädagogik, in: medien praktisch, 1996, 2, S. 11-16
- ❖ **Kusche, Christoph:** Die Mailingliste Sozialarbeit. Eine neue Kommunikationsmöglichkeit für den beruflichen Informations- und Erfahrungsaustausch über das Internet, in: Blätter der Wohlfahrtspflege, 144. Jg. (1997), 6, S. 122-123
- ❖ **Lenk, Klaus; Reinermann, Heinrich; Traunmüller, Roland:** Informatik in Recht und Verwaltung. Heidelberg: R.v. Decker's 1997
- ❖ **Lewandowski, Dirk:** Informationsarmut: sowohl ein quantitatives als auch ein qualitatives Problem, in: Bibliothek, 23. Jg. (1999), 1, S. 5-13
- ❖ **Lieshout, Hermann van:** Mehr als Komputers! - Niederländische Ansätze in der EDV-Ausbildung für soziale Berufe, in: Kreidenweis, Helmut; Locher-Otto, Barbara; Ohnemüller, Bernd (Hrsg.): EDV im Sozialwesen. Kongreß-Dokumentation. COSA '97 Freiburg: Lambertus 1998, S. 88-104
- ❖ **Marotzki, Winfried:** Werden wir alle Cyborgs? Das Internet als Herausforderung für die Pädagogik, in: Erwachsenenbildung, 46. Jg. (2000), 2, S. 57-62
- ❖
- ❖ **Meinel, Christoph; Gollan, Lutz:** Digitale Signaturen in der Verwaltung, in: JurPC, Online im Internet: URL: <http://www.jurpc.de>, Jg. 2003, H. 89, S. Abs. 1 - 14
- ❖ **Merchel, Joachim:** Pädagogische Dokumentation zwischen Etikettierung und Ausweis fachlichen Handelns, in: Henes, Heinz; Trede, Wolfgang (Hrsg.): Pädagogische Dokumentation.

Grundlagen, Konzepte, Methoden. Frankfurt: IGFH-Eigenverlag 2003, 17 S. (als Manuskript erschienen)

- ❖ **Mertens, Peter; Bodendorf, Freimut; König, Wolfgang; Picot, Arnold; Schumann, Andreas:** Grundzüge der Wirtschaftsinformatik. Berlin, Heidelberg, New York: Springer 2001, 7. Aufl.
- ❖ **Meta Group 2003:** Linux - Betriebssystemlandschaft im Wandel Management. Summary Online im Internet: URL: <http://www.metagroup.de/studien/2002/linux/ergebnisse/linux-summary.pdf> 11.02.2003
- ❖ **Meyer, Bernhard:** Wie sozial ist der Computer? "New Work": vom stationären Verwaltungsangestellten zum Streetworker mit Laptop - Wie der Computer die Arbeitsbedingungen der Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter verändern könnte, in: Blätter der Wohlfahrtspflege, 144. Jg. (1997), 6, S. 124-126
- ❖ **Meyer, Bernhard:** Von der Teambesprechung zur Videokonferenz. Die neuen Chancen der Technik nutzen - Ein Szenario Sozialer Arbeit der Zukunft, in: Blätter der Wohlfahrtspflege, 146. Jg. (1999), 9+10, S. 194-196
- ❖ **Meyer, Friedrich Wilhelm; Poguntke-Rauer, Markus:** Bürgerinformationsnetze im Internet. Soziale Arbeit im Kontext der Informationsgesellschaft - Neue Chancen für öffentliche und freie Träger sozialer Dienste - Fünf Ergebnisse eines Modellversuchs in Münster, in: Blätter der Wohlfahrtspflege, 146. Jg. (1999), 9+10, S. 206-210
- ❖ **Meyer, Friedrich-Wilhelm; Poguntke-Rauer, Markus:** Computergestützte individuelle Förderplanung im Rahmen der Jugendberufshilfe, in: Fülbier, Paul; Münchmeier, Richard (Hrsg.): Handbuch der Jugendsozialarbeit. Geschichte, Grundlagen, Organisation, Handlungsfelder, Konzepte. Münster: Votum 2001, S. 912-922
- ❖ **Meyer, Werner:** Stand und Perspektiven EDV-gestützter klientenbezogener Dokumentationssysteme im Jugendamt - Anmerkungen aus Sicht der Jugendhilfeplanung, in: Schmid, Martin; Axhausen, Silke; Kirchlechner, Berndt u.a. (Hrsg.): EDV-gestützte klientenbezogene Dokumentationssysteme in der Sozialen Arbeit - Information und kritische Sichtung. Frankfurt a.M.: ISS-Eigenverlag 2001, S. 97-102
- ❖ **Middleton, Michael:** Die Zehn Gebote für Computerethik. Online im Internet: URL: [http://www.uni-regensburg.de/WWW\\_Server/Info/Netiquette/netiq\\_gebote.html](http://www.uni-regensburg.de/WWW_Server/Info/Netiquette/netiq_gebote.html) 3.12. 1998
- ❖ **Miller, Tilly:** Systemtheorie und Soziale Arbeit. Ein Lehr- und Arbeitsbuch. Stuttgart: Ferdinand Enke 1999
- ❖ **Ministerium der Justiz Rheinland Pfalz:** Landesdatenschutzgesetz. Online im Internet: URL: [http://www.juris.de/rlp/normen/gesamt/DSG\\_RP.htm](http://www.juris.de/rlp/normen/gesamt/DSG_RP.htm) 08.05.2002

- ❖ **Ministerium der Justiz Rheinland Pfalz:** Landesgesetz zu dem Staatsvertrag über den Rundfunk im vereinten Deutschland. Online im Internet: URL: [http://www.juris.de/rlp/normen/RdFunkStVtr1991G\\_RP\\_rahmen.htm](http://www.juris.de/rlp/normen/RdFunkStVtr1991G_RP_rahmen.htm) 10.12.1991
- ❖ **Ministerium der Justiz Rheinland Pfalz:** Landesgesetz zu dem Mediendienste-Staatsvertrag. Online im Internet: URL: [http://www.juris.de/rlp/normen/MedienDStVtr1997G\\_RP\\_rahmen.htm](http://www.juris.de/rlp/normen/MedienDStVtr1997G_RP_rahmen.htm) 12.10.1999
- ❖ **Müller, von A.:** Denkwerkzeuge für Global Player, in: Krystek, Ulrich; Zur, Eberhard (Hrsg.): Internationalisierung. Globalisierung - eine Herausforderung für die Unternehmensführung. Berlin, Heidelberg, New York u.a.: Springer 2002, 2. Aufl., S. 673-681
- ❖ **Münz, Stefan; Nefzger, Wolfgang** (Hrsg.): HTML-4.0 Handbuch. HTML 4.0 - JavaScript - DHTML – Perl. Poing: Franzis 1999
- ❖ **Nake, Frieder:** Informatik und die Machinisierung von Kopfarbeit, in: Coy, Wolfgang; Nake, Frieder; Pflüger, Jörg Martin u.a. (Hrsg.): Sichtweisen der Informatik Braunschweig, Wiesbaden: Vieweg & Sohn 1992, S. 181-201
- ❖ **Nake, Frieder; Rolf, Arno; Siefkes, Dirk** (Hrsg.): Wozu Informatik? - Theorie zwischen Ideologie, Utopie und Phantasie. Materialien zu einer Arbeitstagung in Bad Hersfeld März 2002. Berlin: Eigenverlag 2002 und online im Internet: URL: <http://tal.cs.tu-berlin.de/siefkes/Hersfeld/Hersfeldheft.pdf>
- ❖ **Nelson, Ted:** Computer Lib/Dream Machines. Washington: Microsoft Press 1987
- ❖ **Neuhaus, Wolfgang:** Am Anfang war das Wort, kommt am Ende der Programmcode? Umriss zu einer Technokultur, in: Telepolis, Online im Internet: URL: <http://www.heise.de/tp/deutsch/special/med/12876/1.html> 14.07.2002
- ❖ **Neuss, Norbert:** Operationalisierung von Medienkompetenz. Ansätze, Probleme und Perspektiven, in: MedienPädagogik, Jg. 17.03.2000, H. 1, S. 1-14
- ❖ **Ostermann, Rüdiger; Trube, Achim:** Sozialinformatik lehren - aber wie?. Ein Lehrkonzept zum niedrigschwelligen Einstieg für den Einsatz von EDV in der sozialen Arbeit, in: Sozialmagazin, 27. Jg. (2002), 7/8, S. 66-71
- ❖ **Otto, Hans-Uwe; Thiersch, Hans** (Hrsg.): Handbuch Sozialarbeit / Sozialpädagogik. Neuwied: Luchterhand 2001, 2.Aufl.
- ❖ **Papenheim, Heinz-Gert; Baltés, Joachim; Tiemann Burkhard:** Verwaltungsrecht für die soziale Praxis. Frechen: Recht für die soziale Praxis 1998, 14. Aufl.
- ❖ **Peterander, Franz:** Vom Beobachten zum Wissen - Computerbasierte Analyseprogramme zur Unterstützung einer praxisnahen Qualitätsentwicklung der Frühförderung, in: Horstmann,

- Tordis; Leyendecker, Christoph (Hrsg.): Große Pläne für kleine Leute. Grundlagen, Konzepte und Praxis der Frühförderung. München: Ernst Reinhardt 2000 S. 337-341
- ❖ **Peterander, Franz:** Sozioinformatik als neuer Weg in der sozialen Arbeit, in: König, Joachim; Oerthel, Christian; Puch, Hans-Joachim (Hrsg.): Wege zur neuen Fachlichkeit. Qualitätsmanagement und Informationstechnologien - ConSozial 2000. Starnberg: R. S. Schulz 2001. S. 83-94
  - ❖ **Pfannendörfer, Gerhard:** Kommunikationsmanagement. Das ABC der Öffentlichkeitsarbeit für soziale Organisationen. Baden-Baden: Nomos 1995
  - ❖ **Poseck, Oliver** (Hrsg.): Sozial@rbeit online. Neuwied: Luchterhand 2001
  - ❖ **Probst, Gilbert; Romhardt, Kai:** Bausteine des Wissensmanagements - ein praxisorientierter Ansatz. Online im Internet: URL: <http://www.cck.uni-kl.de/wmk/papers/public/Bausteine/bausteine.pdf> 25.06.1997
  - ❖ **Rechenberg, Peter:** Was ist Informatik? Eine allgemeinverständliche Einführung. München, Wien: Hanser 2000, 3.Aufl.
  - ❖ **Reeg, Christoph:** Datenbanksystem. Online im Internet: URL: <http://ffm.junetz.de/members/reeg/DSP/node5.html> 13.05.2002
  - ❖ **Reinermann, Heinrich; Lucke, Jörn von:** Electronic Government in Deutschland. Ziele, Stand, Barrieren, Beispiele, Umsetzung. Speyer: Forschungsinstitut für öffentliche Verwaltung 2002
  - ❖ **Reinert, Jürgen:** Sozialinformatik: Gegenstand und Curriculum, in: Studium & Praxis, 3. Jg. (2002), 1, S. 19-30
  - ❖ **Rodenbüsch-Buchner, Ulrike:** Der direkte Draht zum Bürger - Das Stadtinformationssystem bremen.de, in: Poseck, Oliver (Hrsg.): Sozial@rbeit online. Neuwied: Luchterhand 2001 S. 206-223
  - ❖ **Rödiger, Karl-Heinz; Wilhelm, Rudolf:** Zu den ethischen Leitlinien der Gesellschaft für Informatik, in: Informatik-Spektrum, 19. Jg. (1996), S. 79-86
  - ❖ **Rödiger, Karl-Heinz et al.:** Ethische Leitlinien der Gesellschaft für Informatik. Online im Internet: URL: [http://www.gi-ev.de/verein/struktur/ethische\\_leitlinien.shtml](http://www.gi-ev.de/verein/struktur/ethische_leitlinien.shtml) 10.01.2000
  - ❖ **Sauer, Jürgen:** Modul Softwareprojekt. Online im Internet: URL: [http://www-is.informatik.uni-oldenburg.de/~sauer/lehre/swp\\_01\\_02/vl\\_4.pdf](http://www-is.informatik.uni-oldenburg.de/~sauer/lehre/swp_01_02/vl_4.pdf) 06.11.2001
  - ❖ **Schäfers, Bernhard; Zapf, Wolfgang** (Hrsg.): Handwörterbuch zur Gesellschaft Deutschlands. Opladen: Leske + Budrich 2001, 2. Aufl.
  - ❖ **Schefe, Peter:** Softwaretechnik und Erkenntnistheorie, in: Informatik-Spektrum, 22. Jg. (1999), S. 122-135

- ❖ **Scherr, Albert:** Soziale Arbeit in der Wissensgesellschaft? Bildung als Selbstbildung, in: Sozial extra, 26. Jg. (2002), 4, S. 13-17.
- ❖ **Schilling, Johannes:** Anthropologie für soziale Berufe. Menschenbilder in der sozialen Arbeit. Neuwied: Luchterhand 2000
- ❖ **Schmid, Martin; Axhausen, Silke; Kirchlechner, Berndt u.a.** (Hrsg.): EDV-gestützte klientenbezogene Dokumentationssysteme in der Sozialen Arbeit - Information und kritische Sichtung Fachtagung im Institut für Sozialarbeit und Sozialpädagogik e.V. in Frankfurt am Main am 30./31. März 2000. Frankfurt a.M.: ISS-Eigenverlag 2001
- ❖ **Schmidtmann, Heide:** Wie fühlt man sich in einer virtuellen Arbeitsgruppe?, in: Gruppendynamik und Organisationsberatung, 32. Jg. (2001), 2, S. 177-190
- ❖ **Schneider, Wolfgang:** Software-Ergonomie. Grundsätze der Dialoggestaltung (ISO 9241-10) Online im Internet: URL: <http://www.sozialnetz-hessen.de/ergo-online/Software/SW-Diag-Einleitung.htm> 03.02.2000
- ❖ **Schnurr, Johannes:** Wenn der Computer klingelt. Erfahrungsbericht über die Einführung eines EDV-gestützten Verfahrens zur Steuerung von Hilfen zur Erziehung im Jugendamt, in: Neue Praxis, 31. Jg. (2001), 2, S. 107-112
- ❖ **Schroeder, Ulrich:** Bildungsinformatik. Kurzdarstellung eines Master- und Bachelor Studiengangs in Kooperation der Pädagogischen Hochschule Ludwigsburg und der Universität Stuttgart. Online im Internet: URL: <http://www.ph-ludwigsburg.de/mathematik/personal/schroeder/Bildungsinformatik/> 01.11.2001
- ❖ **Schult, Thomas:** Wa(h)re Wälzer, in: C't Magazin für Computertechnik, Jg. 2002, 16, S. 190
- ❖ **Schulze-Krüdener, Jörgen:** Soziale Arbeit im Zeichen von @ - Informationstechnologie als Wissens- und Kommunikationswerkzeug, in: Homfeldt, Hans Günther; Schulze-Krüdener, Jörgen (Hrsg.): Wissen und Nichtwissen. Herausforderungen für soziale Arbeit in der Wissensgesellschaft. Weinheim, München: Juventa 2000 S. 189-201
- ❖ **Schulzki-Haddouti, Christiane:** Verabschiedet sich Deutschland vom Informationsfreiheitsgesetz? Dies wäre ein Verstoß gegen UN-Menschenrechte; nicht nur in Europa, auch international ist Deutschland Nachzügler in Sachen Informationsfreiheit, in: Telepolis, Online im Internet: URL: <http://www.heise.de/tp/deutsch/special/frei/12314/1.html> 15.04.2002
- ❖ **Seidel, Stephan:** Was kommt nach dem "Information Overkill"? Gastvortrag vom 10.05.01 an der Universität St. Gallen (IWI) Online im Internet: URL: [http://www.intervention.ch/iwi/vortrag\\_iwi\\_unisg\\_ch\\_v22.PDF](http://www.intervention.ch/iwi/vortrag_iwi_unisg_ch_v22.PDF) 29.05.2001
- ❖ **Siefkes, Dirk:** Kolloquium - Informatik ist Technische Semiotik. Was sagt uns das? Online im Internet: URL: <http://www.cs.tu-berlin.de/cs/fbv/fk/koll/1998/nake.html> 1998

- ❖ **Siefkes, Dirk:** Was ist so faszinierend an der Informatik?, in: FIFF-Kommunikation, 15. Jg. (1998), 2, S. 41-46
- ❖ **Siefkes, Dirk:** Informatik als Hybridwissenschaft - Selbstverständnis, Ausbildung, Ethik, Theorie. Aufruf zur Arbeitsgruppe vom 19.12.2001, in: Nake, Frieder; Rolf, Arno; Siefkes, Dirk (Hrsg.): Wozu Informatik? - Theorie zwischen Ideologie, Utopie und Phantasie. Berlin: Eigenverlag 2002 S. 88-90
- ❖ **Spinner, Helmut:** Informationsgesellschaft. In: Schäfers, Bernhard; Zapf, Wolfgang (Hrsg.): Handwörterbuch zur Gesellschaft Deutschlands. Opladen: Leske + Budrich 2001, 2. Aufl. S. 319-334
- ❖ **Spinner, Helmut:** Der Karlsruher Ansatz der integrierten Wissensforschung. Kleine Vorstellung für Interessierte. Online im Internet: URL: [http://www.uni-karlsruhe.de/~Helmut.Spinner/pdf/KAW\\_kleine\\_vorstellung.PDF](http://www.uni-karlsruhe.de/~Helmut.Spinner/pdf/KAW_kleine_vorstellung.PDF) 23.02.2002
- ❖ **Stahlknecht, Peter; Hasenkamp, Ulrich:** Einführung in die Wirtschaftsinformatik. Berlin, Heidelberg, New York: Springer 2002, 10. Aufl.
- ❖ **Stahlmann, Günther:** Sozialwesen und WWW. Ein Einführungsvortrag. Online im Internet: URL: <http://www.fh-fulda.de/fb/sw/projekte/swin/texte/einfuer2.htm> Oktober 1998
- ❖ **Stahlmann, Günther:** "Informationsgesellschaft" und Soziale Arbeit. Einige essayistische Bemerkungen. Online im Internet: URL: <http://www.fh-fulda.de/fb/sw/projekte/swin/texte/ingesell.htm> März 1999
- ❖ **Stahlmann, Günther:** Präventionsstaat und Sozialdatenschutz. Beobachtungen und Überlegungen zum Datenschutz unter gewandelten gesellschaftlichen und staatlichen Bedingungen. Online im Internet: URL: <http://www.fh-fulda.de/fb/sw/projekte/sozdat/praevdat.rtf> 11.08.2000
- ❖ **Staniscic- Eugster Sandra:** Was ist Sozialinformatik? Online im Internet: URL: <http://www.sozialinformatik.ch/sozialinformatik/wasistsozialinformatik/index.html> 2003
- ❖ **Staub-Bernasconi, Silvia:** Systemtheorie, soziale Probleme und soziale Arbeit. lokal, national, international oder: vom Ende der Bescheidenheit. Bern, Stuttgart, Wien: Paul Haupt 1995
- ❖ **Staub-Bernasconi, Silvia:** Das fachliche Selbstverständnis der Sozialen Arbeit und EDV-gestützte Dokumentation, in: Schmid, Martin; Axhausen, Silke; Kirchlechner, Berndt u.a. (Hrsg.): EDV-gestützte klientenbezogene Dokumentationssysteme in der Sozialen Arbeit - Information und kritische Sichtung. Frankfurt a.M.: ISS-Eigenverlag 2001 S. 5-20
- ❖ **Stegbauer, Christian:** Online-Communities. Oder das vergebliche Bemühen um Gleichheit in virtuellen Gemeinschaften. Online im Internet: URL: <http://www.rz.uni-frankfurt.de/%7Echris/Online-communities.html> 13.06.1998

- ❖ **Steuer, Hermann:** Stand und Perspektiven der Bildungsinformatik. Online im Internet: URL: [http://www.uni-landau.de/~ifbi/material\\_download/status\\_ifbi\\_deu.pdf](http://www.uni-landau.de/~ifbi/material_download/status_ifbi_deu.pdf) 13.06.2001
- ❖ **Sting, Stephan:** Zwischen dumm und klug - Perspektiven sozialer Bildung in der Wissensgesellschaft, in: Neue Praxis, 32. Jg. (2002), 3, S. 231-241
- ❖ **Storr, Stefan:** Elektronische Kommunikation in der öffentlichen Verwaltung, in: MultiMedia und Recht, 5. Jg. (2002), 9, S. 579-584
- ❖ **Streibl, Ralf E.:** Ansprache von FIFF-Vorstandsmitglied Ralf E. Streibl anlässlich der Preisverleihung am 08.01.1998 Online im Internet: URL: <http://fiff.informatik.uni-bremen.de/archiv/weizenbaum/fiffpreis.htm> 08.01.1998
- ❖ **Thole, Werner; Cloos Peter:** Soziale Arbeit als professionelle Dienstleistung. Zur »Transformation des beruflichen Handelns« zwischen Ökonomie und eigenständiger Fachkultur, in: Müller, Siegfried; Sücker, Heinz; Olk, Thomas; Böllert, Karin (Hrsg.): Soziale Arbeit zwischen Politik und Dienstleistung. Gesellschaftliche Perspektive Neuwied (Luchterhand) 2000. S. 26 und online im Internet: URL: [http://www.uni-kassel.de/fb4/verwaltung/homeBE2/pdf/sa\\_prof\\_dienstleistung.pdf](http://www.uni-kassel.de/fb4/verwaltung/homeBE2/pdf/sa_prof_dienstleistung.pdf)
- ❖ **Treptow, Rainer:** Dumm und klug - oder: Glanz und Elend der kognitiven Gesellschaft, in: Sozial extra, 26. Jg. (2002), 4, S. 18-23
- ❖ **Unesco:** Informationsethik - Ethische Fragen der Informationsgesellschaft. Online im Internet: URL: [http://www.unesco.de/c\\_arbeitsgebiete/informationsethik.htm](http://www.unesco.de/c_arbeitsgebiete/informationsethik.htm) o.J.
- ❖ **Wagner, Stefan W.; Schötz, Daniel:** Postgraduierte IT-Weiterbildung, in: Wendt, Wolf Rainer: Sozialinformatik. Stand und Perspektiven. Baden-Baden: Nomos 2000 S. 134-140
- ❖ **Wagner, Wolf-Rüdiger:** Datenschutz, Selbstschutz, Medienkompetenz: Wie viel informationstechnische Grundbildung braucht der kompetente Mediennutzer?, In: MedienPädagogik, Online im Internet: URL: 18.01.2001, S.16
- ❖ **Weber, Karsten:** Informationsethik. Online im Internet: URL: <http://www.phil.euv-frankfurt-o.de/ie/> 18.12.2002
- ❖ **Weber, Peter:** Immer weiter! Dienst am Computer - dem Computer dienen?, in: Sozialpsychiatrische Informationen, 30. Jg. (2000), 1, S. 31-36 und online im Internet: URL: <http://www.psychiatrie.de/verlag/pdf/weber.pdf>
- ❖ **Weichert, Thilo:** Datenschutz bei der elektronischen Basisdokumentation in Suchtberatungsstellen - aktuelle Stellungnahme des Landesbeauftragten für den Datenschutz Schleswig-Holstein. Vortrag für die Landesstelle gegen Suchtgefahren für Schleswig-Holstein am 14. Mai 1999 in Neumünster Online im Internet: URL: <http://www.datenschutzzentrum.de/material/themen/divers/sucht.htm> 14.05.1999

- ❖ **Weizenbaum, Joseph:** Die Macht der Computer und die Ohnmacht der Vernunft. Frankfurt a.M.: Suhrkamp 2000, 10. Aufl.
- ❖ **Weizenbaum, Joseph:** Computermacht und Gesellschaft. Freie Reden. Frankfurt a.M.: Suhrkamp 2001
- ❖ **Wendt, Wolf Rainer:** Soziales Wissensmanagement. Baden-Baden: Nomos 1998
- ❖ **Wendt, Wolf Rainer:** Sozialinformatik. Stand und Perspektiven. Baden-Baden: Nomos 2000
- ❖ **Wiegerling, Klaus:** Was ist und wie entsteht Informationsarmut und Informationsreichtum? Online im Internet: URL: <http://v.hdm-stuttgart.de/seminare/workshop/wiegerl.htm> Juni 1999
- ❖ **Wiener, Norbert:** Kybernetik, Regelung und Nachrichtenübertragung im Lebewesen und in der Maschine. Düsseldorf, Wien: Econ-Verlag 1963, 2. Aufl.
- ❖ **Wiese-Gutheil, Doris:** Helmut Kreidenweis, Unternehmer: "Die Informationstechnologie zur Modernisierung Sozialer Arbeit nutzen", in: Social Management, 11. Jg. (2001), 4, S. 16-19
- ❖ **Willke, Helmut:** Dumme Universitäten, intelligente Parlamente. Wie es kommt, dass intelligente Personen in dummen Organisationen operieren können, und umgekehrt, in: Grossmann, Ralph (Hrsg.): Wie wird Wissen wirksam? Wien: Springer 1997 S. 107-110 und online im Internet: URL: <http://www.uni-bielefeld.de/pet/iff.pdf>
- ❖ **Willke, Helmut:** Systemisches Wissensmanagement Stuttgart: UTB 1998
- ❖ **Winterhalter, Birgit:** Caritas-Extranet - Portal zum gemeinsamen Verbandswissen, in: neue caritas, 101. Jg. (2000), 13, S. 26-27
- ❖ **Wittenberg, Jochen:** Sozialarbeit und Internet: Folgenabschätzung anhand einer Expertenbefragung, in: Jugendhilfe, 39. Jg. (2001), 2, S. 68-75

## UNKOMMENTIERTE INTERNETVERWEISE:

- ❖ <http://linux.kbst.bund.de>
- ❖ <http://www.bundestux.de>
- ❖ <http://www.bundonline2005.de/>
- ❖ <http://www.consozial.de>
- ❖ <http://www.contentmanager.de>
- ❖ <http://www.das-beratungsnetz.de>
- ❖ <http://www.datenschutz-nord.de>
- ❖ <http://www.datenschutzzentrum.de>

- ❖ <http://www.fhsg.ch/FHSHome/FHSGHome.nsf/docUniqueID/EA823FCC78459443C1256A5F0069763A?OpenDocument#A3>
- ❖ <http://www.fhsg.ch/wb>
- ❖ <http://www.gebit-ms.de/0186d391e91227701/index.html>
- ❖ <http://www.groupware-online.de/>
- ❖ <http://www.in4mation.de/services/screendesign/screendesign.index.html>
- ❖ <http://www.jurpc.de>
- ❖ <http://www.kritikerseiten.de>
- ❖ <http://www.mainz.de/standort/arbeit/fpa/fachtagung.html>
- ❖ <http://www.prosozial.de/prosozia/seminare/index.asp?fb=all>
- ❖ <http://www.quid.de>
- ❖ <http://www.social-software.de>
- ❖ <http://www.sonews.ch/Webmarks/online.html>
- ❖ <http://www.sozialarbeitswissenschaften.de>
- ❖ [http://www.soziale-arbeit-und-gesundheit.fh-kiel.de/institute\\_einrichtungen/institut\\_fuer\\_sozialinformatik/index.php](http://www.soziale-arbeit-und-gesundheit.fh-kiel.de/institute_einrichtungen/institut_fuer_sozialinformatik/index.php)
- ❖ <http://www.stadtteilarbeit.de/Seiten/Tagung/dokumentation.htm>
- ❖ <http://www.telematik.informatik.uni-karlsruhe.de>
- ❖ <http://www.vobs.at/schlosshofen/Sozialinformatik.htm>
- ❖ <http://www.wissensgesellschaft.org>
- ❖ <https://www.carinet.de/index2.asp>

**ABBILDUNGSVERZEICHNIS**

<b><i>Nr.</i></b>	<b>Titel</b>	<b><i>Seite</i></b>
<b><i>01</i></b>	Zur Differenzierung von Daten, Informationen und Wissen	<b>12</b>
<b><i>02</i></b>	Vergleich zweier Begriffsnetze	<b>13</b>
<b><i>03</i></b>	Sichtweisen der Sozialinformatik	<b>21</b>
<b><i>04</i></b>	Unterteilung der Technikkompetenz	<b>46</b>
<b><i>05</i></b>	Darstellung verschiedener Dienste des Internet	<b>63</b>
<b><i>06</i></b>	Matrix der Handlungsoptionen durch das Internet	<b>64</b>
<b><i>07</i></b>	Handlungseben der Implementierung einer Sozialinformatik	<b>72</b>
<b><i>08</i></b>	Bausteine des Wissensmanagement	<b>79</b>
<b><i>09</i></b>	Funktionen klientenbezogener Dokumentation	<b>86</b>

**ANLAGENVERZEICHNIS**

<b><i>Nr.</i></b>	<b>Titel</b>	<b><i>Seite</i></b>
<b><i>01</i></b>	Eine Einteilung der Informatik	<b>09</b>
<b><i>02</i></b>	Informationstechnologie im gesellschaftlichen Kontext	<b>19</b>
<b><i>03</i></b>	Fünf Ergebnisse zur Gestaltung Bürgerinformationsnetzes	<b>31</b>
<b><i>04</i></b>	Ethische Leitlinien der Gesellschaft für Informatik	<b>39</b>
<b><i>05</i></b>	Modell der Einflüsse auf das Selbst in den Informations- und Kommunikationstechnologien	<b>43</b>
<b><i>06</i></b>	§ 78a-c des SGB X	<b>48</b>
<b><i>07</i></b>	Ebenenübersicht der Gesetzgebung für Informations- und Kommunikationstechnik	<b>51</b>
<b><i>08</i></b>	Definitionen der sieben Gestaltungsgrundsätze gemäss DIN EN ISO 9241 Teil 10	<b>56</b>
<b><i>09</i></b>	Persönliche E-Mail vom 23.03.2003	<b>58</b>
<b><i>10</i></b>	Persönliche E-Mail vom 25.11.2002	<b>58</b>
<b><i>11</i></b>	„Technologischer Ausblick“ nach Kreidenweis	<b>75</b>
<b><i>12</i></b>	Abgrenzung von Informationsangebot, -bedarf und -bedürfnis	<b>76</b>
<b><i>13</i></b>	Persönliche E-Mail vom 13.02.2003	<b>99</b>
<b><i>14</i></b>	Persönliche E-Mail vom 14.02.2003	<b>99</b>

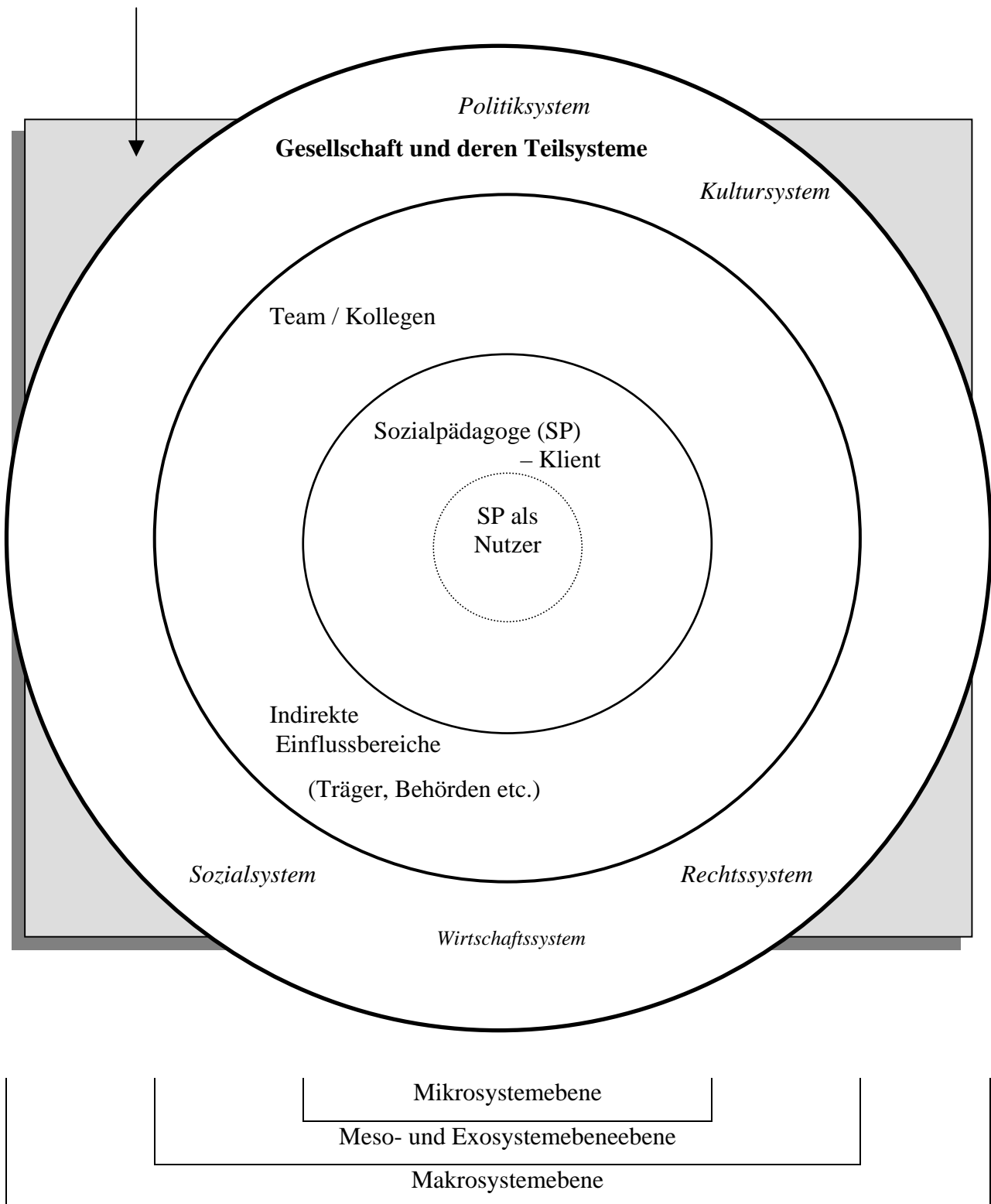
**ANLAGE 1**

Informatik			
Technische	Praktische	Theoretische	Angewandte
Hardware-Komponenten	Algorithmen, Datenstrukturen, Programmiermethoden	Automatentheorie	Computergrafik
Schaltnetze, Schaltwerke, Prozessoren	Programmiersprachen und Übersetzer	Formale Sprachen	Datenbanken
Mikroprogrammierung	Betriebssysteme	Theorie der Berechenbarkeit	Künstliche Intelligenz
Rechnerorganisation und -architektur	Softwaretechnik	Komplexitätstheorie	Digitale Signalverarbeitung
Rechnernetze	Mensch-Maschine Kommunikation	Formale Semantik	Simulation und Modellierung
	Verteilte Systeme	Automatische Programmsynthese	Textverarbeitung und Büroautomatisierung
			Spezifische Anwendungen in Wirtschaft, Verwaltung, Ingenieurwissenschaften, Naturwissenschaften, Medizin, Geisteswissenschaften, Kunst

Eine Einteilung der Informatik nach Rechenberg 2000: S. 20

## ANLAGE 2

*Folie der (Informations)Technologie mit wachsender Durchdringung aller Lebensbereiche*



## **ANLAGE 3**

### **Fünf Ergebnisse zur Gestaltung eines Bürgerinformationsnetzes anhand eines Modellversuchs in Münster**

zitiert nach Meyer, Poguntke-Rauer 1999: S. 209f

- 1. Nicht nach der Fachsprache der Profis,  
nach der Alltagssprache der Nutzer  
müssen Information strukturiert werden.**
- 2. Die Verbindung zwischen Fach- und Alltagssprache  
setzt eine dynamische Architektur  
des Bürgerinformationssystems voraus.**
- 3. Dezentrale Verantwortung  
braucht zentrale Kommunikation.**
- 4. Das Bürgerinformationsnetz ändert  
die Arbeitsabläufe und schafft neue Aufgabenprofile.**
- 5. Der Kommunikationsfluss muss organisiert sein.**

## **ANLAGE 4**

### **Ethische Leitlinien der Gesellschaft für Informatik**

Die Leitlinien wurden am 13.01.1994 vom Präsidium der GI verabschiedet und am 16.12.1994 von den Mitgliedern bestätigt.

Ausgearbeitet vom Arbeitskreis „Informatik und Verantwortung“ der GI:

Rafael Capurro, Wolfgang Coy, Herbert Damker, Bernd Lutterbeck, Hartmut Przybylski, Herrmann Rampacher, Karl-Heinz Rödiger (Sprecher), Horst Röpke, Gabriele Schade, Jürgen Seetzen, Reinhard Stransfeld, Roland Vollmar, Rudolf Wilhelm

### **PRÄAMBEL**

Das Handeln von Informatikerinnen und Informatikern steht in Wechselwirkung mit unterschiedlichen Lebensformen und -normen, deren besondere Art und Vielfalt sie berücksichtigen sollen und auch wollen. Dementsprechend sind diese Leitlinien nicht nur ethische Forderungen; sie sind zugleich Ausdruck des gemeinsamen Willens, diese Wechselwirkungen als wesentlichen Teil des eigenen individuellen und institutionellen beruflichen Handelns zu betrachten. Der offene Charakter dieser Forderungen wird mit dem Begriff Leitlinien unterstrichen.

Die Gesellschaft für Informatik (GI) will mit diesen Leitlinien bewirken, daß berufsethische Konflikte Gegenstand gemeinsamen Nachdenkens und Handelns werden. Ihr Interesse ist es, ihre Mitglieder, die sich mit verantwortungsvollem Verhalten exponiert haben, zu unterstützen. Vor allem will sie den Diskurs über ethische Fragen in der Informatik mit der Öffentlichkeit aufnehmen und Aufklärung leisten.

Handlungsalternativen und ihre absehbaren Wirkungen fachübergreifend zu thematisieren, ist in einer vernetzten Welt eine notwendige Aufgabe; hiermit sind einzelne zumeist überfordert. Deshalb hält es die GI für unerläßlich, die Zusammenhänge zwischen individueller und kollektiver Verantwortung zu verdeutlichen und dafür Verfahren zu entwickeln. Im Sinne dieser Ausführungen bindet sich die GI an die folgenden Leitlinien.

### **I DAS MITGLIED**

#### *Art. 1 Fachkompetenz*

Vom Mitglied wird erwartet, daß es seine Fachkompetenz nach dem Stand von Wissenschaft und Technik ständig verbessert.

#### *Art. 2 Sachkompetenz*

Vom Mitglied wird erwartet, daß es sich über die Fachkompetenz hinaus in die seinen Aufgabenbereich betreffenden Anwendungen von Informatiksystemen soweit einarbeitet, daß es die Zusammenhänge versteht. Dazu bedarf es der Bereitschaft, die Anliegen und Interessen der verschiedenen Betroffenen zu verstehen und zu berücksichtigen.

#### *Art. 3 Juristische Kompetenz*

Vom Mitglied wird erwartet, daß es die einschlägigen rechtlichen Regelungen kennt, einhält und an ihrer Fortschreibung mitwirkt.

*Art. 4 Kommunikative Kompetenz und Urteilsfähigkeit*

Vom Mitglied wird erwartet, daß es seine Gesprächs- und Urteilsfähigkeit entwickelt, um als Informatikerin oder Informatiker an Gestaltungsprozessen und interdisziplinären Diskussionen im Sinne kollektiver Ethik mitwirken zu können.

## **II DAS MITGLIED IN EINER FÜHRUNGSPPOSITION**

*Art. 5 Arbeitsbedingungen*

Vom Mitglied in einer Führungsposition wird zusätzlich erwartet, daß es für Arbeitsbedingungen Sorge trägt, die es Informatikerinnen und Informatikern erlauben, ihre Aufgaben am Stand der Technik kritisch zu überprüfen.

*Art. 6 Beteiligung*

Vom Mitglied in einer Führungsposition wird zusätzlich erwartet, daß es dazu beiträgt, die von der Einführung von Informatiksystemen Betroffenen an der Gestaltung der Systeme und ihrer Nutzungsbedingungen angemessen zu beteiligen. Von ihm wird insbesondere erwartet, daß es keine Kontrolltechniken ohne Beteiligung der Betroffenen zuläßt.

*Art. 7 Organisationsstrukturen*

Vom Mitglied in einer Führungsposition wird zusätzlich erwartet, aktiv für Organisationsstrukturen und kommunikative Verfahren einzutreten, die die Wahrnehmung von Verantwortung im Sinne kollektiver Ethik ermöglichen.

## **III DAS MITGLIED IN LEHRE UND FORSCHUNG**

*Art. 8*

Vom Mitglied, das Informatik lehrt, wird zusätzlich erwartet, daß es die Lernenden auf deren Verantwortung sowohl im individuellen als auch im kollektiven Sinne vorbereitet und selbst hierbei Vorbild ist.

## **IV DIE GESELLSCHAFT FÜR INFORMATIK**

*Art. 9 Zivilcourage*

Die GI ermutigt ihre Mitglieder in Situationen, in denen deren Pflichten gegenüber ihrem Arbeitgeber oder einem Kunden im Konflikt zur Verantwortung gegenüber Betroffenen stehen, mit Zivilcourage zu handeln.

*Art. 10 Mediation*

Die GI übernimmt Vermittlungsfunktionen, wenn Beteiligte in Konfliktsituationen diesen Wunsch an sie herantragen.

*Art. 11 Interdisziplinäre Diskurse*

Die GI ermöglicht interdisziplinäre Diskurse zu ethischen Problemen der Informatik; die Auswahl der Themen wird selbst in solchen Diskursen getroffen. Vorschläge hierzu können einzelne Mitglieder und Gliederungen der GI machen. Die Ergebnisse der Diskurse werden veröffentlicht.

*Art. 12 Fallsammlung*

Die GI legt eine allgemein zugängliche Fallsammlung über ethische Konflikte an, kommentiert und aktualisiert sie regelmäßig.

*Art. 13 Präsidium*

Die ethischen Leitlinien unterstützen das Präsidium nach § 8 der Satzung der GI in seinen Aufgaben und Entscheidungen.

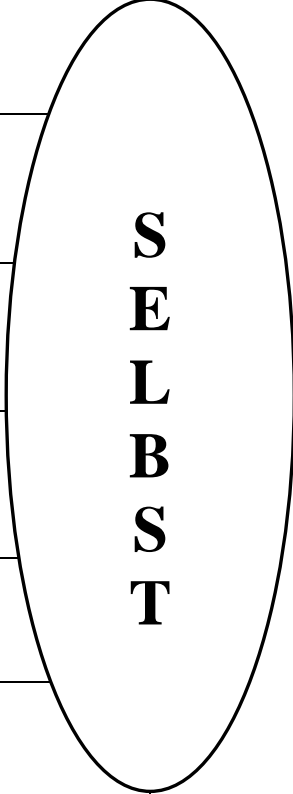
*Art. 14 Fortschreibung*

Die ethischen Leitlinien werden regelmäßig überarbeitet.

Originaltext sowie weitere Erläuterungen der genannten Begriffe finden sich auf der Internetpräsenz der Gesellschaft für Informatik e.V., vgl.

<http://www.gi-ev.de/verein/struktur/index-ethik.html>

## ANLAGE 5

Sozialisation	Variablen:	Vertrautheit & Erfahrung mit CMC	
	Konsequenzen:	Erfahrung verändert das self-esteem der CMC-Nutzer	
Psycho- Sozialer Effekt	Variablen:	Individuelle versus gemeinsame CMC-Nutzung („Öffentlichkeit“)	
	Konsequenzen:	SA erhöht bei individueller CMC-Nutzung; SA ist sogar bei einer virtuellen Öffentlichkeit verringert	
Medien- effekt	Variablen:	Merkmale des CMC-Kanales	
	Konsequenzen:	Erhöhte eigene Offenheit bei allen 1 x 1 settings	

Modell der Einflüsse auf das Selbst in den Informations- und Kommunikationstechnologien (ICT) nach Köhler 2001

*Verwendete Abkürzungen:*

*SA = Soziale Aufmerksamkeit*

*CMC = computervermittelte Kommunikation*

## ANLAGE 6

### Dritter Abschnitt Organisatorische Vorkehrungen zum Schutz der Sozialdaten, besondere Datenverarbeitungsarten

#### *§ 78a Technische und organisatorische Maßnahmen*

Die in § 35 des Ersten Buches genannten Stellen, die selbst oder im Auftrag Sozialdaten erheben, verarbeiten oder nutzen, haben die technischen und organisatorischen Maßnahmen einschließlich der Dienstanweisungen zu treffen, die erforderlich sind, um die Ausführung der Vorschriften dieses Gesetzbuches, insbesondere die in der Anlage zu dieser Vorschrift genannten Anforderungen, zu gewährleisten. Maßnahmen sind nicht erforderlich, wenn ihr Aufwand in keinem angemessenen Verhältnis zu dem angestrebten Schutzzweck steht.

#### *SGB X Anlage (zu § 78a)*

Werden Sozialdaten automatisiert verarbeitet oder genutzt, ist die innerbehördliche oder innerbetriebliche Organisation so zu gestalten, dass sie den besonderen Anforderungen des Datenschutzes gerecht wird. Dabei sind insbesondere Maßnahmen zu treffen, die je nach der Art der zu schützenden Sozialdaten oder Kategorien von Sozialdaten geeignet sind,

1. Unbefugten den Zugang zu Datenverarbeitungsanlagen, mit denen Sozialdaten verarbeitet oder genutzt werden, zu verwehren (Zutrittskontrolle),
2. zu verhindern, dass Datenverarbeitungssysteme von Unbefugten genutzt werden können (Zugangskontrolle),
3. zu gewährleisten, dass die zur Benutzung eines Datenverarbeitungssystems Berechtigten ausschließlich auf die ihrer Zugriffsberechtigung unterliegenden Daten zugreifen können, und dass Sozialdaten bei der Verarbeitung, Nutzung und nach der Speicherung nicht unbefugt gelesen, kopiert, verändert oder entfernt werden können (Zugriffskontrolle),
4. zu gewährleisten, dass Sozialdaten bei der elektronischen Übertragung oder während ihres Transports oder ihrer Speicherung auf Datenträger nicht unbefugt gelesen, kopiert, verändert oder entfernt werden können, und dass überprüft und festgestellt werden kann, an welche Stellen eine Übermittlung von Sozialdaten durch Einrichtungen zur Datenübertragung vorgesehen ist (Weitergabekontrolle),
5. zu gewährleisten, dass nachträglich überprüft und festgestellt werden kann, ob und von wem Sozialdaten in Datenverarbeitungssysteme eingegeben, verändert oder entfernt worden sind (Eingabekontrolle),
6. zu gewährleisten, dass Sozialdaten, die im Auftrag erhoben, verarbeitet oder genutzt werden, nur entsprechend den Weisungen des Auftraggebers erhoben, verarbeitet oder genutzt werden können (Auftragskontrolle),
7. zu gewährleisten, dass Sozialdaten gegen zufällige Zerstörung oder Verlust geschützt sind (Verfügbarkeitskontrolle),
8. zu gewährleisten, dass zu unterschiedlichen Zwecken erhobene Sozialdaten getrennt verarbeitet werden können.

#### *§ 78b Datenvermeidung und Datensparsamkeit*

Gestaltung und Auswahl von Datenverarbeitungssystemen haben sich an dem Ziel auszurichten, keine oder so wenig Sozialdaten wie möglich zu erheben, zu verarbeiten oder zu nutzen. Insbesondere ist von den Möglichkeiten der Anonymisierung und Pseudonymisierung Gebrauch zu machen, soweit dies möglich ist und der Aufwand in einem angemessenen Verhältnis, zu dem angestrebten Schutzzweck steht.

#### *SGB X § 78c Datenschutzaudit*

Zur Verbesserung des Datenschutzes und der Datensicherheit können Anbieter von Datenverarbeitungssystemen und -programmen und datenverarbeitende Stellen ihr Datenschutzkonzept sowie ihre technischen Einrichtungen durch unabhängige und zugelassene Gutachter prüfen und bewerten lassen sowie das Ergebnis der Prüfung veröffentlichen. Die näheren Anforderungen an die Prüfung und Bewertung, das Verfahren sowie die Auswahl und Zulassung der Gutachter werden durch besonderes Gesetz geregelt. Die Sätze 1 und 2 gelten nicht für öffentliche Stellen der Länder mit Ausnahme der Sozialversicherungsträger und ihrer Verbände.

**ANLAGE 7**

<b>Gesetzgebung für Informations- und Kommunikationstechnik (IUK)</b>					
<b>Regelungszustand</b>	Telekommunikation (TK)				Ebene, Art der Daten
<b>Netze</b>	Telekommunikationsgesetz (TKG) 11. Teil: Datenschutz  Telekommunikationsdienstunternehmen-Datenschutzverordnung (TDSV)				<b>1. Ebene</b> Bestandsdaten Verbindungsdaten Abrechnungsdaten
<b>Dienste</b>		<b>Teledienste (TD)</b>	<b>Mediendienste (MD)</b>	<b>Rundfunk</b>	<b>2. Ebene</b> Bestandsdaten Nutzungsdaten Abrechnungsdaten
	Regelung in	IuKDG (TDG, TDDSG)	MD-StaatsV (MDSV)	Rundfunk-StaatsV (RStV)	
	Gesetzgeber	Bund	Länder	Länder	
	Definition	Elektronische IuK-Dienste für individuelle Nutzung	An die Allgemeinheit gerichtete IuK-Dienste	Für die Allgemeinheit bestimmte Darbietungen	
	Kriterium	Individualkommunikation („von Punkt zu Punkt“)	Massenkommunikation („Ausstrahlung vom Sender“)	Massenkommunikation	
<b>Inhalte</b>	Zulässigkeit der Speicherung, Übermittlung und Nutzung von Daten nach den allgemeinen Datenschutzvorschriften, u.a. nach § 28 BDSG				<b>3. Ebene</b> Nachrichteninhalte



## **ANLAGE 8**

### **Definitionen der sieben Gestaltungsgrundsätze gemäss DIN EN ISO 9241 Teil 10: (vgl hierzu Schneider 2000)**

#### *1. Aufgabenangemessenheit*

Ein Dialog ist aufgabenangemessen, wenn er den Benutzer unterstützt, seine Arbeitsaufgabe effektiv und effizient zu erledigen.

#### *2. Selbstbeschreibungsfähigkeit*

Ein Dialog ist selbstbeschreibungsfähig, wenn jeder einzelne Dialogschritt durch Rückmeldung des Dialogsystems unmittelbar verständlich ist oder dem Benutzer auf Anfrage erklärt wird.

#### *3. Erwartungskonformität*

Ein Dialog ist erwartungskonform, wenn er konsistent ist und den Merkmalen des Benutzers entspricht, z. B. seinen Kenntnissen aus dem Arbeitsgebiet, seiner Ausbildung und seiner Erfahrung sowie den allgemein anerkannten Konventionen.

#### *4. Steuerbarkeit*

Ein Dialog ist steuerbar, wenn der Benutzer in der Lage ist, den Dialogablauf zu starten sowie seine Richtung und Geschwindigkeit zu beeinflussen, bis das Ziel erreicht ist.

#### *5. Fehlertoleranz*

Ein Dialog ist fehlertolerant, wenn das beabsichtigte Arbeitsergebnis trotz erkennbar fehlerhafter Eingaben entweder mit keinem oder mit minimalem Korrekturaufwand seitens des Benutzers erreicht werden kann.

#### *6. Individualisierbarkeit*

Ein Dialog ist individualisierbar, wenn das Dialogsystem Anpassungen an die Erfordernisse der Arbeitsaufgabe sowie an die individuellen Fähigkeiten und Vorlieben des Benutzers zulässt.

#### *7. Lernförderlichkeit*

Ein Dialog ist lernförderlich, wenn er den Benutzer beim Erlernen des Dialogsystems unterstützt und anleitet.

## ANLAGE 9

Auszug einer persönlichen Mail „AW: Marktübersicht“ erhalten  
am 23.03.2003 um 23:02 Uhr von Reinhold Tripp <[reinhold.tripp@t-online.de](mailto:reinhold.tripp@t-online.de)>

“[...]

Leider kann ich dir auch nicht mit konkreten Zahlen dienen. Das hängt an mehreren Dingen.

1. Zuerst einmal müsste man definieren, was man alles zum Bereich der sozialen Arbeit zählt (Altenhilfe, Krankenhaus, Schule - die beiden letzteren in Gänze wohl nicht, aber auch in diesen Bereichen gibt es Krankenhaus- und Schulsozialarbeit). Oft ist es nicht einfach, Branchensoftware von Standardsoftware zu unterscheiden. Dies gilt vor allem für Programme für das Rechnungswesen.
2. Der Markt ist ziemlich im Umbruch - Softwarehäuser melden Insolvenz an oder fusionieren (Ohltec war beispielsweise im letzten Jahr wegen finanzieller Probleme nicht auf der ConSozial in Nürnberg).
3. Es besteht die eindeutige Tendenz, Komplettlösungen anzubieten. Beispielsweise hatte früher die Firma Micos drei Produkte auf dem Markt für unterschiedliche Bereiche. Dazu kam eine Vielzahl von Erweiterungsmodulen. Mittlerweile sind die zu einem Produkt vereint - und schon hat man statt drei nur noch ein Produkt. Die Tendenz zu Komplettlösungen wird für kleinere Softwarehäuser nur noch ein Nischendasein erlauben, weil sie nicht die Kapazitäten haben, solche Programme zu erstellen und vor allem wegen der sich ständig ändernden Rahmenbedingungen (Gesetzesänderungen, die von Bundesland zu Bundesland unterschiedlich sein können u. a.), aktuell zu halten.

[...]“

## ANLAGE 10

Auszug einer persönlichen Mail „RE: Bibliographie“ erhalten  
am 25.11.2002 um 00:36 Uhr von Reinhold Tripp <[reinhold.tripp@t-online.de](mailto:reinhold.tripp@t-online.de)>

„[...]“

> Warum klappt den eigentlich deine Diplomarbeit zum Thema Branchensoftware  
> wohl nicht?

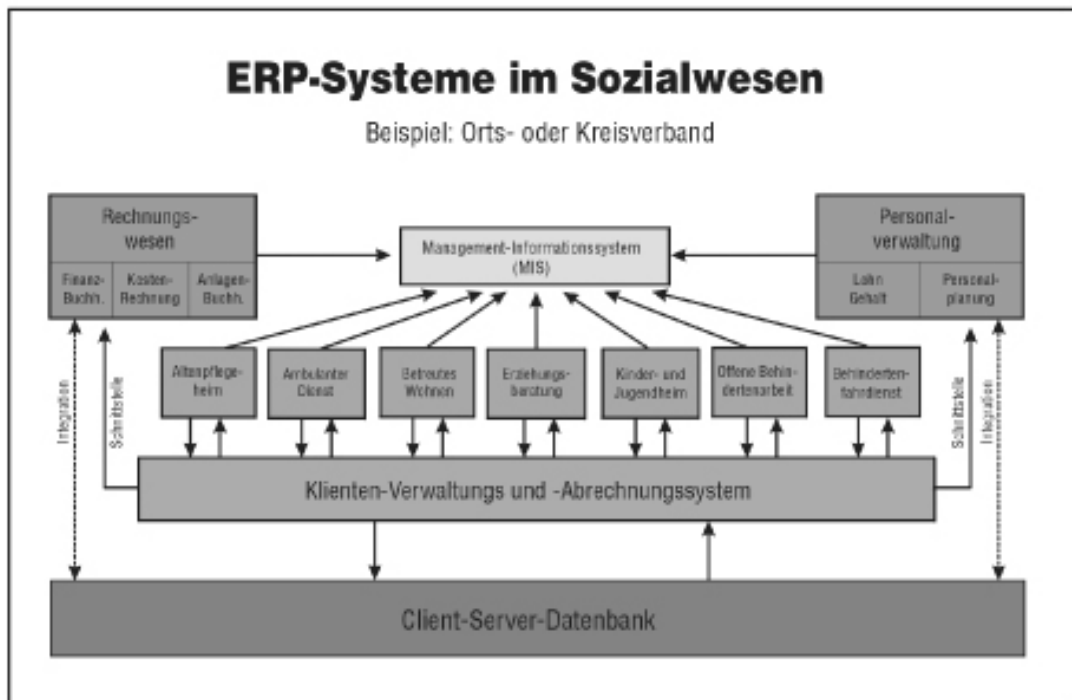
Vielleicht war's die falsche Taktik. Ich hatte geplant, nicht die Firmen  
in einem unpersönlichen Brief anzuschreiben, sondern auf die ConSozial  
nach Nürnberg zu fahren und dort direkt vorzusprechen. Dort habe ich nur  
Infobroschüren bekommen, aber keine Software.

Danach habe ich mit meinem Dozenten noch einmal vor vierzehn Tagen einen  
Versuch gestartet, mit Briefkopf von der Uni. In der letzten Woche habe  
ich mit den Firmen telefoniert, aber bislang habe ich nur zwei Voll-  
bzw. Demoversionen sicher. Weitere besteht die Aussicht, dass ich zwei  
weitere Programme entweder zur Verfügung gestellt bekomme bzw. in der  
Firma selbst vorgestellt bekäme.

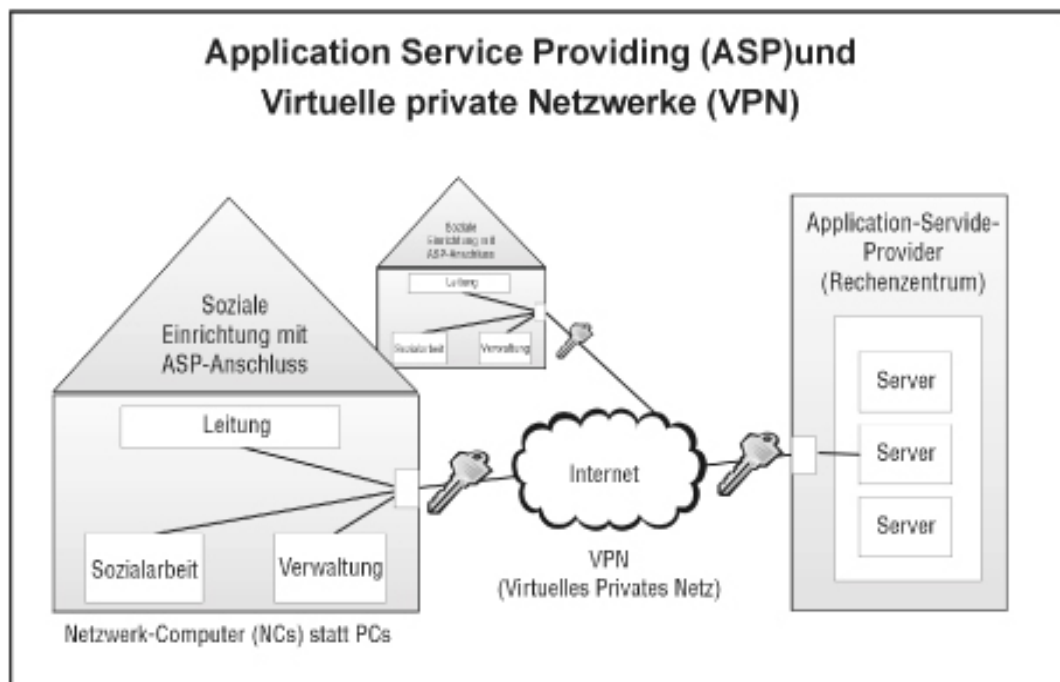
Das von mir angepeilte Ziel, einen Überblick über die auf dem Markt  
befindliche Software zu geben, ist mit dem mir zur Verfügung stehenden  
Material so nicht möglich.

Am kommenden Donnerstag muss ich mein Thema einreichen, es darf danach  
kein Komma mehr geändert werden. [...]“

# ANLAGE 11



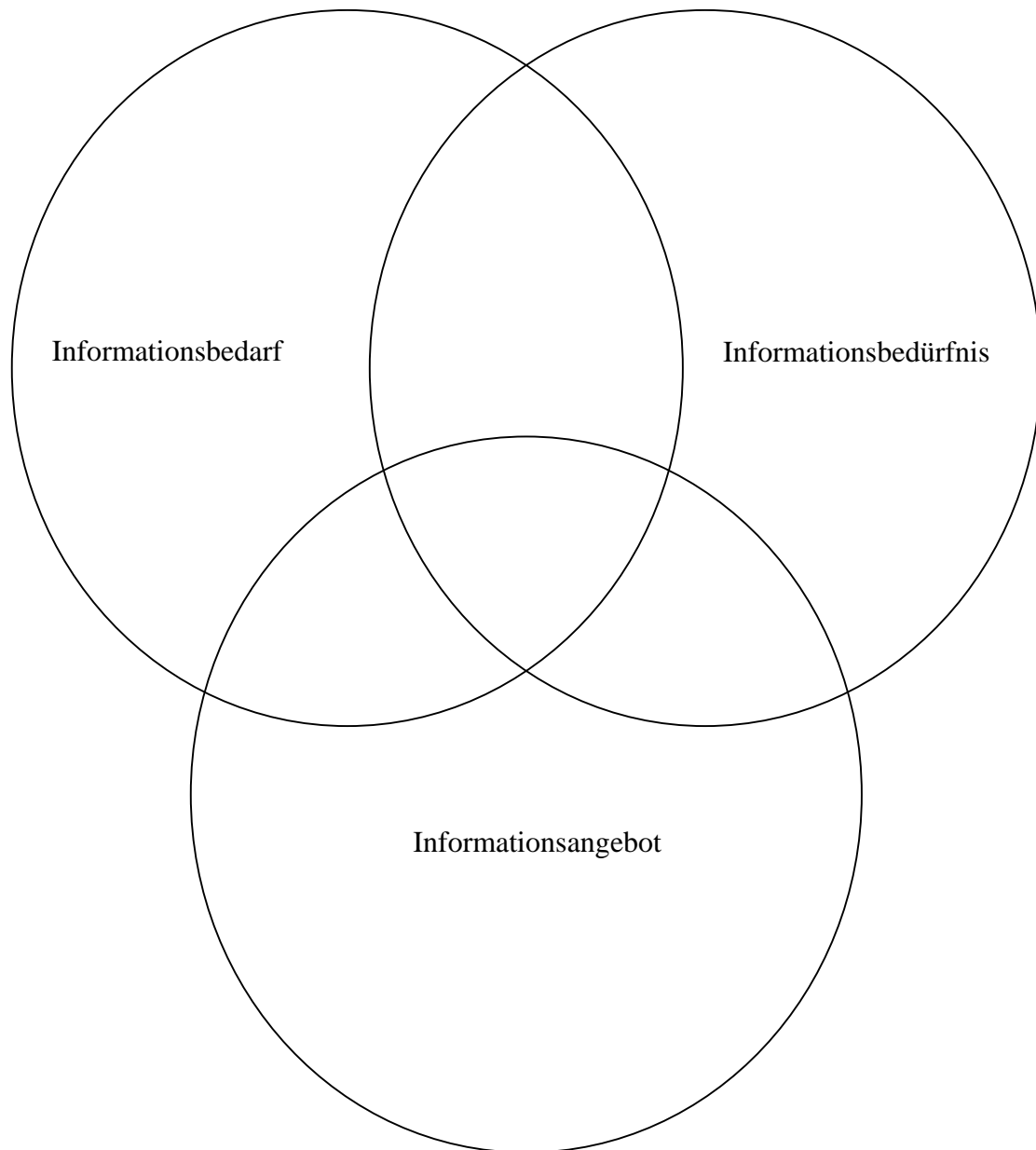
entnommen aus Kreidenweis 2002a: S. 5



(Abbildung 2: ASP)

entnommen aus Kreidenweis 2002a: S. 5

## ANLAGE 12



Abgrenzung von Informationsangebot, -bedarf und -bedarfnis,  
angelehnt an Jahnke 2002

## ANLAGE 12

Auszug einer persönlichen Mail „Re: Informationen zu Enith“ erhalten  
am 13.02.2003 um 22:39 Uhr von enith-ch/Vorstand <[enith-ch@bluewin.ch](mailto:enith-ch@bluewin.ch)>

„[...]

Enith-CH ist ein Verein mit dem Zweck, die Anwendung von Informatik-Technologien in der Sozialen Arbeit zu fördern und zu unterstützen. Die bis Mitte 2002 betriebene Geschäftsstelle führte Dokumentationen (bspw. zu SW für Sozialdienste, Klientdokumentationen usw.), diente als Auskunftsstelle und bot Kurse für die Internet-Nutzung an. Arbeitsgruppen beschäftigen sich mit Grundlagen für die Aktenführung (Minimalstandards für die Aktenführung in der Sozialarbeit, Ruth Brack 2002; ISBN 3-906413-19-5), zum Datenschutz und zu Qualitätsfragen. Es zeigte sich jedoch, dass die weitgehend freiwillig erbrachten Leistungen einer kleinen Gruppe nicht ausreichte, um die notwendige Tiefe und Kontinuität zu gewährleisten. Diese Erkenntnisse führten dazu, dass zur Zeit die Auflösung des Vereins enith-CH vorangetrieben wird (Auflösungsversammlung am 27. März). Es tut mir leid, Ihnen keinen anderen Bescheid geben zu können.

Mit freundlichen Grüßen

Philipp Weber

---

enith-ch

p.A. Philipp Weber

Feldheimstrasse 16

3600 Thun

Fon 033 222 63 64

Fax 033 222 63 92

[...]“

## ANLAGE 13

Auszug einer persönlichen Mail „Re: Informationen zu Enith“ erhalten  
am 14.02.2003 um 12:57 Uhr von Karsten Gorling <[gorling@asfh-berlin.de](mailto:gorling@asfh-berlin.de)>

„[...]

ENITH-D ist schon seit Jahren nicht mehr aktiv, ich koennte Ihnen also bei  
Bedarf hoechstens mit "historischen" Informationen weiterhelfen.

Ich habe leider auch keinen aktuellen Informationen ueber den Stand der  
Dinge bei ENITH-Europa.

Ich wuensche Ihnen auch ein schoenes Wochenende.

MfG,

Karsten Gorling

ASFH Berlin

ComZ

Tel.: (030) 99245216

Fax: (030) 99245245

E-Mail: [gorling@asfh-berlin.de](mailto:gorling@asfh-berlin.de)“

## **Eidesstattliche Erklärung**

Hiermit erkläre ich, Thomas Ley, dass die vorliegende Arbeit ohne fremde Hilfe angefertigt wurde und ich mich keiner anderen als der von mir angegebenen Literatur und Hilfsmittel bedient habe.

Diese Arbeit hat in gleicher oder ähnlicher Form noch keiner Prüfungsbehörde vorgelegen.

Mainz, den 10. April 2003

---

Thomas Ley

