

## Fachtagung

### Perspektiven der Sozialinformatik in Praxis, Forschung und Ausbildung

**9. und 10. März 2006**

Prof. Dr. Bernd Halfar / Prof. Dr. Jörg Desel / Prof. Helmut Kreidenweis

## Protokoll der Diskussionen

Das vorliegende Protokoll fasst wichtige Aspekte aus den Diskussionen der beiden Tagungsteile mit Teilnehmern aus der Sozialwirtschaft und von IT-Lösungsanbietern zusammen. Spezifische Sichtweisen der jeweiligen Gruppen werden im Text genannt.

### 1. Prozessmanagement und Schnittstellen

Der Vortrag von Herrn Käfer, IDS Scheer (bzw. am 2. Tag stellvertretend durch Prof. Halfar) löste intensive Diskussionen über den Entwicklungsbedarf für Prozessmanagement und die Abbildung von Geschäftsprozessen in IT-Systemen für die Sozialwirtschaft aus.

An beiden Tagen wurde mehrfach die Einschätzung geäußert, dass im Prozessmanagement noch viele Potenziale für die Sozialwirtschaft liegen. Gleichzeitig bildet es eine zentrale Voraussetzung für einen effizienzsteigernden IT-Einsatz. Vielfach ist hierzu noch Bewusstseinsarbeit bei Führungskräften der Sozialwirtschaft zu leisten. Sowohl praktisch als auch wissenschaftlich von Interesse ist es insbesondere, Formen zu entwickeln, die den Spezifiken fachlicher Prozesse der sozialen Arbeit gerecht werden. Die Meinungen darüber, in welchem Maße genuin sozialpädagogische Prozesse standardisierbar und in Software abbildbar sind, gingen jedoch auseinander.

Einen weiteren Diskussionsschwerpunkt bildeten die organisationsübergreifenden Prozesse etwa zwischen Leistungserbringern und Kostenträgern, die bislang erst selten von IT-Lösungen unterstützt werden. Hier mangelt es zum einen an einer einheitlichen Definition dieser Prozesse, zum anderen auch an standardisierten Formaten bzw. Schnittstellen für den Datenaustausch. Hierzu erscheint eine Einbeziehung weiterer Akteure wie des Gesetzgebers und der Kostenträger, des Medizinischen Dienstes oder der Heimaufsicht sinnvoll. Dabei gilt es, sowohl technische als auch organisatorische und politische Fragen zusammenzuführen und bei den Verantwortlichen ein entsprechendes Bewusstsein für die Problematik im Praxisalltag der Anwender und IT-Anbieter zu schaffen.

Bereits in dieser Diskussion wurde die interdisziplinäre Orientierung der Sozialinformatik deutlich: Sie ist mit Themen des Managements in sozialen Einrichtungen, der Sozialen Arbeit, der Angewandten Informatik und der Wirtschaftsinformatik verknüpft. Die Präsenz und Kooperation dieser Disziplinen an der Kath. Universität Eichstätt-Ingolstadt (KU) wird als Stärke der Verortung der Sozialinformatik an dieser Hochschule gesehen und soll zur interdisziplinären Weiterentwicklung des Faches in Lehre und Forschung genutzt werden.

Auch im weiteren Verlauf der Tagung zeigte die Diskussion, dass es kaum „reinrassige“ IT-Themen gibt; meist handelt sich um eine Mischung aus IT-, Fach- und Managementaspekten. Die Sozialinformatik kann dabei als Bindeglied zwischen verschiedenen disziplinären Bezugspunkten fungieren.

## **2. Hilfesysteme**

Der Vortrag über wissenschaftliche Erkenntnisse zu Hilfesystemen in Software von Frau Dipl.Psych. Iglizakis löste in beiden Teilnehmergruppen eine intensive Diskussion über Formen und Nutzen von Supportsystemen aus.

Auf der Anbieterseite wurde ein breites Spektrum an Konzepten deutlich, das von einer Investition von 50% der Entwicklungsressourcen in Hilfesysteme bis hin zum völligen Verzicht darauf und stattdessen intensiven persönlichen Support reicht.

Sichtbar wurde auch ein Bedarf der Praxis, die Bedienungshilfen für die Software mit organisationsspezifischen, fachlichen Arbeitshilfen zu verknüpfen. Mit solchen Systemen wurden vielfach sehr gute Erfahrungen gemacht, allerdings bedeutet das für die sozialen Organisationen einen hohen Aufwand, den insbesondere kleinere Träger nicht selbst leisten können. Hier wären softwareübergreifende Referenzmodelle und Austauschplattformen eine sinnvolle Unterstützung.

An dieser Stelle wurden auch Verbindungslinien zu Informations- und Wissensmanagement in der Sozialwirtschaft deutlich, da für Erarbeitung, Pflege und Repräsentation dieser Informationsbestände in Software Erkenntnisse aus diesen Bereichen sehr hilfreich sein können.

## **3. Sozialinformatik und IT in der Sozialwirtschaft**

Klärungsbedarf über Begriff und Inhalt der Sozialinformatik wurde dahingehend beantwortet, dass es in dieser neuen Disziplin um die verschiedenen Formen des Einsatzes von Informationstechnologie in sozialen Organisationen geht. Schwerpunkte werden an der KU dabei u.a. das IT-Management und der Einsatz branchenspezifischer Software-Produkte sein. Entsprechend der teilweise unscharfen Übergänge zwischen Sozialwirtschaft, Gesundheits- oder Bildungswesen kann und will auch die Sozialinformatik keine

eindeutigen Grenzziehungen vornehmen. Es wird vielmehr zu einem Austausch zwischen den verschiedenen Disziplinen wie Pflege-Informatik oder Medienarbeit kommen.

Diskutiert wurde hier auch eine Stärkung und Professionalisierung des IT-Managements in sozialen Einrichtungen. Es sollte darum gehen, Bewusstsein für die strategische Bedeutung der IT in den oberen Führungsebenen zu schaffen.

Teilnehmer aus der Sozialwirtschaft betonten auch, dass in den Einrichtungen oftmals mehr fachliches Know-how benötigt werde, um die eigenen Vorstellungen an die Software-Anbieter zu vermitteln. Insbesondere aus der Sicht kleinerer und mittlerer Einrichtungen ist auch Orientierungswissen über das Marktangebot, die Produktqualität und die Einsatzmöglichkeiten der Lösungen wünschenswert.

Insbesondere unter den Vertretern aus der Sozialwirtschaft wurden Fragen des Datenschutzes und der IT-Sicherheit diskutiert, da besonders in kleineren und mittleren Einrichtungen hier noch großer Entwicklungs- und Aufklärungsbedarf hinsichtlich technischer und organisatorischer Maßnahmen herrscht.

#### **4. Fachlicher Austausch und Kommunikation**

Die von Prof. Desel eingebrachte Idee zur Schaffung einer Community als Austauschplattform für IT-Verantwortliche in der Sozialwirtschaft und IT-Anbieter wurde von vielen Teilnehmern begrüßt. Hierbei sollten sowohl elektronische Medien als auch regelmäßige Treffen genutzt werden. Diskutiert wurde auch die Funktion einer Community zur Politikberatung bzw. zur gezielten Einflussnahme auf politische Prozesse. Es wurde dafür plädiert, eine Öffentlichkeit für sozialinformatische Themen zu herzustellen.

Zu einem konkreten Zuschnitt einer solchen Community gab es kein klares Meinungsbild, insbesondere was die Organisation der Mitgliedschaft der öffentlichen und freien Träger sowie der Anwender- und Anbieterseite betrifft.

Die Veranstalter nahmen diesen Wunsch auf und werden im Rahmen ihrer Möglichkeiten nach geeigneten Formen für eine solche Community suchen.

Die Gründung einer Community fand Befürwortung, die Definition derselben müsse aber noch genau geklärt werden: Anforderungen, welche gemeinsamen Maßnahmen sinnvoll seien, was an Gemeinsamen langfristig gefördert und wo Defizite abgebaut werden könnten. Dazu müsse klar werden, welchen Nutzen die einzelnen Mitglieder aus einer solchen Community ziehen könnten.

#### **5. Weitere Themen**

Als weitere mögliche bzw. wünschenswerte Themen für die Sozialinformatik an der KU wurden genannt:

- Risikomanagement im Bereich der IT
- Informations- und Wissensmanagement, auch speziell für Verbandsebenen
- Entwicklung eines Leitfadens IT-Management für Führungskräfte
- IT-Controlling, Kosten-Nutzen-Bilanz des Einsatzes von IT
- IT-Sicherheit und Datenschutz: Erarbeitung von Muster-Handreichungen für Mitarbeiter, Anpassung von Referenzmodellen an die Bedürfnisse der Sozialwirtschaft
- Übersicht über laufende bzw. abgeschlossene IT-Projekte in der Sozialwirtschaft in Deutschland/Bayern
- Lobbyarbeit für Position des IT-Leiters in sozialen Organisationen
- Wirtschaftliche Studien über die Branchenentwicklung

## 6. Masterstudiengang Sozialinformatik

Die Teilnehmer beider Tage begrüßten durchweg die Einrichtung eines Masterstudiengangs Sozialinformatik an der KU.

Unterschiedliche Auffassungen gab es teilweise darüber, ob dieser als Aufbau-, Konsekutiv- oder als Weiterbildungsstudiengang konzipiert werden soll. Ebenso ungeklärt blieb die Frage, ob der Master als Fachhochschul- oder als universitärer Studiengang organisiert werden sollte.

Geklärt werden müssen ferner die Zugangsvoraussetzungen und der modulare Aufbau.

Ein Teil der Teilnehmer plädierte für einen berufsbegleitenden Weiterbildungsstudiengang, da sich insbesondere bei heutigen Berufstätigen ein großer Nachholbedarf zeigt. Nachteilig könnte dabei jedoch sein, dass die meisten Träger ihren Mitarbeitern kaum noch längere Weiterbildungen finanzieren und Teilnehmer das Studium eben aus eigener Tasche finanzieren müssten.

Andere Teilnehmer konnten sich auch einen konsekutiven Studiengang vorstellen, da die Erfahrungen mit anderen neuen Studiengängen der vergangenen Jahre und Jahrzehnte zeigen, dass sich die Absolventen auf kreative Weise selbst Arbeitsplätze und -felder schaffen. Ein gutes Beispiel dafür ist etwa die Wirtschaftsinformatik, die mittlerweile längst etabliert ist und bei der eine dauerhaft hohe Nachfrage nach qualifizierten Absolventen herrscht.

Diskutiert wurde auch die Frage, wie viele Sozialinformatiker der Markt aufnehmen kann. In sozialen Einrichtungen wurden als potenzielle Arbeitgeber Unternehmensgrößen zwischen 500 und 1.000 Mitarbeitern diskutiert, ab der eine (Teilzeit-)Stelle für einen Sozialinformatiker sinnvoll ist. Auch besonders unter den Software-Hersteller wurde reges Interesse an Absolventen eines solchen Studienganges geäußert.

Bei der Entscheidung, ob und in welcher Form der Studiengang realisiert werden kann, spielen neben den genannten sachlichen Argumenten auch zahlreiche hochschulpolitische Faktoren eine gewichtige Rolle. In der Regel können Weiterbildungs-Master

schneller realisiert werden als (konsekutive) Aufbau-Studiengänge, da der Weiterbildungsbereich nicht deputatsrelevant ist, also sich nicht auf die Stellenstruktur und -finanzierung an der Hochschule auswirkt.

Angestrebt wird auch die Einrichtung eines Beirates aus Vertretern der Sozialwirtschaft und der Industrie, der die Hochschule bei der inhaltlichen Gestaltung des Studienganges berät und bei einer praxisnahen Ausrichtung der Ausbildung unterstützt. Ausdrücklich wurden die Teilnehmer auch eingeladen, sich als Lehrbeauftragte, mit Projektaufgaben oder Themen für Masterarbeiten an dem Studiengang zu beteiligen.

## **7. Zusammenfassung und Ausblick**

Prof. Halfar fasste die Diskussion zusammen und formulierte eine perspektivische Vision der Sozialinformatik an der KU in fünf Jahren:

- Eine elektronische Plattform dient als Informationsbörse für IT-Anbieter, Sozialwirtschaft und Studierenden zu Diplomarbeiten, Praktika usw., dank der eine erwünschte Wechselwirkung zwischen Praxis, Forschung und Ausbildung entsteht, von der alle Seiten profitieren.
- Auf einer jährlichen Tagung treffen sich Fachleute der Sozialinformatik, tauschen Ideen aus, stellen Projekte vor und informieren sich über neueste Entwicklungen.
- Der Masterstudiengang Sozialinformatik bildet im engen Austausch mit der Praxis Fachkräfte für soziale Organisationen und IT-Anbieter.
- Es gibt regelmäßige Summer-Schools für Vorstände und Geschäftsführer der Sozialwirtschaft mit Orientierungswissen für IT-Entscheidungen und Vermittlung von Bezügen zwischen Themen des Managements und der IT (Beispiel: Prozessmanagement).
- Zu ausgewählten Forschungsthemen könnten mit Mitteln aus der Sozialwirtschaft, von Seiten der IT-Anbieter oder mit öffentlichen Forschungsmitteln konkrete Projekte geplant und durchgeführt werden. Partner können dabei sowohl Verbände, Einrichtungen und staatliche Stellen, als auch gewerbliche IT-Anbieter sein. Die Forschungsthemen der Sozialinformatik können dabei verknüpft sein mit Themen wie Recht, Prozessen oder Verbandsentwicklung.
- Es gibt eine Fachzeitschrift bzw. ein periodisch erscheinendes Medium sowie eine Internet-Plattform zu aktuellen Themen der Sozialinformatik und zum fachlichen Austausch.
- Erstellt werden sollten regelmäßig aktualisierte Handreichungen aus Eichstätt, die den Einrichtungen und Trägern als „Handwerkszeug“ für ihre IT-Entwicklung dienen. Dazu gehören beispielsweise Hinweise zur Pflichtenheft-Erstellung, zur Nutzenmessung von IT-Investitionsentscheidungen oder ein Set von Referenzprozessen, die in einer „elektronischen Schublade“ bereit liegen und die auch der Software-Industrie zur Verfügung stehen.

Konkret stellt sich dabei freilich immer die Frage, wie die jeweiligen Aktivitäten finanziert werden. Zur Realisierung verschiedener Ideen ist sicherlich auch ein finanzielles Engagement der Sozialwirtschaft und der IT-Anbieter hilfreich und notwendig.

Die Veranstalter betonten nochmals, dass die Tagung bewusst auch als Einladung verstanden werden soll, mit der Sozialinformatik an der KU in Kontakt zu treten, wenn Themen für Diplomarbeiten, Projekte im Bereich Forschung und Entwicklung oder Möglichkeiten für Praktika gesehen werden.

Abschließend bedankten sich die Veranstalter für die offene und konstruktive Gesprächsatmosphäre sowie für die zahlreichen Anregungen aus dem Teilnehmerkreis. Für die Umsetzung vieler der genannten Punkte ist die KU auf die aktive Mitarbeit und Förderung durch die Organisationen der Sozialwirtschaft und die IT-Anbieter angewiesen.

In der Schlussrunde sowie in zahlreichen Einzelgesprächen am Ende der Tagung wurde nochmals deutlich, dass die Veranstaltung von allen Teilnehmern als bereichernd wahrgenommen wurde, dass zahlreiche Anregungen mitgenommen werden konnten und eine feste Verankerung der Sozialinformatik an der KU, verknüpft mit einem regelmäßigen, offenen Austausch unter den beteiligten Akteuren stark gewünscht wird.

Eichstätt, 27.03.2006

Prof. Helmut Kreidenweis / Prof. Dr. Bernd Halfar