

Fachhochschule
University of Applied Sciences

Oldenburg
Ostfriesland
Wilhelmshaven



Hrsg: Ch. Rudlof

**Tagungsbericht:
Sozialinformatik - Soziale Organisationen gestalten**

Fachhochschule Oldenburg, Ostfriesland, Wilhelmshaven
Fachbereich Sozialwesen
Mai 2004

Sozialinformatik- Soziale Organisationen gestalten.....	2
Christiane Rudlof.....	2
1. Einführung.....	2
2. Das Programm.....	3
Informationstechnologien in sozialen Organisationen - oder: Was ist eigentlich Sozialinformatik?	4
Prof. Helmut Kreidenweis.....	4
1. Von der EDV zur Informationstechnologie.....	4
2. Entwicklungslinien: Der IT-Einsatz im Sozialwesen.....	5
3. Die Zukunft: IT-Trends in der Sozialwirtschaft.....	6
4. Sozialinformatik - Ziele und Aufgaben einer neuen Disziplin.....	9
Sozialinformatik in der Ausbildung – Computerbildung von Studenten im Studiengang Soziale Arbeit	11
Kathrin Winkler	11
1. Die Entwicklung des Computereinsatzes im Sozialwesen und Konsequenzen für die Ausbildung	11
2. Zum Gegenstand einer Sozialinformatik als neue Teildisziplin	12
3. Ansätze einer Sozialinformatik im Bereich des Studiums der Sozialen Arbeit	12
4. Fazit.....	16
Der KiJuChat- Kinder- und Jugendberatung im Internet.....	17
Monique Hätzold	17
1. Warum ein Online-Angebot?.....	17
2. Vorteile der schriftlichen Kommunikation	18
3. Grenzen und Nachteile der schriftlichen Kommunikation.....	18
4. Der KiJuChat.....	18
5. Methoden	19
6. Statistiken	19
7. Konzeption	22
8. Abschluss/Kontakt.....	23
Webportal Sozialpsychiatrischer Verbund (Landkreis Aurich).....	23
Werner Holtmann.....	23
1. Hintergründe	23
2. Aufbau der Internetpräsenz	24
3. Derzeitiger Stand des Webportals.....	25
4. Zusammenfassung/Erfahrungen	26
Mehr ist anders - Projektpräsentation Jugendserver Niedersachsen	27
Sonja Reichmann.....	27
Entwicklung und Implementation eines HTML-basierten QM-Handbuchs in einem Krankenhaus der Schwerpunktversorgung.....	28
Sigrid Busch, Jörg Spanjer	28
1. Qualitätsmanagement als Kommunikations-Aufgabe	28
2. Entwicklung einer hausspezifischen Intranet-Plattform.....	30
3. Die „Haus-Lösung“ als kybernetischer Prozess.....	34
4. Der Wunsch nach mehr: Entwicklung von Spin-Offs.....	35
5. Schlussbemerkungen	35
Die soziale Bedeutung von regionalen Clustern verstehen und managen- Eine Referenzarchitektur für ein Clusterinformationssystem	35
Jochen Müller, Holger Klus, Paul Müller.....	35
1. Einleitung	35
2. Regionale Cluster und Netzwerke.....	36
3. Grundlagen	37
4. Ein XML-basiertes Cluster-informationssystem	39
5. Ausblick.....	40
6. Acknowledgements	40

Sozialinformatik- Soziale Organisationen gestalten

Christiane Rudlof

1. Einführung

Am 14. 5. 2004 fand an der Fachhochschule Oldenburg, Ostfriesland, Wilhelmshaven eine Tagung zum Thema Sozialinformatik statt.

Wie in anderen Bereichen auch (Wirtschaftsinformatik, Medizininformatik, Medieninformatik usw.) bildet sich in den letzten Jahren eine Disziplin heraus, die sich den speziellen Anforderungen und der Informationsverarbeitung im System sozialer Dienstleistungen widmet. Damit sind sowohl fachliche, als auch organisatorische und ökonomische Aspekte gemeint.

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

Auch in sozialen Einrichtungen und Verbänden wird Software zur Unterstützung der Geschäfts- und Arbeitsprozesse eingesetzt, wie z.B. das Controlling, die Hilfebedarfsplanung oder die Pflegedokumentation. Im Einleitungsreferat zur Tagung betonte Prof. Kreidenweis von der Fachhochschule Neubrandenburg das dies weitreichende Auswirkungen auf die Organisationen habe, in denen Software-Lösungen eingesetzt werden.

Der Markt umfasst ungefähr 178 Softwarehersteller mit 339 Produkten hat Thomas Ley vom Pädagogischen Institut der Johannes- Gutenberg-Universität, einer der Referenten, ermittelt.

Ein Bericht über die Disziplin der Sozialinformatik selbst, war Gegenstand eines vertiefenden Vortrages¹, der durch Ergebnisse einer Untersuchung in einem Studiengang Sozialinformatik in Süddeutschland untermauert wurde.

Da der Zugang zur Informationstechnologie für Menschen immer bedeutsamer wird, um vollständig an den gesellschaftlichen Entwicklungen teilnehmen zu können, befasste sich ein weiterer Beitrag mit dem Einsatz von Open source (frei zugänglich) Software für die Gestaltung eines Computercafes an einer Schule.

Schwerpunkt der Tagung waren Berichte über praktischen Einsatz von Informationstechnologien im Bereich sozialer Arbeit. Vom Qualitätsmanagement im Krankenhaus, über die Optimierung örtlicher Sozialpolitik durch überinstitutionelle Fallsteuerung bis zu verschiedenen Webportalen.

Die Vorstellung von drei Webportalen zur Unterstützung Hilfesuchender unterschiedlicher Zielgruppen zeigte das breite Feld des Einsatzes von Informationstechnologien im Bereich sozialer Arbeit. Zum einen wurde der Landesjugendserver Niedersachsen vorgestellt, ein Portal für die Zielgruppe der in der sozialen Arbeit Beschäftigten und für ihre Klienten. Zum zweiten wurde ein Kinder- und Jugendchat vorgestellt, welcher von ehemaligen Studenten der Fachhochschule Oldenburg, Ostfriesland, Wilhelmshaven mit großer Kompetenz und Verantwortungsbewusstsein betrieben wird. Last but not least wurde ein Portal des Sozialpsychiatrischen Dienstes des Gesundheitsamtes Aurich vorgestellt.

Veranstaltet wurde die Tagung vom Fachbereich Sozialwesen der Fachhochschule Oldenburg, Ostfriesland, Wilhelmshaven zusammen mit Fachgruppe *EMISA* (Entwicklungsmethoden für Informationssysteme und deren Anwendung), einer Arbeitsgruppe der „Gesellschaft für Informatik e.V.“ (kurz: GI, Berufsverband der Informatiker).

Die Tagung war Teil einer Serie von Veranstaltungen zum Rahmenthema "Corporate Development. Konzepte - Methoden - Systeme".

Nähere Infos: **www.emisa.org**

Ausgewählte Beiträge sind Gegenstand dieser Veröffentlichung.

Die Folien aller Vorträge des Workshops Sozialinformatik sind auf der Website **<http://www.fh-oow.de/sowe/fachtagungen/>** zum Download bereitgestellt.

¹ Wegen Erkrankung der Referentin wurde dieser Vortrag nicht „live“ gehalten.

2. Das Programm

Nr.	Referent/in	Firma / Institut / Hochschule	Thema
1	Christiane Rudlof	FH OOW Fachbereich Sozialwesen	Eröffnung der Veranstaltung / Organisatorisches
2	Prof. Dr. Werner Heckler	FH OOW	Grußwort des Vizepräsidenten der Fachhochschule
3	Dr. Irene Maucher	Telekom	Einführung in die EMISA- Workshop Reihe
4	Prof. Helmut Kreidenweis	FH Neubrandenburg, KIconult	IT in sozialen Organisationen- oder Sozialinformatik- was ist das eigentlich?
5	Thomas Ley	Universität Mainz	Eine Sozialinformatik zweiter Ordnung - Politische und gesellschaftliche Implikationen der neuen Teildisziplin
6	Katrin Winkler	FH Nürnberg	Sozialinformatik in der Ausbildung. Computerbildung von Studenten im Studiengang Soziale Arbeit
7	Christian Borowski	Lehrer und It- Management an einer Schule	Zugänge schaffen mit Open Source Software - Einrichtung eines Computercafes mit Linux
8	Sonja Reichmann	Landesjugendring Niedersachsen	Konzeption und Realisierung der Plattform www.jugendserver-niedersachsen.de
9	Werner Holtmann Dipl.Päd.	Landkreis Aurich	Aufbau eines Webportals www.sozialpsychiatrischer-verbund.de
10	Monique Hätzhold	Verein KiJuChat	www.kiJuChat.de
11	Sigrid Busch, Dipl.-Ing., Jörg Spanjer, MA	Busch Management Beratung im Gesundheits- und Sozialwesen, Varel	Entwicklung und Implemetierung eines HTML-basierten QM-Handbuchs in einem Krankenhaus der Schwerpunktversorgung
12	Stephan Idel	prosozial gmbh	IT-Vision Soziale Stadt. Optimierung örtlicher Sozialpolitik durch überinstitutionelle Fallsteuerung. Konzeptionen und Erfahrungen aus deutschen Großstädten aus Sicht der Softwareentwicklung
13	Jochen Müller, Dipl.-Wirtsch.-Ing.	TU Kaiserslautern Departement of Computer Science	Die soziale Bedeutung von regionalen Netzwerken und Clustern

Informationstechnologien in sozialen Organisationen - oder: Was ist eigentlich Sozialinformatik?

Prof. Helmut Kreidenweis

Der Titel dieses Einleitungsvortrags könnte vermuten lassen, dass IT in sozialen Organisationen und Sozialinformatik das gleiche sind, oder zumindest doch so selbstverständlich zusammengehören wie die Henne und das Ei. Damit sind wir natürlich gleich bei der berühmten Frage, wer von beiden denn zuerst da war - die IT-Nutzung im sozialen Bereich oder die Sozialinformatik? – Die Antwort darauf ist im Unterschied zur Henne-Ei-Frage recht einfach: erst nachdem etwa 20 Jahre in sozialen Organisationen mit Computern und Software gearbeitet wird, beginnt sich nun diese Disziplin mit Namen Sozialinformatik zu formen.

Genau besehen, handelt dieser Vortrag also von zweierlei Dingen:

- Erstens vom Blick auf die Praxis des Einsatzes von Informationstechnologie in sozialen Organisationen: seine Entwicklungsgeschichte, seinen gegenwärtigen Stand und wichtige Entwicklungstrends.
- Zweitens - nachdem Sozialinformatik ja ganz oben im Titel dieser Veranstaltung steht – möchte ich mich kurz diesem Begriff und seinem Gegenstand zuzuwenden. Ich will dabei versuchen zu klären, was eigentlich – um im Bilde zu bleiben – unter dieser eben frisch aus dem Ei schlüpfenden - Fachdisziplin zu verstehen sein könnte und was aus meiner Sicht ihre wichtigsten Aufgaben und Ziele sind.

Wenn ich auf das sehr vielgestaltige Programm des heutigen Tages blicke, erscheint mir eine Vorbemerkung wichtig: Das, was als „Sozialer Sektor“ oder wie immer bezeichnet wird, ist extrem vielgestaltig und kaum mehr überblickbar. Ich beziehe mich in den nachfolgenden Ausführungen auf die Bereiche, die man als „Mainstream“ bezeichnen könnte. Also, die Arbeitsfelder, in denen etwa 80-90 Prozent der professionellen Sozialen Arbeit stattfindet. Es sind dies die ambulanten, teilstationären und stationären Einrichtungen der Jugend-, Familie-, Behinderten-, Alten- und Gefährdetenhilfe. Eine bewusste Grenzlinie ziehe ich hier auch zum Gesundheitswesen, auch wenn es natürlich Überschneidungen, etwa in der Altenhilfe, Suchtkrankenhilfe oder Rehabilitation gibt.

1. Von der EDV zur Informationstechnologie

In der Praxis der Sozialen Arbeit wird häufig noch immer von der „EDV“, also der elektronischen Datenverarbeitung gesprochen. Nimmt man einschlägige Computerzeitschriften zur Hand oder spricht man mit Computerleuten aus der Wirtschaft, ist dort fast nur noch von Informationstechnologie oder kurz: IT die Rede. Warum nun dieser neue Begriff? Ist er wieder nur eines dieser vielen Modewörter des Computer-Marketings oder steckt mehr dahinter? – Der Begriffswandel von der EDV zur IT markiert einen technologischen Paradigmenwechsel, der - so mein Eindruck - noch nicht überall in der Sozialen Arbeit angekommen zu sein scheint.

Die Wurzeln des EDV-Begriffes liegen in den 70er und 80er Jahren und steht für eine lange Zeit vorherrschende Anwendungsform der Computertechnik: die regelgeleitete Verarbeitung und Speicherung größerer Mengen von Zahlen oder Stammdaten. Im sozialen Sektor waren und sind dies beispielsweise Pflegesätze, Erlöse, Namen oder Adressen von Klienten und Mitarbeitern. Ziel und Inhalt dieser Technikanwendung war eine möglichst weitgehende Automatisierung wiederkehrender Arbeitsroutinen. Zum Beispiel in der Leistungsabrechnung, Finanzbuchhaltung oder Lohn- und Gehaltszahlung.

Diese Art der Computeranwendung hat zweifellos auch heute noch ihre Bedeutung. In den letzten Jahren sind jedoch andere Nutzungsformen hinzugekommen, die weit über klassischen EDV hinausgehen. Die Computersysteme haben sich zu komplexen Informations-, Kommunikations- und Steuerungsinstrumenten gewandelt. Schon heute unterstützen sie zahlreiche wichtige Geschäftsprozesse in sozialen Einrichtungen und Verbänden wie beispielsweise das Controlling, die Hilfebedarfsplanung oder die Pflegedokumentation. Jenseits der Verarbeitung klassischer Daten geht es dabei vor allem um die Generierung, Bereitstellung, Selektion oder Übermittlung von Informationen unterschiedlichster Art und auch um die technik-gestützte Entscheidungsfindung.

Damit vollzieht die Sozialwirtschaft langsam, aber mittlerweile doch spürbar einen Prozess nach, der vor allem in größeren Wirtschaftsunternehmen bereits seit den 90er Jahren zu beobachten ist: Dort

bilden IT-Lösungen mit einer großen Anwendungsbreite und -tiefe heute praktisch alle wichtigen Geschäftsprozesse ab. Sie sind dort zu einem unverzichtbaren Faktor für Effizienz und Output des gesamten Unternehmens geworden. Ohne diese zentralen Informationsquellen sind strategische und operative Entscheidungen in Unternehmen kaum mehr denkbar.

Diese veränderte Form des Einsatzes von Informationstechnologie hat weitreichende Auswirkungen auf die Organisationen, in denen sie eingesetzt werden: Während die klassische EDV nur administrative Vorgänge wie die Erstellung einer monatlichen Leistungsabrechnung 1:1 in einem Computersystem abgebildet, so ist heute auch in der Sozialwirtschaft eine Vielzahl fachlicher Arbeitsprozesse von den informationstechnologischen Innovationen betroffen. Dabei geht es um weit mehr als Automatisierung von Routinen: Fragen der Planung oder Dokumentation von Hilfen, der Kommunikationskultur oder Formen von Führung und Zusammenarbeit sind unmittelbar davon betroffen.

Damit sind wir bereits mitten in einer Diskussion, die natürlich nicht nur soziale Organisationen tangiert. Auch in der klassischen Informatik beginnt man verstärkt über das komplexe Zusammenwirken von Mensch, Organisation und Technik nachzudenken. Es geht um das Verständnis und die bewusste Gestaltung sozio-technischer Systeme, die sich ja insbesondere die Initiatoren dieser Fachtagung auf die Fahnen geschrieben haben.

Doch zurück zum sozialen Bereich: Der verstärkte Einsatz von Informationstechnologie im eben beschriebenen Sinne verlangt hier eine ganz neue Denkweise. Bislang ist es in sozialen Organisationen vielfach üblich, Entscheidungen, die „irgendetwas mit Computern“ zu tun haben, an nachgeordnete MitarbeiterInnen oder Stellen zu delegieren. Bei der „alten“ EDV war dies auch gut, möglich, schließlich ging es ja nur um das Fragen des „wie“ und nicht um das „was“. Heutige IT-Entscheidungen sind jedoch viel grundsätzlicherer Natur und damit elementare Managementaufgabe. Hier geht es beispielsweise darum, welche Steuerungsinformationen die Führungsebene wann und wie zeitnah benötigt, wie die Informations- und Kommunikationskultur der Einrichtung künftig gestaltet werden soll, oder wie Falldokumentation, Akten oder Statistiken künftig geführt werden sollen und wozu die Erkenntnisse daraus genutzt werden sollen. Kurz: es geht um die Um- und Neugestaltung von Kernprozessen sozialer Organisationen und dies ist eine elementare Führungsaufgabe. Oder umgekehrt gesprochen: wer umfassende IT-Lösungen einführen will und nicht zu teilweise radikalen Änderungen der Geschäftsprozesse bereit und in der Lage ist, der erleidet mit hoher Wahrscheinlichkeit dabei Schiffbruch und verschenkt die erwarteten Effizienzgewinne.

2. Entwicklungslinien: Der IT-Einsatz im Sozialwesen

Um diese eben angerissenen Entwicklungen besser verstehen zu können, ist es hilfreich, kurz auf die bisherige Entwicklungsgeschichte der IT in der Sozialwirtschaft zu blicken. Ich will mich dabei vor allem auf die fachspezifischen IT-Lösungen konzentrieren, weil diese den größten Einfluss auf die Gestaltung und den Output sozialer Organisationen haben.

Beim IT-Einsatz in der Sozialwirtschaft kann man drei Entwicklungsphasen unterscheiden. In der Praxis gehen diese Phasen natürlich fließend ineinander über oder werden durch teilweise erhebliche Ungleichzeitigkeiten in unterschiedlichen Arbeitsfeldern oder zwischen großen und kleinen Einrichtungen überlagert.

In der ersten Phase von Mitte der 80er bis Mitte der 90er Jahre standen vor allem Verwaltung und Abrechnung – also die klassische EDV – im Vordergrund. Zunächst wurden auf Basis der Betriebssysteme MS-DOS oder UNIX Software-Lösungen entwickelt, die allein schon aufgrund ihrer rein textorientierten Benutzeroberflächen kaum für Fachkräfte aus der Sozialen Arbeit oder Pflege geeignet waren. Primäre Einsatzfelder waren größere stationäre Einrichtungen der Alten- oder Behindertenhilfe sowie die ambulante Pflege.

Die zweite Phase von Mitte der 90er Jahre bis etwa zur Jahrtausendwende brachte zweierlei Entwicklungen: Zum einen wurden vermehrt Zusatzfunktionen oder eigenständige Programme für die fachliche Arbeit wie Pflegeplanung oder Falldokumentation entwickelt. Zum anderen ging der Trend hin zu differenzierteren Statistik-Optionen und betriebswirtschaftlichen Funktionalitäten. Beide Entwicklungsrichtungen hängen insofern miteinander zusammen, als dass vielfach erst die softwaregestützte Arbeit auf der fachlichen (operativen) Ebene hinreichend differenzierte und valide Daten für statistische oder betriebswirtschaftliche Auswertungen liefert.

Die dritte Phase, die etwa mit der Jahrtausendwende begann, ist vor allem von einer Integration einzelfallbezogener Planungs- und Evaluationsfunktionen in die Fachsoftware gekennzeichnet. Bis dato beschränkten sich Fachprogramme weitgehend auf die nachgehende Dokumentation sozialer Arbeit, heute werden verstärkt etwa Module für die Hilfe- und Erziehungs- oder Hilfebedarfsplanung angeboten und eingesetzt die deutlich weiter in die fachliche Arbeit hineinreichen.

Zwei Welten: Fachsoftware und Internet

Während der zweiten Phase setzte parallel zur Anwendung von Fachsoftware auch die Nutzung des Internet in Sozialen Organisationen ein. Zunächst war abgesehen von primär marketing-orientierten Websites und einzelnen Projekten von Hochschulen kaum eine wirklich fachlichspezifische Nutzung des Mediums erkennbar. Gegen Ende der 90er Jahre bildeten sich dann ähnlich das volle Nutzungsspektrum heraus: von fachspezifischen Mailinglisten über diverse Informationsangebote bis hin zu Fachportalen. Ferner begannen sich sozialarbeitsspezifische Nutzungsformen wie Online-Beratung oder lebensweltorientierte Auskunftssysteme über soziale Dienstleistungen zu entwickeln.

Obwohl sich die Nutzung des Internets in den vergangenen Jahren enorm ausgeweitet und ausdifferenziert hat, sind bis heute erst wenige IT-Lösungen für die Soziale Arbeit zu finden, die Fachsoftware und Internet-Nutzung konsequent integrieren. So verfügen derzeit beispielsweise zahlreiche Fachprogramme zwar über Einrichtungs- oder Angebotsdatenbanken. Diese sind bei Auslieferung der Software jedoch leer und müssen von den Anwendern selbst erst mühsam gefüllt werden. Andererseits existieren im Internet zahlreiche Angebote mit Informationen zur Infrastruktur sozialer Einrichtungen in bestimmten Regionen oder Ländern. Beides steht derzeit jedoch aus verschiedenen Gründen noch weitgehend unvermittelt nebeneinander, eine Vernetzung steckt erst in den Anfängen und man darf gespannt sein, was sich da noch entwickelt.

3. Die Zukunft: IT-Trends in der Sozialwirtschaft

Damit wären wir schon beim nächsten Punkt meines Vortrages, den Zukunftstrends. Aus meinen bisherigen Ausführungen ist schon deutlich geworden, dass Neuentwicklungen der Informationstechnologie im sozialen Bereich zumeist erst mit einiger Verzögerung greifen. Ein Grund dafür dürfte in der geringeren Veränderungsdynamik im Vergleich zu manch anderen Wirtschaftsbranchen liegen, auch wenn diese Dynamik in der Sozialwirtschaft derzeit stark steigt und vielleicht sogar die manch anderer Wirtschaftszweige überholt. Andere Gründe sind sicherlich das begrenzte Volumen der nationalen Märkte sowie die vergleichsweise niedrigen Gewinnmargen für Anbieter, die bis dato fast ausschließlich Klein- und Mittelbetriebe sind.

Ich denke jedoch, dass der Wandel hin zu tendenziell offeneren, flexibleren und stärker vernetzten Dienstleistungsstrukturen wird auch das Entwicklungstempo der fachspezifischen IT-Lösungen in naher Zukunft beschleunigen. Hier einige Aspekte dieser künftigen Entwicklungen, die mir besonders bedeutsam erscheinen:

Orientierung am Arbeitsprozess

Sieht man sich die bisher für soziale Organisationen entwickelte Software an, so stellt man fest, dass sie weitgehend entlang der Datenverarbeitungslogik entwickelt wurde. Typische Merkmale dafür sind Programmstrukturen, die datentechnisch verwandte Funktionen in Auswahlmenüs gruppieren. Um beispielsweise alle Aufnahmedaten eines Klienten erfassen zu können, müssen Bildschirmmasken aus verschiedenen Menüs einzeln geöffnet und bearbeitet werden. Der Nutzer muss sich durch mehrere Auswahlmenüs für KlientInnen, Kostenträgerinformationen oder Leistungsverzeichnisse hangeln. Dies bedeutet für ihn einen hohen Lernaufwand, es ist es zeitraubend und birgt die Gefahr, dass manche Eingaben schlicht vergessen werden. Künftige IT-Lösungen werden sich dagegen verstärkt an den tatsächlichen Arbeitsabläufen in sozialen Einrichtungen orientieren. Aufnahme- oder Überleitungsprozesse können so zum Beispiel durch Prozess-Assistenten begleitet werden, die alle für den jeweiligen Prozess notwendigen Eingabefelder und -masken in der entsprechenden Reihenfolge bereitstellen und beispielsweise jeweils passende Checklisten oder Rechtsinformationen anbieten.

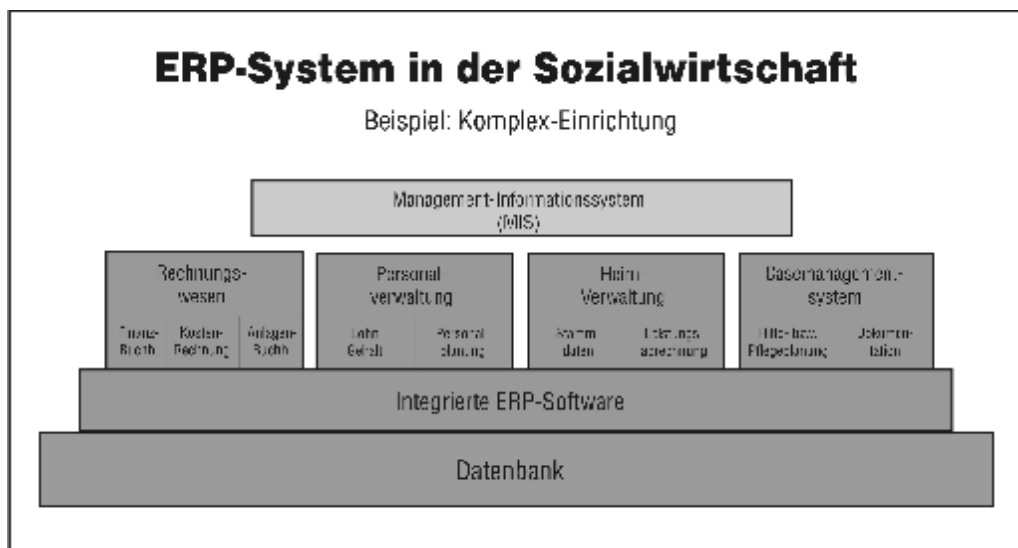
Software-Integration und Customizing

Die meisten der bisher angebotenen Programme sind zumeist auf eines oder wenige verwandte Arbeitsfelder spezialisiert und kaum in anderen Feldern einsetzbar. Ihre Daten-, Menü- und

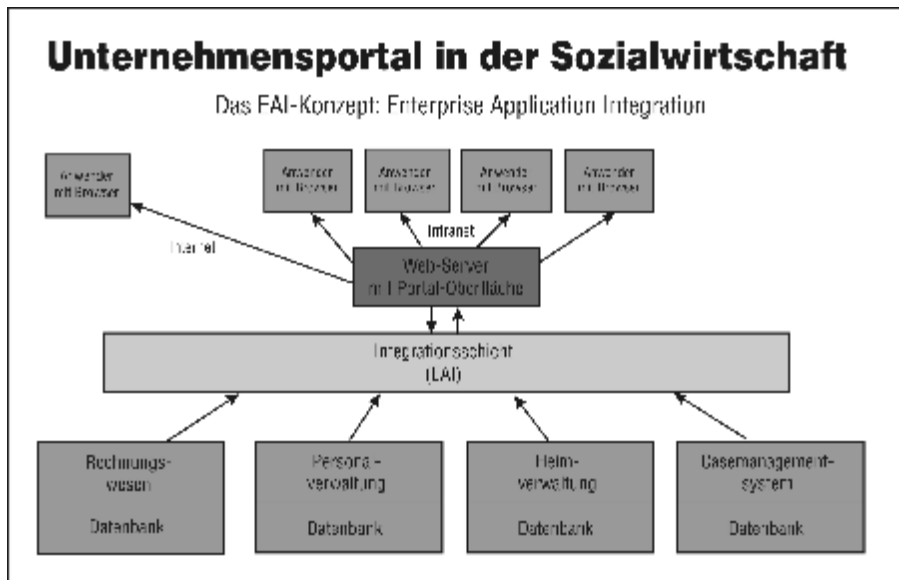
Maskenstrukturen wurden bei der Programmierung festgelegt und waren auf Anwenderseite kaum veränderbar. Die Anbieterkonzentration im Sozialmarkt und die steigenden Anforderungen an die betriebswirtschaftliche Steuerung machen es immer mehr notwendig, die verschiedenen Tätigkeitsgebiete der Träger wie Altenhilfe, Jugendhilfe oder Suchthilfen mit einheitlichen Benutzeroberflächen und Datenbanksystemen zu integrieren. Ziel ist es dabei, arbeitsintensive Mehrfach-Eingaben von Daten zu vermeiden. Zugleich sind konsistente und zeitnahe Auswertungen möglich: jedes Datum wie z.B. Name und Anschrift eines Klienten existiert im System nur ein einziges mal und Auswertungen wie die Zahl der aktuell betreuten KlientInnen können in einem einzigen Arbeitsschritt gewonnen werden.

Die Integration der unterschiedlichen Arbeitsfelder und die konsequente Arbeitsprozess-Orientierung erfordern natürlich eine hohe Flexibilität der Software. Die Programmgenerationen der Zukunft werden verstärkt dem Customizing-Konzept folgen, das eine wesentlich weitergehende Anpassungen ermöglicht, ohne in den Programmcode selbst eingreifen zu müssen. So können hier beispielsweise Eingabemasken, Datenfelder oder Abrechnungsmodelle frei definiert werden.

Mit den eben beschriebenen Trends wird im Sozialbereich eine Entwicklung nachvollzogen, die in vielen großen Wirtschaftsunternehmen mit der Einführung von sogenannten ERP-Systemen bereits seit den 90er Jahren zu beobachten ist und mittlerweile auch in mittelständische Firmen Einzug hält. Der Begriff ERP (Enterprise Resource Planning) bezeichnet Softwarelösungen, die den gesamten betrieblichen Ablauf steuern und alle benötigten Funktionen in einem System bereitstellen. Durch die Integration aller Kernbereiche des Unternehmens ist eine ERP-Lösung zugleich Basis für Controlling und Management-Information.



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



Wie wird es nach diesen Schritten weiter gehen? Ein Blick in die gewerbliche Wirtschaft könnte uns darüber Aufschluss geben. Dort konzentrierte man sich zunächst auch auf die eben beschriebenen innerbetriebliche Abläufe. Seit dem großen Internet-Boom Ende der 90er Jahre wurden dort immer mehr die betriebsübergreifenden Wertschöpfungsketten mit Lieferanten, Abnehmern und anderen Geschäftspartnern in den Blick genommen. Dies sieht man daran, dass mittlerweile alle ERP- und EAI-Lösungen für die Wirtschaft internetfähig sind und Prozesse wie Bestellungen, Aus- und Einbuchung in den Lagerbeständen, Rechnungsstellung und Verbuchung im Rechnungswesen abdecken.

Ich halte es für sehr wahrscheinlich –und Ansätze sind bereits vorhanden, dass sich der IT-Einsatz in der Sozialwirtschaft ebenso auf die organisationsübergreifenden Wertschöpfungsketten ausdehnen wird.. Beispiele dafür wären die Beantragung und Genehmigung von Leistungen sowie deren Abrechnung mit den Kostenträgern, die Vermittlung und Überleitung von KlientInnen zwischen verschiedenen Hilfeformen und Anbietern sozialer Dienstleistungen oder das Berichtswesen zur Steuerung der regionalen Angebotsstrukturen seitens der entsprechenden kommunalen oder staatlichen Stellen.

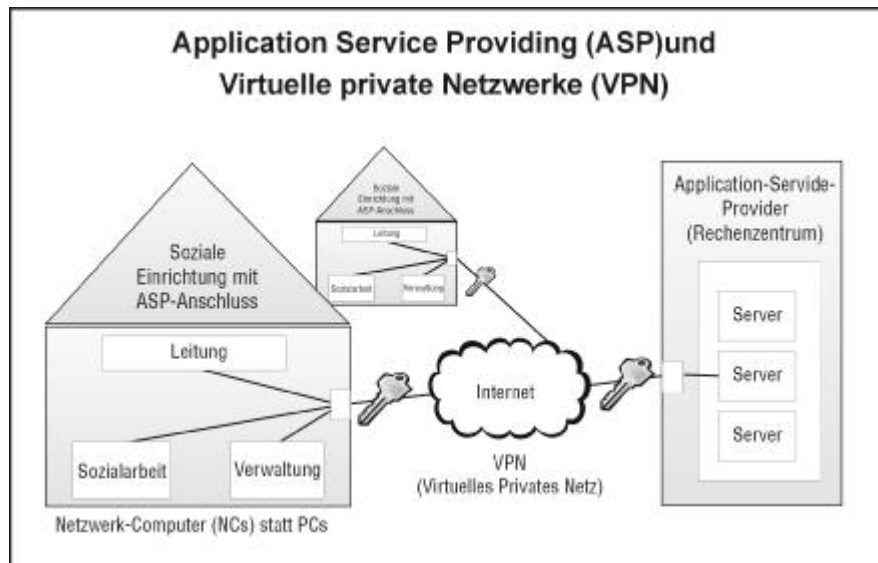
Internetbasierter Software-Einsatz

Die größte technische Umwälzung seit der massenhaften Verbreitung von PCs wird künftig die Integration klassischer Software-Programme mit der Internet-Technologie bringen. Diese Entwicklung ist in einer Reihe von Anwendungsbereichen in der Wirtschaft bereits voll im Gange und wird mit hoher Wahrscheinlichkeit auch in der Sozialwirtschaft greifen.

Wurde Software bislang in der Regel in lokalen Netzwerken eingesetzt, so werden künftige Programme verstärkt mit sogenannten Web-Clients ausgestattet. Die Bedienung erfolgt dabei vollständig über einen Internet-Browser, Programme und Daten liegen auf einem zentralen Server. Damit ist zum einen ein fast völlig ortsunabhängiger Zugang möglich und es lassen sich auch einrichtungsübergreifende Arbeitsprozesse damit deutlich besser abbilden.

Der Zugriff durch den Nutzer erfolgt über internet-basierte Virtuelle Private Netzwerke (VPN), die die Daten vor Fremdzugriffen schützen. In solchen VPNs sind beispielsweise auch Zugriffe per Laptop und Mobilfunkverbindungen integrierbar, die auch bei Hausbesuchen oder während der Hilfeplankonferenz im Heim einen Datenzugriff ermöglichen.

Auf der Basis dieser Technologie ist es auch möglich, denn kompletten Betrieb der zentralen Programme in ein gewerblich oder verbandlich betriebenes Rechenzentrum auszulagern. Dienstleister, die dies anbieten werden Application Service Provider (ASP) genannt. Die Vorteile dieses Konzeptes liegen vor allem in der weitgehenden Befreiung der sozialen Organisationen von der technischen Systemadministration.



Spätestens bei diesem Konzept erreicht die IT einen extrem hohen Grad der Abstraktheit. Die Daten sind nicht mehr „nur“ rein elektronisch, also nicht mehr physisch fassbar. Auch die Datenhaltung selbst wird völlig abstrakt und der Einzelne weiß nicht mehr, ob seine Daten nun auf einem Server auf Honolulu, den Antillen oder in Oldenburg liegen. Außerdem werden sie permanent über öffentliche Netze ausgetauscht, deren Wege und Mechanismen nicht mehr genau nachvollziehbar sind. Diskutiert man hier beispielsweise über Sicherheitsfragen, muss man sich klar machen, dass es nicht nur um technische, sondern auch psychologische Aspekte geht. Denn angesichts der wachsenden Abstraktheit solcher Systeme gibt es letztlich weder für MitarbeiterInnen noch für KlientInnen eine greifbare Möglichkeit zu kontrollieren, wo die eigenen Daten sind, wer sie einsehen kann und ob die getroffenen Schutzmaßnahmen wirklich ausreichen.

Genau hier sind wir wieder beim eingangs erwähnten sozio-technischen System, also dem komplexen Zusammenwirken von Mensch und Technik angekommen und ich darf zu einem ersten Fazit kommen:

Auch in der Sozialwirtschaft wird die Informationstechnologie mehr und mehr zu einem entscheidenden Produktionsfaktor. Vorteile im verstärkten Wettbewerb zwischen den Dienstleistungsanbietern lassen sich künftig nur mehr mit Hilfe einer hochgradig funktionalen IT-Infrastruktur realisieren, die konsequent an den Zielen der jeweiligen Organisation ausgerichtet ist.

Dies hat zur Folge, dass Informationstechnologie-Anwendungen deutlich stärker als bisher mit den fachlich-organisatorischen Aufgaben und Prozessen der Sozialen Arbeit verwoben sein werden. Die Soziale Arbeit muss daher fachspezifische Kriterien entwickeln, um den Nutzen und mögliche Risiken der Technologie-Anwendungen in ihrem Feld besser einschätzen zu können. Oder anders gesagt: Soziale Arbeit muss das Gesicht der Technik in ihrem Sinne mitgestalten, sie muss die Definitionsmacht über die Software-Konstruktion in ihren Feldern gewinnen.

Damit sind wir punktgenau beim zweiten und wesentlich kürzeren Teil meines Vortrags gelandet, in dem ich noch einige Bemerkungen zur Diskussion um die Disziplin der Sozialinformatik anfügen will.

4. Sozialinformatik - Ziele und Aufgaben einer neuen Disziplin

Wie bei einer so jungen Disziplin nicht anders zu erwarten, sind die Zuweisungen an Bedeutungen und Inhalten an sie noch recht bunt und wenig übersichtlich. Sogar der Begriff selbst wird vor allem aus Kreisen der universitären Sozialpädagogik (vgl. z.B. Jurgovsky, Peterander) mit dem Terminus der Sozioinformatik variiert.

Nahe liegt freilich auch die Versuchung, der Sozialinformatik viel bis dato unerledigte Ziele und Aufgaben aufzuhalsen, wie etwa die ungelösten sozialen Probleme der Wissensgesellschaft, oder Grundsatzfragen der Gestaltung sozio-technischer Systeme. - Schließlich ist Soziale Arbeit ja auch immer ganzheitlich und schließt Politik, Gesellschaft und Ökonomie irgendwie mit ein.

Wie wir andererseits aus der sozialpädagogischen Arbeit jedoch sehr gut wissen, sollte man gerade noch sehr junge Wesen nicht allzu sehr mit Erwartungen und Aufgaben überfrachten - sie neigen dann nämlich zu Probleme bei der Identitätsentwicklung. So sehe ich es auch bei der Sozialinformatik. Um es ganz platt zu sagen: nicht alles, was irgendwie sozial ist und mit Computern zu tun hat, ist damit schon Gegenstand der Sozialinformatik. So gibt es beispielsweise in der Medienpädagogik längst eigenständige Diskurse – etwa zur Konzeption von Internet-Angeboten für das Klientel – die man besser in diesem Kontext belassen sollte.

Ich plädiere hier für ein klar fachbezogenes Profil dieser Disziplin, das selbstverständlich aber offen ist für Diskurse mit verwandten Feldern. Dieses Verständnis kommt – wie ich meine - in der ersten umfassenden Definition von Wolf Rainer Wendt (2000, S. 20) hervorragend zum Ausdruck:

„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.“

Es geht nach Wendt also um Informationsverarbeitung im System sozialer Dienstleistungen. Damit sind sowohl fachliche, als auch organisatorische und ökonomische Aspekte gemeint, die heute in sozialen Organisationen untrennbar miteinander verbunden sind und die auch in der Sozialinformatik als integraler Gegenstandsbereich angesehen werden müssen.

Dabei hat Sozialinformatik einen gestaltenden Auftrag. So geht es im Rahmen der technischen Konzipierung etwa um die Frage, welche spezifischen Anforderungen IT-Systeme erfüllen müssen, damit sie den spezifischen, von der gewerblichen Wirtschaft teils gravierend abweichenden Formen von Dienstleistungsproduktion gerecht werden. Hierzu ist beispielsweise fundiertes Know-how bei der Analyse von Informations- und Arbeits- oder Hilfeprozessen erforderlich.

Was Wendt in seiner Definition als Ausführung bezeichnet, meint die praktische IT-Anwendung und ihre Einbettung in die sozialen Organisationen Dazu gehört beispielsweise der Prozess der Auswahl und Einführung von Hard- und Software. Die Evaluation schließlich umfasst den Aspekt der Analyse von erwünschten und unerwünschten Wirkungen des IT-Einsatzes in sozialen Organisationen und Systemen. Sie meint aber etwa auch die Analyse von Bedingungen, die einen Einsatz von Informationssystemen sinnvoll oder weniger sinnvoll erscheinen lassen.

Neben dieser handlungsorientierten „Werkzeug-Perspektive“ eines verbesserten Informationsmanagements nennt Wendt aber auch den reflexiven Aspekt der Sozialinformatik, der „Wissen um die Technologie moderner Kommunikation in ihren Auswirkungen, Chancen und Risiken umfasst und darin den Werkzeugeinsatz thematisiert.“ (S. 8f)

Er knüpft hier klar an die kritisch-reflektierende Traditionen der Sozialwissenschaft an. Es geht also um den Blick auf die Wirkungen des eigenen Tuns im fachlichen, organisatorischen aber auch im gesellschaftlichen Kontext.

Viele der hier genannten Aufgaben sind bislang bestenfalls angedacht. Empirisch fundierte Analysen oder wissenschaftlich begründete Auswahlkriterien für IT-Lösungen für soziale Organisationen gibt es bislang so gut wie nicht. Die Szene wird derzeit hauptsächlich durch das Angebot von Firmen und die Nachfrage sozialer Organisationen geprägt. An verschiedenen Stellen gibt es auch von der Praxis initiierte Projekte, die ebenfalls nur wenig untereinander oder mit Wissenschaft und Forschung vernetzt sind. Dies alles ist durchaus nicht schlecht - Aufgabe der Sozialinformatik muss es meiner Auffassung aber zum Beispiel sein, der Praxis Kriterien und Handreichungen zur Verfügung zu stellen, um fachlich fundierte Entscheidungen treffen zu können oder durch wissenschaftlich begleitete Projekte Entwicklungen voranzutreiben. Schließlich – und dazu wird ja auch diese Tagung ihren Beitrag leisten – brauchen wir den interdisziplinären Austausch mit der Anwendungsorientierten Informatik und anderen Fachinformatiken wie der Wirtschaftsinformatik, die bereits über einen gesicherten Wissenstand und Erfahrungshorizont verfügen.

Literatur

Halfar, Bernd: Sozialinformatik unerlässlich. In: Blätter der Wohlfahrtspflege, Nr. 6/1997, S. 113–114.
Jurgovsky, Manfred 2002: Was ist Sozialinformatik? In: Neue Praxis, H. 3, 32. Jg., S. 297-303.
Kreidenweis, Helmut, 2004: Sozialinformatik. Baden-Baden (im Ersch.)

Kreidenweis, Helmut, 2003: Informationstechnologie-Ressourcen durch integriertes Management besser nutzen. In: SOCIALmanagement Nr. 5, S. 22-24
Kreidenweis, Helmut 2002: Plädoyer für eine Sozialinformatik. In: Sozial Extra, Nr. 7-8, S. 41-43
Kreidenweis, Helmut, 2002: Branchensoftware für das Sozialwesen. Trends, Entwicklungen und Auswahlstrategien. In: König/Oerthel/Puch (Hrsg.): Soziale Organisationen gestalten. Fachlichkeit in neuen Strukturen. Starnberg
Kreidenweis, Helmut: Informationstechnologie und Sozialmarkt. In: Wendt, Wolf Rainer (Hrsg.): Sozialinformatik: Stand und Perspektiven. (Nomos) Baden-Baden 2000, S. 77–86
Peterander, Franz 2001: Sozioinformatik als neuer Weg in der Sozialen Arbeit. In: König/Oerthel/Puch (Hrsg.): Wege zur neuen Fachlichkeit. Qualitätsmanagement und Informationstechnologien. Starnberg
Wendt, Wolf Rainer (Hrsg.) 2000: Sozialinformatik: Stand und Perspektiven. Baden Baden

Sozialinformatik in der Ausbildung – Computerbildung von Studenten im Studiengang Soziale Arbeit

Kathrin Winkler

1. Die Entwicklung des Computereinsatzes im Sozialwesen und Konsequenzen für die Ausbildung

Seit mehr als 30 Jahren wird der Computereinsatz im Sozialwesen bereits thematisiert. Zu Beginn der Debatte war die Situation noch von einer immensen Ablehnungshaltung der Sozialen Arbeit geprägt. Befürchtungen bezogen sich in erster Linie auf die Kontroll- und Rationalisierungsoptionen durch die neue Technologie und eine „Digitalisierung der Sozialen Arbeit“ (vgl. hierzu ausführlich Bolay/Kuhn 1993).

Die Arbeitsgemeinschaft „Computer und Sozialarbeit“ (vgl. Kirchlechner 2000a) leistete erste Beiträge, diese Mythen aufbrechen und Computerkenntnisse in die Ausbildung zu integrieren. In den 80er Jahren wurden vordergründig die bisherige Nutzung der Computertechnologie in den Fachbereichen, die Ausstattung mit Hard- und Software, die Qualifikation der Hochschullehrer und die Widerstände von Kollegen und Studierenden gegen den Einsatz der neuen Technologie diskutiert. Zu dem Thema, wie ein Lehrkonzept konkret aussehen könnte, wurde erstmals 1990 von Kirchlechner/Kolleck (1991) ein Curriculum angedacht. Mitte der neunziger Jahre folgte Günther Stahlmann mit einem weiteren Entwurf. In beiden Fällen zog dies aber keine einheitliche Stellung der Arbeitsgemeinschaft oder praktische Konsequenzen nach sich (vgl. Kirchlechner 2000). Bezog sich der Computereinsatz zu Beginn auf die Buchhaltung und die Administration (vgl. Mehlich 1996), wurde auch (zurecht) nach der Berechtigung solcher Inhalte für das Studium der Sozialen Arbeit gefragt.

Mittlerweile hat sich der Technikeinsatz jedoch ausgeweitet. Auf vielfältige Weise finden die neuen Technologien immer stärker ihren Einzug in die verschiedensten Arbeitsfelder im Sozialwesen. Folgende Strömungen sind für den zunehmenden Einsatz verantwortlich:

- die fortschreitende technologische Entwicklung und Verbreitung von IT: mit der Etablierung des Internets als Massenmedium und der gesteigerten Leistungsfähigkeit von Computern und Software eröffnen sich auch für die Soziale Arbeit erweiterte Einsatzmöglichkeiten.
- Ökonomisierungsbestrebungen: Ohne den Prozess der Ökonomisierung wären zahlreiche IT-Innovationen wahrscheinlich gar nicht möglich und auch nicht nötig gewesen. Die Anwendung von IT-Systemen in der Sozialwirtschaft ermöglicht eine Strukturierung und Kostenkontrolle in Sozialen Diensten (Managementinformationssysteme, Systeme für das Controlling, die Buchhaltung und die Abrechnung, Benchmarking-Systeme, E-Commerce-Systeme, Fundraising).
- Professionalisierungsbestrebungen: Neben der unumgänglichen Entwicklung, Soziale Arbeit im wirtschaftlichen Sinn effizienter zu gestalten, kommt dem Aspekt der Effektivität und Professionalität der Sozialen Arbeit zunehmende Bedeutung zu: durch den Einsatz von Fachanwendungen können im Hinblick hierauf die Informationsbeschaffung, der Wissensaustausch, die Dokumentation und die Evaluation von Maßnahmen in der Sozialen Arbeit optimiert werden. Als Beispiele seien hier angeführt: Klientendokumentations- und Case-Management-Systeme, Schuldnerberatungsprogramme, Programme für die Hilfe zur Arbeit, Auskunftsdatenbanken für das Sozialwesen (wie JURIS oder SOLEX), Internetanwendungen² : Regionale Informationssysteme, Online-Beratung, Intranetanwendungen zur Unterstützung des Wissensmanagements innerhalb Sozialer Organisationen.

² Vgl. hierzu ausführlich: Baerlocher (2000)

Diese Entwicklungen geben Anlass dazu, sich verstärkt darüber auseinander zu setzen, welche spezifischen Qualifikationen die Profession künftig auf diesem Gebiet besitzen muss. Die Ausbildungsstätten – in erster Linie sind hier die Hochschulen gemeint- müssen auf diese Anforderung reagieren. Die Forderung nach einer „Sozialinformatik“ als Lehr- und Wissenschaftsbereich wird daher immer stärker diskutiert.

2. Zum Gegenstand einer Sozialinformatik als neue Teildisziplin

Nach WENDT (2000) hat die Sozialinformatik „... 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 war.“

Diese Definition wirft jedoch bereits einige Fragen auf. Selbst Fachleute der Sozialinformatik sind sich über den Gegenstand noch nicht vollkommen im klaren:³

- gesellschaftliche Reflexion des zunehmenden IT-Einsatzes: gehören Bereiche wie die Technikfolgenforschung auf individueller und gesellschaftlicher Ebene zwingend zum Bereich der Sozialinformatik?

- Programmierung (vgl. Jugorvsky 2002): Muss eine Sozialinformatik, ähnlich anderen etablierten angewandten Informatiken, wie der Wirtschafts- oder Geoinformatik, auch die Entwicklung eigener Systeme beinhalten und die dazu notwendigen Programmiersprachen erlernen?

- Anwendung kommerzieller Programme: Oder wird die Entwicklung und der Entwurf von Systemen kommerziellen Firmen überlassen, die jedoch häufig den fachlichen Prinzipien der Sozialen Arbeit nicht ausreichend Rechnung tragen (vgl. Halfar 1997)?

- Verortung der Fachlichkeit: wo wird die Fachlichkeit verortet zwischen betriebswirtschaftlichen Systemen und fachlichen Anwendungen? Wird die Medienpädagogik auch dem Bereich der Sozialinformatik zugerechnet?

Eine allgemeine Antwort auf die Frage, wie eine spezifisch auf die Bedürfnisse der Sozialen Arbeit ausgerichtete Vermittlung von informationstechnologischen Inhalten in die Ausbildung zu integrieren ist, gibt es daher ebenfalls noch nicht. Von der Existenz eines allgemein anerkannten und gültigen Curriculums sind wir daher immer noch weit entfernt. Verschiedene Hochschulen beschäftigen sich jedoch differenziert mit dieser Thematik. Im Folgenden werden unterschiedliche curriculare Ansätze nach aufsteigendem Anforderungsniveau vorgestellt⁴.

3. Ansätze einer Sozialinformatik im Bereich des Studiums der Sozialen Arbeit

3.1. Einführung im originären Studiengang

FH Nürnberg⁵, FH Berlin⁶:

Das Ziel dieser Konzepte ist vornehmlich zunächst ein fundiertes Grundwissen über generelle Funktionsweisen des Computers und der Standardsoftware auf einfacher Anwenderbasis zu vermitteln, aufgrund derer die Studierenden die Fähigkeit einer eigenen Einschätzung über Vor- und Nachteile spezieller Software erwerben können, welche aber nicht spezifisch thematisiert wird. Auch die Diskussion der Sozialinformatik wird nur kurz angeschnitten, bzw. es wird die Möglichkeit angeboten, dies in Wahlfächern zu vertiefen. Dabei berücksichtigen die Lehrkonzepte die unterschiedlichen Kompetenzstufen der Studierenden. Nach ihren jeweiligen Fähigkeiten werden sie unterschiedlichen Stufen zugeordnet. Konzepte dieser Art setzen bei einer geringen Grundbildung der Studierenden bezüglich des Computers an und vermeiden eine zu große Spezialisierung auf den Aspekt der Informatik.

3.2. SI als studienbegleitender Kurs⁷

³ Eine neuere, sehr sinnvolle und systematische Abgrenzung gibt jedoch Ley (2004)

⁴ weitere Curricula, die Mischformen dieser Aufführung darstellen, wurden veröffentlicht von: Ostermann/Trube (2002), Mehlich (2003), Kirchlechner (2000b). Zudem existieren momentan sechs Professuren für Sozialinformatik an deutschen Hochschulen: Uni Bamberg, FH Kiel, KFH München, FH Neubrandenburg, BA Stuttgart, EVFH Berlin.

⁵ www.fh-nuernberg.de

⁶ www.evfh-berlin.de

⁷ www.vhb.de

An der Virtuellen Hochschule Bayern wird ein Kurs „Sozialinformatik“ seit dem WS 03/04 angeboten. Hier sollte die Zielgruppe bereits über Basiskenntnisse verfügen. Folgende Elemente werden behandelt:

- Basiskompetenzen für die Sozialinformatik (Grundprinzipien und Dienste des Internet)
- Informationstechnologie für die Soziale Arbeit (Entwicklungstrends in der Sozialinformatik, Aufbau von Rechnersystemen)
- Internetplattformen für die Soziale Arbeit
- Sozialberatung im Internet
- Fachsoftware für die Soziale Arbeit
- Datenschutz und Datensicherheit

3. 3. Sozialinformatik als Studienschwerpunkt ⁸

Das Lehrkonzept der Fachhochschule Neubrandenburg geht schon einige Schritte weiter. Nachdem die Grundlagen des PC und der Standard-Anwendungen verpflichtend für alle Studenten im Grundstudium ist (vergleichbar mit 1.: Einführung im originären Studiengang), wird die spezifische Sozialinformatik als Studienschwerpunkt neben dem Schwerpunkt Sozialmanagement verankert. Nach Kreidenweis (2003) geht es hier praktisch um das kennen lernen moderner Software-Lösungen für den fachlichen Bereich, um fachspezifische Internetanwendungen und um Managementinformationssysteme. Es wird aber auch vertieft informationstechnisches Hintergrundwissen vermittelt, sowie die Chancen, Grenzen und Risiken des Technikeinsatzes in der Sozialen Arbeit reflektiert. Wissensmanagement, Controlling, IT-Management, Internet-Marketing und Website-Pflege sind weitere Inhalte. Hier wird die weiter oben diskutierte Spezialisierung auf den wirtschaftlichen Bereich sichtbar.

3. 4. SI als Aufbaustudiengang ⁹

Dieser berufsbegleitende Nachdiplomstudiengang (4 Semester) wird in der Schweiz (Rohrschach) an der Fachhochschule für Technik, Wirtschaft und Soziale Arbeit angeboten. Ein Modell dieser Art, bei dem der Entwurf und die Entwicklung von eigenen Anwendungen im Vordergrund stehen könnten, ist in Deutschland leider noch nicht zu finden. Berufsleute der Sozialen Arbeit werden systematisch und vertieft befähigt, informatische Mittel in ihrer Praxis fachgerecht einzusetzen. Sie sind nach Abschluss des Lehrganges in der Lage, Informatik-Projekte in ihrer Praxis zu initiieren, zu steuern und auszuwerten. In der Organisation sind sie erste Ansprechperson für die Bewertung und Implementierung von Informatik-Lösungen. Der Nachdiplomstudiengang ist hierzu in drei Schwerpunkte unterteilt:

a. „Informatik“:

Einführung in die Grundlagen der Informatik, Hardware, Software und Netzwerke, Problemlösungsmethodik (Support), branchenspezifische Informatiklösungen, aktuelle Entwicklungen und Trends in der Informatik.

b. „Medien und Medienpädagogik“:

Grundlagen der Medienwissenschaften, Medienwirkung, Medienentwicklung und –gestaltung, Medien- und Öffentlichkeitsarbeit, Medienpädagogik und Medienkompetenz, Neue Medien, Internet, Webpublishing, eLearning, Recht und Sicherheit.

c. „Information und Wissen“

Soziologie des Wissens, Organisation und Wissen, Profession und Wissen, Grundlagen des Wissensmanagement, Methoden und Verfahren des Wissensmanagements, Datenbanktheorie und Datenbankentwicklung.

Computerbildung von Studienanfängern an der FH Nürnberg – eine empirische Untersuchung Neben aller Euphorie über die entstehende neue Teildisziplin und die Integration der Sozialinformatik in die Ausbildung wird die Zielgruppe häufig vergessen. Welche Kompetenzen im Umgang mit dem Computer bringen die Studienanfänger überhaupt mit? Sind diese durch privat angeeignete oder in den weiterführenden Schulen vermittelte Kenntnisse bereits in der Lage, in ausreichendem Maß mit dem Computer umzugehen?

Weiterhin stellt sich die Frage, welche Einstellungen die Studienanfänger gegenüber den Informations- und Kommunikationstechnologien haben. Zu Beginn wurde darauf hingewiesen, dass die Praktiker im Sozialen Bereich lange Zeit schwerwiegende Befürchtungen im Hinblick auf die zunehmende Durchsetzung der Gesellschaft und des eigenen Berufsfeldes mit den neuen Technologien haben.

⁸ www.fh-neubrandenburg.de

⁹ www.fhsg.ch

Falls diese Haltungen bei der „neuen Generation“, den Studienanfängern, immer noch bestehen, müssen für den Entwurf eines Curriculums entsprechende Maßnahmen berücksichtigt werden, da die Einstellungen eine erhebliche Rolle dabei spielen, sich computerbezogene Kenntnisse anzueignen.

Um derartige Basisinformationen für die Weiterentwicklung des bestehenden Curriculums an der FH Nürnberg zu erhalten, wurde mittels eines psychologischen Fragebogeninventars zur Computerbildung von Studierenden der Geistes- und Sozialwissenschaften (INCOBI; entwickelt 1999 von Naumann/Richter/Groeben von der Universität Köln) eine empirische Untersuchung durchgeführt. Computerbildung wird hier verstanden als Oberbegriff von:

- Computer Literacy: das umgangsrelevante deklarative (theoretische) und prozedurale (praktische) Computerwissen sowie die subjektiv wahrgenommene Sicherheit im Umgang mit dem Computer
- und Computerbezogenen Einstellungen (funktionale affektive Zuwendung zu den Bildungsinhalten sowie eine kognitiv fundierte Einstellung gegenüber dem Bildungsgegenstand: unterschieden wurde hierbei grob zwischen persönlichen Erfahrungen mit dem Computer und dem Internet und gesellschaftlichen Auswirkungen der IT bezüglich Unterhaltung und Kommunikation und Auswirkungen im Arbeits- und Bildungsbereich)

Befragt wurden 112 Studienanfänger im Wintersemester 03/04 an der Georg-Simon-Ohm-Fachhochschule in Nürnberg. Ergebnisse werden hier nur stichpunktartig angeführt, da es sich um eine sehr komplexe Untersuchung handelte.¹⁰ :

Bezüglich der Computer Literacy lässt sich schlussfolgern: Grundkenntnisse im Umgang mit dem Computer und dem Internet sind nur in sehr geringem Umfang vorhanden. Über 50 % der Studienanfänger konnten Multiple-Choice-Fragen zum theoretischen und praktischen Computerwissen¹¹ nicht richtig beantworten.

Bei der praktischen Nutzung des Computers stehen Internet und Email im Vordergrund. Strategische Aufgabenbewältigung mittels den Standardprogrammen wie Word und Excel ist den Studienanfängern noch fremd. Dies zeigt auch folgende Grafik zur Selbsteinschätzung der Vertrautheit mit dem Computer (Mittelwerte auf einer Skala von 0= weit unterdurchschnittlich vertraut bis 4= weit überdurchschnittlich vertraut):

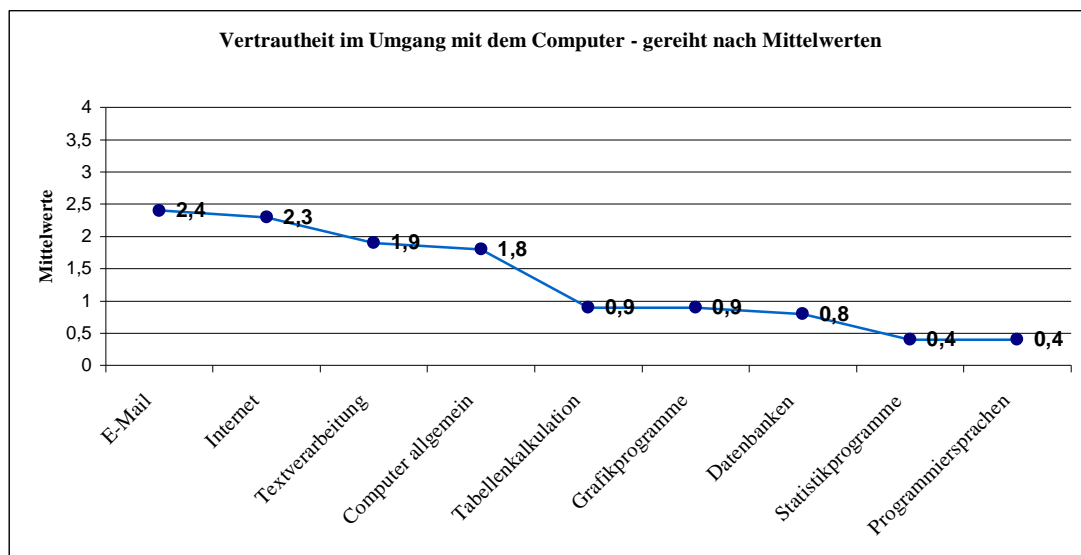


Abbildung 1: Vertrautheit im Umgang mit Computern

Auch bezüglich der Sicherheit im Umgang mit dem Computer sind überwiegend negative Selbsteinschätzungen auszumachen: 89,3 % müssen sich an andere Personen wenden, wenn sie Schwierigkeiten mit dem Computer haben und fühlen sich nicht kompetent, diese selber zu lösen. 49,1 % fühlen sich im Umgang mit dem Computer nicht sicher, 47,3 % lassen sich durch Schwierigkeiten leicht frustrieren, 45,6 % trauen sich nicht zu, unbekannte Software schnell zu erlernen, 41,9 % glauben nicht, dass sie ein längeres Textdokument ohne Probleme bearbeiten können (bei Abbildung beachten: fehlende Werte zu 100 % = keine Angabe).

¹⁰ Informationen über die komplette Untersuchung können über die Autorin bezogen werden.

¹¹ z.B. was ist unter „HTML“, „Browser“, „FTP“ zu verstehen? „Wie können Sie eine gespeicherte Datei als E-Mail verschicken?“

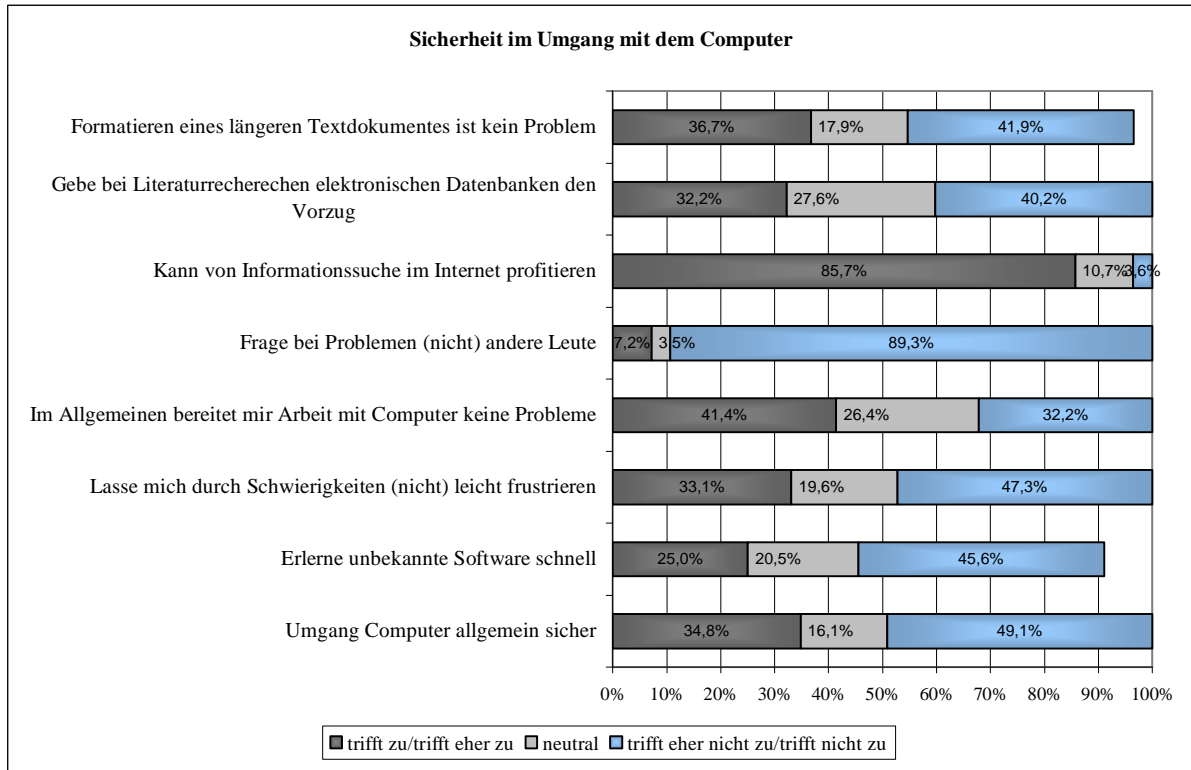


Abbildung 2: Sicherheit im Umgang mit Computern

Die Ergebnisse der Auswertung der Computer Literacy korrespondieren mit den Ergebnissen der Computerbezogenen Einstellungen.

Bereits auf der persönlichen Ebene werden latente Ablehnungshaltungen sichtbar, wobei die negativen Einstellungen noch einem relativ geringen Anteil einnehmen. Immerhin 52,7% der befragten Studenten stimmen jedoch bereits hier der Aussage zu, dass sie sich hilflos fühlen, wenn der Computer ihnen Probleme macht.

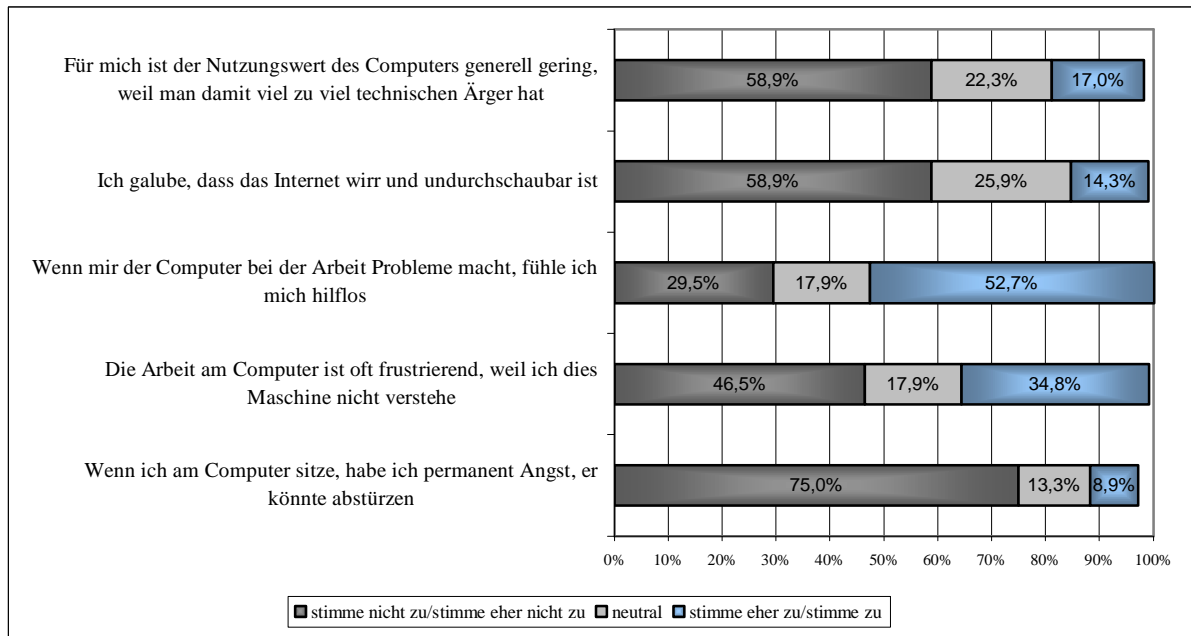


Abbildung 3: Computerbezogene Einstellungen – persönliche Erfahrung

Die Bewertung der IT auf gesellschaftlicher Ebene im Arbeits- und Bildungsbereich zeigt dagegen bereits sehr deutliche ablehnende Einstellungen: Befürchtungen, der Computer würde zwischenmenschliche Beziehungen zerstören, die Arbeitswelt inhumaner machen und Arbeitsplätze vernichten, finden starke Zustimmung.

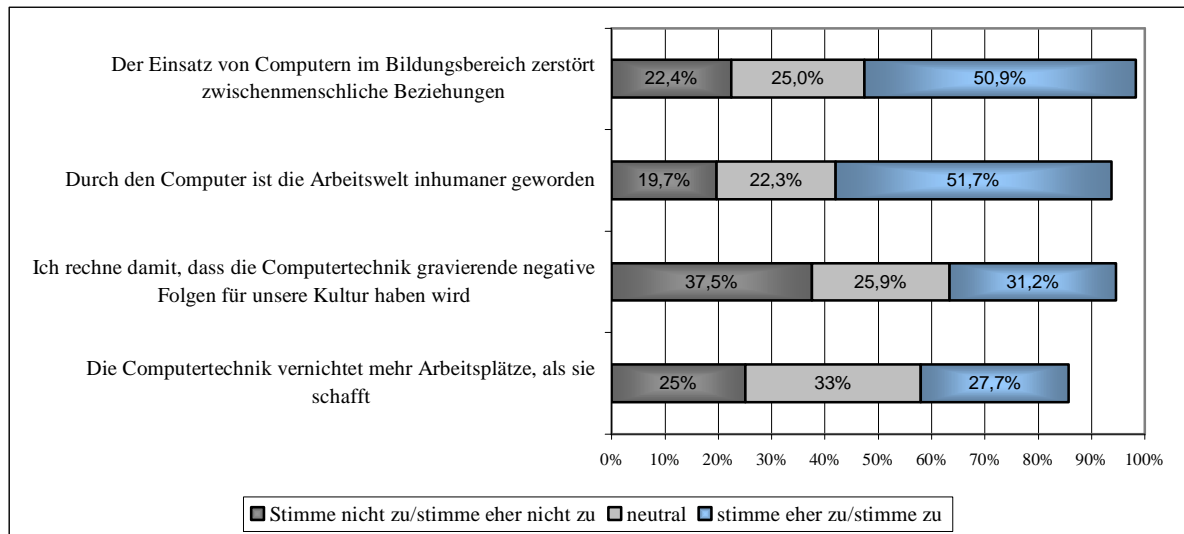


Abbildung 4: Gesellschaftliche Auswirkungen der Computertechnologie – Arbeits- und Bildungsbereich

Die Auswertung der Einstellungen bezüglich der gesellschaftlichen Verbreitung der neuen Informations- und Kommunikationstechnologien im Hinblick auf Unterhaltung und Kommunikation macht deutlich, dass Befürchtungen hier noch weiter verbreitet sind. Das Internet als neues Medium der Informationsbeschaffung und E-Mail als neues Mittel des Austausches werden auf gesellschaftlicher Ebene weitgehend abgelehnt.

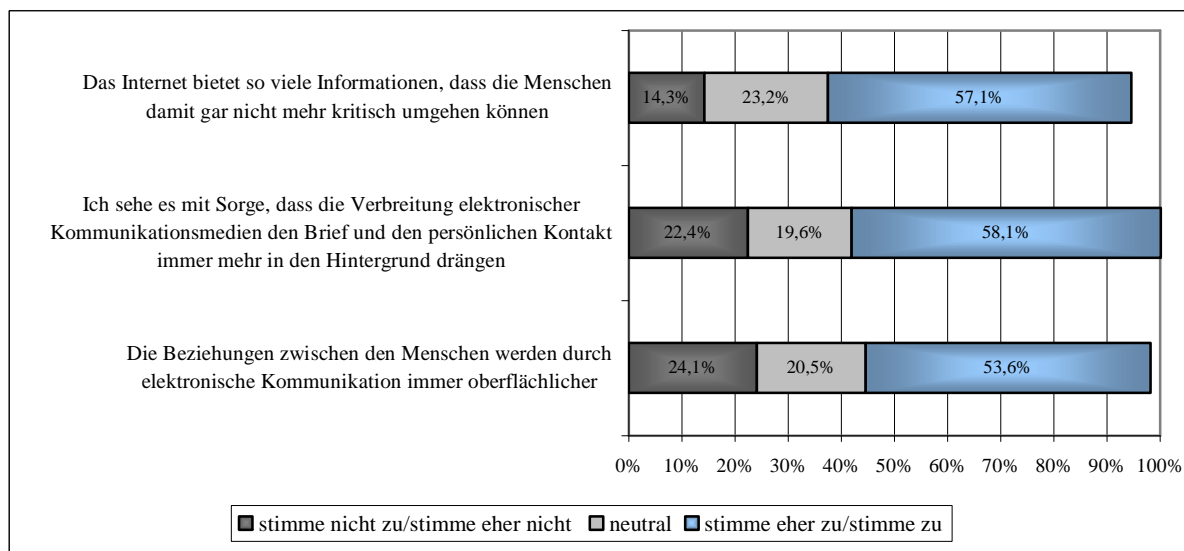


Abbildung 5: Gesellschaftliche Auswirkungen der Computertechnologie – Unterhaltung und Kommunikation

4. Fazit

Das Fazit dieser Untersuchung, die zwar nicht repräsentativ für den gesamten Bereich der Hochschulen der Sozialen Arbeit angesehen werden kann, aber meiner Vermutung nach übertragbar ist, folgert in der Erkenntnis, dass bei einer allgemeinen Grundbildung hinsichtlich genereller Funktionsweisen des Computers und den Standardanwendungen angesetzt werden muss, welche auch als Pflichtveranstaltung in das Studium zu integrieren sind. Hier müssen jedoch die deutlichen Ablehnungstendenzen berücksichtigt werden. Daher wird empfohlen, einen einführenden Block vorzuschalten, der nicht zu „computer- und informatiklastig“ ist. Hier sollte transparent gemacht werden, wozu die IuK-Technologien im Sozialwesen eingesetzt werden können, gesellschaftspolitische Diskussionen und eine sozialverträgliche Technikgestaltung sollten thematisiert werden, sowie eine rationale Reflektion der Chancen und Risiken des Computereinsatzes mit den

Studenten. Somit kann den kritischen Einstellungen die einer Aneignung von praktischen Kenntnissen entgegenstehen, „der Wind aus den Segeln“ genommen werden.

Literatur

- Baerlocher, Martina (2000): „Die Internetoption in der Sozialen Arbeit: Das Internet als strategisches Instrument“. URL: <http://www.sonews.ch/blog/download/baerlocher.pdf> [Stand: 12.12.2003].
- Bolay, Eberhard/Kuhn, Annemarie (1993): „Wilde PC“ am Arbeitsplatz. Implementation von EDV in Institutionen Sozialer Arbeit durch Mitarbeiter. Opladen: Westdeutscher Verlag (Studien zur Sozialwissenschaft).
- Halfar, Bernd (1997): „Sozialinformatik unerlässlich“. In: Blätter der Wohlfahrtspflege – Deutsche Zeitschrift für Sozialarbeit 6, 113-114.
- Jugorvsky, Manfred (2002): „Was ist Sozialinformatik?“. In: Neue Praxis 3, 297-303.
- Kirchlechner, Berndt/Kolleck, Bernd (1991): „Überlegungen zur EDV-Ausbildung in den Sozialwesenfachbereichen“. In: Soziale Arbeit 40, 18-22.
- Kirchlechner, Berndt (2000a): „Die AG Computer und Sozialarbeit. Kurze Geschichte der Arbeitsgemeinschaft des Fachbereichstages Soziale Arbeit“. In: Wendt, Werner/ Maelicke Dr., Bernd (Hrsg): Sozialinformatik: Stand und Perspektiven. Baden-Baden: Nomos (Edition SocialManagement15). 54-58
- Kirchlechner, Berndt (2000b): „Curriculum ‚Informatik der Sozialarbeit‘“. In: Wendt, Werner/Maelicke Dr., Bernd (Hrsg): Sozialinformatik: Stand und Perspektiven. Baden-Baden: Nomos (Edition SocialManagement15).111-134.
- Ley, Thomas (2004): „Sozialinformatik. Zur Konstituierung einer neuen (Teil-) Disziplin“. In: Archiv für Wissenschaft und Praxis der Sozialen Arbeit., 35 Jahrgang 1, 3-40.
- Mehlich, Harald (1996): „Einsatzperspektiven und Wirkungen des Computereinsatzes im Sozialwesen. Ein Beitrag zur Sozialinformatik“. In: Zeitschrift für Sozialreform 3, 180- 201.
- Mehlich, Harald (2003): „Geplante Fortschreibung der Studienordnung“. URL: <http://www.uni-bamberg.de/sowes/dozenten/mehlich/studienordnung.htm> [Stand: 25.10.2003]
- Naumann, Johannes/Richter, Tobias/Groeben, Norbert (1999): Inventar zur Computerbildung (INCOBI). Fragebogen und Hinweise zur Anwendung und Auswertung. Universität zu Köln, Psychologisches Institut, Lehrstuhl II: Allgemeine Psychologie und Kulturpsychologie (unveröffentlicht).
- Ostermann, Jürgen/Trube, Achim (2002): „Sozialinformatik lehren – aber wie?. Ein Lehrkonzept zum niedrigschwelligen Einstieg für den Einsatz von EDV in der Sozialen Arbeit“. In: Sozialmagazin 27, 66-71.
- Wendt, Rainer Werner/Maelicke, Dr., Bernd (Hrsg.) (2000): Sozialinformatik: Stand und Perspektiven. Baden-Baden: Nomos (Edition SocialManagement15).

Der KiJuChat- Kinder- und Jugendberatung im Internet

Monique Hätzold

1. Warum ein Online-Angebot?

Das Internet ist das größte Informations- und Kommunikationsnetzwerk der Welt und es ist immer noch am wachsen. Momentan deutet die Entwicklung darauf hin, dass in den nächsten zehn Jahren jeder Privathaushalt einen Internetzugang haben wird. Internet wird also so selbstverständlich sein wie ein Telefonanschluß. Dieser Trend sollte für Sozialarbeiter Grund genug sein sich das Internet als neues Arbeitsfeld zu erschließen.

Für viele Kinder und Jugendliche ist das Internet bereits ein gängiges Kommunikationsmedium. Deshalb ist die Beratung über das Netz teil unseres Konzeptes ein niedrigschwelliges, anonymes und Lebensweltorientiertes Angebot anzubieten.

Die Online-Beratung will auf keinen Fall die „Face to Face“ Beratung verdrängen, sie soll eher eine wichtige Ergänzung und Erweiterung darstellen.

Die Email-, Foren- und Chat-Beratung bieten eine ideale Möglichkeit für einen Erstkontakt. Bei diesem unverbindlichen Erstkontakt können Hemmschwellen abgebaut werden um den Kinder und Jugendlichen den Gang zu einer „Face to Face“ Beratung zu erleichtern.

Das Internet ermöglicht es uns unabhängig von Zeit und Raum für die KlientInnen erreichbar zu sein. Da gibt es den direkten Kontakt per Chat und den zeitlich verschobenen Kontakt per Email und im Forum. Durch diese sehr anonyme Form der Kommunikation wird es den Kindern und

Jugendlichen leicht gemacht über ihr Problem zu sprechen, da es bei dieser Form der Kommunikation keine Vorurteile, keinen sozialen Status gibt und die Hautfarbe oder das Geschlecht keine Rolle spielen.

Mit einem Online Angebot kann man bisher unzugängliche Zielgruppen erreichen:

Erstens bietet das Internet Vorteile für Infrastruktur schwache Regionen.

Zweitens bietet es eine Erreichbarkeit für Menschen mit einer Geh-, Seh- oder Sprechbehinderung.

Zudem kann ein Kontakt zu Menschen aufgebaut werden die sich wegen Kontakt- oder Beziehungsängsten nicht persönlich an eine herkömmliche Beratungsstelle wenden.

Gerade für Kinder und Jugendliche ist es wichtig neues und innovatives zu schaffen, was für sie attraktiv, schnell, billig und mit geringem Aufwand nutzbar ist.

Wenn sie ein Problem haben möchten sie es in der Regel sofort loswerden und nicht erst einen Termin machen oder auf Öffnungszeiten warten. Deshalb ist ein Online Angebot eine so adäquate Ergänzung zu einer „Face to Face“ Beratung, da wir 7 Tage die Woche und 365 Tage im Jahr erreichbar sind. Auch wenn die Klienten wissen dass sie an einem Sonntag oder aber nachts um 3:00 Uhr keine Antwort bekommen, tut es ihnen doch gut ihr Problem aufzuschreiben und es so jemandem mitzuteilen.

Die Kinder und Jugendlichen schätzen den unverbindlichen Kontakt den sie mit uns haben, da sie ihn jeder Zeit wenn sie es wünschen abbrechen können und weil sie selbst bestimmen können wie viel sie von sich und ihrem Problem preisgeben möchten. Aber unser Angebot wird nicht nur zu Klärung von Problemen, es wird auch zu Informationszwecken genutzt oder um einfach nur mal so zu „quatschen“.

2. Vorteile der schriftlichen Kommunikation

Durch das Niederschreiben eines Problems und das damit verbundene Ausformulieren einer Anfrage, kann schon sehr viel Klarheit über das Problem entstehen. Über das Netz können sich die Kinder und Jugendlichen ungehemmter mit den BeraterInnen unterhalten, wodurch peinliche und brisante Themen viel schneller angesprochen werden.

Für die BeraterInnen bedeutet die Problemlösung per Email und im Forum, dass er / sie die Möglichkeit hat eine reiflich überlegte Antwort zu verfassen und sich gegebenenfalls zusätzliche Informationen einzuholen.

3. Grenzen und Nachteile der schriftlichen Kommunikation

Auch wenn es bei der Email-, Foren- und Chat-Beratung viele Möglichkeiten und Vorteile gibt, müssen wir uns auch der Nachteile bewusst sein:

So gehen gerade bei der Email- und Foren-Beratung wertvolle zwischenmenschliche, nonverbale Informationen (wie Mimik, Gestik, Tonfall und Körperhaltung) verloren. Es wird so schwerer einschätzbar in welcher Emotionalen Verfassung sich der Ratsuchende befindet. Zudem sind die Gefühlszustände und Problemlagen nicht mehr so ganz aktuell, da die Kommunikation asynchron abläuft.

Bei der Beantwortung von Email oder Anfragen im Forum sollten diese Aspekte beachtet werden, damit es nicht zu Fehlinterpretationen, Verständigungsschwierigkeiten und Kommunikationsproblemen kommt.

Die einzige Ausnahme bei diesen Nachteilen ist zum Teil die Chat-Beratung. Hier findet ein virtueller direkter Kontakt statt. Wenn der Klient dann auch noch Emoticons (die gerade bei Kindern und Jugendlichen gängig sind) benutzt, kann man die Gefühlslage des Gegenübers viel besser einschätzen. Auch die BeraterInnen sollten beim chatten die Emoticons benutzen.

Dennoch ist es natürlich von Vorteil wenn die BeraterInnen bereits Erfahrungen in der persönlichen Beratung und mit der Zielgruppe haben. Durch die Praxiserfahrung wird es den BeraterInnen erleichtert mit dem nötigen Einfühlungsvermögen und Verständnis auf die KlientInnen und ihre Lebenswelten einzugehen.

4. Der KiJuChat

Im April 1998 wurde im Rahmen des Projektstudiums der Fachhochschule Oldenburg /Ostfriesland /Wilhelmshaven der KiJuChat als erstes Online Angebot geschaffen.

Ziel des Projektes war und ist es ein niedrigschwelliges Beratungsangebot für Kinder und Jugendliche im Internet anzubieten. Hier sollen Sie einen Ansprechpartner und eine Anlaufstelle finden, die ihnen Klärungshilfe bei ihren Problemen bieten. Hierbei kann man sich per Email und im Forum an die BeraterInnen wenden.

Bis 2002 gab es auch noch ein Chat-Angebot dreimal die Woche (Mo., Mi. und Fr.) jeweils von 18:00 bis 21:00 Uhr. Als der KiJuChat noch teil der Projektstruktur an der Fachhochschule war, wurden die Email-, Foren- und Chat-Beratung von Studierenden des Hauptstudiums durchgeführt. Betreut wurden die Studenten von einem Sozialpädagogen und einem Diplom Psychologen. Ein Projektdurchlauf dauert ein Jahr und bestand immer aus etwa acht bis zehn Studierenden. Sie bekamen während des Jahres Einblick in die verschiedenen Beratungstechniken, lernten die verschiedenen Problemlagen der Kinder und Jugendlichen kennen, erhielten Schulungen zu diesen Problemthemen wie z.B. Suizid, Sexualverbrechen und bekamen vielfältiges Fachwissen (z.B. Rechtswissen) in den verschiedenen Projektorientierten Vorlesungen vermittelt.

Im Laufe der Zeit haben die Studierenden der verschiedenen Projektdurchläufe das Projekt immer wieder den neuen technischen Möglichkeiten angepasst. So wurde die Homepage neu gestaltet, ein Forum aufgebaut, der Chat vom IRC ins WWW zurückverlagert und neue Werbematerialien samt neuem Logo entwickelt.

Um das Projekt bekannt zu machen sind die Studierenden zu verschiedenen Fachkongressen gefahren und haben das Projekt dort vorgestellt.

Zu dem wurde in den Schulen in der Umgebung Werbung gemacht und für eine kurze Zeit entstand in Zusammenarbeit mit dem Jugendzentrum „Alte Post“ in Emden ein betreutes Internetcafé.

5. Methoden

Es wird versucht den Kindern und Jugendlichen eine erste Klärungshilfe anzubieten und die Ressourcen zur eigenen Problembewältigung zu motivieren. Hierbei müssen die Berater aktiv zuhören und dürfen weder die Problemlagen vorgeben, noch Problemlösungen vorschlagen. Die Berater hören sich das Problem an, spiegeln es wieder und versuchen es zu verbalisieren. Sie versuchen dann zusammen mit den Kindern und Jugendlichen im Gespräch Lösungsstrategien zu entwickeln. Dennoch bleibt es immer dem Klienten selbst überlassen wie weit er in das Problem „einsteigen“ möchte und wann er abbricht. Vom Berater wird dann auch nicht weiter nachgefragt.

Als Grundsatz gilt dass jedes Problem ernst genommen, so „banal“ es für den Berater auch anhören mag. Auch ist es wichtig das eigene Normen und Werte nicht als Maßstab genommen werden dürfen. Die Beratung erfolgt anonym. Die Aufhebung der Anonymität kann nur durch das Kind oder den Jugendlichen selbst erfolgen. Die Beratungen unterliegen der Schweigepflicht.

Die Beratungen erfolgen nur über das Internet. Private Kontakte zu den Klienten finden nicht statt. Grundsätzlich wichtig ist für den Berater das erkennen der eigenen Grenzen und die entsprechende Weiterverweisung an lokale Einrichtungen vor Ort. Wenn Probleme bei den Beratern Unsicherheit hervorrufen, verweisen sie weiter an kompetentere Einrichtungen in bei speziellen Problemen besser weiterhelfen können. Als letztes sollte sich jeder Berater noch im klären darüber sein das KiJuChat keine Therapie anbieten kann und will.

6. Statistiken

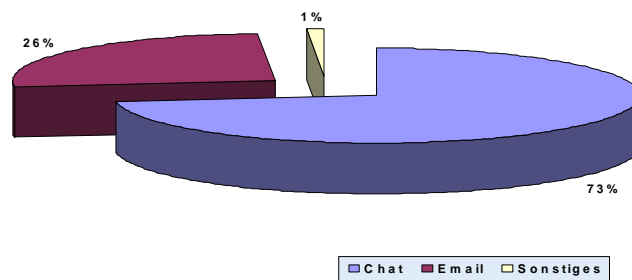
Die Statistiken wurden im Zeitraum vom 14.10.99 bis zum 13.10.00 erhoben. Das Projekt war zu der Zeit im zweiten bzw. dritten Projektdurchlauf. So langsam war das Beratungsangebot bekannt geworden und die Zahl der Beratungen stieg. Auch wenn die Zahlen schon etwas älter sind, sind sie doch noch immer aussagekräftig, gerade wenn um die Begründung geht warum ein Online-Angebot wichtig ist.

In der Zeitraum der Erhebung wurden 310 Beratungen durchgeführt. Was sich im vergleich mit ähnlichen Erhebungen heute wenig anhört. Wenn man dennoch bedenkt das wir zu diesem Zeitpunkt das einzige Angebot dieser Art in ganz Deutschland waren und wir gerade anfangen das Projekt bekannter zu machen, waren es sogar recht viele Beratungen.

Inanspruchnahme der Klärungshilfearten

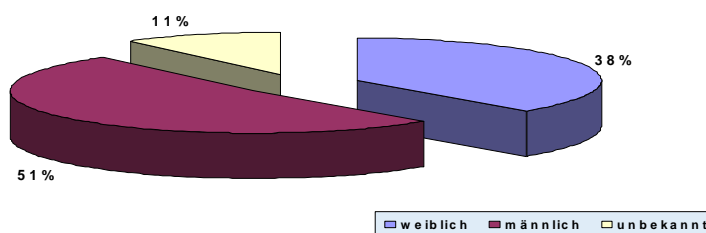
Es gab damals 225 Hilfen vom KiJuChat-Team über den Chat und 81 Hilfen per Email. Bei vier Gesprächen konnte es leider nicht mehr nachvollzogen werden, ob sie per Chat oder Email stattfanden.

Zum heutigen Zeitpunkt muss man sagen das seit April 2002 kein Chat mehr stattgefunden hat, da das Projekt in der ursprünglichen Form nicht mehr angeboten werden konnte. Die Gespräche im Chat waren jedoch immer am häufigsten gefolgt von der Email- und Foren-Beratung. Momentan sind die Anfragen nach Klärungshilfen im Forum am größten.



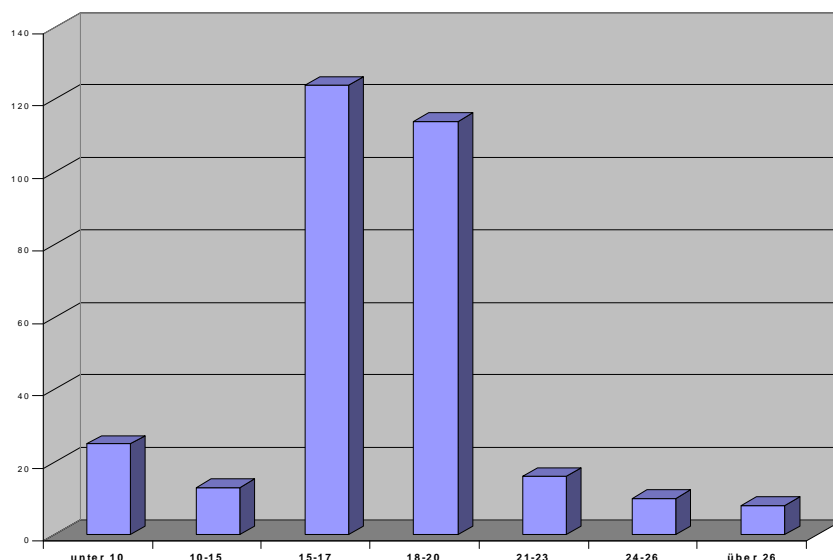
Geschlechtsstruktur

Zum Zeitpunkt der Erhebung war der Anteil der männlichen Klienten noch größer als der der weiblichen. Heute dürfte es ein Gleichgewicht geben, genau lässt sich das allerdings nicht sagen, da viele Klienten nicht sagen welches Geschlecht sie haben. Auch die Wahl des Nicknames lässt nur selten darauf schließen, ob sie männlich oder weiblich sind. Aber genau wegen dieser Anonymität kommen die Kinder und Jugendlichen ja zu uns.



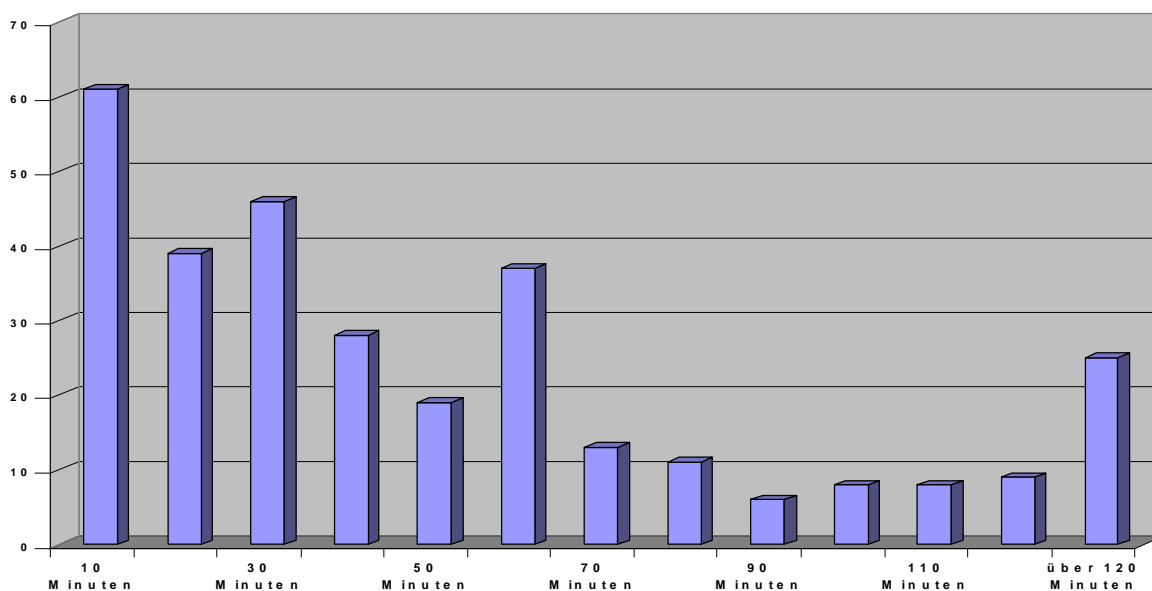
Altersstruktur

Bei der Altersstruktur hat sich in den letzten Jahres auch einiges verändert. War es zu beginn des KiJuChat noch so, dass das Team hauptsächlich den Jugendlichen Klärungshilfen angeboten haben, sind es heute genauso viele Kinder zwischen 10 und 15 Jahren die unser Angebot in Anspruch nehmen.



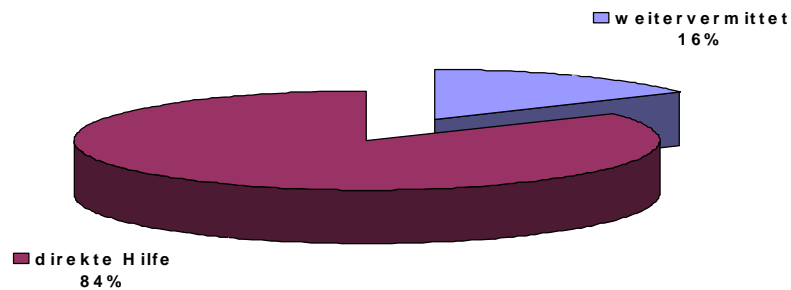
Gesprächsdauer

Die Gesprächsdauer ist natürlich ausschließlich auf Klärungshilfen im Chat bezogen. Wenn die Kinder und Jugendlichen aber erst einmal vertrauen zu dem KiJuChat-Team hatten, waren Gespräche von zwei Stunden keine Seltenheit. Zum großen Teil wurden Kontakte zum KiJuChat-Team nach einem so intensiven Chatgespräch per Email fortgesetzt.



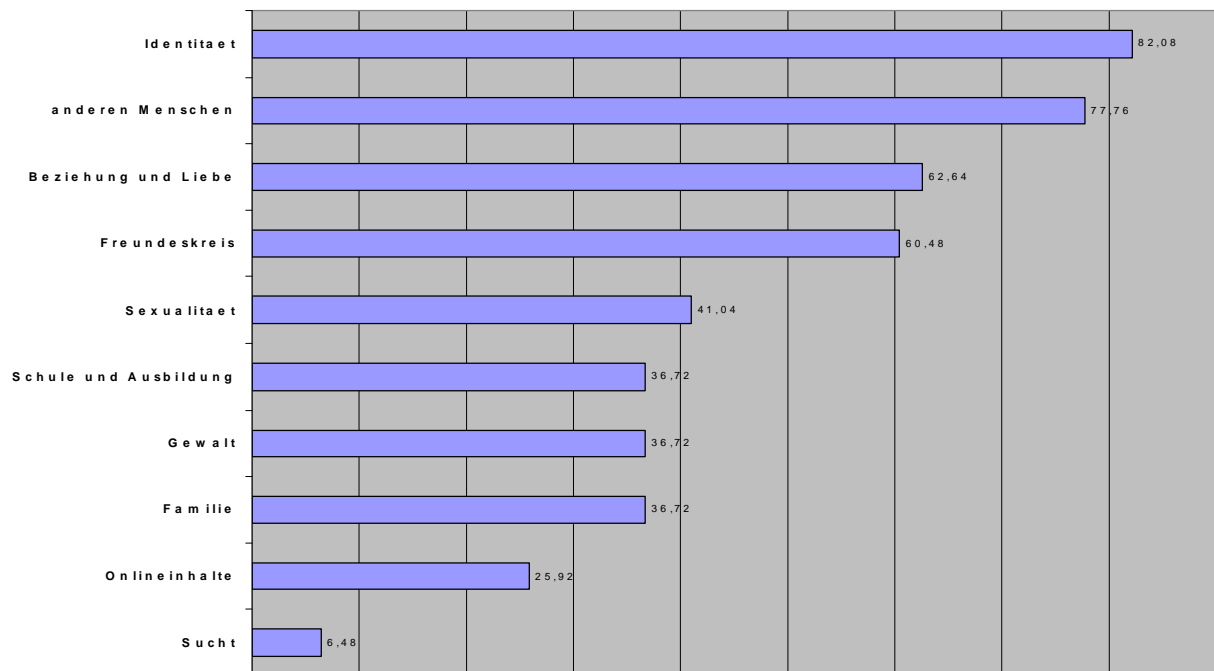
Weitervermittlung

Dem Großteil der Kinder und Jugendlichen die unser Angebot nutzen können wir durch Aktives Zuhören, und dem widerspiegeln ihres Themas weiterhelfen. Dennoch gibt es Themen die Grenzen überschreiten und dann vermitteln wir die Klienten an eine Beratungsstelle in ihrer Umgebung weiter. Manchmal möchten die Klienten auch erst von uns wissen wie sicher so eine Beratungsstelle ist und was dort passiert, bevor sie diese dann aufsuchen.



Themen

Die Rangliste der Themen die von den Kindern und Jugendlichen an uns herangetragen werden, haben sich gar nicht verändert immer noch haben die meisten Probleme mit ihrer eigenen Identität. Aber gerade bei diesem Thema haben die Kinder und Jugendlichen zugenommen die über Suizid reden wollen.



7. Konzeption

Der KiJuChat ist ein sehr anonymes Medium, welches einen niedrighschwelligen Zugang zur Beratung bietet. Die Nutzung des Chats ist einfach und verlangt von den Nutzern lediglich Grundkenntnisse im Umgang mit PCs, was aber die Kinder und Jugendlichen heutzutage haben. Der Klient schützt sich mittels eines Nickname, der ihm die Anonymität garantiert, da so nicht ersichtlich ist welches Geschlecht er hat.

Mit dem Aufbau des KiJuChat wurde eine seriöse und sozial Kompetente Alternativen zu den herkömmlichen Beratungen geschaffen. Der Austausch mit den Klienten findet ausschließlich schriftlich statt, telefonische Kontakte werden gerne an das Kinder- und Jugendtelefon weitergeleitet. Wir verstehen uns als Sozialpädagogisches Angebot, das nicht nur ein Forum für Kinder und Jugendliche dient, sondern auch ein Ruheraum für sie darstellen soll.

KiJuChat basiert auf der Funktionalität der Internetplattform und bedient sich dabei kontinuierlich modernster Kommunikationstechnologien.

Die Email- und Foren-Beratung wurden vorübergehend von den Mitgliedern des Vereins KiJuChat e.V. übernommen, bis das Projekt hoffentlich bald wieder in die Hände von Studierenden übergeben

werden kann. Auch existiert der Chat noch, leider haben wir im Moment keine BeraterInnen zur Verfügung um auch dieses früher gut genutzte Angebot wieder anzubieten. Die räumliche Unabhängigkeit durch unser Virtuelles Zuhause macht es möglich Kooperationspartner in ganz Deutschland zu suchen, die dann mit ihrem Wissen und ihrer Arbeitskraft unsere Plattform stärken könnten.

8. Abschluss/Kontakt

Wir hoffen es ist uns gelungen ihnen einen Einblick in die Möglichkeiten eines Online-Angebotes zu geben und bedanken uns für ihr Interesse am KiJuChat.

Zum Abschluss sei noch gesagt das der KiJuChat nur bleiben kann was er war und ist, wenn er sich immer wieder den Gegebenheiten der Zeit anpasst. Wir verstehen uns als ein ergänzendes Angebot und deshalb sind wir über neue Ideen und Anregungen sehr dankbar. Bitte teilen sie uns ihre Ideen mit.

Literatur

Batinic, Bernad: Internet für Psychologen. 2. überarbeitete und erweiterte Auflage. Hogrefe-Verlag. Göttingen, Bern, Toronto, Seattle. 1997 und 2000.

Döring, Nicola: Psychotherapie und Netzkommunikation: Bestandsaufnahme und Zukunftsperspektiven. In: Hermer, Matthias. Psychotherapeutische Perspektiven am Beginn des 21. Jahrhunderts. dgvt-Verlag. Tübingen. 2000.

Döring, Nicola: Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen. Hogrefe. Göttingen. 1998 und 2003.

Hinrichs, Christian: Onlineberatung – Einführung zu einem neu erschlossenen Feld der Sozialen Arbeit. Rabenstück Verlag. Chemnitz. 2003.

Janssen, Ludwig: Auf der virtuellen Couch. Selbsthilfe, Beratung und Therapie im Internet. Psychiatrie-Verlag. Bonn. 1998.

Webportal Sozialpsychiatrischer Verbund (Landkreis Aurich)

Werner Holtmann

Das Web-Portal des sozialpsychiatrischen Verbundes im Landkreis Aurich ist ein Produkt der Kooperation zwischen dem Sozialpsychiatrischen Dienst des Landkreises Aurich und der FHO Ostfriesland/Wilhelmshaven, Standort Emden, Fachbereich Sozialarbeit/Sozialpädagogik. StudentInnen aus dem Fachbereich Sozialwesen /Sozialmanagement haben beim Aufbau und der Gestaltung mitgewirkt.

In dem gemeinsamen Projekt gelang es, die unterschiedlichen Ressourcen der Beteiligten zu nutzen, um die Realisierung des Web-Portals zu ermöglichen.

1. Hintergründe

Hintergrund für den Aufbau des Netzwerkes war die Novellierung des Psychiatriegesetzes (PsychKG) im Jahre 1998 in Niedersachsen. Dort wurden die Sozialpsychiatrischen Dienste verpflichtet, sogenannte sozialpsychiatrische Verbände zu gründen. Die Kooperation der unterschiedlichen Institutionen sollte gefördert und verbindlich geregelt werden.

Ziel war die Vernetzung auszubauen und Kommunikation der einzelnen Anbieter untereinander zu verbessern.

Zu dem wurde dort die Verpflichtung zur Psychiatrieplanung festgeschrieben. Die Landkreise und Städte in Niedersachsen bekamen damit zusätzliche neue, verpflichtende Aufgabengebiete.

Im Rahmen der damaligen Psychiatrieplanung wurde die Komplexität und die Undurchsichtigkeit der psychiatrischen Versorgungsstruktur deutlich.

- Von 123 angeschriebenen Anbietern im Landkreis sind ca.80 Institutionen in den Verbund eingetreten.
- Neben der traditionell medizinisch orientierten Versorgung in den Krankenhäusern ist ein sehr komplexer psychosozialer Bereich entstanden, in dem Versorgung stattfindet. In der Versorgung wird multi-Professionell gearbeitet

- Der Landkreis mit den Städten Aurich und Norden umfasst ein flächenmäßig sehr großes Kreisgebiet. Die Infrastruktur ist dementsprechend verteilt. (Ballung in den Zentren-geringere Dichte auf dem Land).
- Der Zugang zu Recourcen (Information, Unterstützungsleistungen) ist dementsprechend unterschiedlich. Die Wege sind oft lang.

In der Planung gelang es einen Überblick über die komplexe Versorgungsstruktur zu erhalten. Die Ergebnisse der Strukturanalyse sollten auf möglichst breiter Basis veröffentlicht und diskutiert werden. Die Arbeit sollte einen praktischen Nutzen haben. Die gewonnenen Daten, wie zum Beispiel Grundlagen-Informationen zu den Einrichtungen sollten nicht in den Schubladen verschwinden. So war es von Anfang an Ziel der Arbeit aus den aktuellen Daten einen Beratungsführer zu entwickeln. Es entstand die Idee, die aus der Psychiatrieplanung vorhandene Adressdatenbank zu veröffentlichen.

Betroffene und Profis sollten ein Handwerkszeug bekommen, mit dem sie ohne großen Aufwand die aktuellen Ansprechpartner heraus finden konnten.

Weiter sollte den Einrichtungen die Möglichkeit der Selbstdarstellung gegeben werden.

In der Vergangenheit hatte sich jedoch gezeigt, dass Beratungsführer in schriftlicher Heftform sehr schnell überaltert waren. Der Beratungsführer wäre außerdem sehr umfangreich geworden.

Hinzu kamen hohe Kosten beim Druck. Der Anspruch wurde fallen gelassen.

Als alternative Lösung entstand die Idee, den Beratungsführer gemeinsam mit den Ergebnissen der Psychiatrieplanung im Internet zu veröffentlichen.

Die Idee war eine für viele erreichbare und aktuelle Möglichkeit der Informationsvermittlung auf zu bauen, die auch finanzierbar sein musste.

Mit Unterstützung von Projektstudenten wurden Kontakte zur FH-Sozialwesen genutzt. Es gelang unbürokratisch die Idee in die Praxis umzusetzen. Auf die näheren Umstände soll an dieser Stelle nicht eingegangen werden.

Die anfangs geschilderte Aufgabe, eine Vernetzung der Anbieter zuschaffen wurde seitens des Sozialpsychiatrischen Dienstes mit der Einführung von Arbeitsgruppen initiiert. Darüber hinaus zeigte sich aber, dass es keine gemeinsame Ebene der Kommunikation gab. So verdichtete sich die Idee, ein Internetportal zu schaffen mit dem eine solche Ebene geschaffen werden sollte.

2. Aufbau der Internetpräsenz

Folgende Gedanken / Vorgaben und Überlegungen spielten bei dem Aufbau der Internetpräsenz u.a. eine Rolle:

- Schaffung eines übergeordneten Informationssystems
- Wie bereits dargestellt, handelt es sich bei dem Landkreis Aurich um einen flächenmäßig sehr großen Landkreis. Die Teilnahme an Arbeitsgruppen war und ist auch jetzt noch nur mit großem Zeitaufwand zu bewerkstelligen. Die Idee, eine zeit- und ortsunabhängige Gelegenheit der fachlichen Kontaktaufnahme und des fachlichen Austausches zu ermöglichen würde geschaffen. Reisekosten und Zeit würden gespart
- Eine weitere Idee war, eine Ideensammlung zu Thema „Psychiatrie“ zu initiieren und somit die Vernetzung der einzelnen „Schaffenden und Betroffenen“ zu fördern.
- Zu dem sollte eine Angebotsstruktur in Form eines Internet-Portals geschaffen werden, welches sich selber trägt und mit Inhalten füllt. Das heißt, den Nutzern sollten weitest gehende Möglichkeiten der Textgestaltung und Kommunikation ermöglicht werden.
- Für den Betreiber (SpDi) sollte die Möglichkeit bestehen ohne Programmierkenntnisse das Layout zu beeinflussen und Administrationsaufgaben zu übernehmen.

Zusätzliche grundlegende Gedanken waren:

- Betroffene nutzen das Internet als Medium
- Die allgemeine Akzeptanz des Internets als Arbeitsebene wächst

- Das Internet bietet innovative Ansätze
- Die Kommunikation ist prägnant und direkt
- Eine Aktualisierung der Daten ist zeitnah zu ermöglichen
- Eine unbegrenzte Informationsverarbeitung ist möglich

Zusammenfassend lässt sich feststellen das zwei der wichtigsten Projektziele waren, ein Informations- und Interaktionssystem zu schaffen, welches für einen Großteil an Nutzern auf unterschiedlichem Niveau zeit- und ortsunabhängig die Möglichkeit bietet, miteinander Informationen auszutauschen und zu kommunizieren.

Die ersten „mageren“ Seiten wurden im Jahre 2000 offline gestellt. Dieses alte, starre HTML-basierte Konzept wurde im Jahre 2003 in Kooperation mit der Fachhochschule und dem Sozio-psychiatrischen Dienst sowie Studenten modifiziert. Es wurde mehr Wert auf Funktionalität und Aktualität gelegt.

3. Derzeitiger Stand des Webportals

Auf den derzeit aktiven Seiten ist es möglich, sich über die Angebotsstrukturen, Institutionen und Träger der Arbeit im Landkreis Aurich zu erkundigen.

Es wurde für den Bereich der Information ein großes Feld von Eingabemöglichkeiten von Texten, Beiträgen etc. ermöglicht. Zu dem können Fachartikel und Ideen von Nutzern selbstständig veröffentlicht werden.

Als weitere Funktionen sind ein von allen benutzbarer Kalender und Umfragemodule mit aufgenommen worden.

Für den Blick über die eigenen Grenzen hinaus, wurde die Möglichkeit geschaffen, überregional Informationen in dem Bereich „links“ zu bekommen.

Im Bereich der Interaktion wurden ein- und mehrdimensionale Möglichkeiten der Kommunikation geschaffen. Nutzer haben die Möglichkeiten, innerhalb des Portals untereinander zu kommunizieren. Es können private, nicht öffentliche Nachrichten versandt werden.

Darüber hinaus besteht die Möglichkeit im Chat und in den Foren öffentlich gemeinsam Fragen der Psychiatrie zu diskutieren.

Über die internen Kommunikationsmöglichkeiten hinaus besteht die Möglichkeit, Mails an Adressen außerhalb des Systems zu versenden. E-Mail Adressen können über den Verbund zur Verfügung gestellt werden.

Bereiche der Online-Beratung/des Online-Dialoges sind z. Zt. noch nicht freigeschaltet. Es gibt jedoch Überlegungen, diese Form der Beratung gemeinsam mit der Fachhochschule Ostfriesland als neues Projekt anzubieten.

Ein Kernstück der Internetseiten ist der aufgebaute Beratungsführer. In dem Beratungsführer können sich auch nicht angemeldete Benutzer über die Versorgungsstruktur des Landkreises Aurich informieren.

Aufgeteilt und nach den unterschiedlichen Fachgebieten geordnet, werden hier die einzelnen Einrichtungen beschrieben. Um eine möglichst aktuelle Datenbank anzubieten, haben wir den Einrichtungen die Möglichkeit gegeben, ihre Daten selbst zu aktualisieren.

Die weiteren Funktionen sowie einige Screen-shots können sie der Power Point Präsentation entnehmen.



4. Zusammenfassung/Erfahrungen

Die Erfahrungen mit dem bisherigen Betrieb des Portals sind positiv.

Die anfänglichen Prämissen können bestätigt werden.

Nach der einjährigen Testphase mit dem neuen System kann bei 28 000 Zugriffen auf die Seiten von einer Akzeptanz und dem Bedarf ausgegangen werden. Dabei muss angemerkt werden, dass keinerlei Werbung über (und auf) den Seiten gemacht wurde. Erst jetzt wurde das Portal bei den gängigen Suchmaschinen angemeldet. Die Resonanz ist ab zu warten.

Die Beteiligung an den Foren etc. ist jedoch gering. Hier wird Aufklärungs- / Motivationsarbeit notwendig werden.

Durch die hohe Aktualität aufgrund der userseitigen Datenpflege, ergeben sich starke Rationalisierungseffekte. Informationen können gezielt abgefragt werden und sind in der Regel auf dem laufenden Stand. Dies erfordert natürlich auch eine hohe Selbstverantwortung der Träger. Als Gegenleistung dafür ist es den Trägern möglich, über die Seiten kostenlose Werbung für ihre Einrichtungen zu gestalten.

Durch Bündelung von Ressourcen ist ein sehr komplexes, jedoch preiswertes System entstanden.

Es beruht auf einem Open-source-System (public-domain - Gnutella-Lizenz).

Die Verwendung zeichnet sich aus durch Benutzerfreundlichkeit und ähnliche Bedienelemente.

Es ist weit verbreitet, von daher bekannt. Die Funktionalität ist hoch, da es 1000-fach getestet wurde.

Die laufenden Kosten sind monatlich gering und finanzierbar.

Die Entwicklung der Datenbank ist nach Abzug der eigenen Arbeitszeit Kosten neutral. Zeiterparnisse beim Suchen von Adressen- und Telefonnummern kommen hinzu.

Eine weitere positive Entwicklung ist, dass das aufgebaute Webportal auch für „nicht Computerfreaks“ bedienbar ist. Das vorhandene System bietet einfache und effektive Möglichkeiten der Administration und Pflege der Seiten. Programmierkenntnisse sind zur Wartung der Seiten nicht erforderlich. Somit ist es auch Laien möglich, sehr schnell auf veränderte Anforderungen an das gesamte System zu reagieren.

Mehr ist anders - Projektpräsentation Jugendserver Niedersachsen

Sonja Reichmann

Jugendarbeit, Computer und Internet bedeutet:

- Jugendarbeitsinformation auf Bundes- und Landesebene
- steht für eine breite Informationsautonomie, Universalität und Dynamik
- soll freien Zugang, Teilhabe, Pluralität und Vielfalt gewährleisten
- und der Weiterentwicklung der Jugendarbeit dienen

Der Jugendserver Niedersachsen, eingebunden in eine bundeseinheitliche Struktur, steht für Demokratie, Kommunikation und Qualifizierung.

Bislang gibt es auf Bundesebene 14 Jugendarbeitsinformationsplattformen, Niedersachsen ergänzte als 14. Bundesland im Dezember 2003 mit der Onlineschaltung von www.jugendserver-niedersachsen.de die vielfältige Landschaft der Landesjugendserver. Vielfältig sind die Inhalte der landesweiten Plattformen: Datenbanken für die haupt- und ehrenamtlich in der Jugendarbeit Tätigen (www.bjr-online.de, www.jugend-lsa.de (promix-Datenbank)...), Vernetzungsplattformen für die regionalen Jugendarbeitsstrukturen (www.jugendnetz-berlin.de,...) sowie Informationsangebote und Kooperationsangebote für Jugendarbeit und Jugendliche (www.jugendserver-saar.de, www.jugend.inmv.de, www.jugendserver-niedersachsen.de...).

Konzeptionelles Ziel des niedersächsischen Angebotes ist eine Abbildung der bundeslandspezifischen Jugendarbeitslandschaft, dabei soll das Angebot zum fachlichen Austausch und zur Qualitätsentwicklung beitragen, den unterschiedlichen Bedürfnissen von Jungen und Mädchen gerecht werden und weitere Ressourcen bereitstellen. Für die Zielgruppendefinition des Angebotes gelten daher 2 Adressantinnen, nämlich Jugendarbeit und Jugend. Für die inhaltliche Umsetzung des Projektes bedeutet dies:

- die Abbildung/Darstellung der Träger und ihrer Einrichtungen
- die Bereitstellung von Informationen und Materialien für die Kinder- und Jugendarbeit in Niedersachsen mit Themen sowohl für JugendarbeiterInnen als auch für interessierte Jugendliche

In dem Spannungsfeld dieser 2 Zielgruppen und deren unterschiedlichen Zugangswegen zu dem Medium Internet ergeben sich verschiedene methodische Umsetzungen. Zum einen im Einsatz des Layouts, der gestalteten Oberfläche des Angebotes, zum anderen in der Interaktivität der Funktionen und dazwischen in dem Bereitstellen zielgruppengerechter Themen.

Für die Realisierung eines breiten Themenspektrums baut der Jugendserver Niedersachsen auf ein Open-Source-Redaktionssystem Typo3 auf. Dies ermöglicht eine dezentrale und damit breite Beteiligung von interessierten Menschen, Informationen auf die Plattform einzustellen. Redaktionelles Arbeiten ist sowohl für die Zielgruppe der Jugendarbeit als auch mit der Zielgruppe der Jugendlichen möglich. Unterschieden werden die Zugangswege:

1. einen niedrighschwelligigen Eingang bietet das Modul WIKI, online Schreiben auf der Website
2. Eingaben von Adressen und Veranstaltungen mit Zugangsdaten und Handout per email
3. Redaktionelles Arbeiten in den Themenbereichen Jugend/Jugendarbeit und News unterstützt von Schulungsworkshops

Auf dem Jugendserver Niedersachsen sind so verschiedene Räume entstanden, Kooperationsräume für JugendarbeiterInnen (Teamraum, Funktionalität WIKI) Kommunikationsräume für jugendpolitische Themen (Foren, Wiki) Informationsräume für interessierte Jugendliche (Checker, Abstimmungen, Bewertungen)

Das Layout unterscheidet in zwei Farbklimata die Bereiche Jugend und Jugendarbeit, die Navigation im linken Teil folgt den inhaltlichen Schwerpunkten der jeweiligen Zielgruppe. Im Bereich Jugend reicht das Themenspektrum von Angedacht über Schule, Arbeit, Mädchen und Jungen über Inbetween, Leben, Freizeit bis Body&Soul. Im Jugendarbeitsbereich werden die Themen Jugendpolitik, Projekte, Juleica, Jugendringe, Gesetze, Finanzierung, Kompetenz, Internationales und Bildung redaktionell bereitgestellt. Aufgrund der Technik können beliebig viele Themen ergänzt oder verändert werden.

Horizontal sind Elemente zur Mitbestimmung und Beteiligung eingefügt. Direkter Zugang zu allen Abstimmungen und Foren auf der Plattform, Wiki und Teamräume, Netzwerk und Veranstaltungen sowie Beteiligung und Newsexport wird so ermöglicht.

Im rechten Bereich der Website ist das Servicemenü untergebracht. Ein Newsticker importiert die Schlagzeilen von anderen Webangeboten, Newsletter informieren monatlich über aktuelle Beiträge auf dem Jugendserver Niedersachsen, ein Download-Korb merkt sich alle individuell zusammengestellten Dokumente auf der Website zum abschließenden Download, eine Adressdatenbank generiert aus den dezentral eingegebenen Daten eine umfangreiche Liste von jugendarbeitsrelevanten Adressen, in Regionen werden diese landkreisbezogen an die UserInnen ausgegeben, ebenso Veranstaltungen, Vergünstigungen für Juleicas sowie weiterführende regionale Webangebote unter Links. Ein weiteres Feature sind Freesites. Mit diesem Angebot unterstützt das Projekt regionale Netzwerkarbeit vor Ort. 49 Freesites für 49 Landkreise - kostenlose Nutzung des Redaktionssystems für die eigene Website. Damit ist es möglich, im eigenen Team beliebig viele Redaktionszugänge zu vergeben - die Internetseiten können gemeinschaftlich aufgebaut werden. Ohne HTML-Kenntnisse, ohne das Nadelöhr WebmasterIn.

Das Projekt wird von verschiedenen Gruppen getragen. Im Projektbeirat geht es um landesweite Vernetzung, der Projektausschuss verantwortet die Richtung und das UserInnenforum berät über Konzept, Technik und Inhalte.

Der Jugendserver Niedersachsen ist ein Projekt der 19 Mitgliedsverbände im Landesjugendring Nds. und bietet eine verbandsübergreifende Informationsplattform für die niedersächsische Jugendarbeit und interessierte Jugendliche.

Entwicklung und Implementation eines HTML-basierten QM-Handbuchs in einem Krankenhaus der Schwerpunktversorgung

Sigrid Busch, Jörg Spanjer

1. Qualitätsmanagement als Kommunikations-Aufgabe

Wird die Implementation eines Qualitätsmanagement-Systems verstanden als das ernst gemeinte Bestreben, die Abläufe eines Unternehmens nachhaltig kundenorientiert zu optimieren, setzt dies eine breite Akzeptanz auf allen Ebenen der Aufbauorganisation voraus. Grundbedingung für Akzeptanz ist Transparenz, und zwar in Form eines möglichst ungehinderten Flusses aller relevanten Daten und Informationen, die in diesen Implementationsprozess Eingang finden – sowohl „bottom up“ als auch „top down“.



Grafik 1: Transparenz durch ungehinderten Informationsfluss

Das heißt konkret: Jeder Mitarbeiter sollte zu allen Dokumenten, die im Laufe des QM-Prozesses entwickelt werden, jederzeit ungehinderten Zugang haben. Unter der Maßgabe größtmöglicher Transparenz ist in dem betreffenden 500-Betten-Krankenhaus der Schwerpunkt-Versorgung eine eigene, HTML-gestützte Intranet-Plattform für den QM-Prozess entwickelt worden.

1.1. Die kommunikative Ausgangssituation

Bei der Erstellung einer Intranet-Plattform als Informations-Drehscheibe in einem Krankenhaus war die Tatsache zu berücksichtigen, dass die Informationsgewinnung über den PC – sei es über das Internet oder eine unternehmensspezifisches Intranet-Plattform – nicht in der gesamten Belegschaft von vornherein auf große Akzeptanz stoßen würde. Folgt man den Erkenntnissen des Sinus-Forschungsinstituts¹², präferieren nur Vertreter bestimmter gesellschaftlicher Milieus in Deutschland die Nutzung des Internets, und zwar:

- die „Etablierten“ (= 10 Prozent der deutschen Gesamtbevölkerung)
- die „Postmaterialisten“ (= 10 Prozent)
- die „Modernen Performer“ (= 8 Prozent)
- die „Experimentalisten“ (= 7 Prozent)
- (die „Hedonisten“ = 11 Prozent).

Ausgehend von der Erfahrung, dass das Krankenhaus in etwa diese Verteilung widerspiegelt, folgt: Nur 35 bis maximal 46 Prozent des Personals haben überhaupt eine persönliche Affinität zum PC als Informationsquelle. Im Umkehrschluss: 54 bis 65 Prozent des Personals erreicht man auf diesem Wege zunächst nicht.

Schlüsselt man die Nutzungsintensität nach Berufsgruppen des Krankenhauspersonals auf, ergibt sich aus den Erfahrungen des Implementationsprozesses heraus folgende Verteilung:

1. die Verwaltung (höchste Nutzungsintensität)
2. das Führungspersonal der Technik
3. der ärztliche Dienst
4. das Pflegepersonal aus der mittleren und oberen Führungsebene
5. das Funktionspersonal
6. das Pflegepersonal
7. Sonstige (geringste Nutzungsintensität).

Insbesondere das Pflegepersonal hat nach wie vor eine hohe Hemmschwelle gegenüber der Nutzung eines PC's. Teilweise sind nur geringe PC-Kenntnisse vorhanden. Täglich genutzte Software (z.B. spezielle Krankenhaussoftware) kann in der Regel bedient werden, selten genutzte Software (Microsoft Word, Excel etc.) dagegen nicht.

1.2. Das Qualitätsmanagement-Handbuch: Von der Papier-Version zur Intranet-Lösung

Um den gewachsenen Anforderungen an die Qualität der ärztlichen und pflegerischen Leistungen gerecht zu werden und langfristig am Gesundheitsmarkt bestehen zu können, hat das Haus 1998 mit dem Aufbau eines umfassenden Qualitätsmanagement-Systems begonnen. Busch Management Beratung im Gesundheits- und Sozialwesen wurde als externes Beratungsunternehmen mit der Implementation dieses Prozesses beauftragt.

Die Prozess-Dokumentation basierte zunächst klassisch auf einer Papier-Version, die jedoch schnell an ihre Grenzen gelangte. Weil immer mehr Abteilungen in den Prozess eingebunden werden wollten und die bereits am QM-Prozess Beteiligten bestrebt waren, die Arbeitsabläufe kontinuierlich zu verbessern, stieg die Zahl neuer Dokumente und revidierter Dokumente stärker als erwartet. Ursprünglich war ein zweimonatiger Revisions-Rhythmus geplant. Davon musste zugunsten eines monatlichen Rhythmus' abgewichen werden. Die Dokumente (Verfahrensweisen, Anordnungen, Formulare etc.) füllten nach drei Jahren bereits jeweils sechs Ordner, die an 20 Plätzen im Haus (mit Tendenz zu mehr) zur Einsicht bereit standen.

Der verkürzte Rhythmus brachte jedoch Probleme mit sich:

- das Einsortieren der Ergänzungslieferungen in die Ordner band zu viel Zeit;

¹² Zum Konzept der Sinus-Milieus vgl. Sinus Sociovision. Heidelberg, 2001

- oft wurden revidierte Dokumente falsch eingeordnet bzw. aktuelle Dokumente versehentlich herausgenommen;
- da die Einsortierung revidierter Dokumente nicht zeitgleich vorgenommen wurde, waren die Abteilungen nicht auf dem gleichen Stand. Dies jedoch war eine Forderung des QM-Zertifizierers.

1.3. Forderung nach einer QM-Intranet-Lösung

Aus dem ärztlichen und pflegerischen Bereich kam schließlich 2001 die Forderung nach einem „virtuellen QM-Handbuch“ in Form einer Intranet-Plattform. Die QM-Leitung des Hauses testete daraufhin mehrere auf dem Markt befindliche Systeme. Die Maßgabe war:

- die Software sollte so kostengünstig wie möglich sein;
- sie musste anpassungsfähig und beliebig erweiterbar sein;
- es sollten keine neuen Hardware-Komponenten abgeschafft werden müssen;
- ein Mitarbeiter ohne IT-Kenntnisse (z.B. eine Sekretärin) sollte das System pflegen können;
- das System sollte auch technisch einfach zu handhaben sein, indem nur eine CD-ROM mit den aktuellen Daten eingespielt wird.

Neben der EDV-Lösung sollte die Papier-Version weiterhin bestehen bleiben, die Zahl der Ordner jedoch drastisch verringert werden.

Die Prüfung der branchenüblichen QM-Software-Systeme fiel ernüchternd aus:

- die Systeme hätten die Anschaffung neuer Hardware-Komponenten mit sich gebracht;
- die Software erwies sich als wenig kompatibel mit den bestehenden Programmen;
- die Kosten für die Anschaffung beliefen sich auf sechstellige (damals noch) D-Mark-Beträge; hinzu kamen hohe Lizenzgebühren für jeden Bildschirm-Arbeitsplatz;
- die Pflege des Programms hätte spezielle Kenntnisse erfordert;
- die Programme waren auf die Industrie zugeschnitten, nicht jedoch auf einen Dienstleister im Gesundheitswesen.

Die getesteten Software-Lösungen wurden deshalb für nicht akzeptabel befunden und abgelehnt.

2. Entwicklung einer hausspezifischen Intranet-Plattform

Auf der Suche nach einer einfachen Lösung, die dennoch den o.a. Anforderungen der QM-Beteiligten entsprach, beauftragte Busch Managementberatung die Kommunikationsberatungs-Agentur profero mit der Entwicklung einer hausspezifischen Intranet-Lösung.

2.1. Die Software

Ausgangspunkt der Überlegungen für den Aufbau der Plattform waren die Forderungen des Hauses nach Kompatibilität sowie Bedienungs- und Pflegefreundlichkeit.

Da jeder Bildschirm-Arbeitsplatz des Krankenhauses mit dem Microsoft Explorer als Internet-Browser ausgestattet war, lag es auf der Hand, eine internet-ähnliche Plattform zu schaffen, die mit diesem Browser geöffnet werden kann. Dies erfüllte auch die Forderung nach Systemkompatibilität ohne neue Software-Anschaffungen.

Damit die Plattform jederzeit von Mitarbeitern des Hauses gepflegt werden kann, kam nur ein Programm infrage, das ohne spezielle HTML-Kenntnisse zu bedienen ist.

Die Entscheidung fiel schließlich auf das Programm „NetObjects Fusion“, das sich als relativ leicht zu erlernendes und zu handhabendes Tool für die Erstellung von HTML-Seiten erwies. Das Layout der Seiten lässt sich durch Ziehen von Text und Grafiken wie in einem Grafikprogramm gestalten. Die Umwandlung in einen HTML-Code funktioniert „auf Knopfdruck“, die Navigation und Links werden

automatisch erstellt. Word-Dateien können problemlos importiert werden. Auch das Einbinden von Grafiken ist bedienerfreundlich gelöst. Ergänzungen im Bereich der Navigation wie auch der Dokumente lassen sich deshalb einfach und in relativ kurzer Zeit auch von IT-Laien vornehmen.

2.2. Die visuelle Gestaltung

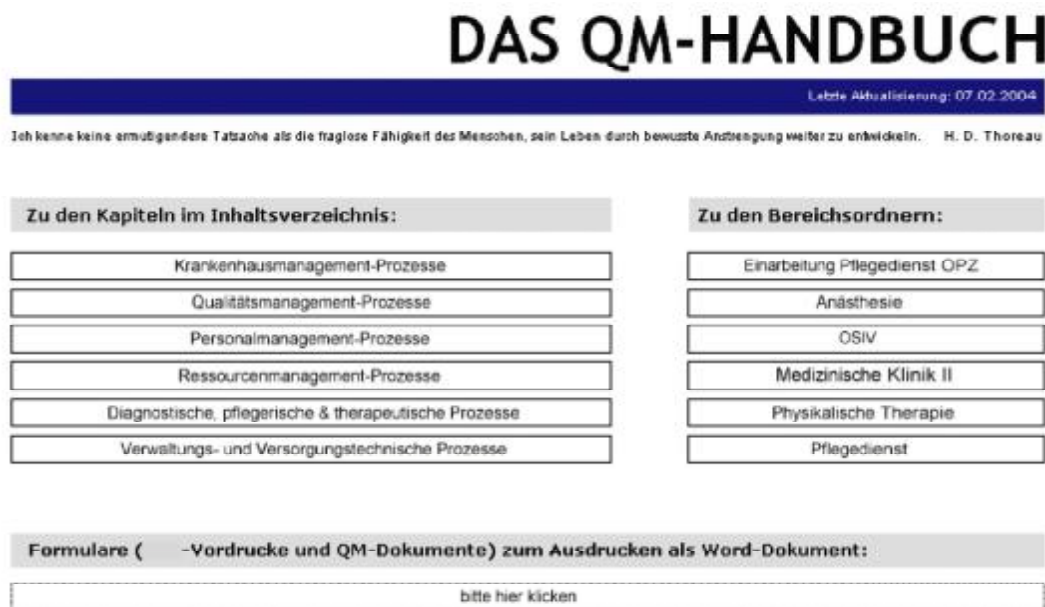
Größtmögliche Funktionalität und Anwenderfreundlichkeit war auch die Maßgabe für die visuelle Gestaltung der QM-Plattform. Deshalb wurde und wird auf Übersichtlichkeit und ein ansprechendes Design Wert gelegt. Der Grundsatz lautet: Form folgt Funktion.

Die visuelle Aufbereitung hat sich im Laufe der beiden Jahre oft verändert. Auch der Aufbau der Navigation, so wie er sich heute darstellt, ist Ergebnis kontinuierlichen Verbesserungsprozesses in Zusammenarbeit mit den Mitarbeitern des Krankenhauses.

2.3. Die Navigation

Über die Startseite hat der Nutzer den Zugriff auf drei Bereiche (siehe Grafik 2)¹³:

1. zu den sechs Kapiteln des Inhaltsverzeichnisses (in Anlehnung an die Papier-Version);
2. zu den „Bereichsordnern“ spezieller Abteilungen;
3. zum Formularbereich, in dem Mitarbeiter Formulare als Word-Datei herunterladen und ausdrucken können (siehe Grafik 3).



Grafik 2: Startseite Intranet-QM-Handbuch

¹³ Die Screenshots sind aus Datenschutzgründen z. T. anonymisiert.

Formulare zum Ausdrucken

Dok.-Nr.	Verdruck Nr.	Titel	Anmerkungen
1.0-5	-	Darstellung des Unternehmens	
AUDITS			
2.6.1	-	Audit-Jahresplan	
2.6.2	-	Auditprotokoll	
2.6.3	-	Auditabweichungsbericht	
STANDARDISIERTE AUDIT PROTOKOLLE			
DPZ			
5.2-5.1.3	-	ANÄ	
5.14-4.1.1	-	Einzelaudit	
5.14-4.1.2	-	Einzelauditplan	

Grafik 3: Inhaltsverzeichnis Formulare

Der Zugriff auf die Haupt-Dokumente erfolgt jeweils über einen Textlink im Inhaltsverzeichnis (siehe Grafik 4):

Inhaltsverzeichnis

[Neu](#) [Suche](#) [Zurück](#) [Drucken](#)

1. Krankenhausmanagement-Prozesse

Darstellung des Unternehmens

- [1.0-1](#) [Angaben zum Unternehmen](#)
- [1.0-2](#) [Unternehmensleitbild](#)
- [1.0-2a](#) [Leitbild des Ärztlichen Dienstes des RNK](#)
- [1.0-2b](#) [Leitbild des Pflegedienstes](#)
- [1.0-3](#) [Organigramm 1](#)
- [1.0-3-54-02](#) [Organigramm: Finanz- und Rechnungswesen](#)
- [1.0-3-54-03](#) [Organigramm: \(Haupt-\)abteilungen](#)
- [1.0-3-54-04](#) [Organigramm I/II](#)
- [1.0-3-54-17](#) [Organigramm Apotheke](#)
- [1.0-3-54-20](#) [Organigramm Pflegedienst](#)
- [1.0-4](#) [Organigramm 2](#)
- [1.0-5](#) [Orientierungsplan/Wegeplan](#)

[zurück zur Übersicht](#)

Grafik 4: Auszug aus dem Inhaltsverzeichnis

Für die jeweiligen Dokumenten-Seiten wurde eine standardisierte Optik gewählt (siehe Grafik 5). Im oberen Frame liegt der Seitenkopf mit Kapitelbezeichnung. Er bleibt beim Scrollen der Seite stets sichtbar.



Grafik 5: Ansicht einer Dokumentenseite (Text aus Datenschutzgründen unkenntlich gemacht)

Der Textkörper besteht aus der Signatur oberhalb des Textes sowie dem Textes selbst. Innerhalb des Textes werden mitgeltende Dokumente bei Bedarf verlinkt (siehe Grafik 6).



Grafik 6: Mitgeltende Dokumente werden im Text verlinkt

2.3. Revisionen

Die Intranet-Seite wird – wie die Papierversion auch - monatlich revidiert. Die Revision übernimmt zurzeit noch Busch Managementberatung in Zusammenarbeit mit profero. Kleinere Änderungen werden direkt im bestehenden Dokument ausgeführt. Bei größeren Änderungen wird das Dokument ausgetauscht. Neue Dokumente werden eingefügt. Der Zeitaufwand für die Revisionen des Intranet-Portals beträgt monatlich zwischen einer und maximal sechs Stunden.

Die aktualisierte Gesamtdatei wird als HTML-Version auf CD-ROM gebrannt. Die EDV-Abteilung des Krankenhauses spielt die neue Version in das hauseigene Netzwerk ein.

2.4. Fazit

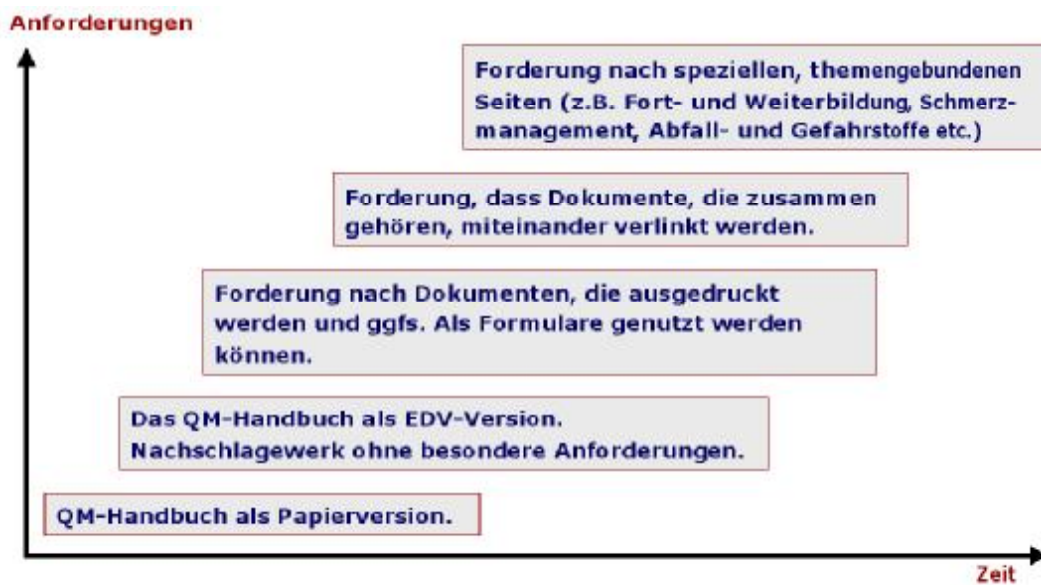
Nach zweijähriger Laufzeit der Plattform lässt sich folgendes Fazit ziehen:

- Bislang wurden rund 300 Dokumente in die Intranet-Plattform eingestellt. Das System läuft stabil.
- Die Einspielung der Revisionen erfolgt reibungslos.
- Das System erfreut sich hoher und weiter zunehmender Akzeptanz insbesondere der mittleren und oberen Leitungsebene, da dieser Personenkreis den Umgang mit dem PC gewohnt ist.

- Hemmschwellen bestehen hingegen noch im pflegerischen Bereich, da die dort arbeitenden Personen in der Regel auch privat den Computer wenig nutzen.
- Auch die nicht an das hauseigene Netzwerk angeschlossenen Abteilungen können die Plattform nutzen, da sich die Daten über die CD-ROM problemlos auf den jeweiligen PC am Arbeitsplatz aufspielen lassen.
- Vermisst wird eine komfortable interne Suchfunktion, die das Finden spezieller Dokumente beschleunigt. An dieser Lösung wird noch gearbeitet.

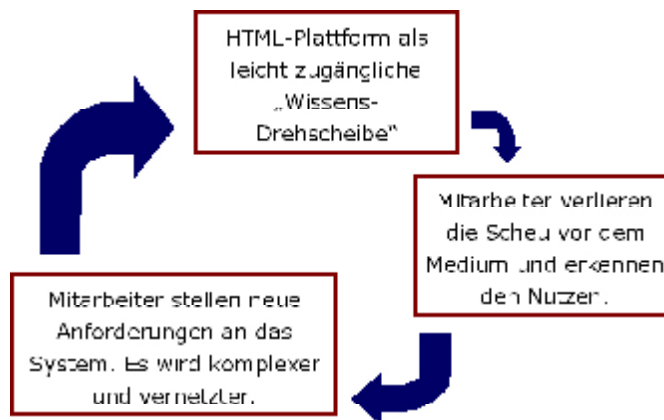
3. Die „Haus-Lösung“ als kybernetischer Prozess

Im Laufe ihrer Entwicklung hat die hauseigene Intranet-Plattform eine erstaunliche Entwicklung vollzogen. Aufgrund des relativ leichten Zugangs verloren die Mitarbeiter, die diesem Medium zuvor skeptisch gegenüber standen, zunehmend ihre Scheu. Sie erkannten plötzlich den Nutzen für die tägliche Arbeit, lieferten Anregungen und stellten eigene Anforderungen, wie die folgende Darstellung verdeutlicht:



Grafik 7: Steigende Anforderungen an die Intranet-Plattform

Diese Entwicklung lässt sich als kybernetischer Prozess verstehen, der durch einen Input-Feedback-Input-Kreislauf das Informationssystem QM-Intranet-Handbuch nicht nur am Leben erhält, sondern ständig wachsen lässt:



Grafik 8: Die „Haus-Lösung“ als kybernetischer Prozess

4. Der Wunsch nach mehr: Entwicklung von Spin-Offs

Die wachsende Akzeptanz des Systems hat den Wunsch einiger Abteilungen und Funktionsträger nach einer eigenen, problembezogenen Plattform wachsen lassen. So wurden Spin-Off-Seiten für die interne Fort- und Weiterbildung sowie für ein Schmerzmanagement-Projekt entwickelt (siehe Grafiken 9 und 10). Im Aufbau befinden sich außerdem Plattformen für den Sozialdienst, die Physikalische Therapie und für den Krankenhausökologen (Umgang mit Abfällen und Gefahrstoffen).



Grafiken 9 und 10: Beispiele für Spin-Off-Seiten

5. Schlussbemerkungen

Informationstechnologien stellen für die Implementation eines Qualitätsmanagement-Systems völlig neue Möglichkeiten und Lösungen bereit, um Wissen zu managen und in einem gleichsam „demokratischen Prozess“ allen Ebenen des Unternehmens zur Verfügung zu stellen. Entscheidend ist jedoch gerade im Sozialen Bereich, wo bekanntlich die finanziellen Ressourcen beschränkt und die Prozessanforderungen besonders geartet sind, dass anpassungsfähige und vor allem kostengünstige Lösungen entwickelt werden.

Die hier vorgestellte „Kleine Lösung“, die anfänglich gar eine „Notlösung“ war, hat sich seit Inbetriebnahme vor zwei Jahren zu einer voll funktionsfähigen Informationsplattform für den Qualitätsmanagement-Prozess in dem betreffenden Krankenhaus entwickelt. Die Papier-Version der QM-Dokumentation konnte auf wenige Exemplare beschränkt werden. Das spart finanzielle, personelle und zeitliche Ressourcen. Und mit einem bisherigen Investitionsvolumen im unteren vierstelligen Bereich liegt das HTML-Handbuch in einer Größenordnung, die den begrenzten finanziellen Kapazitäten eines sozialen Unternehmens gerecht wird.

Trotz einiger technischer Beschränkungen hat die „Kleine Lösung“ gerade für den Sozialen Bereich ihre Vorzüge: Sie ist kostengünstig, anpassungsfähig und benutzerfreundlich.

Die soziale Bedeutung von regionalen Clustern verstehen und managen- Eine Referenzarchitektur für ein Clusterinformationssystem

Jochen Müller, Holger Klus, Paul Müller

1. Einleitung

1.1 Hintergrund

Seit einigen Jahren befindet sich die Wirtschaft in einem starken Umbruchprozess. Die Bedingungen, unter welchen Unternehmen auf den Märkten handeln und sich behaupten müssen, verändern sich nachhaltig. Durch die gesteigerte Dynamik, neuartige technische Möglichkeiten und durch die Deregulierung in vielen Bereichen wurden Unternehmen in den letzten Jahren viel stärker gefordert [Fer97].

Die regionale Wirtschaftspolitik steht dabei vor der Aufgabe, wirtschaftliche Veränderungen zu erfassen und die Leistungsfähigkeit von Wirtschaftsregionen stetig zu verbessern. Diese können sich immer weniger auf lokale Ressourcen, Transaktionskosten- und Spezialisierungsvorteile stützen.

Immer wichtiger werden die Lern- und Innovationschancen, die unter anderem mit räumlicher Nähe verbunden sind. Ein solches Lernen erfolgt in regionalen Kommunikations- und Kooperationsnetzwerken. Hierunter versteht man dauerhafte, vertrauensgestützte, auf Gegenseitigkeit beruhenden Beziehungen zwischen regionalen Unternehmen, Forschungseinrichtungen und wirtschaftspolitischen Akteuren sowie sonstigen öffentlichen Einrichtungen [Hei01]. Regionale Kommunikations- und Kooperations-netzwerke können es Unternehmen zudem erleichtern, neue Herausforderungen zu erkennen, bisherige Routinen zu hinterfragen und neue Handlungs- und Entscheidungsmöglichkeiten zu entdecken [Krö03]. Erfahrungen in Industrienationen zeigen, dass Förderstrategien zur Bildung von Clustern einen wesentlichen Beitrag zur Steigerung der sektoralen und nationalen Wettbewerbsfähigkeit leisten können. Unternehmenscluster als räumliche Konzentration von Unternehmen mit einem Fokus auf bestimmte Sektoren, Branchen und Produkte und einer hohen Dichte zwischenbetrieblicher Interaktion (Netzwerk) stehen dabei im Mittelpunkt. Darüber hinaus umfassen Cluster in der Regel auch strategische Allianzen mit Dienstleistungsstrukturen wie Bildungs- und Forschungseinrichtungen, Anbietern von Unternehmensdienstleistungen sowie Abnehmern [Mül02].

1.2 Projekt „StadtTechnopole“

Die zukünftige Entwicklung ist durch eine hohe Komplexität verschiedener sich überlagernder Trends nur schwer prognostizierbar. Zukunftsforscher arbeiten aus diesem Grund Megatrends heraus, die wiederum aus mehreren „Teiltrends“ bestehen, deren Wirkung aber relativ gleichgerichtet ist. Durch die Konzentration auf einige wesentliche Tendenzen ist eine übersichtlichere Analyse möglich, inwieweit sich verschiedene Trends verstärken oder aber durch gegenläufige Wirkungen auch aufheben können. In der derzeitigen Diskussion stehen für Deutschland bspw. der demographische Wandel, die Pluralisierung der Lebensstile oder die Globalisierung im Mittelpunkt. Die Auswirkungen dieser Trends auf die Stadt Kaiserslautern und die Reaktionsmöglichkeiten werden im Rahmen des Gutachtens StadtTechnopole diskutiert.

2. Regionale Cluster und Netzwerke

2.1 Regional vs. Global

Der Standort erlangt im Zuge der Globalisierung eine wachsende Bedeutung. Die Profilierung von Standorten zum Erhalt und Ausbau ihrer Wettbewerbsfähigkeit wird in diesem Zusammenhang unabdingbar. Dabei spielen nicht mehr einzelne Standortfaktoren als Katalysatoren des Prozesses eine Rolle, sondern deren Komplexität und wechselseitige Vernetzung.

Durch die rasante Entwicklung der Informations- und Kommunikationstechnologien und die verbesserten Transportmöglichkeiten scheinen eine „Enträumlichung“ oder eine Verlagerung verschiedener Bereiche von der lokalen oder regionalen Ebene auf eine größere Maßstabsebene unabdingbar zu machen. Dem entgegen weist Michael Porter nach, dass der Standort nach wie vor eine zentrale Bedeutung im Wettbewerb besitzt. In diesem Zusammenhang kommt der Clusterbildung, die seit einigen Jahren als eines der zentralen Instrumente der Standortförderung propagiert wird, eine wichtige Rolle zu. Sie wird umso bedeutender, „je komplexer und dynamischer die Weltwirtschaft sich entwickelt und je mehr sie auf Wissen beruht.“ [Port99]

2.2 Bedeutung von regionalen Clustern

Innovationstätigkeiten gelten als die wesentlichen Determinanten der Wirtschaftsentwicklung eines Standorts, der Realisierung von Wachstumseffekten sowie der Steigerung der Wertschöpfung. Zentrale Bedeutung für die Stimulierung und Ausweitung von Innovationstätigkeiten besitzen Cluster, die eine geographische Konzentration einer kritischen Masse von Unternehmen bestimmter Branchen sowie komplementären Bildungs- und Forschungseinrichtungen darstellen. Die im Gutachten ermittelten Kompetenzfelder (Cluster) bilden als vorhandene kritische Masse zur systematischen Ausrichtung des Standorts eine stabile Grundlage. Es gilt im Weiteren, an den identifizierten Stärken der lokalen Branchenstruktur anzusetzen und die Etablierung und Ausbildung der Cluster über einen längeren Zeithorizont nachhaltig zu unterstützen.

Die Bedeutung einer Clusterung wird durch die Ergebnisse einer aktuellen Prognos-Studie unterstrichen. Der Erfolg von Regionen hängt demnach von acht Faktoren ab [Prog02, S.3]:

- „1. Eine solide Basis an technologisch aktiven und erfahrenen Unternehmen,
- 2. der räumlichen Konzentration von miteinander verbundenen Unternehmen und Forschungseinrichtungen (Clusterbildung),
- 3. einem hohen absoluten und relativen FuE-Beschäftigungspotenzial,

- 4.einem ausgewogenen Branchen- bzw. Technologiemix, der auch einen Risikomix darstellt,
- 5.einen hohen technologieorientierten Dienstleistungsanteil in der Wirtschaftsstruktur,
- 6.die Einbindung in den internationalen Austausch von Wissen, Innovationen, Gütern und Personen mit führenden Regionen der Welt,
- 7.eine strategische Fokussierung der Wirtschafts- und Technologiepolitik auf die perspektivischen Bedarfe der Wirtschaft und eine wirksame Vernetzung von Akteuren und Förderaktivitäten,
- 8.ein wirtschaftsfreundliches Klima und das herausragende Image einer Region, die als Selbstverstärker im Entwicklungsprozess wirken.“

2.3 Clusterinformationssystem

Ein zentrales Werkzeug der Clusterförderung stellt ein Cluster-Informationssystem dar. Dieses ist geeignet, Standortkompetenzen durch eine breite, hoch aktuelle Informationsbasis umfassend zu vermarkten sowie Standortveränderungen durch einen Indikatorenkatalog frühzeitig zu identifizieren. Durch die Visualisierung der Cluster wird neben der Standortprofilierung die verstärkte Netzwerkbildung unterstützt. Durch den Ausbau und die Optimierung der Wertschöpfungsketten entsteht ein immenses Wettbewerbspotenzial, das durch unternehmens- und institutionsübergreifende Kooperations- und Kommunikationsprozesse unterstützt wird. Somit wird langfristig nicht nur die Leistungs- und Wettbewerbsfähigkeit der im Cluster beteiligten Akteure sondern auch der gesamte Wirtschaftsstandort gestärkt.

Dabei sollte beim Aufbau des Cluster-Informationssystems der Bezugsraum erweitert werden. Cluster-relevante Beziehungen zwischen Unternehmen und Einrichtungen bleiben nicht auf die lokale Bezugsebene beschränkt, sondern müssen nach dem funktionalen Kriterium der Ausdehnung einzelner Cluster und ihrer Wirkungsbereiche abgegrenzt werden.

Das Cluster-Informationssystem bildet zunächst die vorhandene kritische Masse an Schwerpunkt-Kompetenzen ab. Zur Ergänzung der Erkenntnisse zur Standortkompetenz werden die dargestellten Cluster in einem weiteren Schritt mit ihrem Beziehungsgeflecht, ihren Austausch- und Kommunikationsbeziehungen, dargestellt. Über Statistiken können die Wertschöpfungsketten der Kernkompetenzen nicht erfasst werden, das Informationssystem jedoch ermöglicht durch sukzessive Ergänzungen der in den Cluster Beteiligten das Abbilden von branchenübergreifenden Produktions-, Dienstleistungs- und Distributions-Zusammenhängen.

3. Grundlagen

3.1 Die eXtensible Markup Language

Die ersten elektronischen Formate kümmerten sich in erster Linie um die Präsentation und weniger um die Struktur und den Sinn von Dokumenten. Herkömmliche Formatierungssprachen konnten gut dazu verwendet werden, Dokumente zu betrachten oder auszudrucken. Allerdings war es schwierig, Programme zu schreiben, die Informationen suchen, auf elektronischem Wege Querverweise anlegen oder Dokumente in verschiedenen Anwendungen wieder verwenden [Wat02].

Mit der generischen Kodierung, bei der statt der Formatierungscodes deskriptive Tags verwendet werden, konnte dieses Problem schließlich gelöst werden. Ein bedeutsamer Schritt in dieser Entwicklung war GML (Generalized Markup Language), ein IBM-Projekt, dessen geistige Väter Charles Goldfarb, Edward Mosher und Raymond Lorie waren [Bau03]. In dieser Auszeichnungssprache kodierte Dokumente konnten auf Grund ihrer inhaltsorientierten Tags von verschiedenen Programmen bearbeitet, formatiert und durchsucht werden. Im Laufe der 70er und 80er Jahre entstand auf dieser Basis der Standard SGML (Standard Generalized Markup Language) [ISO 8879:1986]. SGML ist im Grunde ein Werkzeug zur Entwicklung von spezialisierten Auszeichnungssprachen. Doch SGML ist sehr umfangreich, hat eine strenge Syntax und jede Menge abstruser Parameter. SGML ist so flexibel, dass die Software zu seiner Verarbeitung komplex und teuer ist. Die Nutzbarkeit von SGML ist daher auf große Organisationen beschränkt, die sich die Software und die Kosten für die Wartung der komplizierten SGML-Umgebungen leisten können. Der Durchbruch für die generische Kodierung kam in den frühen 90er Jahren mit HTML (Hypertext Markup Language). HTML ist ein SGML-Dokumententyp für Hypertext-Dokumente und es bereitete keine Probleme, für diese Auszeichnungssprache Software zu programmieren, und noch einfacher war es, Dokumente zu kodieren. HTML war jedoch in mancher Hinsicht ein Schritt rückwärts. Zur Erreichung der notwendigen Unkompliziertheit mussten einige Prinzipien der generischen Kodierung geopfert werden. Beispielsweise wurde für sämtliche Zwecke ein einziger Dokumententyp benutzt und viele der Tags dienen ausschließlich Präsentationszwecken [MSH02].

Um zu den Idealen der generischen Kodierung zurückzukehren, wurde versucht SGML an das Web oder auch das Web an SGML anzupassen. Dies erwies sich als schwierig, da SGML zu groß war, um

in einen kleinen Webbrowser zu passen. Es musste eine kleinere Sprache her, in der der verallgemeinernde Charakter von SGML gewahrt blieb, und so wurde die so genannte eXtensible Markup Language (XML) geboren [GoPr99].

3.2 XML, XML-Schema und XSL

XML ist eine textbasierte Meta-Auszeichnungssprache für den Entwurf domänenspezifischer Auszeichnungssprachen. XML ist somit eine Sprache zur Beschreibung von Auszeichnungssprachen. Auszeichnungssprachen dienen dazu, die logischen Bestandteile eines textorientierten Dokumentes zu beschreiben. Das Grundkonzept von XML liegt in der Trennung von Inhalt, Struktur und Layout. Im Mittelpunkt steht hierbei die „Document Type Definition“ (DTD). Eine solche DTD spezifiziert einen Satz von Regeln für die Struktur eines Dokumentes. Sie definiert eine Liste der Elemente, Attribute, Notationen und Entitäten, die in einem Dokument enthalten sind bzw. enthalten sein dürfen, sowie Beziehungen, die zwischen diesen Komponenten bestehen. Sie stellen für Applikationen, Organisationen und Interessengruppen eine Möglichkeit dar, sich über Auszeichnungsstandards zu einigen und diese einzuhalten [Sto03].

DTD's besitzen allerdings den Nachteil, dass sie keine Zuweisung von Datentypen zu Feldern zulassen. Z.B. kann in DTD's nicht spezifiziert werden, dass in einem bestimmten Feld ausschließlich Zahlen zugelassen sind. Datentypen wie Integer, Boolean, Float oder String sind in DTD's nicht bekannt. Vielmehr sind in jedem Feld grundsätzlich nahezu alle Zeichen zugelassen. Dieser Nachteil wurde durch einen neuen Standard Namens „XML-Schema“ überwunden. Dieser ermöglicht nicht nur die Definition von Datentypen wie Float, Integer oder Boolean, sondern auch die Definition eigener Teilmengen dieser Datentypen. Ein weiterer Vorteil von XML-Schema ist der, dass dieses wiederum in XML verfasst wird und daher übersichtlicher und für Menschen leichter zu verfassen und zu lesen ist als DTD's [SkW04].

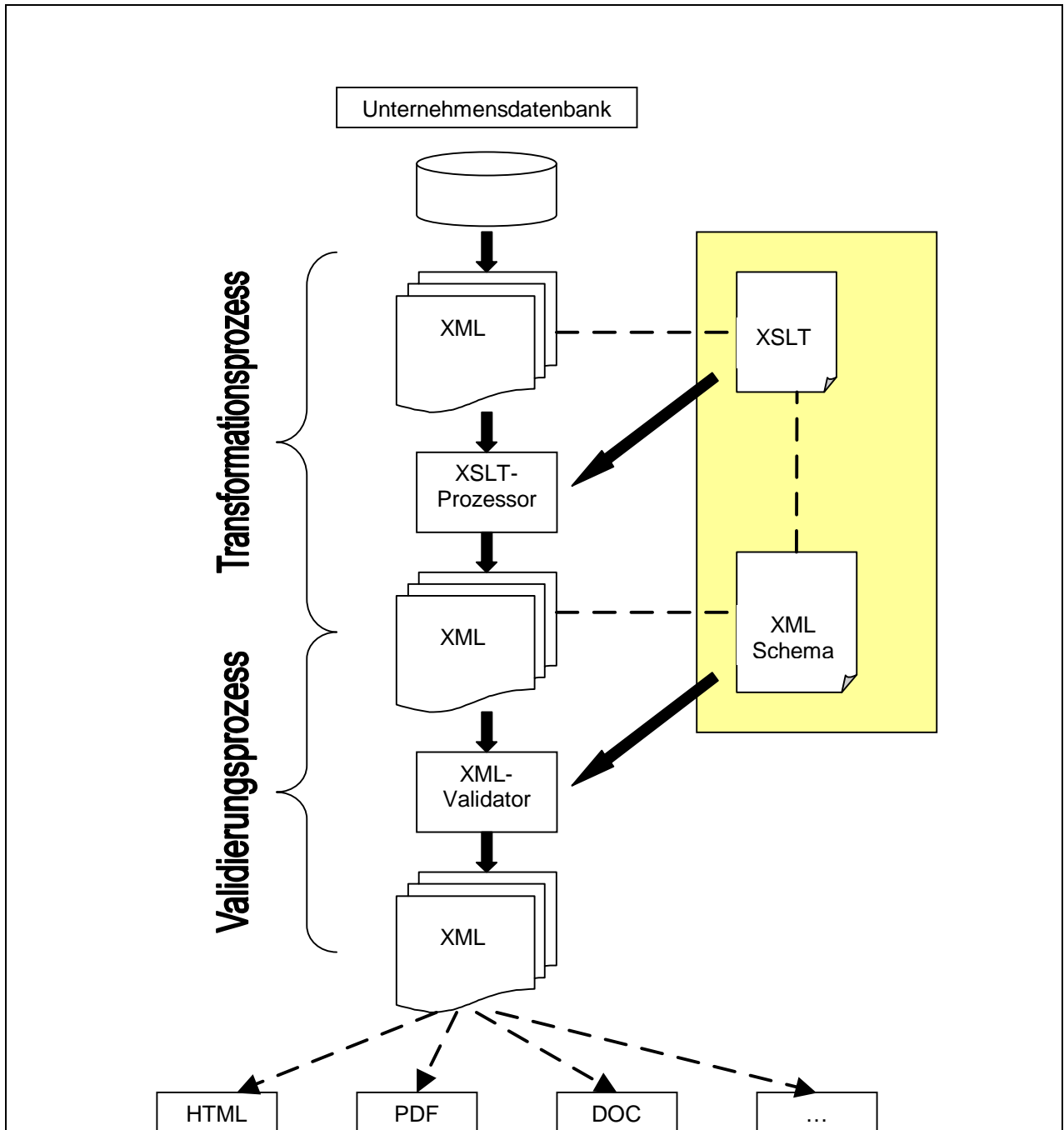
In einem XML-Dokument selber werden die gewünschten Daten abgelegt. Ein gültiges XML-Dokument muss hierbei die DTD oder das XML-Schema angeben, auf das es sich bezieht, und nach dessen Regeln es aufgebaut und strukturiert ist. Hieraus ergibt sich auch der Grund für die Leistungsfähigkeit von XML. Indem genau eine zentrale DTD oder ein zentrales XML-Schema von vielen Dokumenten unterschiedlicher Personen gemeinsam genutzt wird, können Daten zwischen Applikationen, Organisationen und Interessengruppen ohne Kompatibilitätsprobleme ausgetauscht, verarbeitet und interpretiert werden. Zudem kann jederzeit das XML-Dokument gegen eine DTD oder ein XML-Schema validiert werden, um dessen Gültigkeit zu sichern [Har02].

Neben Inhalt und Struktur können mit Hilfe von XML-Technologien ebenfalls Ausgabeformate für einzelne XML-Dokumente definiert werden. Der Standard hierfür ist die so genannte „eXtensible Stylesheet Language“ (XSL). XSL ermöglicht die Darstellung der Daten eines einzelnen XML-Dokumentes in unterschiedlichster Art und Weise. Beispielsweise lassen sich XML-Dokumente anhand selbst definierter Regeln in individuellen HTML-Code umwandeln, um die Darstellung im Web zu ermöglichen. Die XML-Dokumente selbst bleiben hierbei unverändert. Weitere mögliche Ausgabeformate können z.B. pdf- oder Postscript-Dateien sein. Des Weiteren können in XML auf Basis eines einzigen XML-Dokumentes dynamische Ausgaben erzeugt werden, z.B. in Abhängigkeit vom aktuellen Anwender oder anderer Parameter [Nie03].

3.3 Einsatz von XML bei der Speicherung der Daten von Clusterakteuren

Akteure, die in Clusterstrukturen eingebunden sind, besitzen unterschiedlichste Merkmale, die in sinnvoller Weise gespeichert und verarbeitet werden müssen. Ebenso müssen Beziehungen zwischen Akteuren untereinander abgebildet werden können. Zur Erfüllung dieser Aufgaben bietet XML mit seinen zahlreichen begleitenden Standards einige Vorteile.

Ein Vorteil, der sich insbesondere aus der Trennung von Struktur, Inhalt und Format ergibt, ist der, dass auf die in einem XML-Dokument einmal gespeicherten Daten unterschiedliche Sichten generiert werden können, ohne das XML-Dokument selber zu verändern. Weiterhin wird durch die textuelle Darstellung eine Plattformunabhängigkeit erreicht. Das heißt, XML-Dokumente können portabel über verschiedene Anwendungen und Betriebssysteme hinweg eingesetzt werden. Zudem sind XML-Dokumente sowohl vom Menschen leicht zu lesen, da sie als Textfile vorliegen, als auch von Maschinen effizient zu verarbeiten und zu analysieren. Abfragesprachen, die durch Standards wie XQuery und XPath definiert sind, ermöglichen das Auffinden spezifischer Datensätze in großen XML-Dokumenten und XML-Dokumentsammlungen. Der Aufbau und mögliche Einsatzbereiche sollen im Folgenden anhand eines Beispiels erläutert werden. Die Aufgabe soll nun zunächst darin bestehen, einige Daten eines Clusterakteurs in einem XML-Dokument zu speichern. Der erste Schritt besteht darin, ein passendes XML-Schema zu definieren. Anschließend wird ein zu diesem XML-Schema passendes XML-Dokument mit Daten von Clusterakteuren erstellt, das auf das zuvor erstellte XML-Schema Bezug nimmt.



4. Ein XML-basiertes Cluster-informationssystem

Die folgende Abbildung zeigt die generelle Architektur eines XML-basierten Clusterinformationssystems. Ein Großteil der Clusterdaten liegt meist in relationalen Datenbanken wie Access, Oracle oder anderen vor. Diese Datenbanken bieten herkömmlicherweise Funktionen an, die es ermöglichen, Daten automatisch in XML-Dokumente zu exportieren. Das Format dieser automatisch generierten XML-Dokumente entspricht jedoch zumeist nicht dem gewünschten Format. Um die automatisch generierten XML-Dokumente in das gewünschte Format zu transformieren, dient der XML-Standard XSLT (XSL Transformations). Ein XSLT-Dokument besteht aus Regeln, die beschreiben, wie ein Eingabe-Dokument in ein Ausgabe-Dokument transformiert werden soll. Diese XSLT-Datei ist für jedes XML-Format, das durch die Datenbank automatisch generiert wird, separat zu erstellen. Die XSLT-Datei und die zu transformierende XML-Datei werden hierzu einem so genannten XSLT-Prozessor übergeben. Dieser liest die in der XSLT-Datei spezifizierten Regeln ein und wandelt das XML-Dokument entsprechend dieser Regeln um. Hierbei ist es nicht nur möglich, bestehende Inhalte in ein anderes Format zu bringen, sondern es besteht ebenso die Möglichkeit,

neue Inhalte bzw. neue Tags hinzuzufügen. Das durch den XSLT-Prozessor generierte XML-Dokument kann nun mit Hilfe eines XML-Schemas validiert werden. Dem Validator werden hierzu ein XML-Schema und das zu validierende XML-Dokument übergeben. Werden im XML-Dokument Regeln verletzt, die im XML-Schema definiert wurden, so liefert der Validator eine entsprechende Fehlermeldung zurück.

Dieses so gegen ein öffentliches XML-Schema validierte XML-Dokument ist nun geeignet, zwischen verschiedenen Anwendungen, Organisationen und Interessengruppen ohne Kompatibilitätsprobleme ausgetauscht, verarbeitet und interpretiert zu werden.

Z.B. können nun mittels XSLT aus diesem validierten XML-Dokument unterschiedlichste Ausgabeformate erzeugt werden, wie z.B. HTML oder pdf-Dateien [Nie03].

Neben der Speicherung der Daten besteht eine weitere wichtige Aufgabe darin, die gespeicherten Daten möglichst effizient wieder zu finden. Hierfür wurde ein eigener Standard entwickelt Namens XQuery [BCF03]. Mittels dieser Abfragesprache wird ein schnelles Auffinden von XML-Dokumenten und Informationen innerhalb eines XML-Dokumentes ermöglicht. Z.B. spielt bei der Bildung von Clustern oft die räumliche Nähe der beteiligten Akteure eine entscheidende Rolle. Es wäre in diesem Zusammenhang unter anderem denkbar, mittels XQuery Abfragen zu erstellen, die mit Hilfe der gespeicherten Koordinaten alle Unternehmen in einem bestimmten Umkreis zurückliefern.

5. Ausblick

Aufbauend auf der skizzierten Referenzarchitektur wurden erste Cluster-Datensätze aus der Region Kaiserslautern übernommen. Zurzeit wird die gesamte Datenbank in XML überführt. Anschließend soll eine Web-Anbindung realisiert werden.

6. Acknowledgements

Das Forschungsprojekt der Technischen Universität Kaiserslautern wird durch das Ministerium des Innern und für Sport des Landes Rheinland-Pfalz, die Stadt Kaiserslautern und die Wirtschaftsförderungsgesellschaft der Stadt und des Landkreises Kaiserslautern finanziell gefördert.

Literatur

- [BCF03] Boag, S.; Chamberlin, D.; Fernández, M.; Florescu, D.; Robie, J.; Siméon, J.: XQuery 1.0: An XML Query Language, <<http://www.w3.org/TR/xquery>> (Stand 12.11.2003; Abruf 04.05.2004)
- [Bau03] Baumert, A.: SGML-Grundlagen – Goldfarb, Mosher und Lorie (GML) <http://www.recherche-und-text.de/wwwpubs/sgml03.htm> (Stand November 2003; Abruf 20.06.2004)
- [Fal01] Fallside, D.: XML Schema Part 0: Primer <<http://www.w3.org/TR/2001/REC-xmlschema-0-20010502>> (Stand 02.05.2001; Abruf 03.05.2004)
- [Fer97] Fernau, A.: Werkzeuge zur Analyse und Beurteilung der in internationalen Wettbewerbsfähigkeit von Regionen, Deutscher Universitäts-Verlag, 1997, S.1-3
- [GoPr99] Goldfarb, C.; Prescod, P.: XML Handbuch, Prentice Hall, 1999
- [Har02] Harold, E.: Die XML Bibel, MIT Press, 2.Auflage 2002
- [Hei01] Heidenreich, M.: Regionale Netzwerke. Ein Weg zur Stärkung der Innovationstätigkeit ostdeutscher Betriebe? In: Jahrbuch für Politik und Gesellschaft in Sachsen-Anhalt, Mitteldeutscher Verlag, 2001, S. 222-243
- [Krö03] Kröll, A.: Interorganisationale Markteintrittsnetzwerke–Nutzung Sozialen Kapitals für Eintrittszeitstrategien, Deutscher Universitäts-Verlag, 2003, S. 102-109
- [MSH02] Middendorf, S.; Singer, R.; Heid, J.: Java – Programmierhandbuch und Referenz für die Java-2-Plattform <http://www.dpunkt.de/java/index.html> 3.Auflage 2002 (Abruf 20.06.2004)
- [Mül02] Müller, Renate: Wettbewerbsfähigkeit von Wirtschaftssektoren in EU-Assoziierungs- und Beitrittsländern: Förderstrategien basierend auf Clusterorientierten Politikansätzen, Eschborn Verlag, 2002
- [Nie03] Niedermair, E.; Niedermair, M.: XML für Print und Screen, Francis Verlag 2003
- [Port99] Porter, M.: Unternehmen können von regionaler Vernetzung profitieren. In: Harvard Business Manager 3/1999. S. 51.
- [Prog02] Prognos AG (Hrsg.). Technologieatlas 2002. Erfolgs-fördernde Faktoren der technologischen Leistungsfähigkeit in Regionen. Bremen 2002. S. 3.
- [SkW04] Skulschus, M.; Wiederstein, M.: XML Schema, Galileo Press, 2004

- [Sto03] Stojanow, A.: Untersuchungen zu den Potenzen von XML für das Bereitstellen und das Management von Dokumenten in Informationssystemen <http://www-ia.tu-ilmenau.de/IPI/FGT/diplomarbeiten/stojanow.pdf> Januar 2000 (Abruf 20.06.2004)
- [Wat02] Watson, G.: Brief History of Document Markup http://edis.ifas.ufl.edu/BODY_AE038 (Stand Juli 2002; Abruf 20.06.2004)

Autoren

Sigrid Busch

Dipl.-Ing. (Busch Managementberatung im Gesundheits- und Sozialwesen)
Varel
busch-spanjer@t-online.de

Monique Hätzold

Dipl. Sozialarbeiterin/Sozialpädagogin
Emden
www.kijuchat.de
verein@kijuchat.de

Werner Holtmann

Sozialpsychiatrischer Dienst Norden
Amt für Gesundheitswesen, Landkreis Aurich
www.sozialpsychiatrischer-verbund.de

Prof. Helmut Kreidenweis

Dipl.Päd., Dipl.Soz.päd. (FH)
Fachhochschule Neubrandenburg
Inhaber von KI Consult,
Internet: www.ki-consult.de
E-Mail: hk@ki-consult.de

Jochen Müller

Dipl.-Wirtsch.-Ing.
Technische Universität Kaiserslautern
jmueller@informatik.uni-kl.de
http://www.icsy.de

Sonja Reichmann

Dipl.-Sozialpädagogin, Projektleiterin Jugendserver Niedersachsen
Landesjugendring Niedersachsen e.V.
office@jugendserver-niedersachsen.de
reichmann@ljr.de
www.ljr.de • www.jugendserver-niedersachsen.de

Christiane Rudlof

Persp.Prof.Sozialinformatik
Fachhochschule Oldenburg/Ostfriesland/Wilhelmshaven
christiane.rudlof@fho-emen.de

Jörg Spanjer

M.A. (profero Öffentlichkeitsarbeit & Kommunikation), Varel
j.spanjer@soziale-oeffentlichkeitsarbeit.de
www.soziale-oeffentlichkeitsarbeit.de

Kathrin Winkler

Dipl.-Sozialpädagogin, Nürnberg