

# Medium der Qualitätssicherung

## Informationstechnologien im Kontext der Professionalisierung Sozialer Arbeit

OLGA BURKOVA

Prof. Dr. Olga Burkova, Diplom-Sozialpädagogin, Psychologin und MA Erziehungswissenschaftlerin ist Hochschullehrerin an der Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg im Department Soziale Arbeit. Ihre Schwerpunkte in der Lehre und Forschung sind Methoden der Sozialen Arbeit unter besonderer Berücksichtigung des Case Managements sowie IT-gestützte Verfahren in der Sozialen Arbeit. [Olga.Burkova@haw-hamburg.de](mailto:Olga.Burkova@haw-hamburg.de)

**Ohne Computer, Software und Internet läuft in sozialen Diensten und Einrichtungen kaum noch etwas. Doch bei der Steigerung der Professionalität durch Qualitätssicherung und besseren Arbeitsabläufen sind IT-Potenziale bei weitem noch nicht ausgeschöpft.**

Informationstechnologien (IT) gehören inzwischen zum Alltag sozialer Einrichtungen. Sie werden in unterschiedlichen Feldern der Sozialen Arbeit längst nicht mehr nur für administrative Zwecke, sondern auch für fachliche Aufgaben eingesetzt.

Die zunehmende Nutzung von Fachanwendungen (1) für die Hilfe- und Pflegeplanung seit dem 21. Jahrhundert zeichnet eine klare Wende in der informationstechnologischen Durchdringung der fachlichen Arbeit ab, insbesondere auf der Planungs- und Evaluationsebene. Trotz der vorangeschrittenen »ITisierung der Sozialen Arbeit« wird dieser Prozess vor dem Hintergrund des Standardisierungsdilemmas der Sozialen Arbeit zum einen mit großer Skepsis in der sozialarbeiterischen Praxis begleitet und zum anderen im wissenschaftlichen Diskurs nicht selten verkürzt dargestellt.

Diese Entwicklungstendenzen, die im Folgenden skizziert werden, verengen den Blick auf die Informationstechnologien und lassen IT-Potenziale im Rahmen der weiteren Professionalisierung Sozialer Arbeit ungeachtet. In diesem kurzen Beitrag sollen einige Optionen für die Betrachtung von Informationstechnologien und vor allem von Fachanwendungen im Kontext der Professionalisierungsdebatte aufgezeigt werden.

### Von der Kontrolle zur Fachlichkeit

Der Einsatz von IT-gestützten Instrumenten wird im Spiegel der Rationalisierung und Ökonomisierung des sozialen Sektors und der damit verbundenen Forderungen in sozialen Einrichtungen

diskutiert. Informationstechnologien werden stark mit dem tiefgreifenden ökonomischen Umstrukturierungsprozess in Verbindung gesetzt und nicht zuletzt als gefährliches Mittel angesehen, um mehr Effizienz und Effektivität der sozialen Leistungen zu erreichen (z. B. Galuske 2002, Seithe 2010 u. a.). Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter konnotieren Informationstechnologien mit Leistungskontrolle durch ihre Vorgesetzten oder mit wachsenden Dokumentationspflichten.

In den früheren Phasen der IT-Einführung spielte das Bestreben nach einer Rationalisierung durch Verwaltungsoptimierung, insbesondere im administrativen Bereich der Jugendhilfe, der Sozialhilfe sowie der Verwaltung der Arbeitslosenhilfe in der Tat eine wichtige Rolle (vgl. Ley/Seelmeyer 2011, S. 644).

Gegenwärtig sind jedoch zunehmend fachlich intendierte Entscheidungen für den IT-Einsatz festzustellen. Die IT-Nutzung aus einem fachlichen und professionellen Bestreben der Fachkräfte heraus wird zum einen durch die steigende Anzahl der Modellprojekte insbesondere im Bereich der Kinder- und Jugendhilfe deutlich. Zum anderen bestätigen auch die empirischen Daten, dass Führungskräfte in der Sozialen Arbeit mit der Einführung von IT-gestützten Verfahren in erster Linie die Verbesserung der Qualität der fachlichen Arbeit und Standardisierung von Arbeitsabläufen und nicht die Kontrolle der Praktiker oder die Kostensenkung in den Einrichtungen intendieren (vgl. Kreidenweis/Halfar 2012).

## Was versteht man eigentlich unter Sozialinformatik?



Sozialinformatik befasst sich mit der elektronischen Verarbeitung von Informationen in der Sozialen Arbeit und Sozialwirtschaft. Schwerpunkte sind die fachliche und technische Konzeption entsprechender Software-Systeme, ihre Einführung und Anwendung sowie die Erforschung von Effekten, die sich aus ihrer Nutzung ergeben. Nach Wendt nimmt die Sozialinformatik »fachliche Verantwortung für den Produktionsfaktor Information im System sozialer Dienstleistungen und ihrem Umfeld wahr.« Etwa seit der Jahrtausendwende begann sich die Sozialinformatik als Begriff und Disziplin zu etablieren. Ihr Charakter ist interdisziplinär, ihre primären Bezugspunkte sind Soziale Arbeit und Sozialmanagement;

die Angewandte Informatik liefert analytische und technische Werkzeuge. Anknüpfungspunkte gibt es zu anderen Fachinformatiken wie Wirtschafts-, Pflege- oder Verwaltungsinformatik.

Praktische Zugänge zur Sozialinformatik finden sich dort, wo sich soziale Organisationen der Informationstechnologie (IT) bedienen. Dazu zählen etwa die Anwendung von Standardsoftware und fachspezifischer Software in der Handlungspraxis Sozialer Arbeit oder im Management, der Einsatz elektronischer Kommunikations- und Informationsplattformen für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Ehrenamtliche und Adressaten oder die Interaktion mit Adressaten via Online-Beratung oder telematischer Systeme. Übergänge gibt es zur Medienpädagogik, die jedoch ein eigenständiges disziplinäres Feld darstellt. Im Kontext eines gesamtgesellschaftlich und lebensweltlich ausgerichteten Reflexionshorizontes Sozialer Arbeit reflektiert die Sozialinformatik zumindest vom Anspruch her auch die Folgeerscheinungen der Informationsgesellschaft sowie deren Bewältigung im Blick auf die Teilhabe benachteiligter Menschen.

Aus Sicht der Fachpraxis ist es Aufgabe der Sozialinformatik, geeignete IT-Lösungen für Tätigkeiten wie Klientenverwaltung, Leistungsmanagement, Hilfeplanung, Dokumentation, Evaluation oder Online-Beratung zu entwickeln, zu implementieren und zu optimieren. Da hier oft fachliche

Kernprozesse Sozialer Arbeit betroffen sind, ist eine Verzahnung mit deren Theorie- und Methodenentwicklung unerlässlich. Aus sozialwirtschaftlicher Perspektive ist es Aufgabe der Sozialinformatik, IT-Strategien und Methoden des IT-Managements zu entwickeln. Dazu gehören betriebswirtschaftliche Fragen wie Kosten-Nutzen-Analysen, die organisatorische Gestaltung der IT-Verantwortung und der IT-Services, das IT-Outsourcing oder technische Grundsatzzfragen wie Netzwerk-Architekturen.

In die Aus- und Weiterbildung hat die Sozialinformatik bislang erst teilweise Eingang gefunden. In einigen Bachelor-Studiengängen ist sie als Pflicht- oder Wahlfach verankert, in einzelnen Sozialmanagement-Masterstudiengängen ist sie als (Teil-) Modul vertreten. Im Jahre 2009 startete der deutschlandweit erste weiterbildende Masterstudiengang S. In der Forschung befindet sich die Sozialinformatik noch im Entwicklungsstadium. Studien etwa zur Wirkung von IT-Lösungen auf die fachliche Qualität Sozialer Arbeit oder zum Wertschöpfungsbeitrag der IT in sozialen Organisationen sind noch selten.

Helmut Kreidenweis

Quelle: Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge e. V. (Hg.): Fachlexikon der sozialen Arbeit. 7. Auflage. Nomos Verlagsgesellschaft, Baden-Baden 2011. 1.139 Seiten. 44,- Euro. ISBN 978-3-8329-5153-5.

An der Schnittstelle »Technik und Soziales« wird das in der Praxis tief verankerte Standardisierungsdilemma der Sozialen Arbeit besonders sichtbar. Vielfältige Lebenswelten der Adressaten und Adressaten und fachlich individualisierte Zugänge der Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter stehen demnach im Widerspruch zur strukturierten und formalisierten Fachsoftware mit klar definierten Prozessabläufen.

Fachsoftware wird als treibende Kraft für die Durchsetzung der Standardisierung in der Sozialen Arbeit angesehen. Durch die Standardsetzung kann jedoch die Mindestqualität der fachlichen Arbeit in sozialen Einrichtungen gesichert werden, beispielsweise dadurch, dass die einzelnen Dienstleistungen transparent gemacht werden. Gleichzeitig spielen die individuellen, weniger formalisierten Zugänge zu den Klienten, die durch eine intensive Beziehungsarbeit sowie durch die Klientenbeteiligung geprägt sind,

im methodischen Handeln eine große Rolle. Soziale Arbeit befindet sich offensichtlich im Spannungsfeld zwischen der Individualisierung von Unterstützungsleistungen und der Standardisierung von Hilfeprozessen.

Das beschriebene Standardisierungsdilemma, das den sozialarbeiterischen Kern betrifft, ist im Grunde genommen nicht überwindbar. Die Aushandlung der Positionierung und die Balancefindung zwischen den beiden konträren Polen müssen in den einzelnen Praxisfeldern der Sozialen Arbeit stattfinden und hängen sehr stark vom Standardisierungsgrad (2) des methodischen Handelns im jeweiligen Arbeitsfeld ab.

Bei dieser Auseinandersetzung sollte auch ein Augenmerk auf die ungenutzten IT-Potenziale gelegt werden. Laut IT-Report 2010 leisten zwar Informationstechnologien einen Beitrag zur Wertschöpfung sozialer Organisationen, viele IT-Potenziale bleiben jedoch

ungenutzt. Dies wird insbesondere bei der Erreichung der fachlichen Ziele mit Hilfe von Informationstechnologien deutlich: Bei der Steigerung der fachlichen Qualität und der Verbesserung von Arbeitsabläufen sind IT-Potenziale nur zu einem geringen Grad ausgeschöpft (vgl. Halfar/Kreidenweis 2010, S. 14 f.).

Gerade in der Nutzung und vor allem in der Gestaltung von IT-gestützten Dokumentationsverfahren liegen Potenziale für die fachliche Reflexion der Praxis. Durch die aktive Mitgestaltung und den Einsatz fachgerechter Dokumentationssoftware wird die »innerprofessionelle Dimension« der Praxis Sozialer Arbeit angesprochen. »Dokumentation soll auf der Ebene des Einzelfalls eine Zunahme von Professionalität ermöglichen, indem sie den methodischen Charakter des Handelns verbessert.« (Merchel 2004, S. 17)

Die präzise Erfassung von Zielen, Arbeitsprozessen sowie Ergebnissen macht

IT-gestützte Dokumentation zum »Medium der methodischen Ausgestaltung und damit der Professionalisierung des einzelfallbezogenen Handelns« (ebd. S. 17). Praxisgerechte IT-gestützte Dokumentations- und Planungsverfahren können dazu beitragen, komplexe Arbeitsabläufe besser zu strukturieren, fachliche Standards durch Transparenz und Nachvollziehbarkeit der sozialen Leistungen zu setzen sowie die Vergleichbarkeit der geleisteten Arbeit auf der Grundlage der fachlichen Reflexion und der gesellschaftlichen Akzeptanz herzustellen.

Die Weiterführung der Professionalisierungsdebatte unter Berücksichtigung der Informationstechnologien kann durch die stärkere Beteiligung der Park-

besondere kleinen) Einrichtungen, Prozesse der IT-Auswahl-, IT-Entwicklung und IT-Implementierung zu professionalisieren ist jedoch aufgrund mehrerer Faktoren (Knappheit der finanziellen und zeitlichen Ressourcen, Bezug auf das Standardisierungsdilemma, andere Prioritätensetzung u. a.) nicht immer vorhanden.

### Viele Theoriedefizite

Nicht nur in der Praxis werden IT-Prozesse als ein Randthema behandelt. Auch die wissenschaftliche Diskussion über die Folgen der zunehmenden IT-Nutzung in der Sozialen Arbeit beschränkt sich nicht selten auf den Argumentenaustausch zwischen den Befürwortern und

gischen Arbeit verliere die eigentliche inhaltliche Arbeit an Qualität. Kommunikation, Vertrauen und die Beziehungsarbeit zwischen den Fachkräften und Klienten lassen sich kaum durch die technischen Mittel reproduzieren und standardisieren (vgl. z. B. Bremer 2008, Seite 2010).

Zweifelslos verändern Informationstechnologien die Strukturen und Arbeitsabläufe in der sozialen Praxis und haben einen Einfluss auf die Gestaltung der klientenbezogenen Arbeitsformen. Die starke Fokussierung auf die Frage, ob die Informationstechnologien zu stark in die Kernprozesse der Sozialen Arbeit eingreifen, führt jedoch zur Verengung der Diskussion. Es bedarf einer konsequenten Erweiterung des fachlichen Diskurses um die Verhältnisbestimmung von Fachanwendungen und professionellem Handeln.

Eine der zentralen Aspekte sollte die Frage nach dem Verhältnis zwischen professionellem Handeln und IT-gestützter Formalisierung der Sozialen Arbeit sein. Verstärkt sollten zum einen Bedingungen untersucht werden, unter welchen sich professionelles Handeln in der Sozialen Arbeit vor dem Hintergrund der fachlichen und methodischen Weiterentwicklung formalisieren lässt und zum anderen Bedingungen, unter welchen die Nutzung von Fachanwendungen zur De-Professionalisierung Sozialer Arbeit führen kann. Eine solche wissenschaftliche Öffnung kann Informationstechnologien als mögliches Professionalisierungsmedium nutzen, um das Verhältnis zwischen professionellem Handeln und IT-gestütz-

## »Die Informationstechnologie offenbart besonders ein Praxisdilemma der Sozialen Arbeit: zwischen vielfältigen Lebenswelten und dem Wunsch nach einheitlichen Standards«

tiker an der Gestaltung der IT-Verfahren erfolgen. Die Einmischung in die Prozesse der IT-Entwicklung und -gestaltung sowie die Teilnahme an Modellprojekten zur Testung und Verbesserung von IT-Lösungen sind dabei entscheidend. Auch die Beteiligung der Fachkräfte an professionellen Auswahl- und Implementierungsprozessen von geeigneten Instrumenten sind für soziale Einrichtungen von Bedeutung. Die Bereitschaft der (ins-

Gegnern der Informationstechnologien.

Im Wesentlichen lassen sich die anzu-treffenden Argumente auf das Standardisierungsdilemma zurückführen. Die IT-Einführung in sozialen Einrichtungen wird vor allem unter dem Gesichtspunkt des Verlustes der menschlichen Beziehungen zwischen den Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter sowie den Klientinnen und Klienten thematisiert. Durch die Standardisierung der sozialpädago-

### Wie die Technik die Soziale Arbeit verändern kann

Die Technik kann helfen, mit der »Partizipation des Betroffenen« Ernst zu machen:

- Der fußballvernarnte Mensch mit geistiger Behinderung wird auf dem Touchscreen das Gesicht seines Lieblingsbetreuers antippen und ihn für einen Stadionbesuch am nächsten Samstag buchen. Diese elektronische Buchung übernimmt das Dienstplanprogramm.
- Die Jugendlichen in der Trabantenstadt doodeln sich selbst die Öffnungszeiten des offenen Jugendtreffs zusammen.
- Der Professor findet in der Suchtdatenbank statistische Zwillinge und entsprechend konfigurierte Trainingsprogramme im Netz.
- Das Lese-Rechtschreib-Schwäche-Nintendospiel mit integriertem Aggressionshemmer liegt unter den Christbäumen.
- Der blinde Sachbearbeiter fährt via Induktionsschleife im eigenen Auto nach Hause.
- Im Bereitschaftszimmer des Altenpflegeheimes werden über Bildschirme und Sensortechnik 80 Bewohner während der

Nacht überwacht, von denen die Hälfte durch dieses Monitoring in der eigenen Wohnung wohnen kann.

- Die Jugendlichen in den Berufsbildungswerken verfolgen ihre Fortschritte in einer Fachsoftware und visualisieren diese in einem schicken Chart.
- Demenzkranke Menschen genießen die Bewegungsfreiheit, die Ihnen ein RFID-Chip am Armband ermöglicht.

Und nicht zu vergessen: Die Aktenführung beim Medizinischen Dienst der Krankenkassen, die Hilfeplanakten im Jugendamt und die Erfassungsbögen zur Integrierten Teilhabeplanung der sozialpsychiatrischen Einrichtung gewinnen an Präzision und Qualität, seitdem die Klienten elektronischen Aktenzugang haben. Die Sozialarbeiter freuen sich über Korrekturen und Anmerkungen der Klienten.

Quelle: Helmut Kreidenweis, Bernd Halfar: Die Roboter kommen. In: SOZIALWirtschaft 2/2012. www.sozialwirtschaft.nomos.de

ter Formalisierung in der Sozialen Arbeit auszutarieren und diese Erkenntnisse für die fachliche und methodische Fundierung der Sozialen Arbeit zu nutzen.

## Resümee

Die Auseinandersetzung mit wissenschaftlichen Fragestellungen zum Einsatz der Informationstechnologie in der Sozialen Arbeit befindet sich in ihren Anfängen. Die Stärkung dieser Forschungsrichtung sowie deren Erweiterung um praxisrelevante Fragen wie der Einfluss von Fachsoftware auf die Qualität der praktischen Arbeit sowie die Übertragung des methodischen Wissens in die IT-Strukturen sind von besonderer Bedeutung.

Des Weiteren sollte die institutionalisierte Wissenschaft das sozialinformatische Wissen im Rahmen der Lehre an den Hochschulen sowie im Rahmen von Workshops und Fortbildungen den Fachkräften intensiver vermitteln. Die Inhalte der Sozialinformatik sind gegenwärtig nur partiell in der deutschen Hochschullandschaft verankert.

Nicht zuletzt ist die wissenschaftliche Expertise bei den IT-Entwicklungs- und

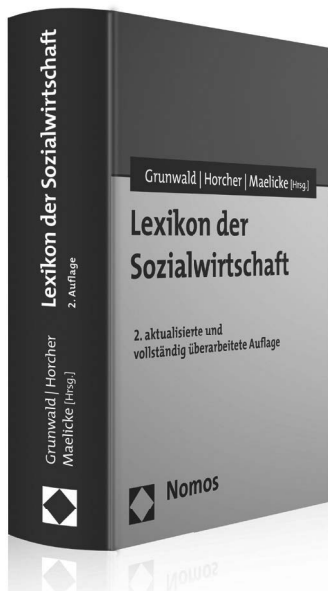
Evaluationsprojekten gefordert, die gemeinsam mit der Praxis erfolgen sollten. Hier könnte es um die Gewinnung von gesicherten Informationen für die fachgerechte Gestaltung und Implementierung von Fachanwendungen in der Sozialen Arbeit gehen, um Informationstechnologien als Medium der Qualitätssteigerung und nicht als Mittel der De-Professionalisierung sozialer Praxis zu nutzen.

## Anmerkungen

- (1) Unter Fachanwendungen werden Anwendungsprogramme verstanden, deren Funktionalitäten auf ein bestimmtes Arbeitsfeld oder einen (Teil-) Bereich ausgerichtet ist und außerhalb dieses Feldes zumindest nicht sinnvoll eingesetzt werden können.
- (2) Während es in Arbeitsfeldern wie z. B. der Altenhilfe einheitliche Fachstandards hinsichtlich der Planung und Dokumentation der Hilfe gibt, zeigt sich bei den Standards in der Kinder- und Jugendhilfe eine fachliche und methodische Vielfalt. ■

## Literatur

- Bremer, F. (2008):** Hilfeplanung! Hilfeplanung? Die Wirksamkeit unausgesprochener Ziele oder Hilfeplanung im Spannungsfeld von umfassend, angemessen und wirtschaftlich. In: [www.dgsp-sh.de/contents/hilfeplanung\\_dgsp-sh\\_Bremer\\_2008.pdf](http://www.dgsp-sh.de/contents/hilfeplanung_dgsp-sh_Bremer_2008.pdf) (am 17.02.2014).
- Galuske, M. (2002):** Flexible Sozialpädagogik. Elemente einer Theorie der Sozialen Arbeit in der modernen Arbeitsgesellschaft. Weinheim.
- Kreidenweis, H./Halfar, B. (2010):** IT-Report für Sozialwirtschaft 2010. Eichstätt.
- Kreidenweis, H./Halfar, B. (2012):** IT-Report für Sozialwirtschaft 2012. Eichstätt.
- Ley, T./Seelmeyer, U. (2011):** Informationstechnologien in der Sozialen Arbeit. In: Otto, H./Thiersch, H. (Hg.): Handbuch Soziale Arbeit. Reinhardt Verlag München, S. 642-649.
- Merchel, J. (2004):** Pädagogische Dokumentation zwischen Etikettierung und Ausweis fachlichen Handelns. In: Hennes, H./Trede, W. (Hg.): Dokumentation pädagogischer Arbeit. Frankfurt am Main, S. 15-41.
- Seithe, M. (2010):** Schwarzbuch Soziale Arbeit. Wiesbaden.



# Sozialwirtschaft von A bis Z

## Lexikon der Sozialwirtschaft

Herausgegeben von Prof. Dr. Klaus Grunwald, Georg Horcher und Prof. Dr. Bernd Maelicke

2. aktualisierte und vollständig überarbeitete Auflage 2013,  
1.163 S., geb., 98,- €, ISBN 978-3-8329-7007-9

»Mit dem Lexikon der Sozialwirtschaft wird Wissenschaftlern und Führungskräften der Sozialwirtschaft ein Nachschlagewerk angeboten wie es bisher keines auf dem Markt der Soziallexika gab.« Dr. Lorenz Fichtel, Informationsmittel (IFB) 2/07, zur Voraufgabe

»Dieses Lexikon mit Lehrbuchcharakter stellt einen weiteren Schritt dar, das Wesen der Sozialwirtschaft und angrenzender Fachdisziplinen besser und gezielter zu verstehen.« Prof. Dr. Bernd Schwien, [www.socialnet.de](http://www.socialnet.de), Jan. 2008, zur Voraufgabe

Bestellen Sie jetzt telefonisch unter 07221/2104-37.

Portofreie Buch-Bestellungen unter [www.nomos-shop.de/14123](http://www.nomos-shop.de/14123)

Alle Preise inkl. Mehrwertsteuer



# Nomos