

BERND HALFAR IM GESPRÄCH

»Gezielte Online-Kommunikation wird immer wichtiger«



VON BERND HALFAR

Prof. Dr. Bernd Halfar lehrt Management in sozialen Einrichtungen und Organisationsentwicklung an der Katholischen Universität Eichstätt-Ingolstadt. Er ist Mitglied des Beirats der Zeitschrift SOZIALwirtschaft und des Informationsdienstes SOZIALwirtschaft aktuell. bernd.halfar@ku-eichstaett.de

Bernd Halfar aus dem Beirat von SOZIALwirtschaft spricht regelmäßig mit Experten über die aktuellen Herausforderungen für Verbände und Sozialunternehmen. In dieser Ausgabe befragt er Dr. Peter Kottmann zur Zukunft der Sozialinformatik.

Bernd Halfar: Ihr Unternehmen Wilken Entire GmbH gehört zu den Marktführern in der Sozialwirtschaft. Die Software-Anbieterlandschaft für soziale Unternehmen ist nach wie vor stark zerstückt. Träger mit unterschiedlichen Arbeitsfeldern müssen sich mit einem bunten Software-Zoo bestücken, um all ihre Prozesse mit Informationstechnologie (IT) unterstützen zu können. Welche Wege zur IT-Integration sehen Sie für die Branche?

Peter Kottmann: Dieser »Software-Zoo« hängt mit den vielschichtigen und komplexen Strukturen der Sozialträger zusammen. Sehr viele soziale Einrichtungen haben eine unglaublich große Leistungs- und Produktpalette. Sie heißen ja schon »Komplexträger«. Wir haben es hier wirklich mit sehr komplizierten Geschäftsvorgängen zu tun, wobei die sich ständig ändernden Gesetze und Vorschriften des Gesetzgebers sowie der Aufsichtsbehörden zu beachten sind. Um in Ihrer bildlichen Sprache zu bleiben: Der Software-Zoo ist mit der Artenvielfalt gewachsen.

Bernd Halfar: Und wie reagieren die Organisationen darauf?

Peter Kottmann: Schon immer sind die Sozialträger auf der Suche nach den für sie optimalen IT-Lösungen. Während die einen nach »Alles-aus-einer-Hand-Gehegen« Ausschau halten, sagen sich andere im Sinne eines »Best-of-Breed«-Ansatzes: Betrachten wir primär

unsere betriebswirtschaftlichen und verwaltungstechnischen Kernaufgaben und lasst uns dabei so viele »artgerechte Teilgehege« wie möglich erhalten! Während »Alles aus einer Hand« durchaus viele Kompromisse im Gesamtgehege zur Folge hat und auch nicht unbedingt der Weisheit letzter Schluss ist, wird dadurch ermöglicht, mit großer Flexibilität ein Optimum für das Ganze zu schaffen.

Bernd Halfar: Und welche Rolle will hierbei Ihr Unternehmen spielen?

Peter Kottmann: Wilken Entire steht einerseits als Hersteller für lang bewährte Standard-Software für alle betriebswirtschaftlichen Aufgabenstellungen von kleinen bis sehr komplexen Sozialträgern mit einem hohen Anteil an Branchenpassagen. Ganz besonders verstehen wir uns aber als Systemintegrator und somit – um in Ihrer verwendeten Metapher des Software-Zoos zu bleiben – als Dompteur der vielfältigen und meist auch gut bewährten IT-Teillandschaften. Motto: So viel Standard wie nötig, so viel Vielfalt wie möglich. Die Wilken Entire -Branchenmodule ergänzen und erweitern die klassischen betriebswirtschaftlichen Softwaremodule durch branchenspezifische Funktionalitäten für Einrichtungen im Bereich Gesundheit und Soziales. Wir stehen damit für den goldenen Mittelweg: Standardsoftware mit jeweiligem Branchenbezug – ob für kirchliche Träger, soziale Einrichtungen oder Stiftungen und Hilfswerke. →

Bernd Halfar: Liegen Sie mit dieser Strategie immer richtig?

Peter Kottmann: Wir haben verstanden, was der Markt braucht. So werden umfangreiche Sonder- oder Zusatzprogrammierungen vermieden – und das schont Geldbeutel und Nerven. Wir ruhen uns allerdings nicht auf dem Wissen aus. Die Anforderungen der Märkte und der Anwender entwickeln sich weiter. Somit ist es wichtig, auch bei einer Marktführerschaft stetig mit den Kunden in Kontakt zu bleiben und deren Anforderungen ernst zu nehmen. Sonst verliert man schnell einen sicher geglaubten Markt an den Mitbewerber. Was unser Kundenverständnis angeht, suchen wir immer Gespräche auf Augenhöhe. In der Branche weiß man das. Und man weiß: Mit Wilken Entire wird das anstehende Softwareprojekt kein Millionengrab. Im Gegenteil. Wir sind Partner für den Mittelstand.

Bernd Halfar: Gibt es Pläne in Ihrem Haus zur Übernahme von Mitbewerbern oder strategischen Kooperationen?

Peter Kottmann: Wir planen keine Übernahme von Mitbewerbern. Allerdings gehen wir dort strategische Kooperationen ein, wo diese für unsere Kunden ebenso wie für uns selbst von Vorteil sind und ein gemeinsamer Mehrwert entsteht. Ein Beispiel: Mit der Systemgruppe GmbH, die im Bereich Stiftungen und Hilfswerke über Jahrzehntelange Erfahrung verfügt, haben wir gemeinsam die Software »en:sy« entwickelt, die im Stiftungsmarkt inzwischen als etablierte Branchenanwendung gilt. Der Grund: Standardsoftware wie allgemeine Projektmanagement-Software ist oft zu wenig auf Stiftungen ausgerichtet, und Individualsoftware ist meist sehr teuer und

tägliche Arbeitsprozesse unterstützen, bereits in die Software integriert.

Bernd Halfar: Welche IT-Trends und -Innovationen werden aus Ihrer Sicht in den nächsten Jahren die Sozialbranche beeinflussen?

Peter Kottmann: Das kommt darauf an, wo die Sozialunternehmen gerade stehen. Manche hoffen auf großes Wachstum, weil sie sich im Wettbewerb clever aufgestellt haben. Dann gilt es betriebswirtschaftliche Strukturen weiter zu überarbeiten und in eine umfassende Reorganisation einzusteigen. Das erfordert viel Kraft; so einfach ändert man beispielsweise in der Mandantenstruktur nichts auf die Schnelle. Das muss genau überdacht und gut geplant werden, wenn es etwa gilt, die Struktur künftig fachgebietsorientiert auszurichten. Auf der anderen Seite überlegen sich Sozialunternehmen, bestimmte Bereiche aufzugeben, weil sie sehen, dass sie gegen den Platzhirsch in der Region, der möglicherweise genau diesen Bereich gerade erst neu aufgebaut hat, nicht ankommen. Dann wird umgedacht und beispielsweise der Bereich Jugendhilfe an den Mitbewerber sozusagen abgetreten – und man konzentriert sich nur noch auf Kernaufgaben wie zum Beispiel die Altenhilfe. Da ist also viel Bewegung im Markt.

Bernd Halfar: Welche Aufgaben übernehmen Sie in einem solchen Prozess?

Peter Kottmann: Wir verstehen unsere Aufgabe dann darin, die Sozialträger in ihrem Änderungsprozess zu begleiten und bei der Umsetzung hinsichtlich der Softwarestrukturen zu unterstützen. Was wir tun können, ist immer wieder deutlich zu machen: Moderne Softwaremodule wie etwa eine elektronische



Dr. Peter Kottmann ist Diplom-Informatiker der alten Schule von der Technischen Hochschule Karlsruhe. Er wurde promoviert in der Theoretischen Medizin mit dem Forschungsschwerpunkt »Experten-systeme in der Medizin« und kam über eine langjährige, verantwortliche IT-Tätigkeit in der Industrie vor 13 Jahren zur Wilken Gruppe in Ulm. Dort baute er den Branchenschwerpunkt »Gesundheitswesen und Sozialwirtschaft« auf, den er seit nun sieben Jahren als Geschäftsführer der Wilken Entire GmbH leitet.

www.entire.de

Peter Kottmann: Die größte Herausforderung für Sozialunternehmen sehen wir in einer zielgerichteten und personalisierten Kundenkommunikation. Eine erfolgreiche Online-Kommunikation wird zweifellos immer wichtiger. Zum einen ist damit kundenfreundliches Terminmanagement gemeint. Damit können beispielsweise Beratungstermine von zuhause aus schnell per Internet vorbereitet werden. Solch ein Angebot hat im Übrigen für den Sozialträger unter anderem auch den Vorteil, dass interne Arbeitsabläufe und Ressourcenzuordnungen optimiert werden. Auf der anderen Seite geht es um die Direktkommunikation mit dem Kunden im Sinne eines individuellen Newsletter- und Kampagnenmanagements. Der IT-Trend ergibt sich sozusagen aus den thematischen Herausforderungen für die Sozialunternehmen.

Bernd Halfar: Die große Karawane des Cloud-Computings scheint bislang weitgehend an der Branche vorbeizuziehen. Oder ist es aus Ihrer Sicht eher eine Fata Morgana?

Peter Kottmann: In der Tat hat die Sozialbranche von der Karawane kaum

»Cloud-Computing entpuppt sich nach den Internet-Datenleaks als Büchse der Pandora«

zu risikobehaftet. Die Lösung ist – Sie ahnen es – der goldene Mittelweg, eine Standardsoftware für Stiftungen mit Projekt-, Finanz- und Wissensmanagement aus einem Guss. Auf der Basis der Erfahrung mit vielfältigen Stiftungsprojekten sind nützliche Funktionen, welche

Beschaffungsplattform kann das Leben leichter machen. Konkret: Es kann Geld und Zeit gespart werden!

Bernd Halfar: Welche wichtigen Aufgaben im Zusammenhang mit der Informationstechnologie sehen Sie für die nächste Zeit?

Notiz genommen und hat diese ziehen lassen. Erstens, passt das Thema nicht zur Branche. Wer Vertraulichkeit bei menschlich sensiblen Themen ernst nimmt, dürfte ein Problem damit haben, die Sozialakte in der »Wolke« abzulegen. Und zweitens gibt es in der Branche wichtige Themen, wie soeben beschrieben. Die Fata Morgana »Cloud-Computing« entpuppt sich in der aktuellen gesellschaftspolitischen Diskussion der scheinbar unbegrenzten Internet-»Datenleaks« eher als Büchse der Pandora.

Bernd Halfar: Sie sind ja ein treuer Teilnehmer an den Sozialinformatik-Tagungen der Universität Eichstätt und auch in unserem Masterstudiengang »Sozialinformatik« engagiert. Können Sie uns sagen, welche Kompetenzprofile der Arbeitsmarkt von unseren Absolventen besonders benötigt? Forscher? Entwickler? Vertriebler? Programmierer?

Peter Kottmann: Genau so ist es – und zwar in dieser Reihenfolge. Aber Spaß

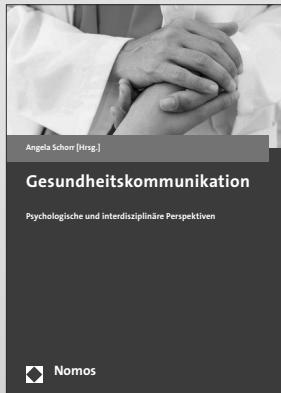
beiseite: Wichtig ist das grundlegende Verständnis, wie die Sozialbranche tickt. Eingangs habe ich es schon angedeutet: Sozialunternehmen sind von Ihrem Grundverständnis her zu allererst eben keine Wirtschaftsunternehmen, sondern sie verstehen sich als helfende Hand, als stützender Arm, eben als soziale Einrichtungen. Das macht die Branche übrigens so ungemein sympathisch. Absolventen Ihres Masterstudiengangs »Sozialinformatik« sollten dieses Selbstverständnis verinnerlichen und sich dann fragen: Wie kann ich mit meinen Kenntnissen und Kompetenzen den jeweiligen Sozialauftrag und Sozialbeitrag unterstützen? Darauf kommt es an.

Bernd Halfar: Und können Sie uns eine »sozialinformatische« Forschungsfrage nennen, auf deren Antwort Sie besonders gespannt wären?

Peter Kottmann: Ich bin ein Mensch, der sich schon immer dafür interessiert hat, welche Geschichte hinter uns liegt.

Ohne Vergangenheit gibt es keine Gegenwart, und ohne das Wissen aus der Vergangenheit können wir unsere Zukunft nicht gestalten. Ohne Informationstechnologie ist unsere heutige Gesellschaft nicht mehr vorstellbar, auch nicht in der Sozialwirtschaft. Umso mehr interessiert es mich, wo wir in 500 Jahren stehen werden. Können Sie mir also sagen, wo wir »sozialinformatisch« dann circa 1.000 Jahre nach der Reformation und rund 2.500 Jahre nach Beginn unseres christlichen Weltbildes stehen werden? Sicherlich nein. Was ich allerdings glaube, ist, dass unserer heutiger Kundenkreis mit der längsten Unternehmensgeschichte, nämlich die verfassten Kirchen mit nun bereits über 2.000 Jahren, sich dann immer noch primär um die kreativen und sozialen Belange kümmern werden, wie auch immer die Informationstechnologie dann sich darstellen wird. Meinen Sie nicht auch? ■

Gesundheitskommunikation aus psychologischer Perspektive



Gesundheitskommunikation

Psychologische und interdisziplinäre Perspektiven

Herausgegeben von Angela Schorr

2014, 535 S., brosch., 39,- €, ISBN 978-3-8487-0930-4

Gesundheitskommunikation ist ein Offspring der psychologischen, soziologischen und kommunikationswissenschaftlichen Gesundheitsforschung. Erstmals steht das menschliche Kommunikationsverhalten im Mittelpunkt des Interesses. Der Beitrag von Kommunikation zur Vorbeugung und Heilung von Krankheiten wird umfassend neu bewertet. Dabei gewinnen die digitalen Medien zunehmend an Bedeutung. Sie haben das Potenzial, die Kommunikationsprozesse im Gesundheitswesen völlig zu verändern. Ihr systematischer Einsatz ermöglicht Innovationen in der Prävention und Behandlung, die weit in den Alltag der Menschen hineinreichen.

Dieser Reader gibt aus psychologischer Sicht Einblick in die Vielfalt der Gesundheitskommunikationsforschung und ihre Anwendungen. Im Mittelpunkt steht dabei das Individuum, der einzelne Mensch, der sich mit dem Thema Gesundheit befasst.



Nomos

Bestellen Sie jetzt telefonisch unter 07221/2104-37
Portofreie Buch-Bestellungen unter www.nomos-shop.de/21717