



Expertise:

# Die Hilfeplanung im Spiegel ausgewählter Software Produkte

erarbeitet von  
Prof. H. Kreidenweis



Modellprogramm  
Fortentwicklung des  
Hilfeplanverfahrens

Augsburg, Januar 2005

Das Modellprogramm wird gefördert aus Mitteln des  
Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ)



Prof. Helmut Kreidenweis

## **Die Hilfeplanung im Spiegel ausgewählter Software Produkte**

Expertise

Die Weiterentwicklung des Hilfeplanverfahrens nach § 36 KJHG steht im Mittelpunkt eines neuen Förderschwerpunktes des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ). Ziel ist es vor allem die Zusammenarbeit zwischen Jugendämtern und freien Trägern bei der Erstellung von Hilfeplänen, ihrer praktischen Umsetzung, ihrer Überprüfung und der Beendigung der Hilfen zu verbessern.

Den Kern des Förderschwerpunktes bildet ein Modellprojekt, das an vier Praxisstandorten auf der Basis eigener Analysen neue Praxisformen erprobt. Das Modellprojekt ist an der Universität Koblenz, Seminar Pädagogik, unter der Leitung von Prof. Dr. Christian Schraper angesiedelt und wird in Kooperation mit dem ISA Oranienburg (Gemeinnützige Gesellschaft für soziale Arbeit mbH), ISM Mainz (Institut für sozialpädagogische Forschung Mainz e. V.) und dem SPI München (Sozialpädagogisches Institut im SOS Kinderdorf e. V.) durchgeführt.

Unterstützt wird diese Arbeitsgruppe durch eine Arbeitsstelle, die in der Abteilung "Jugend und Jugendhilfe" am Deutschen Jugendinstitut e. V. in München angesiedelt ist. Diese ist für die Koordination zwischen den Beteiligten und die Außendarstellung des Modellprogramms zuständig.

© 2005 Deutsches Jugendinstitut e. V.  
Abteilung Jugend und Jugendhilfe  
Modellprogramm Fortentwicklung des Hilfeplanverfahrens  
Nockherstr. 2, 81541 München  
Telefon: +49 (0)89 62306-315  
Fax: +49 (0)89 62306-162  
E-Mail: [neuberger@dji.de](mailto:neuberger@dji.de)

Weitere Informationen:  
[www.dji.de/hpv](http://www.dji.de/hpv)  
[www.hilfeplanverfahren.de](http://www.hilfeplanverfahren.de)

Umschlagentwurf: Konzept 139, München  
Gesamtherstellung: Deutsches Jugendinstitut e.V., München

# Inhalt

<b>1</b>	<b>Ausgangslage, Ziele und Methoden 7</b>
1.1	Ausgangslage 7
1.2	Ziele und Fragestellungen 7
1.3	Anlage und Methodik 8
<b>2</b>	<b>Marktanalyse des Software-Angebots 9</b>
2.1	Überblick 9
2.2	Anbieter und Programme 9
2.2.1	Marktgängige Anbieter von Jugendamt-Software 10
2.2.2	Weitere Anbieter von Jugendamt-Software 12
2.2.3	Weitere Anbieter von Software mit hilfepflanrelevanten Funktionen 13
<b>3</b>	<b>Typologisierung und Selektion der Programme 14</b>
3.1	Vorauswahl und Kriterienfindung 14
3.2	Kriterienspezifikation und Typologisierung der Programme 17
3.2.1	Software-Architekturen 17
3.2.2	Funktionsangebot 19
3.2.3	Arbeitsprozess-Orientierung 24
3.3	Programm-Selektion für die Experten-Befragung 27
<b>4</b>	<b>Experten-Befragung 29</b>
4.1	Konzept, Design und Methodik 29
4.2	Interview-Leitfaden 32
4.3	Ergebnisse 35
4.3.1	Auswertung und Analyse der Einzelfragen und Fragenkomplexe 35
4.3.2	Zusammenfassung der Befragungsergebnisse 50
<b>5</b>	<b>Zusammenfassung und Schlussfolgerungen 54</b>
<b>6</b>	<b>Ausblicke 59</b>
	<b>Literatur 61</b>
	<b>Zum Autor 62</b>



# 1 Ausgangslage, Ziele und Methoden

## 1.1 Ausgangslage

In Jugendämtern wird Informationstechnologie in Form spezieller Fachsoftware-Systeme verstärkt seit Ende der 90er Jahre eingeführt. Immer mehr werden neben administrativen Bereichen auch fachliche Aufgaben im Bereich der Erzieherischen Hilfen in diese IT-Anwendungen einbezogen. Über 80% der Jugendämter verfügen derzeit bereits über ein IT-gestütztes Dokumentationssystem zur Fallbearbeitung und -kontrolle oder ein entsprechendes Statistik-System (vgl. van Santen 2004, S. 4). Zwar gibt es teils noch erhebliche Ungleichzeitigkeiten hinsichtlich Form und Tiefe dieses Technikeinsatzes, jedoch ist davon auszugehen, dass im Laufe der kommenden Jahre die Mehrzahl der öffentlichen Träger Erzieherischer Hilfen mit immer höher integrierten Software-Systemen arbeiten wird, die viele Aspekte der fachlichen Arbeit beeinflussen.

Die Nutzung dieser Systeme umfasst unter anderem die gesamte Aktenführung und Falldokumentation, die Informationssammlung bzw. sozialpädagogische Diagnostik, den Hilfeplanungs- und Fortschreibungsprozess sowie seine Dokumentation, die Auswahl von Erziehungshilfe-Angeboten sowie die fiskalischen Implikationen der Auswahl und Verlängerung von Hilfen (Stichwort: Budgetierung) und die fallbezogene Evaluation der Erreichung von Zielen.

Im fachlich anspruchsvollen und komplexen Arbeitsfeld der Hilfen zur Erziehung bleibt diese Form des Technikeinsatzes vermutlich nicht ohne Auswirkungen auf inhaltliche und organisatorische Gestaltung des Hilfeplanungsprozesses und damit letztlich auf das Ergebnis (Outcome) erzieherischer Hilfen. Art und Umfang dieser Auswirkungen sind – so die Hypothese dieser Expertise – abhängig von Aufbau, inhaltlicher Ausgestaltung und organisationsspezifischen Anpassung der jeweils eingesetzten Software sowie von der Form des Implementationsprozesses und der tatsächlichen Nutzung durch die Fachkräfte.

Forschung und Fachliteratur haben diesem Aspekt des IT-Einsatzes in der Jugendhilfe bislang so gut wie keine Beachtung geschenkt. Empirische Analysen zur Nutzung von Fachsoftware im Bereich der Hilfen zur Erziehung bei öffentlichen Trägern liegen nicht vor, die Auswirkungen des IT-Einsatzes auf die Hilfeplanungsprozesse und seine Einflussgrößen liegen weitestgehend im Dunkeln.

## 1.2 Ziele und Fragestellungen

Ziel der vorliegenden Expertise ist es, Art und Umfang der Auswirkungen des Fachsoftware-Einsatzes auf den Hilfeplanungsprozess bei den öffentlichen Trägern der Jugendhilfe einer analytischen Betrachtung zugänglich zu machen. Dabei sollen Anhaltspunkte für die Auswirkungen spezifischer Faktoren wie Kon-

struktion der Software, Gestaltung des Implementationsprozesses oder organisatorische Rahmenbedingungen der Software-Einführung auf den Hilfeplanungsprozess gewonnen werden. Letztlich geht es also darum, erkennen zu können, welche Faktoren im Kontext des Einsatzes von Fachsoftware den Hilfeplanungsprozess aus fachlicher Sicht positiv bzw. negativ beeinflussen oder sich diesbezüglich eher neutral verhalten und wo es nicht intendierte Nebenwirkungen gibt.

Da Vorarbeiten inhaltlicher und methodischer Art fehlen, das Handlungsfeld der Erzieherischen Hilfen in Jugendämtern sehr komplex und variabel strukturiert ist und zudem unterschiedliche Auffassungen über eine „gute“ Hilfeplanung herrschen, kann diese Expertise nur erste Orientierungspunkte liefern, die einer vertieften Betrachtung bedürfen.

### 1.3 Anlage und Methodik

Im ersten Schritt wird das Marktangebot einschlägiger Fachsoftware unter drei Aspekten gesichtet:

- inwieweit sind hilfepanspezifische Funktionen enthalten,
- wie sind die Programme grundlegend konzipiert und
- wie werden sie tatsächlich im Bereich der erzieherischen Hilfen in Jugendämtern eingesetzt.

Im zweiten Schritt werden die relevanten Programme im Hinblick auf ihre hilfepanbezogene Funktionalität analysiert und typologisiert. Anhand der Typologisierung erfolgt anschließend die Auswahl von 4 Programmen unterschiedlicher Softwaretypen. Darunter sollen sich mindestens die derzeit 2-3 marktführenden IT-Lösungen befinden. In jeweils einem anwendenden Jugendamt werden 2 sozialpädagogische Fachkräfte mit teilstandardisierten Interviews befragt. Die hilfepanrelevanten Funktionalitäten der Programme sollten in diesen Ämtern seit mindestens einem Jahr bei einer möglichst breiten Nutzerschaft im täglichen Praxiseinsatz sein. Mit dieser Vorgabe soll vermieden werden, dass die Aussagen der Fachkräfte durch typische Einstiegsprobleme oder Pilotanwendungs-Spezifika überlagert werden. Die Interview-Partner sollen unmittelbar im Bereich Hilfen zur Erziehung tätig und mit Aufgaben der Hilfeplanung betraut sein. Ferner sollen sie bereits vor dem Einsatz des Programms im selben Amt erzieherische Hilfen geleistet haben, um subjektive Vergleiche zwischen der vorherigen und der IT-gestützten Arbeitsweise ermitteln zu können. Die Kernaussagen der transkribierten Interviews werden im Sinne einer qualitativen Datenanalyse methodengeleitet zusammengefasst und im Hinblick auf die oben genannten Fragestellungen und Hypothesen analysiert. Aufgrund ihrer primär qualitativ orientierten Anlage erhebt diese Expertise keinen Anspruch auf repräsentative Gültigkeit.

## 2 Marktanalyse des Software-Angebots

### 2.1 Überblick

Der Anbietermarkt von Fachsoftware für Jugendämter in Deutschland ist nach einer anfänglich eher verhaltenen Entwicklung seit Ende der 90er Jahre von einer zeitweise hohen Dynamik geprägt (vgl. auch Kreidenweis 1997, 1999, 2002). Analog zu anderen Marktsegmenten der IT-Branche ist hier derzeit ein Konzentrationsprozess im Gange, der die Zahl der marktaktiven Anbieter reduziert. Zentrales Ereignis des Jahres 2004 war die Übernahme dreier Jugendamts-Lösungen durch den Marktführer PROSOZ (vgl. Abschnitt 2.2.1.7). Andererseits bringt die Marktdynamik immer wieder neue Angebote bislang nicht in diesem Segment aktiver Firmen hervor. Dabei treten vor allem Anbieter auf, die bislang auf Software für Einrichtungen der freien Träger spezialisiert waren. Für die kommenden Jahre kann von einer anhaltenden Marktdynamik ausgegangen werden, die gleichzeitig von Konzentration und Innovation gekennzeichnet sein wird.

Angesichts eines national begrenzten und wegen Mittelknappheit der öffentlichen Haushalte sowie aufgrund vermehrter Zusammenschlüsse kommunaler Gebietskörperschaften eher schrumpfenden Marktes ist längerfristig jedoch mit einer Konzentration auf wenige Anbieter zu rechnen. Deren Produkte werden das Leistungsspektrum von Jugendämtern als so genannte Komplett-Lösungen weitgehend abdecken. Diese Entwicklung schließt jedoch die Existenz von Nischenanbietern für einzelne Teilbereiche nicht aus. Die kleineren Anbieter werden es allerdings gegenüber den Komplett-Anbietern zunehmend schwerer haben sich zu behaupten, zumal die Software der Komplett-Anbieter funktional immer weiter ausgebaut werden wird und die Vorteile der datentechnischen Integration gegenüber einer hohen Funktionstiefe in einem einzelnen Teilsegment überwiegen.

Neben den gewerblichen Lösungen finden sich in diesem Markt auch einige Nischenprodukte aus dem Hochschulbereich. Diese sind aktuell jedoch eher als Pilot-Programme zu verstehen und stellen derzeit keinen marktrelevanten Faktor dar.

### 2.2 Anbieter und Programme

Die nachfolgende Übersicht listet alle dem Autor bekannten Software-Angebote für Jugendämter mit hilfeplanrelevanten Funktionen auf. Primäre Quelle hierfür ist eine vom Autor seit 1990 Jahren geführte und laufend aktualisierte Datenbank der Software-Anbieter für die Sozialwirtschaft. Diese wurde ergänzt durch Analyse der Kataloge der Fachmesse ConSozial aus den Jahren 2002 bis 2004, durch aktuelle Internet-Recherchen des DJI sowie des Autors. Weiterhin flossen Recherchen mehrerer Jugendämter ein, die der Autor im Rahmen von Ausschreibungs- und Auswahlverfahren beraten hat.

Aufgrund dieser Vielfalt an Quellen dürfte ein nahezu vollständiger Überblick über entsprechende IT-Lösungen entstanden sein.<sup>1</sup> Die Angaben in den folgenden Abschnitten beruhen größtenteils auf Auskünften der Anbieter, die Auflistung erfolgt jeweils alphabetisch.

## **2.2.1 Marktgängige Anbieter von Jugendamt-Software**

In diese Auflistung wurden Anbieter aufgenommen, die sich bereits am Markt für Jugendamt-Software in Deutschland bereits etabliert haben und mindestens 10 Jugendämter mit ihrer Software ausgestattet haben. Dabei handelt es sich zumeist um so genannte Komplett-Lösungen, die mehrere oder alle administrativen und sozialpädagogischen Aufgabenbereiche der Jugendämter abdecken. Einzelne Angebote konzentrieren sich schwerpunktmäßig auf die Sozialen Dienste und Aufgaben der Planung und des Controllings.

### **2.2.1.1 AKDB / komMIT Gesellschaft für Informationstechnik mbH**

- Anbieter-Beschreibung:  
Die AKDB – Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern – bietet zahlreiche verschiedene Software-Lösungen für kommunale Gebietskörperschaften an. Zusammen mit der Datenzentrale Schleswig-Holstein wurde die Vertriebs- und Beratungsfirma KommIT gegründet, deren Aufgabe die Verbreitung dieser Software-Produkte im gesamten Bundesgebiet ist. Im Bereich der Jugendämter führen beide Anbieter identische Programme im Angebot.
- Name der Software: OK.JUG, Version 4.10
- Kurzbeschreibung der Software:  
OK.JUG versteht sich als Komplett-Software für Jugendämter, die alle wesentlichen Aufgabenbereiche abdeckt. Dazu gehören Beistandschaft, Beurkundung, Wirtschaftliche Jugendhilfe, Kindertagesstätten (Abrechnung), Unterhaltsvorschuss, Allgemeiner Sozialdienst, Jugendgerichtshilfe und Pflegekinderdienst.
- Anzahl anwendender Jugendämter: ca. 75

### **2.2.1.2 GAUSS-LVS GmbH**

- Anbieter-Beschreibung:  
Das Paderborner Unternehmen war bislang vor allem in der Software-Produktion für die freie Wohlfahrtspflege und die Industrie tätig und hat seine Aktivitäten auf die kommunalen Behörden Sozialamt, Jugendamt und Gesundheitsamt ausgeweitet.
- Name der Software: SoPart – Software für kommunale Einrichtungen, Version 3.6.11
- Kurzbeschreibung der Software:  
Das Programm versteht sich primär als Plattform zur Entwicklung organisationsspezifischer Konfigurationen für nahezu alle Arbeitsfelder der Sozialwirtschaft. Diese Anpassungen können per Customizing, also ohne klassische Programmierung getätigt werden. Eine dieser Anpassungen wurde für den Bereich Jugendämter erstellt und deckt folgende Sachgebiete bzw. Aufgaben ab: Allgemeiner Sozialdienst, Amtsvormundschaft/Beistandschaft, Heranziehung zur Unterhaltspflicht, Kindertagesstätten (Abrechnung), Unterhaltsvorschuss und Wirtschaftliche Jugendhilfe.
- Anzahl anwendender Jugendämter: ca. 12

<sup>1</sup> Nicht in die Übersicht aufgenommen wurden Nischenprodukte, die sich ausschließlich auf ein Sachgebiet wie Unterhaltsvorschuss

### 2.2.1.3 GEBIT - Gesellschaft für Beratung sozialer Innovation und Informationstechnologie

- Anbieter-Beschreibung:  
Die Firma GEBIT aus Münster bietet Organisationsberatung und Software-Lösungen für freie und öffentliche Träger, v.a. in der Jugendhilfe und Jugendberufshilfe an.
- Name der Software: GeDok Version 4.1
- Kurzbeschreibung der Software:  
GeDok ist ein Falldokumentations- und Hilfeplanungsprogramm für Beratungseinrichtungen und für den Allgemeinen Sozialdienst. Weiterhin werden Module für die Wirtschaftliche Jugendhilfe, Beistandschaften und Unterhaltsvorschuss angeboten. Die eigenständigen Programme GePlan und GeKataster dienen der Planung und dem Controlling sowie der Dokumentation von Trägern, Einrichtungen und ihren Angeboten. Sie arbeiten mit GeDok zusammen.
- Anzahl anwendender Jugendämter: ca. 15

### 2.2.1.4 KDO – Zweckverband Kommunale Datenverarbeitung Oldenburg

- Anbieter-Beschreibung:  
Die KDO bietet zahlreiche verschiedene Software-Lösungen für kommunale Gebietskörperschaften an. Sie ist primär im norddeutschen Raum tätig.
- Name der Software: Info51, Version 3.0.014
- Kurzbeschreibung der Software:  
Info51 ist ein Informations- und Abrechnungssystem für den Sozialen Dienst, die Wirtschaftliche Jugendhilfe, Beistandschaften und Unterhaltsvorschusskasse. Für 2005 ist die Erweiterung um den Bereich Jugendgerichtshilfe geplant.
- Anzahl anwendender Jugendämter: ca. 40

### 2.2.1.5 Lämmerzahl EDV-Systemberatung GmbH

- Anbieter-Beschreibung:  
Das Unternehmen aus Dortmund hat sich auf Software für öffentliche Verwaltungen spezialisiert. Den Schwerpunkte bilden Verfahren für Sozial- und Jugendämter
- Name der Software: LÄMMkomm Jugendhilfe
- Kurzbeschreibung der Software:  
Das Programm bietet Funktionen für folgende Bereiche an: Vollzeit- und Tagespflege, Kindertagesstätten, Heimerziehung, sonstige betreute Wohnformen, Schutzhilfe, Einrichtungsverwaltung, Unterhaltsvorschuss, Beistandschaften, Jugendhilfeplanung.
- Anzahl anwendender Jugendämter: 10

### 2.2.1.6 LogoData Erfurt GmbH

- Anbieter-Beschreibung:  
Das Unternehmen aus Erfurt hat sich auf die Produktion von Software für Jugendämter spezialisiert und ist derzeit primär in den neuen Bundesländern und in NRW tätig.
- Name der Software: LogoData Jugendamt-Software

---

oder Jugendgerichtshilfe beziehen und keine hilfepanrelevante Funktionen enthalten.

- Kurzbeschreibung der Software:  
Das Programm bietet Module für folgende Aufgabenbereiche an: Allgemeiner Sozialer Dienst, Wirtschaftliche Jugendhilfe, Kostenheranziehung, Budgetierung und Controlling, Jugendhilfeplanung und Statistik, Jugendgerichtshilfe, Unterhaltsvorschuss, Beurkundungswesen, Sorgerechtswesen, Beistandschaften/Pflegschaften/Vormundschaften, Adoptionsvermittlung, Kindertagesstätten (Abrechnung).
- Anzahl anwendender Jugendämter: ca. 30-40

### 2.2.1.7 PROSOZ Herten GmbH

- Anbieter-Beschreibung:  
PROSOZ ist Software-Anbieter und Beratungsunternehmen für kommunale Gebietskörperschaften. Einen Schwerpunkt bilden Lösungen für Sozial- und Jugendämter. In beiden Bereichen hatte das Unternehmen seit den 90er Jahren nach Installationszahlen eine führende Stellung. Zu Beginn des Jahres 2004 kaufte PROSOZ die Programme dreier Mitwettbewerber auf: Das Programm Recos 14plus wurde einschließlich der hierfür zuständigen Mitarbeiter von der Firma Dr. Richtmann + Eder GmbH (München) übernommen. Von der Firma Desso & Engelhardt (Mainz) wurden die Rechte am Programm SocialAssistent (SAS) erworben und die Firma PK Software, bislang in Besitz der PSI AG, wurde einschließlich ihres Produktes basis 3000 aufgekauft.  
Recos 14plus war bis dahin neben PROSOZ/J eine marktführende Lösung in deutschen Jugendämtern. Die beiden anderen Lösungen spielten hinsichtlich der Installationszahlen eine deutlich geringere Rolle. Insbesondere das Programm SocialAssistent beinhaltete zahlreiche innovative Ansätze für die fachliche Arbeit im ASD, die sich von den Produkten der Mitwettbewerber abhoben.
- Name der Software: PROSOZ 14plus (bisher: Recos 14plus)
- Kurzbeschreibung der Software:  
Nach Aussagen des Unternehmens wird die bisherige Software-Linie von PROSOZ für Jugendämter (ProJugend bzw. PROSOZ/J) in absehbarer Zeit eingestellt und steht daher nicht mehr für eine Analyse zur Verfügung. Zentrale Lösung soll PROSOZ 14plus werden.  
Ebenso eingestellt werden alle anderen aufgekauften Lösungen, ihre Funktionalität soll teilweise in PROSOZ 14plus integriert werden. Auch für diese Produkte ist eine Analyse im Kontext dieser Expertise nicht mehr möglich bzw. sinnvoll. PROSOZ 14plus beinhaltet folgende Bereiche: Soziale Dienste, Jugendgerichtshilfe, Wirtschaftliche Jugendhilfe, Unterhaltsvorschuss, Beistandschaften, Pflegschaften, Vormundschaften.
- Anzahl anwendender Jugendämter: ca. 160

## 2.2.2 Weitere Anbieter von Jugendamt-Software

Die hier gelisteten Programme wurden u.a. für Zwecke der Hilfeplanung erstellt, sind jedoch noch in der Entwicklungsphase oder nur in einzelnen Ämtern im Testbetrieb.

### 2.2.2.1 Hochschule Zittau/Görlitz, Standort Görlitz

- Beschreibung des Anbieters:  
Fachbereich Sozialwesen, Prof. Wolfgang Preis (Fachgebiet: Sozialarbeitswissenschaften) in Zusammenarbeit mit der Arbeitsgemeinschaft Jugendfreizeitstätten (AGJF) Sachsen (Chemnitz)
- Name der Software: SozialAktiv e-Plan, Version 1.0

- **Kurzbeschreibung der Software:**  
Die Software basiert ausschließlich auf Microsoft Excel-Tabellen. Nach Einschätzung des Autors ist sie für einen routinemäßigen Praxiseinsatz noch nicht ausgereift. Für eine Weiterentwicklung fehlen zur Zeit die notwendigen personellen, finanziellen und sachlichen Ressourcen.  
Das Programm umfasst die Bereiche Stammdaten, Situationsanalyse, Interpretation, Prognose, Hilfeplanung, Intervention, Fortschreibung, Beendigung und Evaluation.
- **Anzahl anwendender Jugendämter:** Das Programm wurde ca. 10 Sozialeinrichtungen kostenlos zu Testzwecken zur Verfügung gestellt, Rückmeldungen zur Praxistauglichkeit hat der Anbieter bislang nicht erhalten.

#### 2.2.2.2 SoConic GmbH & Co KG

- **Beschreibung des Anbieters:**  
Das Unternehmen wurde Mitte 2004 gegründet.
- **Name der Software:** Jucon
- **Kurzbeschreibung der Software:**  
Das Programm konzentriert sich auf die sozialpädagogische Arbeit und das Fachcontrolling in Jugendämtern. Es beinhaltet elektronische Aktenführung, Hilfeplanung, Evaluation und statistische Auswertungen. Als Neuentwicklung ist es erst seit Sommer 2004 im Einsatz.
- **Anzahl anwendender Jugendämter:** 1 im Testbetrieb, 2 in der Installationsphase

#### 2.2.2.3 Universität Duisburg-Essen – ed.IT Fachbereich Bildungswissenschaften

- **Beschreibung des Anbieters:**  
Fachgruppe Verwaltung, Organisation und Recht im Fachbereich Bildungswissenschaften der Universität Duisburg-Essen unter Leitung von Prof. Dr. Günter Schmitt
- **Name der Software:** Hilfeplan<sup>3</sup>, neuer Name ab Ende 2004: Sokrata
- **Kurzbeschreibung der Software:**  
Die Software konzentriert sich auf die Erfassung elementarer Stammdaten und bietet einige weitere Textfelder für Wohn- und Lebensverhältnisse, Vorgeschichte, Anamnese und Hilfeplan. Außer einer Excel-basierten Basisstatistik sind keine weiteren Funktionen vorhanden. Da die schriftliche Anfrage an den Anbieter unbeantwortet blieb, liegen zum realen Einsatz der Software keine Informationen vor.
- **Anzahl anwendender Jugendämter:** keine Angaben

### 2.2.3 Weitere Anbieter von Software mit Hilfeplanrelevanten Funktionen

Folgende Anbieter gaben in den Messekatalogen der ConSozial 2002 bis 2004 an, dass sie über Hilfeplanungsfunktionen verfügen oder Software für Jugendämter anbieten. Telefonische Anfragen und Internet-Recherchen ergaben jedoch, dass diese Angaben nicht oder nur sehr beschränkt der Realität entsprechen und die Programme aktuell nicht in Jugendämtern eingesetzt werden. Teilweise sind jedoch Funktionalitäten für freie Träger vorhanden, die an der Hilfeplanung mitwirken.

Anbieter	Programm-Name	Kommentar
AGQ	QDS	Programm derzeit nur bei freien Trägern im Einsatz
C&S GmbH	CaseManager	Programm derzeit nur bei freien Trägern im Einsatz
DieSE GmbH	DieSE Heimverwaltung	Programm lt. Beschreibung auf der Website nicht für Jugendämter konzipiert
dvhaus	Klient 2001	Programm derzeit nur bei freien Trägern im Einsatz
Infogate AG (Schweiz)	e-Case	Programm derzeit nicht in der Jugendhilfe im Einsatz
LAP Consult GmbH	LAP Change	Programm derzeit nur bei freien Trägern im Einsatz
PCT-Halle	ProSD	Programm lt. Beschreibung auf der Website nicht für Jugendämter konzipiert
Prosozial	comp.ASS Sozialberatung	Programm derzeit nur bei freien Trägern im Einsatz
Rebus GmbH	Sozial@Web	Programm lt. Beschreibung auf der Website nicht für Jugendämter konzipiert
Stellwerk e.V.	stellware	Programm enthält lt. Demo-Version auf der Website keine hilfepflanrelevanten Funktionen
sys.tem consulting AG	Educatio	Programm lt. Beschreibung auf der Website nicht für Jugendämter konzipiert
Telecomputer	–	Lt. Website kein Software-Angebot mehr für Jugendämter

### 3 Typologisierung und Selektion der Programme

Dieser Abschnitt untersucht das derzeitige Marktangebot hilfepflanrelevanter Programme nach Konstruktionsmerkmalen, in denen sich die Lösungen signifikant voneinander unterscheiden. Dabei soll eine Typologisierung vorgenommen werden, die als Grundlage für die Auswahl unterschiedlicher Programm-Typen für die nachfolgende Experten-Befragung dient. Ziel dieser Vorgehensweise ist es, Hinweise auf den Einfluss von Konstruktionsmerkmalen der Software auf den Hilfeplanungsprozess zu finden.

Als Nebeneffekt dieser Typologisierung ergibt sich eine gewisse Orientierungshilfe für Jugendämter, die das derzeitige Marktangebot im Rahmen eines Auswahlprozesses sichten. Hierbei gilt es jedoch, die im Folgenden (teils auch in Fußnoten) genannten Einschränkungen zu beachten.

#### 3.1 Vorauswahl und Kriterienfindung

Im ersten Schritt muss spezifiziert werden, welche der im Abschnitt 2.2 gelisteten Programme in diesen Typologierungsprozess eingehen. Aufgrund des Untersuchungsdesigns (vgl. Abschnitt 1.3.) scheiden die

unter 2.2.3. aufgeführten Lösungen aus, da sie in Jugendämtern nicht eingesetzt werden. Die unter 2.2.1. und 2.2.2. genannten Programme kommen grundsätzlich in Frage und wurden vom Autor hinsichtlich ihrer Relevanz für die Hilfeplanung kursorisch gesichtet. Dies ist bei allen Lösungen grundsätzlich gegeben.

Da in die Experten-Befragung nur Programme einbezogen werden sollen, die bereits in mehreren Jugendämtern im Echteinsatz sind und bei denen die hilfeplanrelevanten Funktionalitäten seit mindestens einem Jahr möglichst von einer größeren Anzahl von Mitarbeitern tatsächlich genutzt werden, ist eine weitere Selektion erforderlich. Den genannten Kriterien entsprechen nach Aussagen der Anbieter<sup>2</sup> alle im Abschnitt 2.2.1. aufgeführten, nicht jedoch die unter 2.2.2. gelisteten Systeme. Als Ausnahme von dieser Selektionsbedingung wurde das Programm Jucon des Anbieters SoConic in diesen Analyse-Schritt mit aufgenommen, da bei der kursorischen Sichtung eine im Verhältnis zum sonstigen Marktangebot relativ hohe Funktionstiefe im Bereich der Hilfeplanung festgestellt wurde. Damit fließen folgende Lösungen in diesen Analyseschritt ein:

<b>Anbieter</b>	<b>Programm-Name</b>
AKDB / KommIT	OK.JUG
GAUSS	SoPart
Gebit	GeDok
KDO	INFO51
Lämmerzahl	LÄMMkomm Jugendhilfe
Logo Data	LogoData Jugendamt-Software
PROSOZ	PROSOZ 14plus
SoConic	Jucon

Bei der ersten Sichtung der Programme wurden zugleich mögliche Kriterien für eine im Kontext dieser Expertise sinnvolle Typologisierung ermittelt. Grundsätzlich kommen hierbei folgende Merkmalsgruppen in Frage:<sup>3</sup>

- Benutzeroberfläche
- Benutzerfreundlichkeit
- System-Architektur

<sup>2</sup> Bei der späteren telefonischen Kontaktaufnahme zu den Anwendern zur Verifizierung dieser Anbieter-Aussagen und zur Vereinbarung von Interview-Terminen ergab sich bei allen von der Firma GAUSS genannten Anwendern des Programms SoPart eine Anwendungszeit im Bereich der Hilfeplanung von deutlich unter 6 Monaten. Da dieses Faktum zum Zeitpunkt der Software-Analyse noch unbekannt war, ist das Programm trotz abweichender Voraussetzungen in diesem Analyseschritt enthalten.

<sup>3</sup> Weitere, für einen praktischen Software-Auswahlprozess wichtige Merkmale wie System-Plattformen, Datenbank-Anbindungen, Ein- und Ausgabe-Schnittstellen oder Zugriffsrechte-Systeme sind im Kontext dieser Expertise nicht relevant, da sie nicht unmittelbar auf den Hilfeplanungsprozess einwirken.

- Funktionalität im Bereich der Hilfeplanung
- Prozess-Orientierung

Die Gestaltung der *Benutzeroberfläche* stellt generell ein wichtiges Kriterium zur Beurteilung von Software dar. Unter den oben genannten Programmen ließen sich jedoch kaum signifikante Unterschiede in der Gestaltung der Benutzeroberfläche erkennen, da alle Lösungen mittlerweile über ein grafische Oberfläche in Anlehnung an den Windows-Standard verfügen.<sup>4</sup> Die vorhandenen Differenzen wie etwa die Nutzung grafischer Symbole (Icons) oder Text-Buttons für den Funktionsaufruf können als wenig spezifisch für eine Typologisierung im Kontext dieser Expertise eingestuft werden. Gleiches gilt für die Verwendung verschiedener Masken- und Navigations-Layouts (Baumstruktur, Pull-Down-Menüs bzw. Reiterstruktur), die auch in den einschlägigen Fachdiskussionen zur Software-Ergonomie kontrovers beurteilt werden. Die in der Oberflächengestaltung zum Ausdruck kommenden Aspekte der Benutzerfreundlichkeit wurden daher nicht als spezifisches Kriterium gewählt. Im Sinne eines softwarearchitektonischen Gestaltungsmerkmals für das Handling der hilfeplanungsrelevanten Funktionen fließt die Benutzerfreundlichkeit dennoch in die Analyse mit ein.

Andere gängige Konstruktionsmerkmale der Programme wie etwa die Verwendung von Freitextfeldern bzw. von vordefinierten Auswahlfeldern für die Datenerfassung finden sich bis auf eine stärkere Häufung (GeDok) mehr oder weniger häufig in fast allen Lösungen, so dass sie ebenfalls kein signifikantes Unterscheidungskriterium darstellen.

Sämtliche Programme gehen ferner vom klassisch-arbeitsteiligen Organisationsmodell in der Jugendhilfe zwischen Jugendamt und Leistungsanbietern sowie innerhalb des Jugendamtes zwischen Verwaltung und Sozialpädagogik aus. Eine Abbildung sozialraumorientierter Modelle mit systematischer Integration der Anbieter und/oder der Wirtschaftlichen Jugendhilfe ist ansatzweise nur in einem Programm (SoPart) erkennbar.

Die *System-Architektur* der Software im Sinne ihrer Anpassungsfähigkeit an spezifische Bedürfnisse des anwendenden Jugendamtes stellt insofern ein relevantes Kriterium dar, als sie die Prozesse der IT-Einführung und -Anwendung im Rahmen der Hilfeplanung wesentlich beeinflussen kann. Bei Programmen mit festen Daten- und Maskenstrukturen müssen sich die Jugendämter weitgehend an die vordefinierten Verarbeitungsformen anpassen, während so genannte Customizing-Produkte hier eine weitgehende Anpassung an die Bedürfnisse des Jugendamtes ermöglichen.

Ein zentrales Kriterium stellt das *Angebot an Funktionen* im Bereich der Hilfeplanung dar. Damit ist sowohl die Bereitstellung entsprechender Eingabefelder als auch die Funktionalität zur Verarbeitung der erfassten Daten, etwa durch Selektion und Kombination sowie durch textliche, grafische oder tabellarische

<sup>4</sup> Lediglich das Programm von Logo Data weicht hier insofern ab, als seine Benutzeroberfläche trotz grafischer Bedienelemente noch zahlreiche Merkmale klassisch textorientierter Systeme zeigt. Dies soll nach Aussage des Anbieters jedoch geändert werden.

Formen der Ausgabe gemeint. Die Funktionstiefe, d.h. die Anzahl und Beschaffenheit der hilfeplanrelevanten Funktionen in einer Software kann den Hilfeplanungsprozess wesentlich stärker beeinflussen als die inhaltliche Strukturierung herkömmlicher Formularsysteme, da in der Software zumeist nicht die Möglichkeit besteht, die Erfassungsstruktur individuell zu verändern oder zu ignorieren.

Die *Geschäftsprozess- oder Workflow-Orientierung* gilt heute in der gewerblichen Wirtschaft als zentrales Bewertungskriterium für Software-Produkte, sie wird als maßgeblicher Faktor für die Effizienz und Effektivität des IT-Einsatz eingestuft (beispielhaft dazu: Gadatsch 2003). Während die Funktionalität von Software lange Zeit nur über eine Menü- oder Baumstruktur auf voneinander unabhängigen Bildschirm-Masken zugänglich war, ordnen neuere prozessorientierte Systeme die Masken in der „natürlichen“ Reihenfolge der Prozess-Schritte an.<sup>5</sup> Im Kontext der Hilfeplanung kann der Einsatz prozessorientierter Systeme eine deutlich stärkere Strukturierung des Planungsprozesses mit sich bringen, als dies bei klassischen Systemen oder bei der Benutzung papiergestützter Formulare der Fall ist.

## 3.2 Kriterienspezifikation und Typologisierung der Programme

In diesem Abschnitt werden die oben identifizierten Kriterien für eine Typologisierung der Programme genauer spezifiziert und auf das ausgewählte Programm-Angebot angewandt.<sup>6</sup>

### 3.2.1 Software-Architekturen

Bei den ausgewählten Programmen kann zwischen zwei grundlegenden Software-Architekturen unterschieden werden:

- **Programme mit fest programmierten Datenstrukturen und Bildschirm-Masken**

Dieser Typus repräsentiert die klassischen Computerprogramme, deren Datenstrukturen, Funktionalitäten und Benutzerschnittstellen vom Hersteller vorgefertigt und vom Anwender benutzt werden. Wünsche der Anwender zu deren Erweiterung oder Veränderung können nur vom Hersteller durch Änderung des Quellcodes (Programmierung) realisiert werden. Variabilität seitens der Anwender besteht zumeist bei der Vorbelegung von Auswahlfeldern wie etwa Listen von Nationalitäten oder Hilfe-Anlässen, die den erfassten Personen zugeordnet werden können. Je nach Programm können die Anwender auch selbständig Inhalt und Layout von Druckausgaben (Listen, Formulare usw.) verändern sowie sich Abfragemuster für Auswertungen zusammenstellen und diese im Programm hinterlegen.

<sup>5</sup> In Windows-Programmen werden solche prozessorientierten Funktionalitäten häufig als „Assistenten“ bezeichnet.

<sup>6</sup> Da die Anbieter ihre Software in der Regel permanent weiterentwickeln, stellt diese Analyse nur eine Momentaufnahme dar. Alle hier getroffenen Aussagen zu den Programmen beziehen sich auf die zwischen August und Oktober 2004 aktuellen bzw. dem Autor zur Verfügung gestellten Versionen.

- **Programme mit variablen Datenstrukturen und Benutzer-Schnittstellen (Customizing-Systeme)**

Dieser Typus repräsentiert eine neuere Generation von Software, die erst seit Ende der 90er Jahre verfügbar ist. Bei dieser Software können die Anwender selbst die Datenstrukturen sowie das Layout und die Abfolge von Bildschirm-Masken verändern. Dies geschieht zumeist in einem speziellen Programmbereich, der den Administratoren der anwendenden Organisationen vorbehalten ist. Die Anlage neuer Datenfelder unterschiedlicher Typen (Textfelder, Datumsfelder, Auswahlfelder, Skalenfelder usw.) und ihre Platzierung auf Bildschirm-Masken wird zumeist auf einer grafischen Oberfläche vorgenommen und erfordert keine speziellen Datenbank- oder Programmierkenntnisse. Die bei den fest programmierten Systemen genannten Anpassungsmöglichkeiten sind hier in der Regel ebenfalls verfügbar. Der *Customizing* genannte Erst-Anpassungsprozess eines Programms an die Bedürfnisse einer Organisation wird häufig gemeinsam von Anbieter und Anwender, seltener alleine von einer Seite geleistet. Häufig werden die Programme bereits vorkonfiguriert ausgeliefert, um Aufwand und Kosten für das Customizing zu reduzieren (Pre-Customizing).

Die Anpassungsmöglichkeiten innerhalb dieses Programmtypus sind unterschiedlich stark ausgeprägt. Teilweise sind sie auf bestimmte Programmsegmente beschränkt, teilweise erstrecken sie sich über das gesamte Programm. Spezielle Programm-Funktionen wie Rechenoperationen, Plausibilitätsprüfungen oder Ausführungsbedingungen (z.B. Wenn-Dann-Operationen) müssen auch hier oft programmiert werden. Dazu steht teilweise eine vereinfachte Skriptsprache, seltener ein grafischer Editor zur Verfügung.

Lösungen mit fest programmierten Datenstrukturen und Benutzer-Schnittstellen sind:

Anbieter	Programm-Name
AKDB / KommIT	OK.JUG
Gebit	GeDok
KDO	INFO51
Logo Data	LogoData Jugendamt-Software
SoConic	Jucon

Lösungen mit variablen Datenstrukturen und Benutzer-Schnittstellen sind:

Anbieter	Programm-Name
GAUSS	SoPart
Lämmerzahl	LÄMMkomm Jugendhilfe
PROSOZ	PROSOZ 14plus

Grauzonen zwischen den genannten Typen gibt es insofern, als die Anbieter fest programmierter Lösungen versuchen, aufgrund von Anwenderwünschen immer mehr Variabilitäten einzubauen. Diese sind jedoch zumeist auf einzelne Bildschirm-Masken oder Gruppen von Eingabefeldern beschränkt. Umgekehrt kann die Customizing-Funktionalität für Anwender insgesamt oder in Teilbereichen zu schwierig oder komplex sein, so dass die Veränderungen weitgehend dem Anbieter überlassen werden.

Charakteristisch für Customizing-Systeme ist in jedem Fall, dass ihr Erscheinungsbild bei verschiedenen Anwendern sehr unterschiedlich ausgeprägt sein kann, so dass es sich nur noch aus informatischer Sicht um dasselbe Programm handelt. Aus der Perspektive des Anwenders sind es je nach Ausprägung teilweise bis völlig unterschiedliche Systeme.

Im Kontext dieser Analyse bedeutet das, dass Customizing-Systeme im Unterschied zu statischen Programmen nur sehr bedingt einer Typologisierung nach ihrem Funktionsangebot unterzogen werden können. Um dennoch Anhaltspunkte zu gewinnen, wurden die Hersteller gebeten, für diese Expertise typische Vorkonfigurationen ihrer Programme bereitzustellen. Dies ist insofern praxisnah, als Jugendämter aufgrund der Erfahrung des Autors im sozialpädagogischen Bereich häufig keine grundlegende Umgestaltung vornehmen, sondern sich auf Anpassungsleistungen innerhalb der vorgegebenen Grundstrukturen beschränken. Ein umfängliches Customizing setzt fachlich-konzeptionelle Vorarbeiten und spezifisches Knowhow für deren Umsetzung in technische Systeme voraus, die in Jugendämter häufig nicht vorhanden sind.

### **3.2.2 Funktionsangebot**

Um das heterogene Funktionsangebot der vorliegenden Programme analysieren zu können, muss zunächst ein methodisches Raster dafür entwickelt werden. Dies kann grundsätzlich auf zwei Wegen geschehen: induktiv aus dem empirisch vorfindbaren funktionellen Angebot der Programme oder deduktiv aus den fachlichen Anforderungen an den Prozess der Hilfeplanung.

Die induktive Entwicklung eines solchen Rasters stößt auf die Schwierigkeit, dass die Programme aufgrund ihrer jeweiligen Entwicklungsgeschichte sehr unterschiedlich strukturiert sind und daher zunächst ein methodisches Instrumentarium zur Abstraktion dieser Strukturen entwickelt werden müsste. Die deduktive Entwicklung ist insofern nicht unproblematisch, als derzeit über die gesetzlichen Minimalvorgaben (§ 36 SGB VIII) hinaus keine bundesweit anerkannten fachlichen Standards für die Hilfeplanung existieren. Dennoch scheint sich in den Diskursen der vergangenen Jahre zumindest tendenziell eine Verständigung über grundlegende fachliche Anforderungen an die Hilfeplanung herausgebildet zu haben, auch wenn es nach wie vor Diskrepanzen über den Charakter der Hilfeplanung gibt und sich diese Erkenntnisse in der Praxis längst noch nicht überall durchgesetzt haben (vgl. Pies/Schrappner 2003, S. 56f). Da zahlreiche Aspekte dieser Fachdiskussion außerhalb der Reichweite von Fachsoftware liegen und für die Zwecke

dieser Typologisierung außer Acht gelassen werden können, erscheint der deduktive Weg trotz der genannten Divergenzen als der angemessenere und praktikablere.<sup>7</sup> Darüber hinaus spricht auch das Erkenntnisinteresse dieser Expertise für ein solches Verfahren: Um die Einflüsse des Software-Einsatzes auf die fachlichen Aspekte des Hilfeplanungsprozesses identifizieren zu können, erscheint eine Analyse der Hilfeplanungs-Funktionalitäten nach fachlichen Kategorien vorteilhafter als eine Kategorisierung, die sich an der vorgefundenen Software orientiert.<sup>8</sup>

Von den inhaltlichen und strukturellen Anforderungen an den Prozess der Hilfeplanung sind im Kontext dieser Typologisierung im Wesentlichen nur die zu verschriftlichenden bzw. unmittelbar aus schriftlichen Dokumenten hervorgehenden Elemente relevant. Andere, aus fachlicher Sicht mindestens ebenso wichtige Aspekte wie die Gestaltung des Aushandlungsprozesses im Hilfeplangespräch unter angemessener Beteiligung der Adressaten, die strukturierte Beratung im Fachteam mit geeigneter personeller Zusammensetzung oder der Prozess des Fallverstehens bilden sich dagegen nicht unmittelbar in Software-Funktionen ab.<sup>9</sup>

Da es in der Customizing-Software keine fest definierten Datenfelder gibt und auch in den statischen Systemen Erfassungsinhalte vielfach anwenderseitig gestaltet werden können, erscheint es ferner nicht sinnvoll, die Programme nach inhaltlichen Erfassungsmerkmalen für hilfeplanungsrelevante Informationen zu analysieren, wie dies bei papier- oder textverarbeitungsgestützten Formularsystemen möglich und sinnvoll ist.<sup>10</sup> Aus diesem Grund können die Unterscheidungskriterien nur auf einer abstrakteren Ebene als Funktionsbereiche beschrieben werden.

Als fachlich sinnvolle bzw. notwendige Funktionsbereiche einer Software für den Prozess der Hilfeplanung können nach Sichtung einschlägiger Literatur (beispielhaft: Bayerisches Landesjugendamt 1997, Becker 1999, Deutscher Verein 1994, Faltermeier/Fuchs 1996, Pies/Schrappner 2003, Schmid 2004) die nachfolgend genannten identifiziert werden.<sup>11</sup>

<sup>7</sup> Unterschiedliche Grundverständnisse des Hilfeplanverfahrens, wie etwa die unter dem Stichwort „Aushandeln vs. Diagnostik“ (Fröhlich-Gildhoff 2004, S. 171) geführte Debatte – finden sich teilweise in gebrochener Form in den Programmen wieder: So werden manchmal diagnostische Erfassungsschemata angeboten, die jedoch meist auf isolierten Bildschirm-Masken stehen und nicht systematisch in den IT-gestützten Planungsprozess integriert sind. In anderen Programmen, deren Entwicklungsbeteiligte wohl ein aushandlungsorientiertes Verständnis präferierten, fehlt diese Funktionalität ganz.

<sup>8</sup> Ergänzungen dieser Perspektive finden dort statt, wo die Software Instrumente für das fachliche Handeln bereitstellt, die sich erst aus ihren spezifischen technischen Möglichkeiten ergeben, also nicht per se aus fachlichen Überlegungen abgeleitet werden können.

<sup>9</sup> In der Praxis gibt es sicherlich mittelbare Einflüsse verschiedener Formen der Verschriftlichung auf die Prozesse des Fallverstehens, Aushandelns usw., jedoch lassen sich diese komplexen Zusammenhänge im Rahmen der vorliegenden Expertise nicht befriedigend erfassen.

<sup>10</sup> vgl. etwa die Studie von Becker (1999), deren Schwerpunkt auf einer inhaltlich orientierten Analyse liegt.

<sup>11</sup> Für die Jugendhilfeplanung sind darüber hinaus statistische Auswertungen der im Rahmen der Hilfeplanungen erfassten Daten sinnvoll, die in Rückkoppelungsprozessen wichtige Hinweise auf die Optimierung des Hilfeplanverfahrens liefern können. Da diese Funktionalitäten für die Hilfeplanung nur mittelbar relevant sind und ihre Berücksichtigung den Rahmen dieser Expertise sprengen würden, bleiben sie hier ausgeklammert.

Nr.	Funktionsbereich
1	Dokumentation entscheidungsrelevanter Fakten (Familienstruktur, Biografie, soziale und materielle Verhältnisse etc.)
2	Dokumentation der Einschätzungen aller Beteiligten zur Situation (z.B. Probleme, Ressourcen), zum Hilfebedarf, sowie den jeweiligen Motiven, Erwartungen und Zielen
3	Aufbereitung der entscheidungsrelevanten Fakten und Einschätzungen zur Ermittlung des Hilfebedarfs in Fachteam-Besprechungen und Hilfeplan-Gesprächen
4	Dokumentation von Ergebnissen der Fachteam-Besprechung
5	Auswahl einer pädagogisch geeigneten und wirtschaftlich vertretbaren Hilfe-Art und eines konkreten Hilfe-Angebots
6	Dokumentation der Teilnehmenden, des Verlaufs und Ergebnisses des Hilfeplangesprächs einschließlich der Ziele, zugehörigen Maßnahmen, deren Begründung und einer Zeitperspektive
7	Zusammenstellung und Ausgabe des Hilfeplans
8	Fortschreibung des Hilfeplans mit Möglichkeit zum Durchlaufen aller oder eines Teils der Schritte unter Nr. 1-6
9	Fallbezogene Evaluation der Ziel-Erreichung
10	Historische Darstellung des Hilfe-Verlaufs und der Fortschreibungen inkl. ausgewählter Fakten, Einschätzungen, Ziele usw.

In den einzelnen Programmen gliedern sich diese Merkmale teilweise in eine Vielzahl von Einzelfunktionalitäten und Funktionskombinationen auf. Diese sind jedoch sehr vielfältig ausgestaltet und aufgrund verschiedener Programm-Architekturen kaum bzw. nur unter großem Aufwand miteinander vergleichbar. Deshalb kann eine Differenzierung hier lediglich auf der Basis einer zusammenfassenden Einschätzung der Funktionstiefe in den einzelnen Kategorien vorgenommen werden. Hinsichtlich der Fragestellungen dieser Expertise erscheint dieser Differenzierungsgrad als ausreichend. Dieser Vorgehensweise liegt die Annahme zugrunde, dass zumindest erste Hinweise auf Einflüsse der Software auf den Hilfeplanungsprozess bereits aus der unterschiedlichen summarischen Breite und Tiefe der Programm-Funktionen sichtbar werden (vgl. analog dazu Becker 1999, S. 62). Als Nebeneffekt können diese Beurteilungen auch einige Orientierungspunkte im Rahmen von Software-Auswahlprozessen liefern.<sup>12</sup>

Die jeweils erreichte Funktionstiefe wird auf folgender Skala wiedergegeben:

- 0 = nicht vorhanden

<sup>12</sup> Nicht erfasst sind hier administrative Unterstützungsfunktionen wie der Ausdruck von Einladungsanschriften, Anträgen und Bescheiden sowie Wiedervorlagesysteme oder Verknüpfungen mit den Geschäftsprozessen der Wirtschaftlichen Jugendhilfe. Für die Beurteilung der Praxistauglichkeit einer Software und ihre Akzeptanz bei den Fachkräften spielt die Summe dieser Funktionalitäten eine entscheidende

- 1 = gering ausgeprägt
- 2 = mittel ausgeprägt
- 3 = stark ausgeprägt

Als Maßstab für die Einschätzung diente zum einen das jeweils höchste Funktionsangebot innerhalb der vorliegenden Programmauswahl, zum anderen aber auch das funktionelle Angebot von Programmen für freie Träger der Jugendhilfe oder für verwandte Felder wie die Behinderten-, Suchtkranken- oder Altenhilfe, in denen es ähnliche Formen der Planung von Hilfen gibt.<sup>13</sup>

Bei insgesamt 10 Merkmalen können im Rahmen dieser Skalierung maximal 30 Punkte erreicht werden. Zusammenfassend wird folgendes dreigliederiges Raster benutzt:

- 0-10 Punkte: geringe Funktionstiefe
- 11-20 Punkte: mittlere Funktionstiefe
- 21-30 Punkte: hohe Funktionstiefe

Zur Durchführung dieses Analyseschrittes wurde die Mehrzahl der Programme von den Unternehmen bzw. vom Autor auf einem Standard-PC installiert und auf volle Funktionsfähigkeit geprüft. Zumeist wurden von den Firmen auch Testdatenbestände mitgeliefert, ansonsten wurden eigene Testdaten eingegeben. Der Autor eignete sich teilweise unter Anleitung, teilweise auch eigenständig die Funktions- und Bedienungslogik der Programme an.<sup>14</sup> Anschließend wurden die Wertungen für jedes Programm separat vergeben. In einem zweiten Durchgang mit geänderter Reihenfolge der Programme wurden diese Wertungen nochmals hinsichtlich ihrer Relationen zueinander überprüft und teilweise angepasst.<sup>15</sup>

---

Rolle. Die hier verwendeten fachlichen Kriterien sind daher nicht isoliert, sondern nur in Kombination mit Kriterien aus dem operativ-administrativen Bereich, ergänzt durch technische und ergonomische Maßstäbe zur Beurteilung einer Software anwendbar.

<sup>13</sup> Diese Maßstäbe halten insofern keiner wissenschaftlichen Überprüfung stand, als sie hier nur unvollständig und mit großem Aufwand expliziert werden könnten. Sie beruhen auf einer über 12jährigen Beobachtung der genannten Marktsegmente durch den Autor sowie seinen Erfahrungen bei der Konzipierung von Software für verschiedene Arbeitsfelder und ihrer Transformation in andere Bereiche.

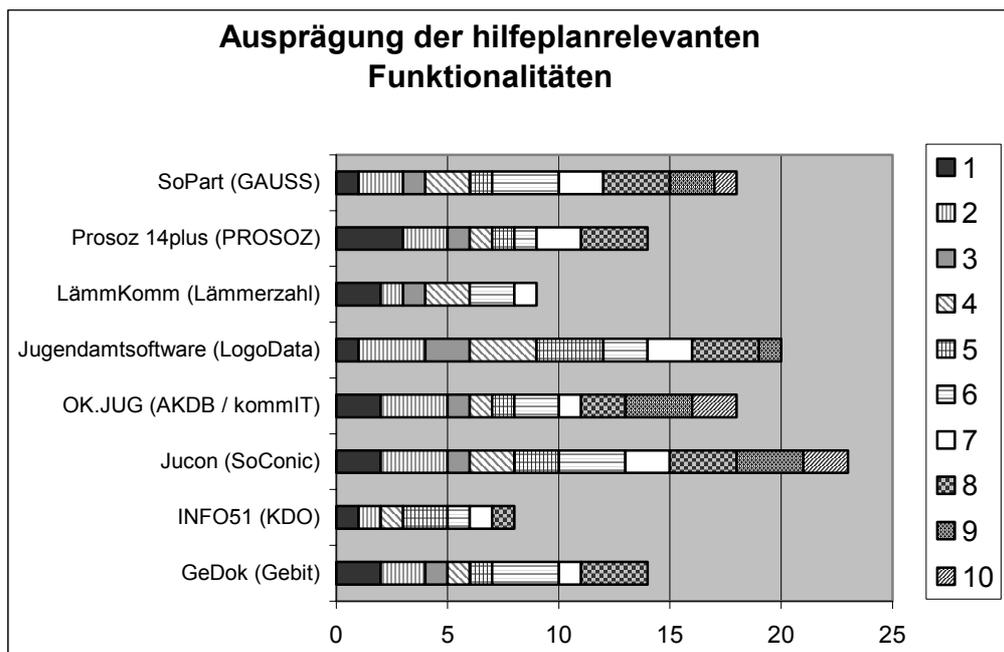
<sup>14</sup> Eine solche Form der Aneignung der Programme, d.h. ohne die Absolvierung mehrtägiger Schulungen war nur aufgrund der langjährigen Erfahrung des Autors mit Fachsoftware für soziale Organisationen möglich und stellt insofern nicht die Regel im Umgang mit Fachsoftware dieser Art dar. Einzelne Probleme, die beim Verständnis der Programmfunktionen dennoch auftauchten, konnten durch die von den Firmen angebotene telefonische Unterstützung gelöst werden.

<sup>15</sup> Zwei Anbieter erklärten sich nicht zu einer Installation beim Autor bereit. Diese Programme wurden vom Autor in Räumen des Herstellers gesichtet, die Wertungen wurden dabei ebenfalls im Rahmen einer eigenständigen Bedienung des Programms vergeben. Zusätzlich wurden Screenshots wichtiger Bildschirm-Masken erstellt bzw. vom Unternehmen bereitgestellt, anhand derer die Ergebnisse der Bewertung nochmals nachvollzogen bzw. relativiert werden konnten.

Daraus ergibt sich folgendes Resultat: <sup>16</sup>

Programm (Anbieter)	Ausprägung in den Funktionsbereichen										Summe
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
GeDok (Gebit)	2	2	1	1	1	3	1	3	0	0	14
INFO51 (KDO)	1	1	0	1	2	1	1	1	0	0	8
Jucon (SoConic)	2	3	1	2	2	3	2	3	3	2	23
OK.JUG (AKDB / kommIT)	2	3	1	1	1	2	1	2	3	2	18
Jugendamtsoftware (LogoData)	1	3	2	3	3	2	2	3	1	0	20
LämmKomm (Lämmerzahl)	2	1	1	2	0	2	1	0	0	0	9
Prosoz 14plus (PROSOZ)	3	2	1	1	1	1	2	3	0	0	14
SoPart (GAUSS)	1	2	1	2	1	3	2	3	2	1	18
<b>Mittelwert der Ausprägung</b>	1,8	2,1	1,0	1,6	1,4	2,1	1,5	2,3	1,1	0,6	15,5

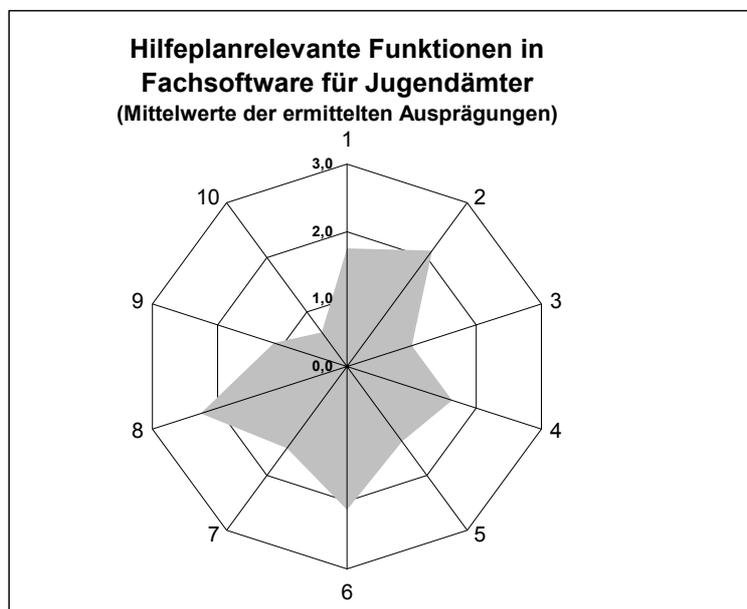
Eine grafische Darstellung dieser Ergebnisse zeigt folgende Abbildung:



Das Resultat dieser Analyse spiegelt wider, dass hilfepflanrelevante Funktionalitäten in der derzeit marktrelevanten Fachsoftware für Jugendämter fast durchgängig vorhanden, jedoch sehr unterschiedlich ausgeprägt sind. Die Mehrzahl der Programme bewegt sich dabei im Bereich einer mittleren Funktionstiefe, wenige dringen an die Obergrenze des mittleren Bereichs vor und nur in einem Programm hat dieser Funktionsbereich eine stärkere Ausprägung.

<sup>16</sup> Aus der hier analysierten Funktionstiefe lässt sich nicht direkt auf den Nutzwert der dahinter liegenden Funktionen im organisationalen

Folgende Abbildung zeigt die Mittelwerte der einzelnen Funktionsbereiche für alle Programme. Daraus lässt sich erkennen, in welchen Funktionsbereichen das aktuelle Programm-Angebot insgesamt Stärken bzw. Schwächen aufweist.<sup>17</sup>



Von allen hier analysierten Funktionsbereichen am stärksten ausgeprägt sind die Dokumentationsfunktionen (1, 2, 4, 6). Am schwächsten ausgeprägt ist eine flexible historische Darstellung des Hilfeverlaufs (10), die etwa als Informationsgrundlage für den Fortschreibungsprozess dienen könnte. Ähnliches gilt für die Aufbereitung von Daten für den Entscheidungsprozess (3) und die Zusammenstellung des Hilfeplans (7).

Aus dieser Perspektive wird deutlich, dass ein großer Teil der Programme zwar mittlerweile relativ gute Erfassungsmöglichkeiten für hilfeplanungsrelevante Informationen bietet. Die spezifischen Stärken von Software im Sinne einer flexiblen und am spezifischen Bedarf des jeweiligen Falls orientierten Aufbereitung solcher Informationen ist jedoch in vielen Programmen noch unterbelichtet. Dies trifft vielfach auch auf die einzelfallbezogene Evaluation der Zielerreichung (9) zu. Die grundlegende Logik der Fortschreibung von Hilfeplänen (8) wird dagegen insgesamt relativ gut abgebildet.

### 3.2.3 Arbeitsprozess-Orientierung

Arbeitsprozesse im Bereich Hilfeplanung sind bislang in den meisten Jugendämtern nur zu einem eher geringen Teil standardisiert bzw. einheitlich strukturiert. Fachlich begründet wird dies mit der Komplexität

Kontext einzelner Jugendämter schließen, da dieser jeweils organisationspezifisch ermittelt werden muss.

<sup>17</sup> Diese Perspektive ist hinsichtlich der Fragestellungen dieser Expertise weniger relevant, stellt jedoch einen bislang nirgends dokumentierten Blick auf das funktionelle Angebot in diesem Bereich dar und soll den interessierten Lesern deshalb nicht vorenthalten werden.

des Handlungsfeldes und der Notwendigkeit der individuellen Reaktion auf den jeweils spezifischen Hilfebedarf. Dem gegenüber steht die Position, dass ein höheres Maß an Standardisierung einen qualitativen Mindeststandard sichert, der ansonsten in der Praxis nicht immer gegeben ist. Diese bereits in der Diskussion um die Gestaltung von Hilfeplan-Formularen zum Ausdruck kommende Diskrepanz (vgl. etwa Becker S. 118 ff) kann sich beim Einsatz von Software erheblich verschärfen: Je nach Konstruktion können die Programme vom Anwender eine wesentlich stärkere Orientierung an vorgegebenen Prozess-Strukturen fordern, als dies etwa durch Konventionen bei der Verwendung von papiergestützten Formularen möglich ist.

Bei der Software-Konstruktion im Bereich der Hilfeplan-Funktionalitäten lassen sich unterschiedliche Ansätze dahingehend erkennen, ob die Produkte eher als in den Arbeitsprozess integriertes bzw. ihn mitgestaltendes Arbeitsmittel oder vorrangig als Hilfsmittel zum Ausdruck von Formularen und zur nachgehenden Dokumentation manuell ausgeführter Arbeitsschritte konzipiert sind.

Programme, die sich als prozess-strukturierendes Arbeitsmittel verstehen, leiten die Nutzer über eine definierte Abfolge von Bildschirm-Masken durch den Planungsprozess. Mögliche Schritte sind dabei etwa folgende:

- Stammdaten-Erfassung (Namen, Adressen, Familien-Rollen usw.)
- Erfassung von biografischen Daten, sozialen und materiellen Verhältnissen
- Erfassung von Situationseinschätzungen, Problemen, Ressourcen und Zielen
- Dokumentation von Fachteamsitzungen und Hilfeplanungsgesprächen
- Definition von Hilfen
- Auswahl von Leistungsanbietern
- Ausgabe von Hilfeplänen
- Hilfeplan-Fortschreibungen
- Abschluss von Hilfeprozessen

Teilweise sind in den entsprechend aufgebauten Programmen zusätzlich Verarbeitungsregeln hinterlegt. So prüft die Software etwa, ob ein Beginn- bzw. Ende-Datum für die Hilfen eingegeben wurde und lässt den Aufruf des nächsten Prozessschrittes erst nach Eingabe dieses Datums zu. Auch Abfolge und Inhalte der Masken sind teilweise ereignisgesteuert: So wird etwa bei der Hilfeplan-Fortschreibung eine zusätzliche Maske zur Einschätzung der Zielerreichung angeboten oder beim Wechsel oder Abschluss der Hilfen wird ein Begründungsfeld eingeblendet, das ausgefüllt werden muss.

Unterschiede zwischen den prozessorientierten Programmen gibt es dahingehend, ob diese Schritte ganz oder teilweise nur in einer festen Abfolge durchlaufen werden können, oder ob jederzeit Sprünge an beliebige Stellen des Prozesses möglich sind.

Programme, die sich primär als Hilfsmittel zur nachgehenden Dokumentation verstehen, ordnen die Navigation durch die Bildschirm-Masken heute zumeist ebenfalls in einer mehr oder weniger ausgeprägten prozesslogischen Reihenfolge an. Hier gibt es jedoch keine optischen Bedienelemente wie Pfeile oder „Weiter“-Buttons, die eine logische Schrittfolge markieren. Ferner werden hilfeplanrelevante Daten teilweise nicht auf Bildschirmmasken erfasst und feldspezifisch in einer Datenbank gespeichert, sondern lediglich in Textdokumente mit vorgefertigtem Layout eingetragen.

Das Merkmal der Arbeitsprozess-Orientierung korreliert vielfach mit dem Merkmal der System-Architektur der Programme: Fest programmierte Software ist deutlich häufiger prozessorientiert aufgebaut als die Customizing-Systeme. Ein wesentlicher Grund dafür ist durch die Technologie vorgegeben: Bei Programmen, die in Datenstruktur und Benutzeroberfläche stark variabel sind, ist die Implementation einer regelgeleiteten Verarbeitungslogik nur sehr eingeschränkt möglich. Da die Programm-Entwickler die vom Anwender selbst definierten Eingabefelder nicht kennen, können sie naturgemäß auch nur sehr allgemein gehaltene Verarbeitungsprozesse wie Druckbarmachung oder Auszählung definieren.<sup>18</sup> Bei fest programmierten Systemen definieren die Entwickler die Datenfelder hingegen selbst und können diese auch durch differenzierte Verarbeitungsfunktionen und -regeln miteinander verknüpfen. Der Daten- und Masken-Flexibilität der Customizing-Systeme steht also häufig einer höheren Prozessorientierung der klassisch programmierten Systeme gegenüber.

Der Unterschied zwischen beiden Systemtypen zeigt sich teilweise auch in der Unternehmensphilosophie der Anbieter: Während sich die Mehrzahl der Anbieter von Customizing-Systemen in erster Linie als Hersteller von IT-Werkzeugen versteht, befinden sich unter den Anbietern klassisch programmierter Software auch solche, die eine unternehmenshistorisch begründete Nähe zur Fachlichkeit Sozialer Arbeit haben. Plakativ ausgedrückt verkaufen sie nicht nur Software, sondern auch ein quasi in die Software implementiertes fachliches Konzept. Zugleich konzentrieren sich diese Unternehmen tendenziell stärker auf die sozialpädagogischen Arbeitsbereiche von Jugendämtern, und schenken den verwaltungstechnischen Funktionen eher geringere Beachtung.

Zur Beurteilung der Prozessorientierung der ausgewählten Programme im Bereich der Hilfeplanung wurde eine fünfstufige Skala benutzt:

- ++ = sehr hoch
- + = hoch
- o = mittel
- = gering
- = sehr gering

<sup>18</sup> Sehr weit entwickelte Customizing-Architekturen verfügen zwar über eine zusätzliche Funktionsschicht mit Skriptsprachen oder Workflow-Modulen, die auch hier eine regelbasierte Verarbeitung ermöglichen. Diese Module sind jedoch nur für sehr versierte Anwen-

Als Maßstab für die Bewertung diente die Intensität der Prozesshaftigkeit, die sich aus der Oberflächengestaltung (Buttons, Pfeile usw.), dem Grad der Integration von Verarbeitungsregeln in den Prozessablauf sowie dem Grad der Bindung des Anwenders an das Ablaufschema ergibt. Dabei wurden nur die hier ausgewählten Lösungen untereinander verglichen, Programme aus anderen Arbeitsfeldern wurde nicht als Maßstab herangezogen.<sup>19</sup> Die Vorgehensweise war dabei analog zur Beurteilung der Funktionstiefe (vgl. Abschnitt 3.2.2)<sup>20</sup>

Das Ergebnis stellt sich folgendermaßen dar:

Programm-Name	Prozess-Orientierung
GeDok (Gebit)	+
INFO51 (KDO)	--
Jucon (SoConic)	+
OK.JUG (AKDB / kommIT)	o
Jugendamtsoftware (LogoData)	++
LÄMMkomm (Lämmerzahl)	--
PROSOZ 14plus (PROSOZ)	-
SoPart (GAUSS)	o

### 3.3 Programm-Selektion für die Experten-Befragung

Für die Auswahl von 4 Programmen für eine Experten-Befragung ist maßgebend, dass neben den marktführenden Lösungen die oben spezifizierten Programm-Typen vertreten sind. Diese können zusammengefasst folgendermaßen dargestellt werden:

Programm-Name	Marktpräsenz	Funktions-tiefe	Software-Architektur	Prozess-Orientierung
GeDok (Gebit)	-	o	Statisch	+
INFO51 (KDO)	o	-	Statisch	--
Jucon (SoConic)	--	++	Statisch	+
OK.JUG (AKDB / kommIT)	+	+	Statisch	o

---

der geeignet oder müssen durch den Anbieter konfiguriert werden. Im Bereich der Jugendhilfe-Software liegt eine solche Funktionalität nach Kenntnis des Autors aktuell nur beim Programm SoPart (GAUSS) vor.

<sup>19</sup> Bislang weisen erst wenige Programme aus dem Bereich der Sozialwirtschaft eine ausgeprägte Prozessorientierung auf. Diese Programme sind jedoch vielfach anders strukturiert als die hier untersuchten Lösungen für die Hilfeplanung, weshalb sie nicht als Vergleichsmaßstab geeignet sind.

<sup>20</sup> Entsprechend gelten auch hier die obigen Bemerkungen zur eingeschränkten Nachvollziehbarkeit der Methodik sowie der Ergebnisse.

Jugendamtsoftware (LogoData)	o	+	Statisch	++
LÄMMkomm (Lämmerzahl)	-	-	Customizing	--
PROSOZ 14plus (PROSOZ)	++	o	Customizing	-
SoPart (GAUSS)	-	+	Customizing	o

Für die Darstellung der Marktpräsenz wurden die in Abschnitt 2.2. genannten Installationszahlen zugrunde gelegt und folgendermaßen skaliert:

- = unter 5 Jugendämter
- = 6 – 20 Jugendämter
- o = 21 – 50 Jugendämter
- + = 52 – 100 Jugendämter
- ++ = über 100 Jugendämter

Um die Darstellungsform der Funktionstiefe an die der anderen Spalten anzugleichen wurden die ermittelten Punktwerte nach folgendem Schema in eine fünfstufige Skala übertragen:

- = 0 – 5 Punkte
- = 5 – 10 Punkte
- o = 11 – 15 Punkte
- + = 16 – 20 Punkte
- ++ = über 21 Punkte

Die beiden derzeit *marktführenden Produkte* sind PROSOZ 14plus und OK.JUG. Sie werden aufgrund ihrer Marktstellung (vgl. Vorgaben in Abschnitt 1.3.) in diesen Analyseschritt einbezogen. Das Programm Jucon kommt für die Experten-Befragung nicht in Betracht, da der Betrieb im ersten anwendenden Jugendamt erst im September 2004 aufgenommen wurde und laut telefonischer Auskunft des Jugendamtes Ende Oktober noch keine durchgängig IT-gestützten Hilfeplanungsprozesse durchgeführt werden. Gleiches gilt für das Programm SoPart, das sich bei dem am weitesten fortgeschrittenen Jugendamt ebenso erst seit September 2004 im Echteininsatz befindet.

Da die *Funktionstiefe* als wichtiges Kriterium für die Unterscheidung der Programme im Bereich der Hilfeplanung identifiziert wurde, sollen in der Befragung unterschiedliche Ausprägungen dieses Kriteriums berücksichtigt werden. Die beiden Produkte Info51 und LÄMMkomm weisen derzeit eine insgesamt geringe, fast ausschließlich auf die Ein- und Ausgabe von Stammdaten und Texten beschränkte Funktionalität im Bereich der Hilfeplanung auf. Da hiervon kaum sichtbare Einflüsse auf Struktur, Inhalt und Qualität der Hilfeplanungsprozesse zu erwarten sind, sollen sie nicht in die Experten-Befragung aufgenommen werden.

Da ferner die *Software-Architektur* ein wesentliches Gestaltungsmerkmal von Jugendamt-Software darstellt (vgl. Abschnitt 3.2.1), sollen aus beiden Typen möglichst zwei Lösungen in der Interview-Phase vertreten sein. Gleiches gilt für stärker und schwächer prozessorientierte Programme.

Die nach obiger Selektion verbleibenden *fix programmierten Systeme* GeDok, OK.JUG und LogoData unterscheiden sich beim Merkmal der Funktionstiefe nur leicht, etwas stärker dagegen in ihrer Prozessorientierung.

Im Bereich der *Customizing-Systeme* ist die Funktionalität in den vorliegenden und zumeist von Jugendämtern eingesetzten Varianten nur bei PROSOZ 14plus und SoPart hinreichend ausgeprägt. Da das Programm SoPart jedoch das Kriterium der Einsatzdauer nicht erfüllt, verbleibt aus dieser Gruppe lediglich PROSOZ 14plus. Insofern steht entgegen der ursprünglichen Intention nur ein Customizing-System für die Experten-Befragung zur Verfügung, das zusammen mit den drei oben genannten fest programmierten Systemen in die Interview-Phase einbezogen wird:

Anbieter	Programm-Name
AKDB / KommIT	OK.JUG
Gebit	GeDok
LogoData	LogoData Jugendamt-Software
PROSOZ	PROSOZ 14plus

## 4 Experten-Befragung

### 4.1 Konzept, Design und Methodik

Im letzten Schritt versucht diese Expertise zu ermitteln, ob und auf welche Weise sich der Einsatz der ausgewählten Programme bzw. Programm-Typen auf die inhaltliche und organisatorische Gestaltung des Hilfeplanungsprozesses auswirkt.

Als methodische Grundlage wurde das problemzentrierte Interview gewählt, das insbesondere für die Befragung von Experten geeignet erscheint (vgl. Mayring, 2002, S. 67 ff). Aufgrund eng begrenzter Ressourcen wird hier ein verkürztes Verfahren ohne Vorschaltung einer Pilotphase angewandt. Interview-Partner sind ausschließlich sozialpädagogische Fachkräfte aus dem Arbeitsfeld Erzieherischer Hilfen im Jugendamt. Um angesichts der zwischen den Jugendämtern variierenden Software-Typen ein höheres Vergleichbarkeitsniveau der Antworten zu gewährleisten und den Aufwand für die Auswertung zu begrenzen, wurde der Interview-Leitfaden relativ stark strukturiert. Neben offenen Fragen enthält er Fragen in standardisierter Form mit zusätzlicher Möglichkeit zur Ergänzung der Antwort in offener Form.

Der Konstruktion des Interview-Leitfadens liegt die bereits eingangs genannte Hypothese zugrunde: Art und Umfang der Auswirkungen des Fachsoftware-Einsatzes auf den Hilfeplanungsprozess sind neben den in Kapitel 3 spezifizierten Software-Merkmalen auch von individuell-personalen und organisatorischen Parametern abhängig, die jeweils in einen historischen Kontext eingebettet sind. Dabei wird von folgenden maßgeblichen Einflussgrößen ausgegangen:

- Persönliche Einstellung zu modernen Informationstechnologien allgemein und im Kontext Sozialer Arbeit
- Organisationskultur und Arbeitsklima
- Prozess der Auswahl der eingesetzten Fachsoftware: Form der Entscheidungsfindung, Mitarbeiterbeteiligung und Kriterien für die in der Organisation gefällte Entscheidung
- Art und Umfang der amtspezifischen Anpassung der Software und Prozesse, die den Anpassungen ggf. vorausgingen, wie etwa die Entwicklung fachlicher Standards für die Hilfeplanung
- Art, Umfang und Qualität des IT-Einführungsprozesses und der Schulungen
- Subjektive Zufriedenheit mit der Funktionalität der Software
- Form und Intensität der tatsächlichen Nutzung der hilfeplanrelevanten Funktionalitäten
- Der Software-Nutzung vorausgegangene Arbeitsformen bei der Hilfeplanung, v.a. Grad und Umfang der Standardisierung der Arbeitsweise

Da sich hinter vielen dieser Einflussgrößen komplexe Sachverhalte verbergen, können sie hier nur ansatzweise und jeweils aus der subjektiven Sicht der Befragten beleuchtet werden. Dies dürfte zwar die Erklärungsreichweite dieser Analyse hinsichtlich der vermuteten Zusammenhänge beschränken, mindestens jedoch erste Hinweise darauf liefern, ob und an welchen Stellen solche Zusammenhänge bestehen und in welche Richtung weitere Untersuchungen lohnenswert erscheinen. Nicht explizit berücksichtigt wird hier das berufliche Selbstverständnis der Mitarbeiter, das die Grundlage ihres professionellen Handelns im Bereich der Hilfeplanung bildet. Seine Einbindung wäre etwa durch einen rekonstruktiven Ansatz (vgl. etwa Schweppe 2003, S. 148ff) möglich, was jedoch außerhalb der Reichweite dieser Analyse liegt. Teilaspekte dieses Selbstverständnisses finden sich jedoch in den Aussagen zur Ausgestaltung des Hilfeplanungsprozesses wieder.

Die Auswahl der Jugendämter erfolgte aufgrund von Referenzlisten, die von den Software-Anbietern zur Verfügung gestellt wurden. Es sollten nach Möglichkeit mindestens 5 Ämter genannt werden, die das Programm nach Aussage des Anbieters seit über einem Jahr im Bereich des ASD einsetzen. Die von den Firmen zumeist als Kontaktpersonen benannten IT-Betreuer bzw. Sachgebietsleiter der Jugendämter wurden telefonisch befragt, ob ihre Institutionen das Programm entsprechend den Vorgaben der Expertise (vgl. 1.3) nutzen. War dies bei mehreren Anwendern eines Programms in vergleichbarem Umfang der Fall, so erfolgte die Auswahl eines Jugendamtes primär nach pragmatischen Gesichtspunkten (Kooperationsbereitschaft, Terminfindung und verkehrstechnische Erreichbarkeit). Die Sachgebiets- oder Bereichsleiter

wurden gebeten, jeweils zwei Sozialarbeiterinnen oder Sozialarbeiter für die Durchführung der Interviews zu gewinnen. Diese sollten bereits vor Einsatz der Software mit Aufgaben der Hilfeplanung betraut gewesen sein, um eine vergleichende Einschätzung des klassisch papiergestützten mit dem elektronisch gestützten Verfahren abgeben zu können. Ferner wurde Wert darauf gelegt, dass keine besondere Auswahl hinsichtlich der Affinität der Mitarbeiter zum IT-Einsatz getroffen werden soll.

Die Interviews wurden mit Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen aus folgenden Jugendämtern durchgeführt:

- Kreisjugendamt Freising
- Kreisjugendamt Potsdam-Mittelmark
- Kreisjugendamt Rhein-Erft-Kreis
- Kreisjugendamt Weißenburg-Gunzenhausen

Die Anzahl der Sozialarbeiter im Allgemeinen Sozialdienst bewegt sich bei diesen Jugendämtern zwischen 5 und 15, als Kreisjugendämter sind sie alle eher in ländlich geprägten Gebieten tätig, wenngleich sich die Mehrzahl in der Nähe von Großstädten befindet.<sup>21</sup>

Die Interviews wurden vom Autor in den jeweiligen Jugendämtern als Einzelgespräche ohne Anwesenheit Dritter durchgeführt und vollständig aufgezeichnet. In einem Vorgespräch wurde den Mitarbeitern die Ziele und Inhalte der Expertise, der Zweck der Interviews in deren Rahmen sowie die Grobstruktur des Fragebogens erläutert. Ferner wurde zugesichert, dass die Auswertung und Publikation der Interview-Ergebnisse vollständig anonymisiert erfolgt und keine Rückschlüsse auf Einzelpersonen möglich sein werden. Im Vorgespräch und während der Interviews wurde auf eine angenehme und offene Atmosphäre geachtet. Die Reihenfolge der Fragen wurde durchgängig eingehalten, die Fragen wurden sprachlich nur geringfügig variiert. War eine Frage bereits mit der vorausgehenden Antwort beantwortet, wurde sie übersprungen. Bei unverständlichen Antworten erfolgten Rückfragen, teilweise wurde zu weiteren Äußerungen animiert („Was fällt Ihnen noch dazu ein“), gelegentlich auch unter Bezugnahme auf konkrete Funktionen der jeweiligen Software.

Das Auswertungsverfahren orientierte sich am Konzept der qualitativen Inhaltsanalyse (vgl. z.B. Mayring S. 114 ff). Die Transkription erfolgte in wörtlicher Form. Da im Kontext dieser Experten-Befragung eine Konzentration auf die Inhaltsebene als ausreichend erscheint, wurden Dialektfärbungen bereinigt, Satzbaufehler geglättet und Spezifika der gesprochenen Sprache wie Pausen, Stimmvariationen oder emotionale Komponenten eliminiert.

<sup>21</sup> Großstadt-Jugendämter konnten nicht einbezogen werden, da aufgrund der oben beschriebenen Recherchen zum Analysezeitpunkt keines die Auswahlkriterien erfüllte bzw. zu einer Zusammenarbeit bereit war.

In einer ersten Reduktionsphase wurden die inhaltstragenden Teile die Antworten herausdestilliert. Die Selektion erfolgte primär durch Weglassungen, teilweise waren Umstellungen im Satzbau notwendig. Antwortteile, die sich auf eine andere Frage bezogen, wurden entsprechend zugeordnet.

In einer zweiten Phase wurden pro Frage Antwort-Kategorien gebildet und die Antworten auf diese reduziert. Ausgewählte plastische bzw. für eine Kategorie typische Aussagen blieben dabei in Form von Original-Zitaten erhalten.<sup>22</sup> Diese Version bildete die Hauptgrundlage für die nachfolgende Analyse. An verschiedenen Stellen wurde jedoch zusätzlich auf die erste Reduktionsvariante und punktuell auch auf die Transkripte zurückgegriffen.

## 4.2 Interview-Leitfaden

### A Zur Person

- 1 Seit wie vielen Jahren arbeiten Sie schon im Bereich ASD / erzieherische Hilfen?
- 2 Wann haben Sie begonnen, mit dem Programm zu arbeiten (Monat/Jahr)?
- 3 Seit wann nutzen Sie das Programm regelmäßig bei der Hilfeplanung (Monat/Jahr)?

### B Persönliche Einstellung zur Computernutzung

- 1 Beschäftigen Sie sich ganz allgemein gerne mit dem Computer oder ist es Ihnen eher unangenehm?  
 gerne,  eher gerne,  eher unangenehm,  unangenehm
- 2 Nutzen Sie auch zuhause einen Computer und wenn ja, wie oft?  
 täglich  öfter als 1x pro Woche,  weniger als 1 mal pro Woche,  nein,
- 3 Halten Sie den Computer-Einsatz in der Sozialen Arbeit generell für  
 gut,  eher gut,  eher schlecht,  schlecht ?

### C Organisationskultur und Arbeitsklima

- 1 Wie bewerten Sie das Arbeitsklima unter den Kollegen und Kolleginnen im ASD?  
 gut,  eher gut,  eher schlecht,  schlecht
- 2 Wie bewerten Sie das Verhältnis zwischen Mitarbeitern und Vorgesetzten?  
 gut,  eher gut,  eher schlecht,  schlecht
- 3 Schätzen Sie die Organisationskultur in ihrem Jugendamt  
 eher innovations- und veränderungsfreudig oder  eher konservativ ein?

<sup>22</sup> Da die Aussagen bereits bei der Transkription geglättet und in Phase I reduziert wurden, handelt es sich hier nicht im strengen Sinne um Original-Zitate, auf möglichst inhaltstreue Wiedergabe wurde dennoch geachtet.

## **D Hilfeplanung vor der Software-Einführung**

- 1 Gab es vor dem Einsatz der Software in Ihrem Jugendamt einheitliche Formulare für die Hilfeplanung?
- 2 Waren diese Formulare verbindlich oder hatten sie eher Empfehlungscharakter?
- 3 War die Arbeit mit diesen Formularen allgemein akzeptiert oder gab es Widerstände unter den Kollegen und Kolleginnen?

## **E Auswahl der Fachsoftware und Mitarbeiterbeteiligung**

- 1 Wer traf die Entscheidung für den Einsatz des jetzigen Programms im ASD?
- 2 Was waren die Gründe, warum gerade dieses Programm gekauft wurde?
- 3 Wurden Sie selbst oder andere Mitarbeiter aus dem ASD an diesem Entscheidungsprozess beteiligt?
- 4 Hätten Sie sich eine andere Form der Beteiligung gewünscht und wenn ja: welche?

## **F Software-Anpassung**

- 1 Wurde die Software bei der Einführung an die Anforderungen des Allgemeinen Sozialdienstes in ihrer Stadt bzw. in ihrem Landkreis angepasst?
- 2 Wer führte diese Anpassungen durch?
- 3 Was wurde dabei verändert (Erfassungsmasken, Formulare usw.)?
- 4 Wurde im Zuge der Software-Einführung der Hilfeplanungsprozess in seiner bisherigen Form beibehalten oder wurde er neu gestaltet?
- 5 Wurde eher das Programm an die Hilfeplanungspraxis in ihrem Haus angepasst oder mussten Sie sich mehr den Vorgaben des Programms anpassen?

## **G Einführung**

- 1 Wie waren für Sie Qualität und Umfang der Einführungsschulungen?  
 gut  eher gut,  eher schlecht,  schlecht
- 2 Wie haben Sie in der Startphase die Unterstützung bei Fragen und Problemen mit der Software erlebt?  
 gut,  eher gut,  eher schlecht,  schlecht

## **H Nutzung und Einschätzung des Nutzwertes**

- 1 Wozu setzen Sie selbst die Software im Prozess der Hilfeplanung genau ein?
- 2 Gibt es Hilfeplanungs-Funktionen im Programm, die Sie nicht nutzen und warum nutzen Sie sie nicht?

- 3 Gibt es Dinge im Bereich der Hilfeplanung, die Sie in dem Programm vermissen?
- 4 Ist das Programm aus Ihrer Sicht benutzerfreundlich aufgebaut?  
 sehr,  eher,  eher nicht,  nicht
- 5 Wo fühlen Sie sich bei der Hilfeplanung vom Programm unterstützt?
- 6 Wo fühlen Sie sich bei der Hilfeplanung vom Programm behindert?
- 7 Wenn Sie alles zusammenfassend bewerten: Wie ist das Programm aus Ihrer Sicht für die Hilfeplanung geeignet?  
 gut,  eher gut,  eher schlecht,  schlecht

### **I Veränderungen der Hilfeplanprozesse und ihrer Ergebnisse durch den Fachsoftware-Einsatz**

- 1 Wenn Sie Ihre persönliche Arbeitsweise vor und nach Einführung der Software vergleichen: Was hat sich bei der Hilfeplanung verändert?
- 2 Wie bewerten Sie diese Änderungen insgesamt aus sozialpädagogischer Sicht?
- 3 Haben die Kinder, Jugendlichen und Familien etwas von der neuen, software-gestützten Arbeitsweise bei Ihnen bemerkt?
- 4 Gab es für die Eltern, Kinder und Jugendlichen spürbare Veränderungen durch den Einsatz der Fachsoftware und wenn ja: welche?
- 5 Wie bewerten Sie diese Veränderungen für die Klienten insgesamt?  
 positiv,  eher positiv,  eher negativ,  negativ

### **K Vergleich der Hilfeplanung vor und mit Einsatz der Fachsoftware**

Wenn Sie noch mal zurückdenken und Bilanz ziehen:

- 1 War die Qualität der Hilfeplanung vor Einführung der Software besser oder ist sie heute besser?
- 2 Was sind für Sie die wichtigsten Verbesserungen?
- 3 Was sind für Sie die wichtigsten Verschlechterungen?

### **L Sonstiges**

- 1 Was ist Ihnen sonst noch wichtig zu diesem Thema zu sagen?

## 4.3 Ergebnisse

### 4.3.1 Auswertung und Analyse der Einzelfragen und Fragenkomplexe

Von den befragten Anwendern waren 3 weiblich und 5 männlich. Diese Geschlechtsverteilung dürfte für den Bereich Erzieherische Hilfen nicht repräsentativ sein, da hier von einem höheren Anteil weiblicher Fachkräfte ausgegangen werden kann.<sup>23</sup>

#### A Fragen zur Person

##### A1 Seit wie vielen Jahren arbeiten Sie schon im Bereich ASD / erzieherische Hilfen?

Von den befragten Fachkräften arbeiten 3 seit über 12 Jahren im Bereich Erzieherische Hilfen, 4 seit über 5 Jahren und 1 seit ca. 2 Jahren. Alle haben bereits vor Einführung der Software in diesem Bereich gearbeitet und kennen das zuvor im jeweiligen Jugendamt praktizierte Hilfeplanverfahren aus eigener Praxis.

##### A2 Wann haben Sie begonnen, mit dem Programm zu arbeiten (Monat/Jahr)?

6 von 8 Anwendern arbeiten bereits seit 1-3 Jahren mit der Software, für die beiden befragten Anwender einer Software trafen die vorab formulierten Kriterien nicht zu, sie arbeiten erst seit ca. ½ Jahr mit dem Programm.

##### A3 Seit wann nutzen Sie das Programm regelmäßig bei der Hilfeplanung (Monat/Jahr)?

6 Anwender benutzen das Programm seit der Einführung regelmäßig bei der Hilfeplanung, 2 erst seit etwa ½ Jahr. Da es sich bei Letzteren nicht um die unter A2 genannten beiden Anwender handelt, entsprechen insgesamt 4 Befragte nicht vollständig den Untersuchungskriterien.

Dieser Umstand ist vor allem der Tatsache geschuldet, dass manchen Software-Anbietern nicht genau bekannt ist, in welchen Arbeitsbereichen ihre Kunden die Software einsetzen und welche Funktionsbereiche bzw. Module sie tatsächlich nutzen. Wie telefonische Nachfragen bei über 15 Jugendämtern im Rahmen der Recherche nach Interview-Partnern ergaben, ist der tatsächliche Programm-Einsatz häufig weniger weit fortgeschritten als dies die Anbieter vermuten.

#### B Persönliche Einstellung zur Computernutzung

##### B1 Beschäftigen Sie sich ganz allgemein gerne mit dem Computer oder ist es Ihnen eher unangenehm?

<sup>23</sup> Im folgenden Teil wird aus Gründen der Lesbarkeit und zur Wahrung der Anonymität der Befragten nur die männliche Form verwendet.

3 Anwender beschäftigen sich gerne mit dem Computer und 5 eher gerne, keinem ist dies eher unangenehm oder unangenehm.

## **B2 Nutzen Sie auch zuhause einen Computer und wenn ja, wie oft?**

Alle Befragten nutzen auch zuhause einen Computer, jedoch in sehr unterschiedlicher Intensität: 4 nutzen ihn weniger als 1 mal pro Woche, 2 öfter als 1 mal pro Woche und 2 täglich.

## **B3 Halten Sie den Computer-Einsatz in der Sozialen Arbeit generell für gut, eher gut, eher schlecht oder schlecht ?**

3 Befragte halten den Computer-Einsatz in der Sozialen Arbeit generell für gut, 4 für eher gut und 1 für eher gut bis eher schlecht.

Da nach Kenntnis des Autors kaum ähnliche aktuelle Befragungen aus dem Bereich der Sozialen Arbeit vorliegen, ist eine isolierte Interpretation dieser Ergebnisse schwierig. Es fällt jedoch auf, dass sich die Haltung zum Computer-Einsatz insgesamt fast ausschließlich im positiven Bereich bewegt. Die Angaben zur Privatnutzung lassen jedoch nicht darauf schließen, dass es sich hier in der Mehrzahl um „Computer-freaks“ handelt, zumal die positiven Antworten („gut“) zu den Einstellungsfragen (B1, B3) in beiden Fällen nicht mit einer hohen Nutzungsfrequenz im Privatbereich korrespondieren.

Neben Zufallswahrscheinlichkeiten aufgrund der geringen Stichprobe könnte die insgesamt relativ positive Haltung der befragten Fachkräfte in den Antworten B1 und B2 auch damit erklärt werden, dass abweichend von der Bitte des Autors an die Leitungskräfte „normale“ ASD-Mitarbeiter für die Interviews zu benennen, doch stärker solche ausgewählt wurden, die aus Sicht der Leitung eine höhere Affinität zum Medium Computer besitzen. Darauf deutet auch die nicht repräsentative Geschlechtsverteilung hin. Träfe diese These zu, wäre damit eine gewisse Verzerrung der Realität verbunden, die freilich bereits aufgrund der geringen Stichprobe des gewählten qualitativen Verfahrens unvermeidbar ist. Zahlreiche Aussagen im weiteren Verlauf zeigen jedoch, dass alle Befragten durchaus auch kritische Einschätzungen wiedergeben, so dass eine Ergebnisverzerrung durch die Stichprobenselektion zumindest kein durchgängiges Merkmal darstellt.

## **C Organisationskultur und Arbeitsklima**

### **C1 Wie bewerten Sie das Arbeitsklima unter den Kollegen und Kolleginnen im ASD?**

7 Befragte bewerten das Arbeitsklima im Kollegenkreis als gut, 1 Befragter als eher gut.

## **C2 Wie bewerten Sie das Verhältnis zwischen Mitarbeitern und Vorgesetzten?**

2 Befragte bezeichnen das Verhältnis zwischen Mitarbeitern und Vorgesetzten als gut, 3 als eher gut und 3 als eher schlecht. Dabei wurde teilweise unterschieden zwischen der Ebene der Sachgebietsleitung und der Amtsleitung, die Negativ-Einschätzungen bezogen sich primär auf die Ebene der Amtsleitung.

## **C3 Schätzen Sie die Organisationskultur in Ihrem Jugendamt eher innovations- und veränderungsfreudig oder eher konservativ ein?**

2 Befragte schätzten die Organisationskultur als eher konservativ ein und 4 als eher innovationsfreudig. 2 Mitarbeiter bezeichneten sie als „teils-teils“, wobei sie nach den Ebenen ASD und Gesamt-Jugendamt unterschieden und die ASD-Ebene als eher innovativ bezeichneten. In 2 Jugendämtern waren die Einschätzungen der Befragten identisch, in den anderen beiden wichen sie voneinander ab.

Die insgesamt sehr positive Einschätzung des Arbeitsklima unter Kollegen hängt vermutlich mit der überschaubaren Team-Größe in den Jugendämtern zusammen. Deutlich ist jedoch die davon abweichende Beurteilung des Verhältnisses zu den Vorgesetzten. Die 2 abweichenden Einschätzungen innerhalb eines Amtes deuten darauf hin, dass die Fragestellung zu allgemein formuliert war bzw. der Beurteilungsrahmen der Mitarbeiter sehr unterschiedlich ist.

## **D Hilfeplanung vor der Software-Einführung**

### **D1 Gab es vor dem Einsatz der Software in Ihrem Jugendamt einheitliche Formulare für die Hilfeplanung?**

Alle Befragten gaben an, dass es vor dem Einsatz der Software einheitliche Hilfeplan-Formulare gab.

### **D2 Waren diese Formulare verbindlich oder hatten sie eher Empfehlungscharakter?**

Die Formulare waren nach Aussagen der Mitarbeiter durchweg verbindlich. 1 gab an, dass individuelle Modifikationen toleriert wurden und 1 betonte, dass die Formulare sehr offen gefasst waren.

### **D3 War die Arbeit mit diesen Formularen allgemein akzeptiert oder gab es Widerstände unter den Kollegen und Kolleginnen?**

Die Arbeit mit den Formularen war aus Sicht der Befragten überall akzeptiert. 1 Befragter fügte hinzu, dass es anfangs Widerstände gab, 3 Befragte erklärten die Akzeptanz damit, dass die Formulare gemeinsam im Team entwickelt bzw. die Vorstellungen der Mitarbeiter berücksichtigt wurden.

In allen untersuchten Jugendämtern war damit bereits vor Einführung der Software ein gemeinsamer und akzeptierter Standard im Bereich der Hilfeplan-Formulare vorhanden.

## **E Auswahl der Fachsoftware und Mitarbeiterbeteiligung**

### **E1 Wer traf die Entscheidung für den Einsatz des jetzigen Programms im ASD?**

In 1 Jugendamt wurde die Entscheidung im ASD-Team gefällt, in 2 auf der mittleren Leitungsebene (Fachgebiets- und Gruppenleitung) unter teilweiser Beteiligung des ASD und in 1 von der Amtsleitung bzw. dem Jugendhilfeausschuss. In der Vorbereitungsphase war der ASD auch in diesen Fällen beteiligt. Die Aussagen der Mitarbeiter aus den einzelnen Ämtern waren dazu weitgehend identisch.

### **E2 Was waren die Gründe, warum gerade dieses Programm gekauft wurde?**

3 Mitarbeiter begründeten die Auswahl-Entscheidung mit der Funktionalität der Software, 1 mit der Fachkompetenz des Anbieters. Ein Mitarbeiter vermutete, dass die Lösung gewählt wurde, weil ein entsprechendes Modul des Anbieters bereits in der Wirtschaftlichen Jugendhilfe im Einsatz war und ein anderer, dass man sich an Jugendämtern im Umkreis orientierte. 2 Befragte aus einem Amt erklärten, dass ihnen nur ein Programm vorgestellt wurde und keine Auswahl zwischen mehreren Lösungen, sondern nur eine Ja-Nein-Entscheidung möglich war.

### **E3 Wurden Sie selbst oder andere Mitarbeiter aus dem ASD an diesem Entscheidungsprozess beteiligt?**

5 Mitarbeiter bejahten eine Beteiligung, 2 verneinten sie und 1 arbeitete zum Zeitpunkt des Auswahlprozesses noch nicht im dortigen ASD.

### **E4 Hätten Sie sich eine andere Form der Beteiligung gewünscht und wenn ja: welche?**

3 Befragte waren mit der Form der Beteiligung zufrieden, 3 beklagten sich über zu geringe Informationen im Vorfeld und 1 hätte sich mehr Zeit für den Auswahlprozess gewünscht.

Die Fragen zur Auswahlentscheidung und Mitarbeiterbeteiligung zeigen insgesamt ein gemischtes Bild. Die eher negativen Antworten korrespondieren dabei nur in einem Fall deutlich mit den Antworten zum Mitarbeiter-Vorgesetzten-Verhältnis oder zur Organisationskultur (C2, C3).

Die genannten Auswahl-Gründe sind bis auf einen Fall eher allgemein formuliert und lassen nicht erkennen, dass sich die Jugendämter dabei explizit an fachlichen Zielen wie „Qualitätsverbesserung in der

Hilfeplanung“ oder „Gewinnung von Steuerungsinformationen“ orientiert haben bzw. dass solche Ziele wirksam in die Mitarbeiterschaft kommuniziert wurden.

Eine ausgeprägte Unzufriedenheit mit dem Auswahlprozess war insgesamt kaum feststellbar, folgende Äußerung erscheint jedoch für die teilweise nicht als ausreichend empfundene Mitarbeiter-Information typisch:

„Wir wussten damals nicht genau, auf was wir uns da einlassen. Im Nachhinein haben wir dann in der Praxis gemerkt, wie viel Aufwand damit verbunden sein kann. Wir haben im Vorfeld nur gehört, dass das Programm sehr gut sein soll, konkrete Informationen hatten wir allerdings nicht.“

## **F Software-Anpassung**

### **F1 Wurde die Software bei der Einführung an die Anforderungen des Allgemeinen Sozialdienstes in ihrer Stadt bzw. in ihrem Landkreis angepasst?**

Alle Befragten bejahten die Frage nach der Anpassung, 2 sprachen von geringen und 2 von teilweisen Anpassungen. 1 bezeichnete die Anpassungen als intensiven und noch laufenden Prozess, 1 weiterer betonte ebenfalls die Prozesshaftigkeit.

Die beiden letztgenannten Äußerungen kommen aus einem Jugendamt, das mit Customizing-Software arbeitet, alle anderen aus Jugendämtern mit fest programmierter Software.

In Bezug auf das eingesetzte Customizing-System erklärte ein Mitarbeiter:

„Man musste es anpassen. Wir haben da einen ganz komplizierten Prozess der Anpassung hinter uns gebracht, über Jahre. Wir sind eigentlich heute noch dabei.“

### **F2 Wer führte diese Anpassungen durch?**

In 2 Jugendämtern werden die Anpassungen intern durchgeführt, und in den anderen beiden gemeinsam mit dem Anbieter. 1 Mitarbeiter ergänzte, dass die interne Anpassung in der Praxis nicht funktioniert, da es nur wenige Rückmeldungen von den Anwendern gibt.

In den beiden Fällen mit arbeitsteiliger Anpassungsleistung gehörten die Jugendämter zu den Pilotanwendern im Bereich ASD. Dabei prägten Sie die Funktionalität der Software durch Vorschläge an den Anbieter mit.

### **F3 Was wurde dabei verändert (Erfassungsmasken, Formulare usw.)?**

In 2 Jugendämtern bezogen sich die Veränderungen nach Aussage der Befragten nur auf die Inhalte von Auswahlfeldern. In den beiden anderen Ämtern wurden hauptsächlich die ausdrucksfähigen Formulare an die lokalen Bedürfnisse angepasst. In dem Jugendamt, das die Customizing-Software einsetzt, wurde zudem intensiv an der Veränderung der Bildschirm-Masken gearbeitet. Die Änderung von Masken wurde

ansonsten nur von einem Mitarbeiter fest programmierter Software erwähnt, der am Entwicklungsprozess beteiligt war (vgl. Frage F2).

#### **F4 Wurde im Zuge der Software-Einführung der Hilfeplanungsprozess in seiner bisherigen Form beibehalten oder wurde er neu gestaltet?**

In allen Jugendämtern wurde der Hilfeplanungsprozess im Zuge der Software-Einführung umgestaltet. 3 Befragte beurteilten die Veränderungen als stark, 3 weitere sagten, dass nur eine teilweise Neugestaltung erfolgte. 3 Mitarbeiter aus 2 Jugendämtern betonten, dass dieser Prozess unabhängig von der Software-Einführung angestoßen wurde. Ein Mitarbeiter sah einen klaren Zusammenhang zwischen der Umgestaltung und dem Software-Einsatz:

„Man wollte durch dieses Programm erreichen, dass eine umfangreichere Diagnostik durchgeführt wird, bevor eine Hilfe eingeleitet wird. Dies wurde mit dem Wunsch verbunden, dass weniger oft die falsche Hilfe eingeleitet wird. Mit der Hoffnung eben, dass der Computer mehr Klarheit verschafft.“

#### **F5 Wurde eher das Programm an die Hilfeplanungspraxis in ihrem Haus angepasst oder mussten Sie sich mehr den Vorgaben des Programms anpassen?**

In 2 Jugendämtern äußerten die Befragten einhellig, dass sie sich an die Vorgaben des Programms anpassen mussten. In diesen beiden Ämtern werden fest programmierte Systeme eingesetzt. In 1 Jugendamt mit fest programmierter Software äußerten die Mitarbeiter, dass das Programm an ihre Vorgaben angepasst wurde, wobei hier die Pilotanwender-Funktion des Amtes (s. Frage F2) am deutlichsten ausgeprägt war.

Im Amt mit der Customizing-Software sagten beide Mitarbeiter, dass das Programm an die eigene Praxis angepasst wurde.

Die Veränderungen im Hilfeplanungsprozess scheinen häufig, jedoch nicht immer in unmittelbarem Zusammenhang mit der Software-Einführung zu stehen. Teilweise werden eher fachliche Entwicklungen als Innovations-Motor angesehen, teilweise werden die Veränderungen als von der Software ausgelöst wahrgenommen. Im letztgenannten Fall kann unterschieden werden, ob die Veränderung auf der Basis einer bewussten fachlichen Entscheidung für bestimmte Software-Funktionalitäten geschieht (vgl. Zitat unter F4) oder ob es sich eher um eine nicht intendierte Folge der IT-Einführung handelt. Auf letzteres deutet etwa folgende Äußerung hin:

„Ich glaube, dass wir uns zu sehr an die Software anpassen müssen. Im Grunde genommen gab es nichts zu bemängeln an den alten Standards die wir hatten. Klar, da konnte man sicher auch mal was verbessern und jetzt gibt es sicherlich auch Punkte die etwas detaillierter sind. Aber wir müssen uns da zu sehr an die Software anpassen.“

Diese sowie eine zweite negative Beurteilung der Anpassung der Hilfeplanungspraxis an die Software bezieht sich auf ein stärker prozessorientiert gestaltetes Programm. Es scheint also, dass eine hohe Prozessorientierung der Software bei den Befragten als Anpassungsdruck erlebt wird.

Lässt man den Sonderfall der Pilotanwender-Funktion außer Acht, so werden im Bereich der Software-Anpassungen deutliche Unterschiede zwischen fest programmierten und Customizing-Systemen sichtbar: Während beim Einsatz des Customizing-Programms eine umfassende Anpassung als notwendige Eigenleistung aufgefasst wird, bezieht sich dies bei den fest programmierten Systemen vor allem auf programmtechnisch vorhandene Änderungsmöglichkeiten wie Auswahlfelder und Formulare, die keinen Eingriff in die Programm-Struktur bedeuten.

## **G Einführung**

### **G1 Wie waren für Sie Qualität und Umfang der Einführungsschulungen?**

Qualität und Umfang der Einführungsschulungen wurden von 5 Mitarbeitern als gut bezeichnet und von 2 als eher gut, 1 differenzierte zwischen guter Qualität und zu geringem zeitlichem Umfang.

### **G2 Wie haben Sie in der Startphase die Unterstützung bei Fragen und Problemen mit der Software erlebt?**

2 Mitarbeiter bezeichneten die Unterstützung in der Startphase als gut, 1 als eher gut, 2 als eher schlecht und 3 als schlecht.

Die Frage war insofern unpräzise formuliert, als sich die Äußerungen teilweise auf interne und teilweise auf Unterstützung durch die Anbieter-Firmen bezogen. Die nachfolgenden Anmerkungen der Befragten zeigten jedoch, dass sich die beiden positiven Äußerungen („gut“) sich auf die interne Unterstützung bezogen, die drei „schlecht“-Nennungen auf die Unterstützung durch den Anbieter. An den Unternehmen wurde dabei mitunter starke Kritik geäußert:

„Teilweise heute noch fühlt man sich da völlig alleine gelassen mit den Problemen, die solch eine Software schafft. ... Die Betreuer der Software [beim Anbieter] waren völlige Neulinge. Die konnten die Fragen überhaupt nicht beantworten. Das waren auch keine Sozialpädagogen, hatten vom sozialen Bereich überhaupt keine Ahnung, weil sie reine EDV-Spezialisten waren. Wenn wir eine Frage gestellt hatten, bekamen wir keine Antwort oder eine Antwort die wir nicht verstanden haben. Wir waren da also völlig alleine. Wir haben also geflucht, geschrien, gejamert und geheult. Es war einfach katastrophal.“

Zwischen der Wahrnehmung der Schulungsqualität und der Qualität des laufenden Anwender-Supports in der Startphase herrscht eine deutliche Diskrepanz. Dabei wird insbesondere der Support durch den Anbieter deutlich häufiger als schlecht erlebt.

Hintergründe für das Zustandekommen derartiger Aussagen können auch in der Überforderung der ASD-Mitarbeiter zu suchen sein, Arbeitsprozesse in der Sozialen Arbeit und fachspezifische IT-Anwendung aufeinander abstimmen zu müssen, ohne für derart komplexe Tätigkeiten ausgebildet zu sein oder über ein zielorientiertes Implementationskonzept zu verfügen. Obgleich nicht speziell danach gefragt wurde, schien keiner der Anbieter eine ausreichende fachlich-konzeptionelle Unterstützung bei diesen Prozessen geleistet zu haben. Die damit verbundenen Probleme schildert ein Mitarbeiter so:

„Am Anfang haben wir uns eher dem Programm angepasst. Dieses Denken in Computerlogik sozusagen, war uns völlig fremd. Man könnte sagen, wir haben anfangs vorauseilenden Gehorsam gegenüber dem Programm geleistet. Das kam einfach deshalb zustande, weil wir diese Technik einfach nicht kannten. Wir dachten, EDV heißt einfach Daten liefern an die Jugendhilfeplanung an den Leiter.“

## **H Nutzung und Einschätzung des Nutzwertes**

### **H1 Wozu setzen Sie selbst die Software im Prozess der Hilfeplanung genau ein?**

Die Antworten auf diese Frage fielen unterschiedlich, jedoch innerhalb der einzelnen Jugendämter relativ einheitlich aus. In einem Jugendamt beginnt der Einsatz des Programms, wenn klar ist, dass eine Erziehungshilfe-Maßnahme eingeleitet wird. Hier dient die Software auch zur Situationsanalyse und Diagnostik sowie zur Klärung des konkreten Hilfebedarfs:

„Diese Datensammlung und Eingabe würde ich als Prozess ansehen in dem sich, jetzt zusätzlich zu dem Gespräch mit den Eltern, herausstellt welche Maßnahmen getroffen werden sollten.“

Er endet dort mit Ausdruck und Versand des Hilfeplans.

Ein anderes Jugendamt beginnt erst unmittelbar vor dem Hilfeplangespräch mit dem Programm-Einsatz. Im Anschluss an die Eingabe der Stammdaten werden die damit vorausgefüllten Formulare ausgedruckt:

„Ich persönlich fange erst beim ersten Hilfeplangespräch an. Das beginnt etwa so sechs bis acht Wochen nach dem die Hilfe begonnen hat. Einfach aus Ressourcenmangel. Ich träume davon, das von Anfang an einzusetzen.“

Nach dem Gespräch werden die manuellen Formular-Einträge in das Programm übernommen und zur internen Durchsicht durch die Gruppenleitung erneut ausgedruckt. Kommt es dabei zu Korrekturen, werden diese von der Gruppenleitung handschriftlich auf dem Formular vermerkt, vom zuständigen Sozialarbeiter im Programm nachgetragen und zum Versand an die Beteiligten erneut ausgedruckt.

In einem weiteren Jugendamt beschreiben beide Mitarbeiter fast ausschließlich administrative Arbeitsschritte wie Stammdatenerfassung, Korrespondenz und Bescheide:

„Ich nutze es für die Korrespondenz mit dem Klienten, Trägern usw. Allgemeine Briefe, Bescheide. Dabei empfinde ich es als sehr komfortabel, dass Adressen und Briefköpfe automatisch vom Programm eingefügt werden.“

Beim letzten Jugendamt werden im Zuge der Beendigung oder Fortschreibung von Hilfen die im Programm hinterlegten Ziele teilweise auf ihre Erreichung hin überprüft und entsprechend dokumentiert.

„In dem Bereich, wo es darum geht, die Erreichung von Zielen zu überprüfen kann man aus dem Programm heraus sehen, was man sich vorgenommen hat und was man erreicht hat.“

Nur in zwei Ämtern wird ansatzweise ein prozesshaft fachlicher Einsatz der Software im gesamten Verlauf der Hilfeplanung sichtbar. Im ersten Beispiel bezieht sich dies vor allem auf die Informationssammlung und Diagnose vor Auswahl einer Hilfe, im letztgenannten auf die Zielerreichung am Ende der Hilfe bzw. eines Planungszyklus. In keinem dieser Ämter ist bislang eine durchgängige Integration der Software in den Gesamtprozess der Hilfeplanung, Fortschreibung und Beendigung feststellbar. Die anderen beiden ASDs nutzen ihre Software primär punktuell, vor allem für administrative Aufgaben.

Unter diesem Aspekt weicht die konkrete Nutzung der Programme teilweise von ihren Konstruktionsmerkmalen im Bereich der Prozessorientierung ab. Beim am stärksten prozessorientiert konstruierten Produkt wird der Einsatz übereinstimmend als primär punktuell-administrativ beschrieben. Das am wenigsten prozessorientierte Produkt wird jedoch ebenfalls nur punktuell für administrative Aufgaben benutzt.

An dieser Stelle werden auch zeitintensive Medienbrüche in der Arbeitsorganisation sichtbar, wenn Informationen mehrfach ausgedruckt, manuell korrigiert und wieder eingegeben werden. Diese defizitäre Arbeitsorganisation kann als einer der wesentlichen Gründe für den als Behinderung empfundenen hohen Zeitaufwand (vgl. Frage H6) bei der softwaregestützten Hilfeplanung angesehen werden.

## **H2 Gibt es Hilfeplanungs-Funktionen im Programm, die Sie nicht nutzen und warum nutzen Sie sie nicht?**

In 1 der befragten Jugendämter sagten beide Mitarbeiter, dass sie alle Funktionen nutzen würden. Dabei handelt es sich um das Amt, das maßgeblich an der Konstruktion der Software beteiligt war. Dieses Produkt weist mit die geringste Funktionstiefe aller hier untersuchten Programme auf. In den anderen 3 werden unterschiedliche Funktionen nicht benutzt. In 5 von 6 Antworten wurden dabei fachlich orientierte Funktionen benannt, davon 4 mal die Funktionalität zur Evaluation der Ziel-Erreichung und 1 mal die Genogramm-Funktionalität. 2 mal wird als Grund für die Nicht-Nutzung der hohe Zeitaufwand angegeben, 1 mal die unklare Position der Leitungsebene zum Einsatz solcher Funktionen und 1 mal begriffliche Unklarheiten. 2 weitere Äußerungen bezweifeln die Praktikabilität und den Nutzwert einer standardisierten Ziel-Evaluation:

„Das erinnert so ein bisschen an Schule. Es ist ganz schwierig, wenn man den Klienten mit Noten kommt. Einige Kollegen nehmen deshalb grundsätzlich die Benotung raus, obwohl sie eigentlich in dem Programm steht. Da macht das dann jeder für sich auch etwas anders.“

„Man ist aber noch nicht so weit, dass man versucht diese Zielvorgaben, die man sich selbst gesteckt hat... mit diesen Prozentzahlen zu belegen um dann zu sehen ob da eine Verbesserung erzielt werden konnte oder nicht. Dem stehen auch viele kritisch gegenüber, ob das so überhaupt möglich ist.“

Es ist sehr schwierig, so eine Prozentzahl anzukreuzen, da die Fragen teilweise nicht konkret genug gestellt sind.“

In beiden Ämtern gab es bei oder vor der Software-Einführung keine systematische Auseinandersetzung mit Inhalten und Methoden der (Selbst-)Evaluation. Die von den Anbietern mitgelieferten Zielkataloge wurden nicht oder nur geringfügig angepasst, die Nutzung der Funktionalität wurde den Mitarbeitern frei gestellt.

Eine weitere Äußerung bezog sich auf die Nicht-Nutzung einer Datenbank zur Speicherung und zur Suche von Hilfe-Anbietern. Als Grund wurde genannt, dass sich dafür keiner zuständig fühlt.

Zumindest einem Teil der Mitarbeiter sind im Moment der Befragung verschiedene Bereiche der Software, die sie nicht nutzen, offensichtlich nicht präsent. So bieten die Programme etwa häufig Funktionen für die Fortschreibung der Hilfepläne oder für die Auswahl von Hilfen an, die nicht genutzt werden, jedoch in den Antworten nicht auftauchen. Diese Funktionen sind den Mitarbeitern wohl entweder nicht bekannt, da sie nicht geschult bzw. an die Anforderungen des jeweiligen Amtes angepasst wurden oder ihre Existenz wurde aus anderen Gründen aktuell nicht erinnert.

### **H3 Gibt es Dinge im Bereich der Hilfeplanung, die Sie in dem Programm vermissen?**

3 Anwender unterschiedlicher Programme vermissten nichts in der Software, 1 Mitarbeiter vermisst bezogen auf die Ziel-Evaluation die Möglichkeit zur Definition von Feinzielen, 1 Mitarbeiter die Erfassbarkeit persönlicher Arbeitshypothesen pro Fall sowie eine Spracherkennungsfunktion, 1 weiterer die Möglichkeit zur Hinterlegung eingescannter Dokumente und eine besser Hilfe-Funktionalität. 2 Mitarbeiter vermissen auch mehr Flexibilität der Programme, wobei es sich in beiden Fällen um fest programmierte Systeme handelt. Insgesamt gibt es keine deutlichen Zusammenhänge zwischen der Funktionstiefe der Produkte und der Häufigkeit der Nennung vermisster Funktionen.

Da eine Beantwortung dieser Frage jedoch eine Vorstellungskraft über Funktionalitäten voraussetzt, die real nicht vorhanden sind, stammen die differenzierten Antworten in der Regel von Mitarbeitern, die entweder bereits im Auswahlprozess mehrere Programme gesehen haben oder sich etwas als amtsinterne Programmbetreuer über die reine Anwenderperspektive hinaus mit der Software beschäftigen.

Auch die Diskrepanz zwischen der eher mittelmäßigen Beurteilung der Eignung der Software (H7) und den vergleichsweise wenigen Nennungen bei dieser Frage deutet darauf hin, dass es den meisten der befragten Mitarbeitern aus ihrer Nutzerperspektive heraus wohl an Vorstellungsvermögen für zusätzliche nützliche Funktionalitäten fehlt und dass die Software weitgehend als etwas gegebenes, nicht als ein gestaltbarer Teil der Arbeit wahrgenommen wird, bzw. dass eine solche Haltung nicht vermittelt wurde.

#### **H4 Ist das Programm aus Ihrer Sicht benutzerfreundlich aufgebaut?**

6 Mitarbeiter bezeichneten das Produkt als eher benutzerfreundlich, 1 schränkte jedoch ein, dass das nur gilt, wenn das Programm technisch einwandfrei läuft und 1 anderer ergänzte, dass sich viele seiner Kollegen schwer täten, die Systematik des Programms zu verstehen.

2 bezeichneten ihre Software als eher nicht benutzerfreundlich. Die Nennungen bezogen sich auf verschiedene Produkte, eindeutige Zuordnungen zu Funktionstiefe oder Prozessorientierung der Programme waren hier nicht erkennbar.

Wenn sich auch die Mehrzahl der Einschätzungen im positiven Mittelfeld bewegt, so zeigt sich hier, dass es aus Sicht der Befragten noch Verbesserungspotenziale gibt.

#### **H5 Wo fühlen Sie sich bei der Hilfeplanung vom Programm unterstützt?**

3 Befragte nannten hier in erster Linie die automatisch mit den Stammdaten vorausgefüllten Formulare für Einladungen, Hilfepläne etc. und 2 die gute Übersicht über Personen- und Familiendaten oder interne Zuständigkeiten. 3 Nennungen bezogen sich auf die Unterstützung bei der Zielformulierung, zwei davon betonten dabei die differenzierte Betrachtung der verschiedenen Ziele der am Prozess Beteiligten. An einigen Stellen kommt auch eine Anregung zur vermehrten Reflexion zum Vorschein:

„Weiterhin ist es vorteilhaft, dass man sich im Laufe dieses Prozesses noch einmal über vieles Gedanken macht und vieles dann dadurch klar wird.“

Neben typisch administrativen Vorteilen von Software ist für einen Teil der Mitarbeiter auch eine Unterstützung auf der fachlichen Ebene erkennbar. Diese bezieht sich hauptsächlich auf die Formulierung von Zielen, nicht jedoch auf deren Evaluation. Unterstützungspotenziale werden auch in der Anregung zur vermehrten Reflexion der Hilfeplanung sichtbar. Dies steht vermutlich im Zusammenhang mit der systematischeren Erfassung und übersichtlicheren Darstellung der fallbezogenen Informationen innerhalb der Fachsoftware. Diese Potenziale werden bislang jedoch wohl eher unsystematisch genutzt.

#### **H6 Wo fühlen Sie sich bei der Hilfeplanung vom Programm behindert?**

5 Befragte aller 4 Programme fühlen sich behindert von starren Vorgaben des Programms bzw. von den im jeweiligen Jugendamt vorgenommenen Programm-Einstellungen. Dies sind vor allem Pflichtfelder, die nicht sinnvoll ausgefüllt werden können oder Inhalte von Auswahlfeldern, die von den Mitarbeitern nicht eigenständig angepasst werden können:

„Ich muss zum Beispiel beim Punkt 'Voraussichtliches Ende der Maßnahme' ein späteres Datum eingeben als tatsächlich beabsichtigt. Gebe ich das tatsächlich real anvisierte Datum ein, so führt dies zu großen Problemen beim Versuch dieses Datum

nachträglich im Falle einer Verlängerung zu ändern. Es kann vorkommen, dass die ganze Akte geschlossen wird. Das heißt ich fange dann bei null an. ... Ich mache das nur um sozusagen die Software zu beruhigen.“

3 Mitarbeiter nennen darüber hinaus den hohen Zeitaufwand für die Arbeit mit der Software bzw. die Mehrarbeit durch die parallele Datenhaltung auf Papier und IT, 2 die unkomfortable Bedienung und 1 technische Probleme.

An erster Stelle fühlen sich die Mitarbeiter von aus ihrer Sicht nicht nachvollziehbaren Eingabezwängen behindert. Sie werden als Bevormundung oder Gängelung empfunden und wenn möglich umgangen. An diesen Stellen sind die von den Mitarbeitern als sinnvoll empfundenen Arbeitsprozesse mit den in der Software abgebildeten Prozessen nicht deckungsgleich. Die Gründe hierfür können vielfältig sein, jedoch scheint in den vorliegenden Fällen keine befriedigende Lösung angestrebt oder gefunden worden zu sein.

Auffällig ist auch die mehrfache Nennung des hohen Zeitaufwandes, der als Behinderung bei der fachlichen Hilfeplanungsarbeit empfunden wird. Zwei Mitarbeiter erkennen als wesentlichen Grund die Medienbrüche zwischen Papier und IT, die bislang ungelöst erscheinen. In eine ähnliche Richtung deuten auch die unkomfortable Bedienung und technische Probleme, die ebenso als „Zeitfresser“ angesehen werden können.

#### **H7 Wenn Sie alles zusammenfassend bewerten: Wie ist das Programm aus Ihrer Sicht für die Hilfeplanung geeignet?**

1 Mitarbeiter hielt die Software für gut geeignet, 4 für eher gut, 2 für eher schlecht und 1 konnte sich nicht entscheiden. Beide Befragte, die mit eher schlecht votierten, fügten hinzu, dass dies für die aktuelle Situation mit Problemen in Technik und Bedienung gelte, perspektivisch hielten sie beide die Software für eher gut. Bei 1 Programm lagen beide Beurteilungen im positiven Bereich (1 x gut und 1x eher gut), und bei 2 war je 1 Nennung eher gut und eher schlecht.

Die insgesamt eher positive Bewertung zeigt, dass die Stärken der IT-Anwendungen insgesamt höher gewichtet werden als deren Schwachpunkte. Letztere werden nicht als grundsätzliche Probleme, sondern als vorübergehende „Kinderkrankheiten“ eingeschätzt, die Mitarbeiter räumen der Software hier also einen „Kredit“ auf die Zukunft ein.

Die mehrfach voneinander abweichenden Einschätzungen der Anwender einer Software zeigen, dass solche Beurteilungen von zahlreichen, von Person zu Person sehr unterschiedlich gewichteten Faktoren beeinflusst sind und daher nur sehr begrenzte Rückschlüsse auf die Qualität eines Programms oder auf spezifische Konstruktionsmerkmale zulassen.

## **I Veränderungen der Hilfeplanprozesse und ihrer Ergebnisse durch den Fachsoftware-Einsatz**

### **I1 Wenn Sie Ihre persönliche Arbeitsweise vor und nach Einführung der Software vergleichen: Was hat sich bei der Hilfeplanung verändert?**

2 Mitarbeiter betonten, dass der Software-Einsatz zu Mehrarbeit geführt hat und 2 weitere sagten, dass sie nun mehr Arbeitszeit am Computer verbringen als zuvor. Von 5 Befragten wurde eine stärkere fachliche Reflexion der Arbeit als Veränderung ihrer Arbeitsweise hervorgehoben.

„Die Arbeitsweise hat sich in dem Punkt verändert, dass ich mehr hingucke. Die vorgegebene Struktur, die Grob- und Feinziele, die in dem Softwareprogramm benannt werden, beachte ich einfach mehr. Gerade in Hilfeplangesprächen ist das natürlich auch von Vorteil.“

Teilweise ist damit auch eine größere Distanz zu den unmittelbaren Wünschen des Klientels verbunden:

Verändert hat sich, dass man weniger geneigt ist, Hilfen nur deshalb zu veranlassen, weil die Leute sie wollen. Man versucht eher genauer diagnostisch abzuklären ob das nun wirklich die notwendige und richtige Hilfe ist. Man ist weiterhin gezwungen, so wie das Programm angelegt ist, diese Analyse zu machen bevor man eine Hilfe einleitet.

Die eher negativ gelagerten Äußerungen korrespondieren mit denen zur Frage H6. In Verbindung mit den Antworten zu dieser Frage H6 wird hier jedoch deutlich, dass die Mitarbeiter vorgegebene Programmstrukturen dann nicht als Behinderung betrachten, wenn sie sie als fachlich sinnvoll anerkannt haben.

### **I2 Wie bewerten Sie diese Änderungen insgesamt aus sozialpädagogischer Sicht?**

6 Befragte bewerten diese Veränderungen insgesamt positiv und führen dies auf das höhere Reflexionsniveau zurück, 1 mal wurde als negativer Aspekt die Mehrarbeit hinzugefügt und 2 Mitarbeiter empfanden aus sozialpädagogischer Sicht keine wesentlichen Unterschiede zu ihrer bisherigen Arbeit.

Hier wird in Verbindung mit den Antworten auf die vorangegangene Frage ein wichtiger Aspekt dieser Befragung deutlich: Als primäre fachliche Veränderung durch den Software-Einsatz wird eine strukturiertere und reflektiertere Arbeitsweise angeführt, die von den Mitarbeitern als positive Veränderung ihrer fachlichen Tätigkeit wahrgenommen wird.

### **I3 Haben die Kinder, Jugendlichen und Familien etwas von der neuen, software-gestützten Arbeitsweise bei Ihnen bemerkt?**

Alle 8 Mitarbeiter sagten, dass die Jugendlichen und Familien von der neuen Arbeitsweise unmittelbar nichts bemerkt haben. 2 Mitarbeiter eines Jugendamtes begründeten dies damit, dass die Hilfepläne den Klienten nicht ausgehändigt würden, 2 Mitarbeiter gaben einschränkend an, dass sie Auswirkungen mittel-

bar über strukturiertere Hilfeplangespräche bemerkt haben und 2 weitere Mitarbeiter sahen solche mittelbaren Auswirkungen in veränderten, für die Klienten schwerer verständlichen Formularen.

#### **I4 Gab es für die Eltern, Kinder und Jugendlichen spürbare Veränderungen durch den Einsatz der Fachsoftware und wenn ja: welche?**

5 Befragte sahen keine spürbaren Veränderungen für die Klienten. 2 mal wurde dies damit begründete, dass die fachliche Entscheidung unabhängig vom Programm im Team gefällt wird. 1 Mitarbeiter befand, dass der Prozess der Hilfgewährung für die Adressaten nun bürokratischer geworden sei, und 1 weiterer fand Veränderungen in der Zielformulierung und der Akzeptanz von Zielen:

„Ich denke, dass wenn man auch von der Zielerreichung ausgeht, sicherlich für die Familien aber auch für die Kinder und Jugendlichen eher die Möglichkeit besteht, Dinge zu benennen. Ziele, Feinziele können dadurch eher akzeptiert werden. Die Ziele werden dadurch für das Klientel plausibler.“

Da ein Programm auch eine Hochrechnung der für eine geplante Hilfe auflaufenden Kosten vornimmt, wurde nachgefragt, ob nicht allein schon dadurch eine Veränderung stattfindet. Der Mitarbeiter, der zuvor Veränderungen verneinte, antwortete folgendermaßen:

„Wir führen den Leuten damit vor Augen, was das ganze kostet. Für manche Leute ist das wichtig. Andere wiederum verstehen das falsch. Es ist nicht immer günstig das den Leuten zu zeigen, weil es sie verwirrt. Für manche ist es aber sicherlich hilfreich zu sehen welche Ausgaben der Staat hat und an welchen Kosten sie sich unter Umständen eben auch beteiligen müssen.“

#### **I5 Wie bewerten Sie diese Veränderungen für die Klienten insgesamt?**

3 Befragte bewerteten die Veränderungen als eher positiv, 1 mal wurde relativierend der höhere bürokratische Aufwand als negativ vermerkt. Die anderen Befragten fühlten sich nicht in der Lage, hierzu eine Einschätzung abzugeben.

Da eine Adressatenbefragung im Rahmen dieser Expertise nicht möglich war, stellten die Fragen I3 bis I5 den Versuch dar, über die Fachkräfte eine adressatenorientierte Perspektive sowie ansatzweise die Ebene des Outcomes in die Befragung zu integrieren. Insofern ist dieser Teil aus methodischer Sicht nicht unproblematisch und lässt in weiten Bereichen lediglich Rückschlüsse darauf zu, wie die ASD-Mitarbeiter die Adressatensicht auf die Software-Einführung bewerten.

Bemerkenswert erscheint jedoch, dass bislang in keinem Fall ein Adressatenkontakt im Büro der Mitarbeiter unter Einbezug der Fachsoftware stattfand. Die Mitarbeiter scheinen die Software ausschließlich als persönliches Arbeitsmittel zu begreifen. Nicht hinterfragt wurde an dieser Stelle, inwieweit die Mitarbeiter bewusst oder unbewusst darauf hinwirken, dass die Adressaten von der IT-gestützten Arbeit nichts bemerken.

Auffällig ist dennoch der Kontrast zu den vorangegangenen Aussagen, aus denen deutliche Veränderungseinschätzungen der fachlichen Arbeit hervorgingen, eine Auswirkung auf der Adressatenebene aber zu meist verneint wird. Eine Interpretation dieses Kontrastes ist auf dem Hintergrund der Anlage und Ergebnisse dieser Befragung kaum zu leisten, da die Ursachen vielschichtiger Natur sein können und von der Art der Fragestellung bis in das implizite Professionsverständnis der Mitarbeiter hineinreichen können.

Möglich ist auch, dass im Kontext der Fragen I3 bis I5 die mittelbaren Veränderungen der fachlichen Arbeit durch den Fachsoftware-Einsatz im Sinne einer vermehrten Reflexion von den Befragten ausgeklammert wurden und nur an unmittelbare Auswirkungen gedacht wurde.

## **K Vergleich der Hilfeplanung vor und mit Einsatz der Fachsoftware**

### **K1 Wenn Sie noch mal zurückdenken und Bilanz ziehen: War die Qualität der Hilfeplanung vor Einführung der Software besser oder ist sie heute besser?**

6 Mitarbeiter bezeichneten die Qualität der Hilfeplanung heute als besser, wobei 3 die Veränderungen zumindest teilweise auch auf die fachliche Weiterentwicklung im Team oder der eigenen Person zurückführen. 1 Befragter sah Verbesserungen erst in der Zukunft und ein weiterer bemerkte keinen Unterschied.

### **K2 Was sind für Sie die wichtigsten Verbesserungen?**

5 Nennungen bezogen sich auf bessere Reflexion und Strukturierung des Hilfeplanungs-Prozesses, zweimal wurden administrative Entlastungen genannt und einmal perspektivisch eine verbesserte Jugendhilfeplanung und Steuerung durch Wirkungsanalysen der ASD-Arbeit.

### **K3 Was sind für Sie die wichtigsten Verschlechterungen?**

2 Mitarbeiter sahen keine Verschlechterungen und 6 mal wurde hier der erhöhte Zeitbedarf genannt, 1 mal ergänzt dadurch, dass damit die mentale Entfernung zu den Klienten zunimmt.

Ein Mitarbeiter bringt den erhöhten Zeitbedarf so zum Ausdruck:

„Es war und ist ein wahnsinniger Aufwand mit dem Programm zu arbeiten. Der Dokumentationsaufwand hat teilweise so immens zugenommen, dass er in keinem Verhältnis mehr steht. Das Schreiben wird wichtiger als die Hilfe und Hilfeplanung selber. Das Verhältnis ist da nicht mehr gewahrt.“

Einzelne Mitarbeiter schätzen den Anteil ihrer Arbeitszeit, die sie am PC verbringen auf durchschnittlich 25 bis 40 Prozent, phasenweise auch höher.

## **L    Sonstiges**

### **L1    Was ist Ihnen sonst noch wichtig zu diesem Thema zu sagen?**

Die Aussagen in diesem Bereich waren sehr unterschiedlicher Art. Ein Befragter betonte zusammenfassend noch einmal seine starke Ernüchterung nach anfänglichem Optimismus, ein anderer wies auf die Wegrationalisierung von Arbeitsplätzen durch den IT-Einsatz hin. Zwei Mitarbeiter betonten im Rückblick die Wichtigkeit einer fachlich und IT-technisch kompetent begleiteten Einführung. Ein weiterer sagte, dass unbedingt klare Ziele vor Einführung einer solchen Software vorhanden sein müssen und dass der IT-Einsatz im ASD letztlich nur sinnvoll sei, wenn auf eine komplett elektronische Aktenführung hingearbeitet wird.

### **4.3.2        Zusammenfassung der Befragungsergebnisse**

Die vor Beginn der Befragung durchgeführten Recherchen nach Jugendämtern, die den hier definierten Kriterien zur Tiefe und Dauer des Fachsoftware-Einsatzes entsprechen, haben gezeigt, dass die teilweise schon seit mehreren Jahren vorhandenen Programm-Funktionen im Bereich von Hilfeplanung erst von wenigen Ämtern tatsächlich genutzt werden. Insofern konnten diese Kriterien nur von der Hälfte der Befragten in allen Punkten erfüllt werden. An dieser Stelle wurde ferner deutlich, dass den meisten Software-Anbietern die Art und Tiefe des Einsatzes ihrer Systeme vor Ort offensichtlich kaum bekannt ist, obwohl sich die Installationszahlen durchaus in überschaubaren Dimensionen bewegen (vgl. Abschnitt 2.2).

Bei den befragten Mitarbeitern herrscht eine insgesamt eher positive Einstellung zur Computernutzung allgemein und in der Sozialen Arbeit.<sup>24</sup> Die Angaben zum privaten PC-Einsatz zeigen, dass es sich mehrheitlich wohl nicht um ausgesprochene „Computer-Freaks“ handelt. Die Antworten zu Arbeitsklima und Organisationskultur lassen zumindest keine gravierenden Defizite erkennen, die die Funktionsfähigkeit der Dienste und damit auch den Einsatz von Fachsoftware nachhaltig behindern würden. Gleichwohl werden hier, wie an anderen Stellen der Befragung, vor allem Probleme im Bereich der Führungsebene geäußert.

In allen untersuchten Jugendämtern war bereits vor Einführung der Software ein gemeinsamer und von allen Mitarbeitern akzeptierter Standard im Bereich der Hilfeplan-Formulare vorhanden. Zwar konnte dessen Qualität im Rahmen dieser Expertise nicht thematisiert werden, jedoch kann überall von einem gemeinsamen fachlichen Mindeststandard vor Einführung der Software ausgegangen werden.

<sup>24</sup> Diese Ergebnisse korrespondieren mit denen einer aktuellen Befragung von fast 80 Mitarbeitern im Bereich der freien Wohlfahrtspflege (Fexer/Kreidenweis/Kurz 2004). Die Ergebnisse beider Befragungen stehen im Kontrast zur vielfach noch immer kursierenden Meinung, Fachkräfte in der Sozialen Arbeit seien generell eher technik- bzw. computerfeindlich eingestellt.

Die Fragen zur Auswahlentscheidung und Mitarbeiterbeteiligung vermitteln ein gemischtes Bild, in der Regel lief der Entscheidungsprozess zum Kauf der Software unter Beteiligung des ASD. Auch bei wenig beteiligten Mitarbeitern waren keine gravierenden Akzeptanzprobleme erkennbar.

Die meisten der genannten Gründe für die Auswahl der Software lassen nicht erkennen, dass sich die Jugendämter explizit an fachlichen Zielen wie Qualitätsverbesserung in der Hilfeplanung oder Gewinnung von Steuerungsinformationen orientiert haben bzw. dass diese Ziele wirksam in die Mitarbeiterschaft kommuniziert wurden. Eine ausgeprägte Unzufriedenheit mit dem Auswahlprozess war insgesamt kaum feststellbar, wenngleich teilweise die Informationspolitik im Vorfeld beklagt wurde und mehreren Befragten erst im Nachhinein deutlich wurde, worauf sie sich mit dieser Entscheidung tatsächlich eingelassen haben.

Alle Programme wurden vor bzw. während der Startphase an die Bedürfnisse des jeweiligen ASD angepasst, dies jedoch in sehr unterschiedlicher Form und Tiefe. Hier zeigten sich deutliche Unterschiede zwischen fest programmierter Software und dem Customizing-System: Während sich bei den ersteren die Anpassung primär auf einzelne Parameter beschränkte, begriff das Jugendamt mit dem Customizing-System die Anpassung von Anfang an als zentrale Aufgabe und fortlaufenden Prozess. Die Software wurde also nicht als vorgegebene statische Größe, sondern als gestaltbares Medium erlebt. Eine Ausnahme unter den fest programmierten Systemen stellte ein Jugendamt dar, das stark in die inhaltliche Entwicklung der Software eingebunden war: Auch hier wird das Programm grundsätzlich als gestaltbares Element der eigenen Arbeit gesehen.

In allen Jugendämtern wurde der Hilfeplanungsprozess im Zuge der Software-Einführung umgestaltet, wenn auch unterschiedlich stark und teilweise verknüpft mit davon unabhängigen, fachlichen Innovationsprozessen. In jedem Falle scheint sich die Fachsoftware-Einführung insgesamt positiv auf die Neugestaltung von Arbeitsmethoden und -inhalten auszuwirken oder sich zumindest gut mit fachlichen Prozessen dieser Art verknüpfen zu lassen.

Bei der wechselseitigen Anpassung von amtsspezifischen Hilfeplanprozessen und hilfepanbezogenen Vorgaben einer Software zeigen sich Unterschiede zwischen verschiedenen Programm-Typen: Im Customizing-Bereich wurde die Software an die eigenen Prozesse angepasst und bei den fest programmierten Systemen passte sich der ASD primär an die Software an. Auch scheint es, dass prozessorientierte Lösungen hier einen etwas höheren Anpassungsdruck an die Software erzeugen. Solche Anpassungen werden jedoch nicht zwingend negativ erlebt. Wie die mehrheitlichen Antworten zur Gesamtbewertung der Software-Einführung zeigen, können als sinnvoll erlebte Anpassungen an die Software durchaus zu positiven Einschätzungen führen.

Die Einführungsschulungen wurden von fast allen Mitarbeitern grundsätzlich positiv bewertet, die Beurteilung der Unterstützung in der Startphase war unterschiedlich, mehrheitlich jedoch negativ. Die meisten negativen Aussagen bezogen sich dabei auf die Unterstützung durch die Software-Anbieter, die positiven

eher auf internen Support. Teilweise wurde die Support-Qualität der Anbieter stark kritisiert. Neben klassischen Support-Problemen wie Erreichbarkeit und situativer Problemlösungskompetenz scheint es bei mehreren Anbietern an Kompetenzen oder Angeboten für eine fachlich-konzeptionelle Begleitung der wechselseitigen Anpassung von Software und Arbeitsprozessen zu mangeln.

Die Analyse der tatsächlichen Nutzung der Programme zeigt, dass die Software bislang bei keinem der Anwender den Hilfeplanungs- und Fortschreibungsprozess durchgängig begleitet. Teilweise sind prozesshaft aufeinander aufbauende Abfolgen von Arbeitsschritten innerhalb des Programms zu Beginn bzw. am Ende der Hilfeprozesse erkennbar, teilweise werden die Programme nur punktuell, etwa zum Ausdruck von Hilfeplan-Formularen oder für die Korrespondenz eingesetzt. Dabei gibt es keine klare Korrelation mit den Konstruktionsmerkmalen Prozessorientierung und Funktionstiefe der Software. Allerdings zeigt sich, dass nicht prozessorientiert konstruierte Software mit relativ geringer Funktionstiefe in weiten Bereichen lediglich als Input-Output-System verwendet wird – vergleichbar etwa mit einer Textverarbeitung. Hier findet also keine Verarbeitung von Informationen im System statt, das Programm dient primär als Speicher von Daten, die unterschiedlich formatiert ausgedruckt werden.

Bei der Frage nach nicht benutzten Funktionen wurden fast ausschließlich fachlich orientierte Funktionsbereiche wie die Evaluation der Zielerreichung genannt, kaum dagegen administrative Funktionen wie Korrespondenz- oder Formulareindruck. Die Frage nach der tatsächlichen Programmnutzung zeigt auch innerhalb der einzelnen Ämter eine große Variationsbreite. Vieles scheint den persönlichen Neigungen und Möglichkeiten der Mitarbeiter überlassen zu werden. In keinem der befragten Jugendämter gibt es wohl explizite Zielvorgaben oder verbindliche Richtlinien der Leitung für die Arbeit mit den Programmen. So hat etwa eine systematische fachliche Auseinandersetzung mit der Funktionalität einer standardisierten Ziel-Definition und Evaluation nur in einem der befragten Dienste stattgefunden, obwohl mehrere Programme eine solche Funktionalität zumindest teilweise anbieten.

Vermisst werden von den Mitarbeitern sehr unterschiedliche Funktionalitäten, jedoch ist die Anzahl der Nennungen verglichen mit der insgesamt nur verhalten positiven Beurteilung der Eignung der Programme für die Hilfeplanung eher gering. Auffällig ist hier, dass vor allem diejenigen Mitarbeiter Funktionen vermissen, die sich aktiv mit der Software auseinandersetzen oder bereits mehrere Programme für dieses Arbeitsfeld gesehen haben. Den anderen scheint dagegen eine diesbezügliche Vorstellungskraft eher zu fehlen.

Die Benutzerfreundlichkeit der Programme wird insgesamt eher positiv beurteilt, eindeutige Zuordnungen der Nennungen zu Funktionstiefe oder Prozessorientierung der Programme sind nicht erkennbar.

Unterstützt fühlen sich die Mitarbeiter von der Software hauptsächlich in administrativen Aufgaben und bei der Formulierung von Zielen. Unterstützungspotenziale werden auch in der Anregung zur vermehrten Reflexion der Hilfeplanung sichtbar, was vermutlich mit der systematischeren Erfassung und

übersichtlicheren Darstellung der fallbezogenen Informationen innerhalb der Fachsoftware zusammenhängt.

Behindert fühlen sich die Mitarbeiter vor allem von Eingabezwängen, die für sie nicht nachvollziehbar sind. Sie werden als Bevormundung oder Gängelung empfunden und wenn möglich umgangen. An zweiter Stelle der behindernden Faktoren steht der als zu hoch empfundene Zeitaufwand für die softwaregestützte Hilfeplanung. Er hat seinen Hauptgrund darin, dass viele Informationen nach wie vor zuerst auf Papier und anschließend in der Fachsoftware erfasst werden.

Trotz der oben geäußerten Kritikpunkte bewerten die befragten Mitarbeiter die Eignung ihrer Software für die Hilfeplanung insgesamt eher positiv. Dabei sind weder Zusammenhänge mit der Grundhaltung der Mitarbeiter zum IT-Einsatz in der Sozialen Arbeit noch mit den Konstruktionsmerkmalen der Programme feststellbar. Da teilweise auch die Beurteilungen innerhalb eines Amtes voneinander abweichen, sind offensichtlich verschiedene, aus dieser Befragung nicht unmittelbar erklärbare Faktoren an dieser Gesamtwahrnehmung beteiligt.

Im Vergleich der persönlichen Arbeitsweise vor und nach der Software-Einführung fällt vor allem die von der Mehrzahl der Befragten genannte vermehrte Reflexion ihrer fachlichen Arbeit auf. Diese Veränderung wird durchgängig als positiv bewertet.

Im Kontrast dazu sehen die Mitarbeiter kaum Veränderungen durch den Fachsoftware-Einsatz für die Adressaten. Eine Interpretation dieser Diskrepanz ist jedoch schwierig, weil die diesbezüglichen Fragen von einem Perspektivenwechsel der Fachkräfte in die Adressatensichtweise ausgingen, der nur sehr bedingt gelingen konnte. Interessant scheint dennoch, dass alle Befragten die Arbeit am PC und die Arbeit mit den Adressaten strikt trennen, die Adressaten also nirgends etwas von der softwaregestützten Arbeitsweise mitbekommen.

Abschließend wird die Qualität der Hilfeplanung nach der Software-Einführung überwiegend als besser beurteilt als zuvor, auch wenn dies teilweise eher auf fachliche und persönliche Entwicklungsprozesse zurückgeführt wird. Als wichtigste Verbesserung wird hier wiederum die vermehrte Reflexion, teilweise in Verbindung mit einer klareren Strukturierung des Hilfeplanungs-Prozesses genannt. Wichtigste Verschlechterung für die Mitarbeiter ist eindeutig der erhöhte Zeitbedarf für die IT-gestützte Hilfeplanung sowie die vermehrte Arbeit am PC.

## Zusammenfassung und Schlussfolgerungen

Das Marktangebot an Software für Jugendämter hat sich mit dem Aufkauf dreier Programme durch die PROSOZ Herten GmbH Anfang 2004 stark gewandelt. Die Auswirkungen dieses starken Konzentrationsprozesses auf das Marktgeschehen und die künftige Software-Entwicklung sind bislang noch nicht hinreichend erkennbar.

Das Angebot an hilfepflanrelevanten Funktionalitäten innerhalb der marktrelevanten Programme stellt sich zum Zeitpunkt der Analyse sehr unterschiedlich dar. Zwar bieten alle Systeme entsprechende Funktionen an, die Funktionstiefe reicht jedoch von einer eher geringen bis zu einer eher hohen Ausprägung. Die Mehrzahl der Programme befindet sich auf mittlerem Level, wenige erreichen bereits ein höheres Niveau und keines verfügt bislang über eine sehr stark ausgeprägte Funktionalität in diesem Bereich.

Grundlegend unterscheiden sich die Programme in ihren Software-Architekturen: Während ein Teil statisch programmiert ist und ohne Eingriff in den Programm-Code nur begrenzt an spezifische Anforderungen eines Amtes angepasst werden kann, versteht sich ein anderer Teil als Customizing-Systeme, die eine sehr weitgehende Anpassung ohne Programmierung erlauben.

Unterschiedlich ausgeprägt ist auch die Prozessorientierung der Programme. Teilweise sind sämtliche Programm-Funktionen nur über die klassische Menü-Auswahl zugänglich und teilweise ist eine sachlogisch-prozessuale Anordnung der Funktionen im Bereich der Hilfeplanung erkennbar. Die fest programmierten Systeme sind dabei tendenziell stärker prozessorientiert als die Customizing-Systeme.

Das funktionelle Angebot der marktgängigen Programme im Bereich der Hilfeplanung hat seinen Zenit sicherlich noch längst nicht erreicht. Da alle Anbieter bestrebt sind, ihre Lösungen weiter auszubauen, wird sich die Funktionstiefe in den nächsten Jahren sicherlich weiter erhöhen. Dabei ist zu vermuten, dass tendenziell sowohl die Flexibilität als auch die Prozessorientierung der Produkte weiter zunehmen werden. Inwieweit die Firmen auch das bislang häufig vernachlässigte Angebot an fachlich und organisationsstrukturell fundierter Implementationsunterstützung ausbauen, muss offen bleiben. Lichtblicke scheint es jedoch zu geben. So war einige Wochen nach einem Gespräch des Autors mit einem Produktverantwortlichen im Rahmen dieser Expertise folgendes auf der Website der Firma zu lesen:

„Die Einführungsprozesse für das Hilfeplanverfahren werden zukünftig projektorientiert abgewickelt. D.h., die Ausgangssituation beim Kunden wird kritisch analysiert, eine Projektleitungszuständigkeit seitens PROSOZ Herten wird für den Kunden festgelegt und der Workflow des Hilfeplanverfahrens wird in Abstimmung mit der ASD-Leitung programmtechnisch abgebildet.“<sup>25</sup>

Zentrale Hypothese dieser Expertise war, dass der Einsatz von Fachsoftware die inhaltliche und organisatorische Gestaltung des Hilfeplanungsprozesses und seinen Outcome signifikant beeinflusst. Die Ergebnisse der Experten-Befragung zeigen, dass diese Annahme auf die amtsinternen Prozesse eindeutig zutrifft. Ein Einfluss auf den Outcome konnte insofern nicht direkt nachgewiesen werden, als die konzeptionelle Anlage dieser Expertise im Rückblick hierzu nicht geeignet erscheint und es dazu eines wesentlich aufwändigeren Analysedesigns bedurft hätte. Geht man jedoch von der zumeist impliziten Annahme anderer Studien (vgl. etwa Schmid, 2004, S. 232 zur Formblatt-Gestaltung) aus, dass die Ausgestaltung des Hilfeplanprozesses immer auch sein Ergebnis beeinflusst, so kann analog angenommen werden, dass der Software-Einsatz Auswirkungen auf den Outcome zeitigt. Da gesicherte Erkenntnisse über die Art dieser Auswirkungen aus dieser Expertise nicht ableitbar sind, konzentrieren sich die folgenden Ausführungen auf die amtsinternen Prozesse.

Alle Befragten gaben an, dass der Hilfeplanungsprozess im Zuge der Software-Einführung mehr oder weniger intensiv umgestaltet wurde. Teilweise wurde dies als unmittelbare Anpassung an die Vorgaben der Software wahrgenommen, teilweise als eher davon unabhängiger, fachlicher Prozess. Insofern kann die Einführung von Fachsoftware durchweg als Indikator oder Katalysator für Veränderungsprozesse in der Hilfeplanung gelten.

Deutlich ist ferner ein stark erhöhter Zeitbedarf der Mitarbeiter für die hilfeplanungsrelevanten Arbeiten am PC. Nicht geklärt werden konnte in dieser Befragung, zu Lasten welcher anderen Tätigkeiten dies geht und welche Auswirkungen auf die Prozess- bzw. Ergebnisqualität damit gegebenenfalls verbunden sind.

An dieser Stelle zeigt sich jedoch, dass die Jugendämter die Möglichkeiten einer ressourcenschonenden Arbeitsorganisation durch konsequenten Einsatz der IT bislang kaum nutzen, so dass wertvolle Zeiteresourcen von der Arbeit mit der Fachsoftware absorbiert werden. So entstehen etwa durch mehrfache Ausdruck- und Eingabearbeiten oder durch parallele Papier- und PC-Verarbeitung immer wieder Medienbrüche, die den Arbeitsaufwand an den Schnittstellen erhöhen statt ihn zu verringern. Teilweise ist dieser Umstand auch fehlenden Software-Funktionalitäten wie einer arbeitsplatzübergreifenden Workflow-Unterstützung geschuldet. Signifikante Entlastungen zu Gunsten der fachlich-inhaltlichen Aspekte der Hilfeplanung sind vermutlich erst durch eine durchgängig elektronische Fallbearbeitung zu erwarten, die aufgrund der mobilen Arbeitsweise des ASD jedoch konsequent auch neue Technologien des Mobile Computings integrieren müsste. Darauf scheint die Mehrzahl der hier untersuchten Jugendämter derzeit weder organisatorisch noch mental vorbereitet zu sein.

Weiterhin wird von den meisten Mitarbeitern ein höheres Reflexionsniveau ihrer Arbeit wahrgenommen. Dieser Aspekt erscheint zunächst positiv, daraus jedoch unmittelbar auf eine Verbesserung des Hilfeplan-

---

<sup>25</sup> <http://www.prosoz.de/kkjs/index.htm>, 05.01.2005, auf der Website deklariert als „Ergebnis der Sitzung des PROSOZ-

prozesses zu schließen, wäre voreilig. So ist beispielsweise denkbar, dass der erhöhte Zeitbedarf für die IT-gestützte Fallbearbeitung die zeitintensive Beteiligung der Betroffenen am Hilfeplanungsprozess beeinträchtigt und so trotz einer vermehrten fachlichen Reflexion die negativen Auswirkungen auf die Wirksamkeit der Hilfen überwiegen.<sup>26</sup>

Dennoch kann insgesamt wohl eher von positiver Auswirkung des Fachsoftware-Einsatzes auf die Hilfeplanung ausgegangen werden, da die Programme von der Mehrzahl der Befragten als arbeitsstrukturierend und reflexionsfördernd erlebt werden und die Qualität der Hilfeplanung nach Einführung der Software fast durchgängig als besser als zuvor bezeichnet wird.

Eine weitere These war, dass Art und Umfang der Auswirkungen von Fachsoftware auf die Hilfeplanungsprozesse abhängig sind von Konstruktion und organisationsspezifischer Anpassung der Software sowie von der Mitarbeiterbeteiligung an der Software-Auswahl und den Formen der Einführung.

Ein Einfluss von Konstruktionsmerkmalen der Software auf den Hilfeplanungsprozess konnte hier nur bedingt beobachtet werden. So gab es etwa hinsichtlich der beiden Veränderungsfaktoren Reflexionsniveau und Zeitbedarf keine Unterschiede zwischen verschiedenen Software-Typen. Umgekehrt traten jedoch Unterschiede in der Wahrnehmung der Software zwischen fest programmierten und Customizing-Systemen zu Tage. Dabei wurde das Customizing-System tendenziell stärker als gestaltbar und an die eigenen Hilfeplanungsprozesse anpassbar erlebt. Bei fest programmierten Systemen war dies nur dann der Fall, wenn die Anwender aktiv am Entwicklungsprozess beteiligt waren. In den anderen Fällen verspürten die Mitarbeiter in der Gestaltung der Hilfeplanung eher einen Anpassungsdruck an die Vorgaben der Programme. Jedoch wird dies von den Mitarbeitern nur dann als negativ beurteilt, wenn sie diese Anpassungen nicht als fachlich sinnvoll erkennen können. Davon abgesehen erscheint der Einfluss der Prozessorientierung eines Programms sowie seiner Funktionstiefe auf die konkrete Ausgestaltung des Hilfeplanungsprozesses nach den Ergebnissen dieser Analyse eher gering. Ein Grund für dieses nicht erwartete Ergebnis könnte sein, dass die Programme im Hilfeplanungsprozess oft eher punktuell genutzt werden, also nicht als durchgängig prozessbegleitendes Werkzeug dienen. Vermutlich würden aus der Software-Konstruktion resultierende Unterschiede deutlich stärker zu Tage treten, wenn die Programme „unter Vollast“ gefahren würden.<sup>27</sup>

---

Fachausschusses „Soziale Dienste“ in Schliersee am 24.11.04“

<sup>26</sup> Um solchen Hypothesen zu komplexen Faktorenzusammenhängen nachgehen zu können, wäre ein weit aufwändigeres Untersuchungsdesign als das der vorliegenden Expertise erforderlich.

<sup>27</sup> Ein Ergebnis dieser Art ist naturgemäß auch stark abhängig von der verwendeten Methodik zur Typologisierung der Programme sowie der Methodik der Befragung. Daher könnte auch ein nicht tief genug reichender methodischer Ansatz für dieses Ergebnis verantwortlich sein. Ein Vergleich der für die Typologisierung verwendeten Kriterien mit den Aussagen der Mitarbeiter zeigt ferner, dass die Befragten bei der Beurteilung der Programme nicht zwischen rein hilfepflanbezogenen Funktionen und administrativen Unterstützungsfunktionen unterschieden, während sich die Typologisierung der Programme ausschließlich auf Hilfeplanungsfunktionen bezog. Möglicherweise ist auch diese Differenz für den Befund eines geringen Einflusses der Konstruktionsmerkmale mit verantwortlich.

Anhaltspunkte für spezifischen Zusammenhänge zwischen der Ausgestaltung der IT-gestützten Hilfeplanung und den Rahmenbedingungen im Bereich der Software-Einführung wie Mitarbeiterbeteiligung und Gestaltung des Einführungsprozesses konnten kaum gefunden werden. Zwar beurteilten Mitarbeiter, die nicht an der Auswahl der Software beteiligt waren, die Eignung des Programms für die Hilfeplanung tendenziell schlechter als Mitarbeiter, die an der Auswahl mitwirkten. Auf die zusammenfassenden, zumeist positiven Einschätzungen der Veränderungen des Software-Einsatzes auf den Hilfeplanungsprozess hat dies jedoch keinen erkennbaren Einfluss.

Spezifische Zusammenhänge zwischen den abgefragten Rahmenbedingungen im Bereich der Organisationskultur und der Ausgestaltung der IT-gestützten Hilfeplanung konnten hier ebenfalls nicht festgestellt werden. Dazu war die Anlage dieser Befragung auch kaum geeignet. Dennoch zeigte sich an mehreren anderen Stellen der Befragung, dass das Steuerungs- und Führungsverhalten den Fachsoftware-Einsatz in der Hilfeplanung offensichtlich auf vielfältige Weise beeinflusst.

Während innerhalb des Sachgebietes ASD zumindest ansatzweise eine Beschäftigung mit den fachlichen und organisatorischen Implikationen des Software-Einsatzes stattfand, war dies aus Sicht der befragten Mitarbeiter auf der obersten Leitungsebene des Amtes kaum erkennbar. Teilweise schien es eher so, dass die ASD-Mitarbeiter keineswegs unglücklich darüber waren, den Einsatz der Software unbehelligt von der Amtsleitung autonom organisieren zu können. Blickt man an dieser Stelle über die Hilfeplanung hinaus auf die Gesamtfunktionalität der hier untersuchten Programme, so liegt die Folgerung nahe, dass zahlreiche Potenziale eines integrierten IT-Einsatzes im Jugendamt aufgrund derartiger Steuerungsdefizite ungenutzt bleiben. Deutlich wird dies etwa im Bereich der Jugendhilfeplanung oder in der Zusammenarbeit von ASD und Wirtschaftlicher Jugendhilfe: Keines der befragten Jugendämter nutzt bislang konsequent die Möglichkeit zur Aggregation von Falldaten aus der operativen Arbeit für strategische Planungen<sup>28</sup> und nur in einem Fall wird eine Einrichtungs- und Angebotsdatenbank als gemeinsame Ressource von WJH und ASD verwendet.

Doch auch innerhalb der Sachgebiete wird erkennbar, dass der Software-Einsatz im Bereich Hilfeplanung in weiten Bereichen wenig geplant und gesteuert abläuft. So werden den Mitarbeitern mit der Software fachlich höchst anspruchsvolle Instrumente wie etwa eine Zieldefinition und -evaluation verfügbar gemacht, deren Einsatz wird jedoch vielfach nicht in das fachliche Konzept und in die Arbeitsabläufe eingebunden oder einer systematischen Reflexion unterworfen.

Insgesamt scheint es dennoch so, dass der Akt der Fachsoftware-Einführung entweder Auslöser oder Folge von Reflexions- und Veränderungsprozessen innerhalb der jeweiligen Ämter bzw. Fachdienste ist, teilweise ist beides nicht genau voneinander zu trennen. Diese Prozesse führen in der Regel zu einem höheren Strukturierungsgrad und Reflexionsniveau innerhalb der Hilfeplanung. Andererseits scheinen die Po-

<sup>28</sup> Eine größere Stichprobe (n=99) bestätigt diesen Befund für Daten der amtlichen Jugendhilfestatistik, die zumindest teilweise mit Daten für regionale Planungen deckungsgleich sind: 58% der Jugendämter können Daten aus ihren eigenen Informationssystemen nur teilweise und 18% nicht für diese Pflichtstatistik verwenden (von Santen, 2003, S. 4).

tenziale einer IT-gestützten Hilfeplanung bei weitem nicht ausgeschöpft zu werden. Dies teils aus Unkenntnis über die fachliche und organisatorische Reichweite des Einsatzes solcher IT-Lösungen, teils aus Mangel an entsprechendem Steuerungs-Knowhow für derartige IT-Einführungsprozesse.

Stark zugespitzt könnte man resümieren, dass trotz wenig gesteuerter Software-Einführungsprozesse, mit der derzeit marktgängigen Software zumindest teilweise positive Effekte auf den Hilfeplanungsprozess generiert werden.<sup>29</sup> Dabei scheinen die Konstruktionsmerkmale der Programme zumindest keinen eindeutigen Einfluss auf diese Nutzenseffekte in diesem Bereich zu haben. Die Folgerung daraus, dass es keine große Bedeutung zu haben scheint, welches der marktgängigen Programme tatsächlich eingesetzt wird, trifft insofern zu, als ohne klares Ziel jeder Weg als richtig erscheint.<sup>30</sup>

Anders formuliert erscheint es so, dass die von Pies/Schrappner (2003, S. 60) diagnostizierte „nicht sanktionierte Beliebigkeit von Arbeitsprozessen und die unkontrollierte Zufälligkeit von Arbeitsergebnissen“, also ein Defizit an Führung und Zielorientierung wesentlich dafür verantwortlich zeichnen, dass viele Potenziale im Kontext des IT-Einsatzes in der Hilfeplanung derzeit noch brach liegen.

Aufgrund der Ergebnisse dieser Expertise ist im Umkehrschluss zu vermuten, dass ein fachlich und IT-technisch kompetent geführter Implementationsprozess mit klarer Zielrichtung mehr Einfluss auf die Hilfeplanungsprozesse zeitigt, als einzelne Konstruktionsmerkmale der derzeit angebotenen Programme. Beschäftigt man sich jedoch bereits im Rahmen der Software-Beschaffung intensiv mit fachlichen und organisationalen Zielsetzungen, so entsteht dadurch ein Anforderungskatalog an die Software, der den eigenen IT-Bedarf klar erkennen lässt und entsprechend eine gezielte Software-Auswahl ermöglicht. Gleichzeitig kommen in einer zielorientierten Implementation die spezifischen Vorteile der ausgewählten Software deutlich besser zum Tragen als unter den Bedingungen allgemeiner Beliebigkeit. Wenn der Programm-Anbieter zusätzlich in der Lage ist, den Implementationsprozess kompetent zu unterstützen und die Jugendämter dazu bereit sind, dafür entsprechende Zeit- und Finanz-Ressourcen bereitzustellen, steht einem nachhaltigen, das heutige Qualitätsniveau spürbar überschreitenden Fachsoftware-Einsatz im Bereich der Hilfeplanung nicht mehr viel im Wege.

<sup>29</sup> Ob dabei freilich Ressourcen-Einsatz und Ergebnis in einer vertretbaren Relation stehen, muss angesichts von Lizenz- und Implementationskosten im zumeist sechsstelligen Euro-Bereich stark bezweifelt werden.

<sup>30</sup> Jenseits der hier untersuchten Dimensionen der Funktionalität gibt es jedoch noch zahlreiche andere Faktoren, die im Rahmen einer Software-Auswahl unbedingt berücksichtigt werden müssen (vgl. dazu etwa Kreidenweis 2004, S. 110ff und 2002, S. 28ff).

Wenn auch viele Jugendämter die Funktionalität der Programme für die Hilfeplanung erst teilweise zu nutzen scheinen, so sind die Entwicklungspotenziale von Fachsoftware für Jugendämter bei weitem noch nicht ausgeschöpft. Für einen solchen Entwicklungsprozess ist die derzeit vorherrschende Methode zur Software-Konstruktion für sozialpädagogische Dienste im Jugendamt mindestens teilweise hinderlich. Die fast durchweg gewerblichen Anbieter richten das Profil ihrer Produkte naturgemäß allein an den Anforderungen der Käufer, also der lokalen Jugendämter aus. Diese Anforderungen setzen sich zusammen aus einem oft diffusen Konglomerat an fachlichen, wirtschaftlichen, politischen oder persönlichen Interessen der Entscheidungsträger.

Bislang kaum beteiligt an der Software-Konstruktion sind Institutionen aus Wissenschaft und Forschung, die vielfach bereits seit Jahren oder Jahrzehnten maßgeblich an der fachlichen Entwicklung der Jugendhilfe beteiligt sind. Die von diesen Institutionen gewonnenen Erkenntnisse für eine Weiterentwicklung der Fachlichkeit fließen zumeist nur gebrochen durch lokale Interessenkonstellationen in den Jugendämtern in die Software-Konstruktion mit ein. Einen dauerhaften, die Software-Konstruktion nachhaltig beeinflussenden Kontakt zwischen Wissenschaft und Software-Entwicklung gibt es bislang zumindest bei den derzeit marktführenden Anbietern kaum.

Diese Sachlage und ihre Folgeerscheinungen kann beispielhaft an den Programm-Modulen zur Definition von Zielen und deren Evaluation im Rahmen der Hilfeplanungsprozesse aufgezeigt werden: Angestoßen von einzelnen innovationsfreudigen Jugendämtern begannen die Software-Anbieter, derartige Module zu entwickeln. Den Hintergrund dafür bildete ein gewachsener politisch-gesellschaftlicher Rechtfertigungsdruck auf die Jugendhilfe und eine intensiviertere Diskussion über die Wirkungsmessung sozialer Arbeit. In explorativen Prozessen wurden von Praktikern Items und Skalierungen für Ziele und Zielerreichungsgrade definiert, die Programmierer schufen die entsprechenden Bildschirm-Masken, Rechenoperationen und grafischen Darstellungsmöglichkeiten. Diese Definitionen erfolgen vielfach auf dem Hintergrund einer regionalspezifischen Situation und sind von spezifischen Interessen der beteiligten Jugendämter beeinflusst. Werden solche Inhalte und Strukturen unreflektiert auf andere Ämter übertragen, bleibt vielfach im Dunkeln, ob und welche Evaluationskonzepte oder fachliche bzw. fiskalische Zielsetzungen dahinter stehen. Problematisch ist vielfach bereits, dass die verwendeten begrifflichen Kategorien unklar sind und kein amtsübergreifender Konsens über die Begriffsinhalte existiert, ja oft nicht einmal ein amtsinterner Konsens darüber hergestellt wird (vgl. auch Axhausen, 2001). Ebenso unklar ist, ob die in die Software implementierten Auswertungsmethoden einer sozialwissenschaftlichen Überprüfung standhalten und die mittels optisch perfekter Grafiken und Tabellen präsentierten Ergebnisse die Realität angemessen abbilden (vgl. Kreidenweis, 2004B).

Mit wachsender Funktionstiefe und Prozessorientierung von Software und der Intensivierung ihrer Nutzung in der Fachpraxis kann angenommen werden, dass die Art der Software-Konstruktion zunehmend über sozialpädagogische Kernprozesse mit bestimmt. Damit wird die Notwendigkeit evident, seitens der Wissenschaft stärker an der Konstruktion von Fachsoftware mitzuwirken. Dazu sind grundsätzlich mehrere Wege gangbar:

- Die direkte Zusammenarbeit der Wissenschaft mit den Software-Anbietern,
- die Beeinflussung des Kaufverhaltens der Ämter, etwa durch Herausgabe von Auswahl-Leitlinien, oder
- die Schaffung einer gemeinsamen Plattform für Wissenschaft, Praxis und Software-Anbieter zur Definition neuer Anforderungen an die Software.

Da die Mehrzahl der Software-Anbieter aus nachvollziehbaren Gründen nicht vorrangig fachliche Interessen im Bereich der Jugendhilfe verfolgt, kann nicht unbedingt davon ausgegangen werden, dass sie dauerhaft Ressourcen in Tätigkeiten investieren, deren Auswirkungen auf den Verkaufserfolg ihrer Software mindestens ungewiss ist. Insofern erscheint eine Kooperation mit den Anbietern langfristig nur tragfähig, wenn auch die Jugendämter in ihrer Rolle als Käufer der Software eingebunden sind. Dies freilich auch um ihre praktischen Anforderungen einzubringen.

Übergeordnete Behörden haben in den vergangenen Jahren mehrfach versucht, die Jugendämter vor Ort durch schriftliche Empfehlungen zur Software-Auswahl zu unterstützen. Diese Empfehlungen greifen jedoch meist zu kurz, da sie die Ebenen der Steuerung, Fachlichkeit und Technik nur ungenügend miteinander verknüpfen. Vielfach werden dabei nur allgemeine Funktionsbereiche der Programme benannt, aus denen weder eine Rückbindung an inhaltliche Konzepte noch eine Orientierung an der Prozesslogik erkennbar ist. Fraglich erscheint auch, ob derart komplexe Zusammenhänge angesichts sehr unterschiedlicher Ausgangsbedingungen in den Jugendämtern in solchen Papieren adäquat abgebildet werden können.

Sinnvoller erscheint es, das Thema Fachsoftware konsequent in die bundesweiten Strukturen der Jugendhilfe in Forschung und Praxis einzubinden und eine zentrale Koordinationsstelle dafür zu schaffen bzw. eine vorhandene entsprechend zu beauftragen. In neu zu initiierten Fachtagungen und Arbeitskreisen unter Beteiligung von Praxis, Forschung und Software-Anbietern können die Potenziale aller Beteiligten eingebunden und Entwicklungen vorangetrieben werden. Einen Referenzrahmen für solche Entwicklungen bietet die neue Disziplin der Sozialinformatik, in deren Rahmen Modelle für solche Formen der Software-Konstruktion entwickelt und erprobt werden können und die den Blick weitet auf den IT-Einsatz bei freien Trägern der Jugendhilfe und in anderen Feldern der Sozialen Arbeit.

Voraussetzung dafür ist, dass auf den Führungsebenen der Praxis wie in der Wissenschaft erkannt wird, dass eine sinnvoll konzipierte sowie fachlich und organisatorisch klug implementierte Fachsoftware einen

wichtigen Beitrag dazu leisten kann, die Dienstleistungsqualität der öffentlichen Jugendhilfe trotz stagnierender oder sinkender Ressourcen zu erhalten.

## Literatur

- Axhausen, Silke: Welche Möglichkeiten bieten computergestützte Dokumentationssysteme zur Erfassung der Klienten? In: EDV-gestützte klientenbezogene Dokumentationssysteme in der Sozialen Arbeit – Information und kritische Sichtung. Frankfurt, 2001 (ISS-Eigenverlag) S. 37 – 61. Bayerisches Landesjugendamt: Vorschlag zum Hilfeplan. 2. Auflage, München 1997
- Becker, Patric N.: Welche Qualität haben Hilfepläne. Bundesweite Strukturanalyse und Konzeption eines Handlungsleitfadens. Frankfurt/M. 1999
- Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge: Empfehlungen des Deutschen Vereins zur Hilfeplanung nach § 36 KJHG. In: Nachrichtendienst Nr. 9/1994, S. 317-326
- Fexer, Helmar / Kreidenweis, Helmut / Kurz, Andreas: Praxishandbuch IT-gestütztes Wissensmanagement in sozialen Organisationen. Peiting-Herzogsägmühle/Bamberg 2004. (elektronische Publikation, auf CD und per Download verfügbar: [www.soziales-wissensmanagement.de](http://www.soziales-wissensmanagement.de))
- Fröhlich-Gildhoff, Klaus: Die Sehnsucht nach Einfachheit. Oder: Warum die Indikationsstellung in der Erziehungshilfe (immer noch) so schwierig ist. In: Evangelische Jugendhilfe, Nr. 3/2004, S. 170-178
- Faltermeier, Josef / Fuchs, Petra u.a. (Hrsg.): Hilfeplanung konkret. Praktische und fachpolitische Handlungsstrategien zur Qualitätssicherung in der Jugendhilfe. Frankfurt/M. 1996
- Gadatsch, Andreas: Grundkurs Geschäftsprozess-Management. Wiesbaden 2003
- Kreidenweis, Helmut: Sozialinformatik. Baden-Baden 2004 (A)
- Kreidenweis, Helmut: IT-gestützte Dokumentation – Entwicklungen, Chancen und Grenzen moderner Softwaresysteme. In: Trede, W. / Henes, H.: Dokumentation pädagogischer Arbeit. Frankfurt/M. 2004 (B), S. 242-251
- Kreidenweis, Helmut: Quadratur des Kreises. Einsatz von Informationstechnologien im Allgemeinen Sozialdienst. In: Blätter der Wohlfahrtspflege Nr. 1/2002, S. 28-31.
- Kreidenweis, Helmut: EDV-Einsatz im Jugendamt. In: Nachrichtendienst des Deutschen Vereins für öffentliche und private Fürsorge (NDV), Nr. 7/1999, S. 229–234
- Kreidenweis, Helmut: Jugendhilfestatistik per Knopfdruck. Kommerzielle PC-Erfassungsprogramme im Vergleich. In: Rauschenbach, T. / Schilling, M. (Hrsg.): Die Kinder- und Jugendhilfe und ihre Statistik. – Band II: Analysen, Befunde und Perspektiven. Neuwied, Kriftel, Berlin 1997, S. 459–478

Mayring, Philipp: Einführung in die Qualitative Sozialforschung. 5. Auflage, Weinheim / Basel 2002

Pies, Silke / Schrapper, Christian: Fachlichkeit im Hilfeplanprozess. Fachliche Standards und Qualitätsentwicklung als Element professioneller Identität. In: Forum Jugendhilfe Nr. 1/2003 S. 51-62

Santen, Eric van: Was wissen wir über das, was wir tun? – Informationssysteme in der Kinder- und Jugendhilfe. In: KomDat Jugendhilfe, Nr. 3/2004, S. 4

Schmid, Heike: Die Hilfeplanung nach § 36 SGB VIII, Frankfurt/M. 2004

Schweppe, Cornelia: Wie handeln SozialpädagogInnen? Rekonstruktionen der professionellen Praxis der Sozialen Arbeit. In: Schweppe, Cornelia: Qualitative Forschung in der Sozialpädagogik, Opladen 2003, S. 145-166

## Zum Autor

### **Prof. Helmut Kreidenweis,**

Dipl.-Sozialpädagoge (FH), Dipl.-Pädagoge (Univ.). Nach praktischer Tätigkeit in Gemeinwesenarbeit (Caritas und Diakonisches Werk München) und Familienhilfe (Jugendamt Tübingen) über 5 Jahre Projekt- und Marketingleitung bei einem Hersteller von Software für soziale Organisationen. Seit 1998 Inhaber der Beratungsfirma KI Consult in Augsburg mit den Schwerpunkten IT-Beratung und Entwicklung von Internet-Auftritten für soziale Organisationen. Seit 2002 Professor für Sozialinformatik an der Fachhochschule Neubrandenburg. Mitorganisator der ConSozial – Fachmesse und Kongress für den Sozialmarkt in Deutschland. Mitherausgeber der Zeitschrift Sozialwirtschaft und des Infodienstes Sozialwirtschaft aktuell. Lehrbeauftragter und Dozent in verschiedenen Weiterbildungsstudiengängen und Fortbildungsinstituten.



