

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	11
Weiterführende Grundlagenliteratur	17
1 Einführung in die Sozialinformatik	19
1.1 Geschichte und Begriffsdefinition	19
1.2 Gegenstand	21
1.3 Wozu Sozialinformatik?	24
1.4 Bezugspunkte der Sozialinformatik	25
1.5 Theorieentwicklung und Methoden	28
1.6 Forschung und Lehre	33
1.7 Internationale Aspekte	34
2 Grundlagen der Informatik	37
2.1 Informatik als Wissenschaft und Praxis	37
2.1.1 Begriff, Gegenstand und Geschichte	37
2.1.2 Disziplinen der Informatik	37
2.2 Grundlagen der Informationsverarbeitung in Computern	38
2.2.1 Daten und ihre Codierung	39
2.2.2 Algorithmen und Programme	45
2.2.3 Schichtenmodell	48
2.3 Computer- und Netzwerk-Architekturen	49
2.3.1 Computer	49
2.3.2 Netzwerke	52
2.3.3 Internet und Intranet	56
2.4 Datenbank- und Software-Architekturen	57
2.4.1 Aufbau und Klassifizierung von Datenbanken ..	57
2.4.2 Softwarearchitektur-Konzepte	60
2.5 Visionen und Grenzen der Informatik	64
3 Informationstechnologie in sozialen Organisationen	67
3.1 Entwicklungslinien	67
3.2 IT-Einsatz in sozialen Organisationen heute	71
3.2.1 Betriebssysteme und Standardsoftware	72
3.2.2 Betriebswirtschaftliche Software	75
3.2.3 Software für die Personalwirtschaft	76
3.2.4 Branchenspezifische Software	77
3.3 Zukunftstrends	80
3.3.1 Offenheit und Prozessorientierung	81

3.3.2	Customizing und Software-Integration	82
3.3.3	Cloud Computing	86
3.3.4	Mobile Computing	88
3.3.5	Ambient Assisted Living	89
3.4	Chancen und Risiken	90
	Mögliche Chancen	91
	Mögliche Risiken	92
4	IT-Nutzung in der Sozialen Arbeit	95
4.1	Soziale Arbeit als personenbezogene Dienstleistung	95
4.2	Standardisierungsdilemma	96
4.3	Formen der IT-Nutzung	99
4.3.1	Software zur Planung und Dokumentation von Hilfen	100
4.3.2	Soziale Beratung im Internet	104
4.3.3	Internetgestützte Informationssysteme	107
4.4	Zukunftstrends	109
5	Informations- und Geschäftsprozessmanagement	113
5.1	Daten, Information und Wissen	113
5.2	Informationen und Prozesse	114
5.3	Information als Produktionsfaktor in sozialen Organisationen	118
5.4	Informationsverarbeitung als Prozess	121
5.4.1	Analyse und Verbesserung von Geschäftsprozessen	125
5.4.2	Analyse und Verbesserung der Informationsversorgung	138
5.5	IT-Anwendungen für das Informationsmanagement	143
5.5.1	Intranets und Unternehmensportale	144
5.5.2	Dokumentenmanagement-Systeme	144
5.5.3	Bürokommunikationssysteme	145
5.5.4	Business Intelligence (BI)	146
6	IT-Management in sozialen Organisationen	149
6.1	Entwicklungsstufen des IT-Managements	150
6.2	IT-Strategie-Entwicklung	152
6.3	IT-Organisation	156
6.4	IT-Projektmanagement	160
6.5	Systemauswahl	167
6.5.1	Gestaltung und Ablauf	169

6.5.2	Pflichtenheft	171
6.5.3	Marktanalyse, Vorauswahl und Ausschreibung	179
6.5.4	Angebotsanalyse	181
6.5.5	Wirtschaftlichkeitsprüfung und Auswahlentscheidung	182
6.6	System-Einführung	186
6.6.1	Projektplanung	188
6.6.2	Software-Administration und Customizing	191
6.6.3	Mitarbeiter-Qualifikation	194
6.6.4	Datenerfassung, Testbetrieb, Rollout und Abnahme	196
6.7	IT-Servicemanagement	198
6.7.1	ITIL-Modell	199
6.7.2	ITIL in der Sozialwirtschaft	200
6.7.3	Ausgewählte ITIL-Prozesse für soziale Organisationen	202
7	Datenschutz und IT-Sicherheit	209
7.1	Datenschutz-Recht	211
7.1.1	Schutzwürdigkeit persönlicher Daten	214
7.1.2	Grundlegende gesetzliche Erfordernisse	215
7.2	IT-Sicherheit	222
7.2.1	Gefahren für Computersysteme und Daten	222
7.2.2	Organisatorische Verankerung	223
7.2.3	Konzeptionelle Grundlagen	224
7.2.4	Erstellung eines IT-Sicherheitskonzeptes	226
8	Anhang	231
8.1	Internet-Quellen	231
8.2	Lösung der Arbeitsaufgaben	233
	Zum Verfasser	243