

Inhalt

Vorwort	9
I. Einleitung	
1. Dr. Jekyll und Mr. Hyde: Computer in der Fachliteratur für den sozialen Sektor .	11
2. Empirische Materiallage	18
3. Leitüberlegungen zur Untersuchung der EDV-Implementation »von unten«	20
II. Untersuchungsmethode und Untersuchungsgegenstand	
1. Methodisches Vorgehen	25
1.1 Methodenwahl	25
1.2 Materialerhebung	27
1.3 Auswertung	29
2. Der Untersuchungsgegenstand: EDV-Einführung in Institutionen der Sozialen Arbeit durch Mitarbeiter	30
2.1 EDV-Einführung als Innovationsprozeß	30
2.2 EDV-Einführung als Diffusionsprozeß	34
3. Typologie der Innovatoren und der Institutionen	35
3.1 Die Innovatoren	35
3.1.1 Die Innovatoren als Akteure	35
3.1.2 Qualifikations- und Altersstruktur	38
3.1.3 Fachliche Ansprüche	39
3.1.4 Haltung zur Rolle der EDV in der Sozialen Arbeit	40
3.1.5 Arbeitshaltungen	42
3.1.6 »Männliche« Modernitäts- und Distinktionsmuster	43
3.1.7 Der Innovator als »professioneller« Typus	45
3.2 Die Institutionen	46
3.2.1 Aufgabenspektrum und Trägerschaft	46
3.2.2 Gemeinsames Strukturmerkmal: Das Prinzip der »kleinen Einheiten«	48
3.2.3 Arbeitsplatzstruktur	53
3.3 Zusammenspiel von Innovator und Institution	54
III. Wege in die Institution: "Da hab' ich halt meinen Privat-PC mitgebracht..."	
0. Typologie der Innovationsphasen	57
1. Orientierungsphase	59
1.1 Individuelle Interessensdispositionen	60
1.2 Berufliche Erfordernisse	64

1.3	Soziale Kontakte	68
1.4	Konglomerat von Berührungspunkten als Impulsgeber	69
2.	Zwischenphase	70
3.	Hauptphase	72
3.1	Anschaffung eines Dienst-PC: Einführungsstrategien und Legitimationsbeschaffung	72
3.2	Reaktionen der Vorgesetztenenebene auf das Innovationsansinnen	75
3.2.1	Akzeptierende Haltungen	76
3.2.2	Abbau von Abwehrhaltungen	77
3.3	Pragmatisches Vorgehen	80
3.4	Vorleistungen	82
3.5	Finanzierung des Dienst-PC	82
3.6	Kollegenmilieu und Implementationsverlauf	83
3.6.1	Vorinformation der Kollegen	85
3.6.2	Kollegenhaltungen zum geplanten PC-Einsatz	85
3.6.3	Auswirkungen der Kollegenreaktionen auf den Innovationsprozeß	89
3.6.4	Überzeugungsstrategien der Innovatoren	92
3.6.5	Akzeptanzveränderungen im Kollegenkreis	96
3.6.6	Funktionsspezifische Akzeptanzmuster	98
4.	Abschlußphase	99
5.	Resümee: »Wie die Kiste über die Schwelle kommt«	102
 IV. Der EDV-Einsatz in der Dienststelle		
1.	Einsatzfelder der EDV	105
2.	Der Software-Einsatz	109
2.1	»Potentialität« der Software	109
2.1.1	Nutzung von Standardsoftware als »Baukasten«	111
2.1.2	Aktives Zurichten von Software	112
2.1.3	Einsatz von selbstprogrammierter Software	113
2.2	Reichweite und Grenzen der Eigengestaltung von Software	116
2.2.1	In der Software »daheim sein« - »gebremste Dynamik«	119
2.3	Flexible Nutzungsformen der Software	121
3.	Hardware	122
3.1	Systemauswahl	122
3.2	Hardware-Ausstattung	123
3.3	»Zukunftsmusik«: Mehrplatz- versus Einzelplatzversion?	125
4.	Umgang mit dem Datenschutz	126

V.	Rationalisierung und Standardveränderung. Zwei Seiten einer Medaille	
1.	Überlegungen zur Evaluation von Rationalisierungswirkungen und Standardveränderungen	130
2.	Rationalisierung	137
2.1	Rationalisierungserwartungen der Innovatoren	137
2.2	Rationalisierungswirkungen	139
2.2.1	Intendierte und eingetretene Rationalisierungswirkungen	139
2.2.2	Nichtintendierte Rationalisierungswirkungen	144
2.2.3	Veränderungen in der Personalstruktur	145
2.2.4	Anlagerung oder Generierung neuer Aufgaben	147
2.2.5	Generierung neuer Standards	148
2.3	Ex-post-Interpretationen von Rationalisierungswirkungen	149
2.3.1	Interpretation als Zeitverlust: »Versickern von Zeit«	150
2.3.2	Interpretation als Anfangsschwierigkeiten	150
2.3.3	Interpretation als Qualitätssteigerung	152
3.	Standardveränderungen	155
3.1	Qualitative Einflüsse auf das fachliche Handeln	155
3.2	Qualitative Veränderungen im fachlichen Handeln	160
3.2.1	Textverarbeitung und graphische Gestaltung	160
3.2.2	Datenerhebungen und statistische Verarbeitungen	172
3.2.3	Erweiterung der professionellen Handlungsspielräume	176
4.	Resümee	178
VI.	Private Ressourcen und Privatisierung von Dienstaufgaben	
1.	Vom Nutzen informeller Hilfenetze	181
1.1	Strukturen der Hilfenetze	182
1.1.1	Das »egalitäre, symmetrische Hilfenetz«	182
1.1.2	Das »asymmetrische Hilfenetz«	183
1.2	Mitglieder der Hilfenetze	183
1.2.1	Der soziale Nahraum als Rekrutierungsfeld	183
1.2.2	Durchlässigkeit zwischen den Netzen	184
1.3	Die Norm der Reziprozität in Hilfenetzen	185
1.4	Aufgaben der Hilfenetze	187
1.4.1	Schnelle, personen- und situationsangepaßte Hilfeleistungen	187
1.4.2	Hard- und Software-Beratung	188
1.4.3	Informationsaustausch	189
1.4.4	Gemeinsames Lernen	189
1.4.5	Geselligkeit	190
1.4.6	Versagensängste abbauen	191
1.4.7	Hilfenetze als ökonomische Faktoren	191
1.5	Multiplikatoren in Einrichtungen Sozialer Arbeit	193
1.6	Zusammenfassung: »With a little help ...«	194

2.	Arbeitszeit und Arbeitsort »im Fluß«	197
2.1	Einsatz privater Zeit und Verlagerung des Arbeitsortes in der Aneignungsphase	197
2.2	Verfestigung des »Zeit- und Ort-Splittings«	200
2.2.1	»Zeit- und Ort-Splitting« im Hinblick auf Arbeiterfordernisse	200
2.2.2	»Zeit- und Ort-Splitting« im Hinblick auf Gratifikationen	203
2.3	Flexibilisierung des »Normalarbeitstages«	204
VII.	Auswirkungen des EDV-Einsatzes auf das fachliche Handeln in der Sozialarbeit/Sozialpädagogik	
1.	»Innovatives Milieu«	207
2.	EDV-unterstütztes pädagogisches Fachhandeln	209
3.	Die »Amalgamierung« der EDV-Unterstützung mit dem sozialpädagogischen Fachhandeln	214
4.	Modernitätsteilhabe als Sekundärgewinn	218
5.	Das Paradigma der mitarbeiterinduzierten, qualitativen Dienstleistungsrationalisierung	224
6.	»Fragwürdige« Tendenzen	228
	Literatur	231