

Thomas Ley

Zur Informatisierung Sozialer Arbeit

Eine qualitative Analyse
sozialpädagogischen Handelns
im Jugendamt unter dem Einfluss
von Dokumentationssystemen

Thomas Ley
Zur Informatisierung Sozialer Arbeit

Edition Soziale Arbeit

Herausgegeben von
Hans-Uwe Otto (†) | Hans Thiersch

Thomas Ley

Zur Informatisierung Sozialer Arbeit

Eine qualitative Analyse sozialpädagogischen
Handelns im Jugendamt unter dem Einfluss
von Dokumentationssystemen

BELTZ JUVENTA

Der Autor

Dr. Thomas Ley arbeitet als Project Manager im Programm Lebenswerte Kommune der Bertelsmann Stiftung. Seine Arbeits- und Forschungsschwerpunkte sind Soziale Arbeit und Digitalisierung, Jugendhilfeforschung sowie Methoden qualitativer Sozialforschung.

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme.



Dieses Buch ist erhältlich als:
ISBN 978-3-7799-3488-2 Print
ISBN 978-3-7799-4557-4 E-Book (PDF)

1. Auflage 2021

© 2021 Beltz Juventa
in der Verlagsgruppe Beltz · Weinheim Basel
Werderstraße 10, 69469 Weinheim
Alle Rechte vorbehalten

Herstellung: Myriam Frericks
Satz: Datagrafix, Berlin
Druck und Bindung: Beltz Grafische Betriebe, Bad Langensalza
Printed in Germany

Weitere Informationen zu unseren Autor_innen und Titeln finden Sie unter: www.beltz.de

Inhalt

1 Einleitung	11
1.1 Der mediale Fall JUS-IT in Hamburg	12
1.2 Phänomene des Scheiterns als Zugriffe auf das Innere technischer und sozialer Welten	16
1.3 Zum Gegenstand und zur Fragestellung der Arbeit	20
1.4 Zum Aufbau der Arbeit	26
2 IT in der Sozialen Arbeit – Funktionen, Verbreitung und Strukturmerkmale	29
2.1 Nutzung und Funktionen von IT in der Praxis Sozialer Arbeit	29
2.2 Verbreitung und Diffusion von Fachsoftware in der Sozialen Arbeit und der Jugendhilfe	31
2.3 Expertensysteme für Expert*innen? – Strukturmerkmale der zugrunde liegenden Fachsoftware	35
3 Der wissenschaftliche Diskurs – von der Sozialinformatik zur Digitalisierung (in) der Sozialen Arbeit	42
3.1 Zur Mediatisierung von Lebens- und Informatisierung von Arbeitswelten	43
3.2 Zwischen „Sozialarbeit und Computer“ und Sozialinformatik – ein historischer Blick in die disziplinäre Debatte	47
3.3 IT und Soziale Arbeit im angloamerikanischen Diskurs	53
4 Der Allgemeine Soziale Dienst – Positionierungen und empirische Ergebnisse	62
4.1 „Technologiewünsche“ der Praxis?	67
4.2 Wann wird der Fall zu einem Fall? – Oder die elektronische Konstitution der Kindeswohlgefährdung	72
4.3 Hilfeplanung als ‚technologische Krücke‘?	76
5 Zwischenfazit I – Dokumentation als Phänomen- und Analyseebene	80
5.1 Dokumentationen als Konstruktionsleistungen – zwischen Vagheit und Exaktheit	81
5.2 Dokumentation als Analyseebene – theoretische Perspektiven auf ihre Erstellung, Bearbeitung und Einbettung	87

6 Zur Materialität Sozialer Arbeit – techniktheoretische Perspektiven	89
6.1 Zum Begriffsfeld der Technik	92
6.2 Zusammenführung I – Die Form der Technik und die Differenz der Medien	101
6.3 Wofür steht nun Software?	103
6.4 Zur Kombination zweier techniktheoretischer Zugänge	113
6.5 Der Beitrag der ANT und das Konzept technowissenschaftlicher Skripte	114
6.6 Die pragmatistische Technikforschung und das Konzept der Grenzobjekte	118
6.7 Zusammenführung II: Schaffen Artefakte Fakten? – Annäherungen an die Materialität Sozialer Arbeit und professionstheoretische Konsequenzen	120
7 Informatisierung Sozialer Arbeit – wo liegt das professionstheoretische Problem?	126
7.1 Eingrenzung und Abgrenzung von Professionstheorien – gleichzeitig Begriffsklärung(en)	126
7.2 Strukturfunktionalistischer Zugang	128
7.3 Symbolisch-interaktionistischer Zugang	132
7.4 Zusammenführung in Querdimensionen	141
8 Fachsoftware als mediatisierte Repräsentation des Jugendamtes? – Organisationstheoretische Perspektiven	159
8.1 Software als Rationalitätsmythos – oder über den notorisch unproduktiven Umgang mit Computersystemen	161
8.2 Mikropolitische Arenen der Softwareeinführung – oder von der IT-Strategie zur Mikropolitik?	167
8.3 Zusammenführung beider organisationstheoretischen Perspektiven	176
9 Zwischenfazit II – Die dokumentarische Wirklichkeit Sozialer Arbeit	178
9.1 Ertrag der theoretischen Zugänge und Zusammenführung in Spannungsfelder	178
9.2 Die polyvalente Nutzbarkeit von Dokumentation	179
9.3 Vernetzung als technisches und soziales Paradigma	181
9.4 Dokumentation zwischen aktuariellem und kontraktuellem Gebrauch	182
9.5 Dokumentieren zwischen Vagheit und Exaktheit	184

9.6	Nähe und Distanz unter den neuen Vorzeichen von Dokumentationssystemen	186
9.7	Dokumentation zwischen Sichtbar- und Unsichtbarmachung	189
9.8	Formalisierung des Falls und Vereinheitlichung des Arbeitsbogens	189
10	Methodologie und Methode	197
10.1	Der Feldzugang und der Methodenzwang des Feldes	198
10.2	Zur Anlage der Studie	201
10.3	Anrufungen der Expert*innen in der Organisation deren Konfiguration in der Forschung	205
10.4	Zur Auswertung des empirischen Materials	208
10.5	Zur Gliederung des empirischen Materials	210
11	Fallporträts der Jugendämter	212
11.1	Der Stolperstein – oder Grabenkämpfe um kollektive Routinen	213
11.2	Das Statistikerfassungsinstrument – oder der kleinste gemeinsame Nenner	220
11.3	Das Schlüssellochmedium – oder (un)kontrolliertes Controlling im ersichtlichen Jugendamt	227
11.4	Das Verfahrensprogramm – von der sachlichen, sozialen und zeitlichen Einbindung des Computerverfahrens	236
11.5	Zwischenfazit I – die Technik als mediatisierte Repräsentation der Jugendämter	242
12	(Neu)Positionierungen im soziotechnischen Arrangement – neu geschaffene Rollen, Verknüpfungen von Fachbereichen und alte Hierarchien	246
12.1	Von neu geschaffenen Rollen der Key-User	246
12.2	Verknüpfungen mit der Wirtschaftlichen Jugendhilfe – oder zur Infiltration des Ökonomischen?	250
12.3	Wiederkehrende Hierarchien und gefühlte Kontrolle – von Leitung und Führung im technischen Gewand?	254
12.4	Zwischenfazit II – von ‚vernetzen Klienten‘ und ‚artifizialen Assistenten‘	257
13	Der Alltag mit digitalen Akten – zwischen losen Vorgängen und Handakten im Schrank	262
13.1	Fallkategorisierung – zwischen Beratungs- und HzE-Fall	262
13.2	„Ein Fall ist dann ein Fall, wenn ...“ – die 3-Kontakte-Regel als unzureichende Krücke	263
13.3	„Doppelte Buchführung“ – zwischen laufenden digitalen Akten und holistischen Handakten	265

13.4	Fallkonstitution – bei Installation der Hilfe: Anlegen der Akte	267
13.5	Fallprozessierung – oder der „Hilfeplan als solcher“	269
13.6	Fall im Übergang – „Wenn Aktenübergaben hier erfolgen“	276
13.7	Konstitution und Relevanz der digitalen Aktenwelt – oder was ersichtlich sein muss und was verborgen bleibt	282
14	Vom Nutzen der Software – der Wunsch nach Strukturierung und die (fehlende) Passung der Software	286
14.1	Zum Nutzen der Software – zwischen Antizipation und Zuschreibung	287
14.2	Die Software nutzen – oder zwischen Eingabe und Nützlichkeit	288
14.3	„Das Programm ist einerseits 'ne Hilfe für uns, aber andererseits bestimmt's natürlich unsere Arbeit“ – zwischen institutionellem und subjektiven Relevanzkontext	290
15	Das Technische und das Soziale	293
15.1	„Das habe ich gemacht, um die Software zu beruhigen“ – oder Eingaben zwischen Zwang und Fiktion	295
15.2	Warten auf das Update – technische Innovation oder „Warten auf Godot“?	298
15.3	Die perfekte Software – eine „mitdenkende Software“?	300
16	Dilemmata des Dokumentierens – professionelle Paradoxien	305
16.1	Angreifbar in der Organisation – oder ‚gläsern‘ in der Positionierung	305
16.2	Angreifbar in der Formulierung – oder vage im Schreiben	306
16.3	Persönliche Eindrücke – „was man nicht auf's Papier bringen kann“	308
16.4	Statistische Logik vs. Falllogik – oder „das geschärfte Messer und das falsche Skalpell“	309
16.5	Moralische Dilemmata – oder über die Authentizität Sozialer Arbeit?	311
17	Schlusskapitel	313
17.1	Zusammenfassung der empirischen Erträge	313
17.2	Forschungsd desiderata und -perspektiven	320
17.3	Reflexive Informatisierung – oder ein neues dokumentarisches Professionsverständnis? Konsequenzen und Ausblick	327
	Literaturverzeichnis	331
	Anlagen	354

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1:	Erfasste Merkmale in Dokumentationssystemen im Jugendamt	33
Abbildung 2:	Funktionsbereiche der Hilfeplanmodule	39
Abbildung 3:	Diskurswellen zum Verhältnis von IT und Sozialer Arbeit in historischer Absicht	48
Abbildung 4:	Vergleich von traditioneller und computergestützter Praxis	55
Abbildung 5:	Perspektiven deterministischer Wirkannahmen	91
Abbildung 6:	Handlungsorientierungen in der Entwicklungs-Anwendungs-Diskrepanz	96
Abbildung 7:	Artefakt- vs. Verfahrenslogik	97
Abbildung 8:	Medium, Form und Technik	102
Abbildung 9:	Der Prozess der Formalisierung	104
Abbildung 10:	Aneignungsprozesse und Nutzungsweisen von IKT in sozialpädagogischen Kontexten	111
Abbildung 11:	Der Qualitätsbesen in seinen drei Bestandteilen	148
Abbildung 12:	Analytische Einordnungen von Standard, Routine und Nicht-Standardisierbarkeit	149
Abbildung 13:	Formalisierung vs. Ermessensspielräume	152
Abbildung 14:	Das mikropolitische Arenenmodell zur Analyse von IT-Projekten	174
Abbildung 15:	Theoretische Zugänge der Arbeit im Vergleich	179
Abbildung 16:	Vier Konsequenzen der Vereinheitlichung des Arbeitsbogens	190
Abbildung 17:	Situierte Dokumentationspraktiken in forschungsmethodischer Perspektive	324

1 Einleitung

Die Dokumentation der fachlichen Arbeit im Jugendamt wird allzu oft als ein bürokratischer – und damit beiläufiger, wenn auch zeitraubender – Akt gekennzeichnet. Sie geht mit einer Idee der Jugendhilfe als abgesichertes und abzusiherndes Verwaltungshandeln einher. Der Alltag der Akten wird entsprechend häufig als eine „Parallelwelt“ zu der Arbeit mit (und an den) Klient*innen skizziert. Wenn nun diese Tätigkeit noch an einem Computer vonstattengeht – der zwar nahezu alle Bereiche des alltäglichen Lebens infiltriert, aber im beruflichen Alltag häufig mit Lasten verbunden wird –, beschleicht die Leser*innen das Gefühl, dass es hier doch sehr viel weniger um die Ausgangsbedingungen und Möglichkeitsräume professionellen Handelns geht, sondern vielmehr um die technische (und zuweilen technokratische) Optimierung von Verwaltungshandeln.

Wieso wende ich mich also – *zum Ersten* – diesem Gegenstand der digitalen Dokumentation in sozialpädagogischen Organisationen zu, wenn das Verhältnis von Verwaltung und Pädagogik im Allgemeinen – und das Jugendamt als sozialpädagogische Fachbehörde im Speziellen – spätestens seit den 1960er Jahren intensiv diskutiert wurde (Schraper/Sengling/Wickenbrock 1987; Schmidt 2001)? Wieso wende ich mich – *zum Zweiten* – also diesem Gegenstand zu, bei dem jene Dokumentationssysteme nun in einem neuen informationstechnischen Gewand daherkommen, mit technisch-formalen – und zuweilen fachlich fernen – Begrifflichkeiten besetzt werden und eher der Einführung einer betriebswirtschaftlichen Software gleichkommen?

Grundannahme und Anliegen dieser Arbeit ist zum einen, Dokumentation als expliziten Teil professionellen Handelns in den Blick zu nehmen, was in disziplinären und professionellen Debatten der Sozialen Arbeit bislang nur unzureichend getan wurde (vgl. jedoch im Rahmen der Professionalitätsdebatte Studer/Hildenbrand 2000; Cloos/Schulz 2011; im praktischen Kontext Brack/Geiser 2009; Henes/Trede 2004, Reichmann 2016). Denn Akten zu führen, Gespräche zu protokollieren, Berichte und Stellungnahmen zu verfassen, Hilfepläne anzufertigen gehört seit jeher zum „täglichen Brot“ der Sozialen Arbeit. Diese Tätigkeiten dienen nicht nur der individuellen (auch juristischen) Rechenschaft, sondern auch der professionellen (Selbst)Vergewisserung, der (intra- und inter) organisationalen Vernetzung und „Inkenntnissetzung“. Dokumentation bewegt sich entsprechend zwischen divergierenden (organisatorischen und professionellen) Interessen.

Nur mit einem reflexiven Dokumentationsbegriff – der einerseits kritisch-analytisch und andererseits pragmatisch-handlungsorientiert gewendet werden kann – gelingt es meines Erachtens die angrenzenden Debatten um Neobürokratismus (Ziegler 2006), Neodiagnostik (vgl. Widersprüche 2003) oder Neue

Steuerungsmodelle (Dahme/Schütter/Wohlfahrt 2008) professionstheoretisch zu (re)konzeptualisieren (vgl. dazu Kapitel 4 und 7) und empirisch einzufangen (vgl. dazu Kapitel 9 und 16).

Ausgangsthese dieser Arbeit ist, dass digitale Dokumentationssysteme, die jene bürokratischen, diagnostischen und manageriellen Anrufungen mitaufnehmen (oder vereinnahmen wollen), die „problematische und ungeklärte Beziehung von ‚sozialpädagogischer‘ und ‚administrativer‘ Tätigkeit“ (Lau/Wolff 1981: S. 199) nochmals zuspitzen, transformieren und sich in neuen Dilemmata professionellen wie organisationalen Handelns wiederfinden. Diese Dilemmata und unauflösbaren Paradoxien möchte die vorliegende Arbeit im Sinne einer „anwendungsbezogenen Grundlagenforschung“ (Arbeitskreis ‚Jugendhilfe im Wandel‘ 2011: S. 329) ergründen und für eine notwendige disziplin- wie professionspolitische Debatte zur Dokumentationspraxis Sozialer Arbeit öffnen.

1.1 Der mediale Fall JUS-IT in Hamburg

Wenden wir uns zum Einstieg einem – medial aufgegriffenen – Fall zu, der die Konstellation veranschaulicht, in der Informationstechnologien (IT) als Mittler von widerstreitenden Interessen und Konfliktpotenzial im Jugendamt fungieren. Der folgende Zeitungsbericht über die Software *JUS-IT* der Jugendämter der Stadt Hamburg ist aus der Zeit der anfänglichen Einführung im Jahr 2012 aufgegriffen und soll hier exemplarisch die (politische) Arena aufzeigen und die Themen repräsentieren, die mit einer Einführung von Dokumentationssystemen einhergehen.¹

Jugendämter: Software-Probleme erschweren Arbeit – 112-Millionen-Programm für mehr Kinderschutz funktioniert nicht. Missstände würden angeblich an die falschen Dienste weitergeleitet.

Hamburg. Die Schwierigkeiten mit einem Computerprogramm für die Jugendämter beschäftigt nun auch den Jugendhilfeausschuss im Bezirk Mitte. Dessen Jugendamtsleiter berichtete dort am Montag über Schwierigkeiten mit der 112 Millionen Euro teuren Software. „Ob diese mit der Handhabung zu tun haben, mit technischen Problemen oder Stress, ist noch nicht klar“, sagte Mitte-Jugendamtsleiter Peter Marquard [...]. Seine Mitarbeiter hätten von Problemen berichtet. Im Zusammenhang mit etwaiger Kindeswohlgefährdung nach dem Methadontod der elfjährigen Chantal erzeuge dies

1 Der Fall JUS-IT in Hamburg hat medial hohe Wellen geschlagen und seinen Niederschlag in diversen – auch überregionalen – Zeitungen gefunden. Dieser Artikel ist aus der Anfangszeit übernommen; es finden sich aber bis heute viele fachliche und öffentliche Debatten dazu. Der Pressespiegel in Anlage 1 zeigt einige dieser Dokumente auf.

„doppelte Nervosität“, sagte Marquard. „Das müssen wir ernst nehmen.“ Mitarbeiter gaben an, dass etwa Polizeimeldungen über Missstände in Familien vom System angeblich an die falschen Allgemeinen Sozialen Dienste (ASD) weitergeleitet würden. „Wenn es technische Probleme bei der Zuordnung von Polizeimeldungen gibt, dann müssen wir für den Übergang nach Umgehungslösungen suchen“, so Marquard. „Auch wenn das bedeutet, dass man für eine gewisse Zeit wieder mit Faxen arbeitet.“

Seit dem 21. Mai ist die neue Software namens JUS-IT in den Jugendämtern in Betrieb. Bislang arbeiten rund 500 Sachbearbeiter damit. Ziel ist es, dass es neben den Jugendämtern auch von den Sozialämtern sowie den Wohngeldstellen angewendet wird – von insgesamt 1850 Mitarbeitern. JUS-IT soll dazu beitragen, den Kinderschutz zu verbessern, weil es die Arbeit der Sachbearbeiter besser vernetzt. [...] Es war als Konsequenz aus früheren Fällen von Kindesvernachlässigungen mit tödlichen Folgen wie Jessica und Lara-Mia geplant worden. Die Einführung von JUS-IT hat sich immer wieder verzögert. Zwischenzeitlich drohte eine Verdreifachung der Kosten. Mittlerweile gibt es laut Sozialbehörde aber einen Vertrag mit dem Softwarehersteller über einen Festpreis.

Mithilfe von JUS-IT sollen sich die Behördenmitarbeiter schnell einen Überblick über die Maßnahmen verschaffen können, die den jeweiligen Kindern und Familien zugeteilt worden sind, egal, mit welchen Ämtern sie bereits zu tun gehabt haben. Mit dem neuen System lassen sich dann daraus resultierende Maßnahmen ablesen. Es zeigt sofort an, ob diese Maßnahmen auch angewiesen wurden oder nicht. Im Fall von Chantal hätte JUS-IT, so die Theorie, dazu geführt, dass die Pflegeeltern automatisch als nicht geeignet angesehen worden wären.

Aus Kreisen der Sozialbehörde heißt es, dass diese neue Transparenz möglicherweise der Grund sein könnte, weshalb das Programm nicht funktioniert. Die Mitarbeiter nehmen es nicht an. Technisch arbeite das Programm nämlich einwandfrei. Dem widersprachen allerdings rund 30 Leiter der Allgemeinen Sozialen Dienste in einem Beschwerdebrief in der vergangenen Woche. Sozialsenator Scheele hat die Bezirke daraufhin aufgefordert, ihre Probleme mit JUS-IT zu benennen. Bislang sind keine Rückmeldungen in der Behörde eingegangen.

Quelle: Hamburger Abendblatt 27.6.2012

Neben nicht zu verachtenden datenschutzrechtlichen Bedenken,² die immer auch den Kern professionellen Handelns (be)treffen und auch dem grundlegenden Recht der Adressat*innen auf informationelle Selbstbestimmung zuwiderlaufen

2 Der Deutsche Verein für öffentliche und private Fürsorge stellt zur Relevanz des Datenschutzes trefflich fest: „Die Achtung vor der Selbstbestimmung des Klienten ist deshalb auch zugleich Grundlage der Fachlichkeit sozialer Arbeit. Datenschutz und Fachlichkeit sind also keine Gegensätze, sondern bedingen sich gegenseitig. Sie verlangen eine Transparenz des Hilfeprozesses, schaffen damit Vertraulichkeit und sichern den Leistungserfolg“ (zitiert nach Papenheim/Baltes/Tiemann 1998: S. 151). Gleichwohl ist es bemerkenswert, dass eine progressive Diskussion zum Datenschutz in der Sozialen Arbeit kaum geführt wird.

können (Papenheim/Baltes/Tiemann 1998), sowie zweitens einer (vorgelagerten) Medialisierung und Skandalisierung von tragischen Einzelfällen, die zu einer politischen Panikmache und einem überstürzten Aktionismus führen (vgl. etwa Kutscher 2008), deutet dieser Zeitungsbericht mindestens *fünf* Themen an, die für die nachfolgende Arbeit von besonderem Interesse sind. Dies soll exemplarisch an Zitaten aus obigem Zeitungsartikel verdeutlicht werden:

1) *„JUS-IT soll dazu beitragen, den Kinderschutz zu verbessern, weil es die Arbeit der Sachbearbeiter besser vernetzt.“*

Eine der grundlegenden Ideen der Einführung von Dokumentationssystemen ist die doppelte Perspektive auf „Vernetzung als soziales und technisches Paradigma“ (Greif/Werner 2011). In diesem Sinne wird die Vernetzung möglich aufgrund von technischen Neuerungen und Gegebenheiten und sie scheint (politisch) notwendig in der intra- und interorganisationalen Zusammenarbeit von Fachkräften. Hier zeigt sich die Kooperation – nunmehr im virtuellen Gewand – als ein wesentlicher Diskurs der Sozialen Arbeit, der aber immer auch fragil ist und Gefahr läuft, einem Mythos gleichzukommen (Seckinger/van Santen 2003).

2) *„Mithilfe von JUS-IT sollen sich die Behördenmitarbeiter schnell einen Überblick über die Maßnahmen verschaffen können [...] Im Fall von Chantal hätte JUS-IT, so die Theorie, dazu geführt, dass die Pflegeeltern automatisch als nicht geeignet angegeben worden wären.“*

Neben der anvisierten organisatorischen Vernetzung schwingt immer auch eine weitere *Funktionszuschreibung* bei dieser Einführung mit. Die Software soll als Arbeitsmittel fungieren, Informationen generieren, Wissenszuwachs ermöglichen und bei der Entscheidung von angemessenen Hilfen bereitstehen. Hier werden also (die) zwei zentralen Fragestellungen der Sozialen Arbeit tangiert: „Wann wird der Fall zu einem Fall?“ und „Welche Hilfe ist die richtige?“ (Pothmann/Wilk 2009). Welcher Stellenwert aber dieser „Assistenz“ zugeschrieben und zugerechnet wird, ist eine – zu klärende – empirische Frage (vgl. 12.4 und 15.3).

3) *„Ob diese mit der Handhabung zu tun haben, mit technischen Problemen oder Stress, ist noch nicht klar.“*

Wenngleich man Technik im Allgemeinen und Software im Speziellen „trotz aller offenkundigen Ambivalenzen auch weiterhin und in erster Linie mit rationaler Bestimmtheit (Berechenbarkeit) und zuverlässiger Methode (Mechanismus), mit Steuerung und Planung, automatischem Fortschritt, Festgelegtsein und Sicherheit in Verbindung bringt“ (Gamm/Hetzel 2005: S. 11), wird hier ein Problemfeld markiert, in dem das Nichtfunktionieren gleich auf „mehrere Schultern“ verteilt

wird und somit in seiner Verantwortung diffundiert. Es zeigt sich also nicht nur, dass das Technische sozialer und das Soziale technischer ist, als gemeinhin angenommen, sondern vielmehr fällt es aufgrund ihrer wechselseitigen Umformung und Übersetzung schwer, Probleme und Phänomene überhaupt eindeutig als „sozial“ oder „technisch“ zu qualifizieren (vgl. etwa Latour 2006 sowie Kapitel 6 zu den techniktheoretischen Perspektiven).

4) *„Seine Mitarbeiter hätten von Problemen berichtet.“*

Die Lage wird also trotz aller Versuche der Vereindeutigung unübersichtlicher. Spätestens hier wird deutlich, dass Software nicht nur als ein isoliertes (nicht) funktionierendes Arbeitsmittel verstanden werden kann, sondern dass deren Einführung und Aneignung immer in ihrer organisatorischen Einbettung – sozusagen in ihrer Zuweisung und Wahrnehmung im Netz der Akteur*innen – verstanden werden muss. Dabei kommt es in dieser (Implementations)Arena zu Kämpfen um die Markierung von (nicht) technischen Problemen. Dies wird nochmals expliziter, wenn man die Gegendarstellung von Verdi „Nicht die Beschäftigten sind das Problem“ vom 28.6.2012 (siehe Anlage 1) wie auch die Darstellung der zuständigen ASD-Leitungen zur „prekären Arbeitssituation“ – die sich u. a. über fehlende Mitbestimmung im Einführungsprozess beklagt – hinzunimmt.³ Während auf der institutionellen Ebene also Anforderungen, abzubildende Routinen, Techniknutzungspfade und Kompetenzen neu ausgehandelt werden, müssen die primären Nutzer*innen, und hier vor allem die Sozialpädagog*innen⁴, ihre (Fall) Arbeit mit Blick auf die Nutzung der neuen Software (als Arbeitsmittel) überhaupt erst situieren, rekontextualisieren und interpretativ herstellen.

5) *„[...] heißt es, dass diese neue Transparenz möglicherweise der Grund sein könnte, weshalb das Programm nicht funktioniert.“*

Schließlich wird als mögliche Ursache dieser Missstände die „neue Transparenz“ angeführt; das Funktionieren des Programms wird damit auf breitere Füße gestellt, nicht nur auf technische Praktikabilität reduziert, sondern auch in seiner sozialen Bedingtheit dargestellt und schließlich als ein Dilemma aller Akteur*innen und der Organisation beschrieben. Kaum ein anderes Schlagwort beherrscht aktuelle öffentliche Diskurse so sehr wie das der Transparenz. Wenngleich es gemeinhin ein positiv besetzter Begriff und ein an sich wünschenswerter Zustand sei, wird

3 Die Gegendarstellung der zuständigen ASD-Leitungen liegt dem Autor als Dokument vor.

4 In dem vorliegenden Text soll durch das Gendersternchen die Sichtbarmachung und Ansprache aller Geschlechter markiert werden. Gleichwohl ist sich der Autor bewusst, dass die Verquickung von Männlichkeit und Technik in „traditionellen Frauenberufen“ eine doppelte Brisanz erfährt, hier aber nicht weiter ausgeführt werden kann (vgl. grundlegend Wajcman 1994; Degele 2002: S. 103 ff.).

hier gerade seine Ambivalenz oder vielmehr die Kehrseite der Medaille angezeigt. In Rekurs auf die gesellschaftstheoretische Kritik der Transparenz von Byung-Chul Han (2012) kann man für diesen Fall zuspitzen:

„Die Transparenz manifestiert sich heute als ein systemischer Zwang, der alle gesellschaftlichen, ökonomischen und politischen Prozesse erfasst und sie einer tiefgreifenden Veränderung unterwirft. [...] Das Wort „Transparenz“ setzt sich aus den lateinischen Wörtern trans und parere zusammen. Parere bedeutet ursprünglich: Auf jemandes Befehl hin erscheinen oder sichtbar sein. Wer „pariert“, ist sichtbar, gehorcht ohne Widerspruch. Schon von seinem etymologischen Ursprung her haftet dem Wort „Transparenz“ etwas Gewalttames an. Entsprechend wird sie heute als Instrument der Kontrolle und Überwachung in den Dienst genommen“ (ebd.: S. 6f).

Diese hier angezeigten Topoi der Vernetzung, der fachlichen Qualifizierung („besserer Überblick“), der sozialen wie technischen Handhabung, der Anzeige von Problemen im organisationalen Gefüge wie auch der Transparenz werden im Laufe dieser Arbeit immer wieder thematisiert. Im Folgenden sollen diese Uneindeutigkeiten, die durch die Technik geradezu provoziert werden, nicht verdeutlicht, wohl aber dechiffriert werden.

1.2 Phänomene des Scheiterns als Zugriffe auf das Innere technischer und sozialer Welten

Der oben beschriebene Fall des (Beinahe)Scheiterns macht deutlich, was mit scheinbar trivialen, technischen Innovationen einhergeht, und bietet demnach einen jener unschätzbaren „Zugriffe“ auf das Innere wissenschaftlich-technischer und sozialer Welten, „in denen sich möglichst viele Situationen untereinander artikulieren lassen“ (Latour 1997: S. 22). Zumal dieser skizzierte Fall kein Einzelfall ist – nicht selten scheitern große wie kleine IT-Projekte, sei es in der Wirtschaft und eben auch im öffentlichen Sektor.⁵

Spitzen wir auf der Grundlage des obigen wie auch anderer öffentlich diskutierter Fälle diese Arenen mikropolitischen Handelns idealtypisch weiter zu,

5 Da wären zum einen, exemplarisch für viele andere, die Projekte „Basis 3000“ in der Berliner Sozialverwaltung oder die bundesweit eingeführte „Hartz-IV-Software“ A2LL zur Bearbeitung des Arbeitslosengeldes II zu nennen (vgl. nochmals Anlage 1); zum anderen gibt es aber auch nicht wenige, kleinere Einrichtungen und Ämter, in denen die Software nach langer, holpriger Einführung bis auf unbestimmte Zeit wieder in den analogen Schubladen verschwindet. Dass das Scheitern solcher Einführungen ein grundlegendes Dilemma zwischen formalem System und vertrautem Kontext ist, wird in Kapitel 6.3 weiter ausgeführt.

ergibt sich nicht selten folgende Verlaufskurve (empirisch detaillierter in Kapitel 11, vorher schon mal aufgegriffen in Ley 2006):

Zuvorderst herrschen Euphorie und Enthusiasmus innerhalb des Managements und durchaus auch unter Mitarbeiter*innen – immerhin steigt scheinbar das Interesse an den tagtäglichen Herausforderungen der Sozialpädagog*innen, innerhalb der vielschichtigen, „verqueren“ Sozialen Arbeit ein praktikables Dokumentationssystem zu finden, das sich wohl irgendwo zwischen „Anarchie und Bürokratie“ (Schwarz 2004) verorten muss.

Es werden also Arbeitskreise initiiert, langwierige Pflichtenhefte geschrieben, glänzende Softwaremessen (so z. B. die alljährlich stattfindende *ConSozial* als Fachmesse der Sozialwirtschaft) besucht. Ausgewählte Firmenvertreter*innen stellen in bunten Präsentationen die simplen Vorzüge der neuesten Software vor und schließlich wird nach – zuweilen unterschätzen – Vertragsverhandlungen der technischen Implementation durch die EDV-Abteilung noch zügig die fachliche „Schnellbesohlung“ (siehe 11.3.4) durch eine Schulung hinterhergeschoben, um am Tag X endlich mit und in der neuen Software zu starten. Indiz hierfür ist die häufig vorherrschende, verkürzte Gleichung „eingeführt = umgesetzt“ (Ley 2008: S. 6).

Doch wenig später macht sich die übliche (berufsfübergreifende) Ernüchterung breit, denn es funktioniert dann doch nicht so, wie es sich jeder Einzelne in seinen kühnsten Gedanken ausgemalt hat. Der Soziologe Howard Becker (1994: S. 9) beschreibt diese Irritation in griffigen Worten so: „Wer einen Computer benutzen will, muss lernen alles anders zu machen“.

Die Skeptiker*innen fühlen sich bestätigt, die Befürworter*innen suchen noch nach Strategien, den organisatorischen Konsens zu finden und zu formieren. Da fragen die einen erst mal grundsätzlich, ob wir die *richtigen Dinge* machen, während die anderen endlich mal die *Dinge richtig* machen wollen. Der einzige Konsens unter Skeptiker*innen wie auch Befürworter*innen des IT-Einsatzes in der Sozialen Arbeit scheint zu sein, dass (spätestens) die Einführung von Falldokumentationssoftware in den Einrichtungen gehörig Sand ins Getriebe der Organisation streut.

Analytisch etwas genauer betrachtet erkennt man in diesen Prozessen vielfach deterministische und nicht einlösbare Projektionen, die die Fachsoftware als Rationalitätsmythos erscheinen lassen (siehe dazu den neo-institutionalistische Herleitung in 8.1). Da wird Software häufig vernutzt, um sich politisch und finanziell zu legitimieren – Hand in Hand mit der oben genannten „Wunderwaffe Transparenz“ –, oder dabei doch verkannt, dass die Einführung der Software mit einer veränderten oder zumindest klaren Führung und Leitung verbunden ist.

Nun mag man dem Verfasser an dieser Stelle die Leichtigkeit der wissenschaftlichen Distanz oder gar die Lust am Scheitern vorwerfen. Doch die Praxis wie auch die Wissenschaft der Sozialen Arbeit täte gut daran, diese fehlgeschlagenen

Projekte aufzugreifen und sich vielmehr der zugrunde liegenden Paradoxien und Ambivalenzen bewusst zu werden, um mehr über sich und die „Eigentümlichkeit der Technik“ (Schimank 1986) und das Problem der Formalisierung Sozialer Arbeit zu erfahren.⁶ Die Beispiele des Scheiterns zeigen jedoch nicht nur die Fragilität technischer und sozialer Innovationen im organisationalen Gefüge an, sondern verweisen eben auch auf das Innere professioneller Welten und ihrer nicht einlösbaren Ambivalenzen und Paradoxien.

Denn in solchen Situationen zeigen sich nicht nur exemplarisch intraorganisationale Konflikte und professionelle Dilemmata konkreter Innovationen innerhalb des Jugendamtes, sondern auch das, was man die ungelöste – oder besser unlösbare – Frage der Sozialen Arbeit als Ganzes benennen könnte:

Was will die Soziale Arbeit sein? Statistisch informierte, evidenzbasierte, methodensichere Handlungswissenschaft oder aber Verberuflichung grundlegender Beziehungsarbeit und hermeneutische Kunstlehre? Liegt der sozialpädagogische Handlungserfolg demnach in der uneingeschränkten Anerkennung und eben auch professionellen Inanspruchnahme der Subjektivität der Adressat*innen oder garantiert gerade die Übersetzung aller lebensweltlichen Vorgänge in quasi objektsprachliche Beobachtungen (sprich Dokumentation) die Bearbeitung des sozialpädagogischen Falls? Liegt gerade die Paradoxie der Sozialen Arbeit genau darin, dass sie ihre Klient*innen mithilfe methodischer und technischer Mittel „entmenschlichen“ muss, um ihnen daraufhin ihre Selbstbestimmung wiederzugeben (vgl. dazu die *Achse der Begegnung* und die *Achse des Fallverstehens* in 9.6)?

Ungeachtet der grundlegenden disziplinären Frage Sozialer Arbeit bedarf es aber einer Einordnung dieser eigenen methodischen und technischen Mittel. Denn um den Entwicklungen einer unreflektierten Technikkultur

„[...] im Sinne einer Entmündigung der eigenen Fachkultur entgegen zu wirken, benötigt die Soziale Arbeit empirisches Wissen über die funktionsverändernden Folgen und fachlichkeitsgenerierenden Wirkungen der ökonomischen [in diesem Kontext also der technischen; Anm. d. Verf.] Organisationsmodernisierung in der Praxis Sozialer Arbeit“ (Thole/Cloos 2000: S. 564).

Just dieses empirische Wissen über die funktionsverändernden Folgen der elektronischen Dokumentation in sozialpädagogischen Organisationen und

6 Darüber hinaus fehlt es an einer sozialwissenschaftlichen wie auch sozialpädagogischen Theoriebildung, die das Scheitern als soziales Phänomen in den Vordergrund rückt (siehe allerdings Junge/Lechner 2004) und damit divergierende Aspekte, wie etwa biographische Erleidens- und Scheiternsprozesse der Klienten, organisatorische Mängel oder gar das Versagen der Institution Jugendamt sowie die rechtlich inspizierten Kunstfehler der SozialpädagogInnen grundlegend in den Blick nehmen kann.

fachlichkeitsgenerierenden Wirkungen des Dokumentierens soll in dieser Arbeit in den Blick genommen werden. Damit kommen wir aber auch auf die Frage zu sprechen, welche Position, welchen Status, welche Wirkungen der Technik eingeschrieben, aber auch zugeschrieben werden.

Wir bewegen uns folglich in einem Spannungsfeld, welches in den sozialwissenschaftlichen Techniktheorien als *Technik- und Sozialdeterminismus* diskutiert wird, zu dem sich diese Arbeit (vgl. ausführlich Kapitel 6), aber auch jedwede Akteur*innen ganz praktisch verhalten müssen. Welche Handlungsträgerschaft und Wirkmächtigkeit schreiben wir Instrumenten, Techniken, Computern, aber auch Dokumenten zu?

„Unser Schreibzeug arbeitet mit an unseren Gedanken“ – Eine kurze Selbstpositionierung⁷

Im Jahr 1882 schreibt der kurzzeitig erblindete Friedrich Nietzsche (2002: S. 18) an seinen Sekretär Heinrich Köselitz nach dem Eintreffen einer Schreibkugel – einem Vorläufer der Schreibmaschine – folgende Worte: „SIE HABEN RECHT – UNSER SCHREIBZEUG ARBEITET MIT AN UNSEREN GEDANKEN“. Illustriert wird damit – schon in den Anfängen der Mediengeschichte – *die Konstitution von Arbeit und Technik auf der einen und die Konstruktion dessen Gegenstandes durch (sachliche) Artefakte auf deren anderen Seite*.

Dies geschieht in einer Zeit, in der die Computerisierung von berufsförmigen Organisationen noch undenkbar war. Diese Einsicht in die Koproduktion von Subjektivität und Technik scheint in der derzeitigen Debatte um Informationstechnologien in sozialpädagogischen Institutionen jedoch noch viel zu wenig geführt. Entweder werden die (informations)technischen Arbeitsmittel in reduktionistischer Weise als neutrale oder aber herrschende Werkzeuge aufgefasst. Dies reicht in zeitdiagnostisch geprägten Szenarien von der Vision des papierlosen Büros (Kreidenweis 2002a), dem Abbilden vollständiger „Workflows Sozialer Arbeit“ (Kreidenweis 2005b), „Hilfeplänen per Mausclick“ auf der einen Seite und dem „Statistik- und Controllingfanatismus“ (Ames 2008) oder gar der Desavouierung des Professionellen in der zugespitzten Frage „Wozu noch Bewährungshelfer?“ (Kipp 2008) auf der anderen Seite. Diese Metaphern und Bilder stehen für technizistische oder kulturalistische Sichtweisen auf den Gegenstand. Ist die Technik vielleicht subversive Kraft und demzufolge Treiber und Träger des gesellschaftlichen Wandels? Oder bestimmen vielmehr die Akteur*innen bzw. die

7 Vgl. hierzu ausführlich Ley 2010.

Gesellschaft Gang und Richtung der technischen Entwicklung?⁸ Problematisch an diesen deterministischen Szenarien ist, dass sie sich allzu oft auf dem Abstraktionsniveau philosophischer Totaldeutungen bewegen und sich empirischer Differenzierungen weitestgehend entziehen (Degele 2002: S. 31 f.). Sie blenden daher den mikrologischen Blick auf „Technik in Aktion“ aus.

Die vorliegende Arbeit versucht daher *zum Ersten*, diesen mikrologischen – empirisch-qualitativen – Blick einzunehmen, sowie *zum Zweiten*, den Gegenstand auch in seinen technizistischen *und* kulturalistischen Sichtweisen zu dechiffrieren. Denn es geht weniger darum, eine gewandte Antwort auf dieses unaufhebbare Spannungsfeld zu finden und den angemessenen Umgang mit Dokumentationssystemen am Reißbrett erklären zu wollen, sondern vielmehr, solche Zuschreibungen – weitestgehend – in seinen sozialen Gefügen zu analysieren, kenntlich zu machen und (Un)Möglichkeiten ihrer Einbettung zu illustrieren.⁹

1.3 Zum Gegenstand und zur Fragestellung der Arbeit

In der vorliegenden Arbeit werden *in einem ersten Teil* digitale Dokumentationssysteme in technik-, professions- und organisationstheoretischen Zugängen analysiert. Daraufhin wird ein Konzept dokumentarischer Wirklichkeit in paradoxalen Spannungsfeldern entwickelt.

In einem zweiten Teil wird der Versuch unternommen, auf der Grundlage von problemzentrierten Interviews den Einfluss von Informationstechnologien auf das berufliche Handeln von ASD-Mitarbeiter*innen in den Blick zu nehmen.¹⁰

8 Nochmal zugespitzt: Befindet sich die Soziale Arbeit – oder gar die störrigen Sozialpädagog*innen – in einem anhaltenden „cultural lag“, also in einem lethargischen Zustand, in dem sie beständig und quasi natürlich hinter den technischen Innovationen hinterherhinkt (Ogburn 1957)? Folgt sozialer Wandel also notwendigerweise als „Re-Aktion“ auf den technischen Wandel? Oder haben wir es hier zuweilen mit einem „technological fix“ zu tun, also „Technik als Motor des Fortschritts oder des Untergangs“ (Degele 2002: S. 25); sprich nicht technische Probleme sollen technisch – und hier ist nicht nur die IT gemeint – gelöst werden? Soziale Fragen werden schließlich in technische Fragen der Funktionalität und Effizienz übersetzt; in letzter Konsequenz wären wir bei Helmut Schelskys (1961) Prophezeiung der Technokratie, in der eine soziale Wirklichkeit ohne Akteur*innen entsteht, in welcher technische Sachzwänge die Lösung sozialer Zwänge gleichsam überschatten.

9 So ließe sich der in der Praxis alltägliche Begriff der „Softwarelösung“ infrage stellen, weil er sprachlich seine Funktionalität vorausschickt und die Technik somit als allseitiges Lösungsmittel fungieren soll.

10 Mit der Begrifflichkeit „berufliches Handeln“ wird versucht, ein breites Spektrum abzubilden, das bürokratische wie professionelle Handlungsvollzüge miteinschließt und somit den gesamten Arbeitsbogen von ASD-Mitarbeiter*innen versucht zu umfassen. Dieser Annahme wohnte die grundlegende Frage inne, ob und wie dokumentarisches Handeln Teil professionellen Handelns ist.

Diese empirischen Ergebnisse werden einerseits in organisationalen Deutungsmustern der Falldokumentationssoftware sowie andererseits in Einbettungsmustern in beruflichen Arbeitsvollzüge verdichtet.

Neben deskriptiven Herleitungen zur Nutzung und Diffusion von Informationstechnologien (IT) in der Praxis Sozialer Arbeit sowie den grundlegenden Strukturmerkmalen gegenwärtiger Fachsoftware wird der wissenschaftliche Diskurs zu IT und Sozialer Arbeit eingeholt. Die Darstellung des Allgemeinen Sozialen Dienstes (ASD) vor allem mit seinen gegenwärtigen „Technologiewünschen“ und der Hilfeplanung als ‚technologische Krücke‘ dient der Sensibilisierung für und Einordnung in das empirische Feld.

In einem ersten analytischen Zugang werden sodann Informationstechnologien im Allgemeinen und Dokumentationssysteme im Besonderen *als widersprüchliche Einheit von Arbeitsmittel und Organisationstechnologie* (vgl. Braukowitz 1996: S. 49) in sozialpädagogischen Institutionen konzeptualisiert.¹¹ Diesem Doppelcharakter folgend, liegen der Arbeit die zwei grundlegenden Thesen zugrunde, dass Informationstechnologien *zum einen* das Verhältnis von Organisation und Profession und *zum anderen* die Wissensbasis der Professionellen beeinflussen (vgl. hierzu auch die professions- und organisationstheoretischen Grundannahmen in Kapitel 7 und 8).

Nach einer Elaboration von unterschiedlichen Technikkonzeptionen sowie der „Eigentümlichkeit von Technik“ (Schimank 1986) wird Software zuvorderst in einem doppelten Charakter gefasst: einerseits in *der Dimension der formalen Struktur*, andererseits in *der Dimension der (organisationalen wie subjektiven) Bedeutung oder Einbettung* (siehe auch Grüter 1997).

Somit kann eine *pragmatistische Arbeitsdefinition von Technik* vorgelegt werden, demnach (1) *Technisierung als eine besondere Form sozialer Praktiken und Prozesse* und (2) *Technostrukturen als besondere soziale Tatsachen und Konstellationen* (Rammert 2007: S. 7) zu verstehen sind.

Denn Software ist erstens als symbolische Maschine mit ihrer *grundlegenden Idee der Formalisierung* – als eine wesentliche Form der Technisierung – zu verstehen. Der softwaretechnischen Konstruktion von Dokumentationssystemen sind folglich „inhärente Qualitäten“ eingeschrieben, die (historisch gewachsene) Techniknutzungspfade abbilden und (subjektive) Nutzungskorridore überhaupt erst eröffnen.

Zum Zweiten stellt die *informationstechnische Architektur ein soziales (!) Arrangement* dar, in dem unterschiedliche Informations- und Kommunikationskanäle zusammenlaufen (sollen), soziale Räume formiert und damit einhergehend manche der bisherigen Akteur*innen ausgeschlossen, anderen Akteur*innen

11 Demzufolge wird IT *nicht* als pädagogisches Medium, wie etwa in der Medienpädagogik, oder aber als pädagogisch problematisches Medium, wie es sich neuerdings in der Sozialen Arbeit als Handlungsfeld aufdrängt (vgl. etwa Cleppien/Scholz 2010), verstanden.

neue Kompetenzen und Optionen übertragen, neue Verbindungen zwischen Akteur*innen geschaffen, institutionelle Pfade gelegt, rationalisierende Effekte intendiert und (un)erwünschte Nebeneffekte erzielt werden (vgl. Rammert 1998b). Damit werden auch Sinnfiguren der Technik (re)produziert, die in organisationalen Gefügen bedeutsam werden.

So lässt sich Falldokumentationssoftware nicht nur begrifflich fassen, sondern in ihrer Dualität von formaler Struktur und ihrer konkreten Einbettung auch für eine empirische Analyse vorbereiten. Denn Software übt einerseits Gestaltungszwänge auf die Anwender*innen aus, eröffnet gleichzeitig aber auch Aneignungsspielräume. Der Begriff „Soft-Ware“ fängt dies metaphorisch ein, denn begrifflich wie theoretisch sind hier zwei Konzepte impliziert: erstens das des formbaren, ermöglichenden Mediums („soft“) und zweitens das der strukturgebenden, restriktiven Maschine bzw. des Werkzeugs („ware“). Software kann insofern auch als „weicher Strukturbildner“ begriffen werden (vgl. Degele 2000). Software verfügt demnach über ein technisch verankertes Re- und Entstrukturierungspotenzial, „[...] sie unterstützt oder verlängert nicht einfach eingebaute Verhaltens- und Anwendungsroutinen, sondern erzwingt neue, kreative Aneignungsmodi“ (ebd.: S. 68).

Diese techniktheoretische Perspektiven kann man in der Frage „Schaffen Artefakte Fakten?“ zuspitzen; damit sind wiederum drei Dimensionen aufgeworfen, von denen ich ausgehe, dass sie für die Beschäftigung mit der Materialität der Sozialen Arbeit weiterführend sind: (1) jene des Akteursstatus und der Handlungsträgerschaft von Technik, (2) jene der außersituativen, delokalisierten Wirkmächtigkeit und (3) jene der Relationalität von Artefakten und professionellen Akteur*innen.

Spätestens hier wird das *professionstheoretische Problem der Informatisierung Sozialer Arbeit* offenbar und in vier wesentlichen Topoi entfaltet.

Zum Ersten geht es ganz allgemein um das *Problem der Verwendung unterschiedlicher Wissensformen* oder noch mehr um eine *reflexive Professionalität unter informatisierten Bedingungen*. Denn wird professionelle Praxis durch effizienzorientierte Programmierung oder durch professionsfremde Formalisierung der Wissensapplikation überformt, so kann dies zur Deformation lebensweltlicher Deutungen und des sozialpädagogischen Fallverstehens führen. Die wesentliche Differenz reflexiver Praxis zu Formen expertokratischer Praxis besteht nämlich in der Überprüfung des eigenen nicht standardisierbaren Handelns sowie der diskursiven Veränderbarkeit der Maßstäbe von Entscheidungen im Interaktionsprozess mit den Adressat*innen (Beckmann et al. 2004: S. 4).

So geht es in professionstheoretischer Hinsicht zum Zweiten nochmal grundständiger um die Formalisierung der Wissensapplikation und eben um das *Verhältnis von Standards, Routinen und Nicht-Standardisierbarkeit*. Denn Nicht-Standardisierbarkeit ist geradezu das Kriterium für professionelles Handeln, da es sich nicht auf die Abarbeitung einer Prozedur beschränken kann (vgl.

Oevermann 2000). Gleichwohl bedarf die Soziale Arbeit erfolgreicher Routinen, will sie angemessen und effektiv ihre notwendige Arbeit verrichten. Hier ist *drittens* also ein evaluativer Maßstab in Anschlag zu bringen, der *ermächtigende wie auch restringierende Formen der Formalisierung* unterscheiden kann. Somit ist *viertens* die virulente Frage der professionellen Organisation angezeigt, die immer auch den bürokratischen Konnex Sozialer Arbeit aufwirft.

Die hier skizzierten sozialwissenschaftlichen Technikperspektiven sind darüber hinaus als Antithese zu verstehen entgegen einem vorherrschenden Verständnis, welches Technisierungsprozesse trotz aller offenkundigen Ambivalenzen und Paradoxien „mit rationaler Bestimmtheit (Berechenbarkeit) und zuverlässiger Methode (Mechanismus), mit Steuerung und Planung, automatischem Fortschritt, Festgelegtsein und Sicherheit in Verbindung bringt“ (Gamm/Hetzel 2005: S. 11). Dies hat auch Auswirkungen auf die Perspektive auf die Organisationen.

So stellt sich in einem ersten organisationstheoretischen Zugang schließlich die elementare Frage, wie trotz aller Phänomene des Scheiterns (siehe obigen Fall) und alltäglicher Probleme, *Software in institutionalisierten Kontexten als etwas Rationales dargestellt* werden kann. Dementsprechend werden Studien zum Rationalitätsmythos wie auch dem Produktivitätsparadox der Informationstechnologien (IT) angeführt.

In einem zweiten organisationstheoretischen Zugriff können sodann Technologien in Organisationen als wesentlicher Teil von (neuen) Machtkonstellationen und Machtbeziehungen innerhalb von (professionellen) Organisationen verstanden werden. Der mikropolitische Ansatz ist ein Konzept, der zum einen das gesamte Geschehen in und zwischen Organisationen konsequent aus einer Akteursperspektive zu erklären versucht und zum anderen durch verschiedene mikropolitische *Arenen* der Softwareeinführung (Auslöse-, Konzeptions-, Implementations- und Routinisierungsarena, siehe 8.2) eine prozessuale Perspektive entwickelt, die für die empirische Analyse von hoher Relevanz sein wird.

Somit ist ein theoretischer Boden bereitet, der einerseits sensibilisierende Konzepte für das empirische Vorgehen liefert und andererseits Dokumentation als Phänomen und zugleich als Analyseebene betrachtet. Denn Dokumentation in seinen unterschiedlichen Varianten kann als vereinigende Perspektive gelesen werden, die professionelle, organisationale und technische Sichtweisen immer schon miteinschließt.

Abschließend werden immanente (paradoxe) Spannungsfelder der Dokumentation von (1) Vernetzung als soziales und technisches Paradigma, (2) aktuariellem und kontraktuellem Gebrauch, (3) Vagheit und Exaktheit, (4) Nähe und Distanz, (5) Sichtbar- und Unsichtbarmachung sowie abschließend (6) Standardisierung, Routinisierung, Normierung und Klassifizierung als zugrunde liegende „Operationen“ diskutiert (vgl. zusammenführend Kapitel 9). Darüber hinaus geht es aber auch um den Aspekt der durch das technische Artefakt

provozierten (und sozial konstruierten) Klassifizierung von Wirklichkeit (vgl. Bowker/Star 2000).

Dokumentation erscheint schließlich als Grenzobjekt (Star/Griesemer 1989) zwischen divergierenden – organisatorischen, professionellen und interaktiven – Interessen, die auf der Folie der Technik neu ausgehandelt werden müssen und damit professionelle Paradoxien technisch zuspitzen und sichtbar werden lassen.

Zur doppelten Fragestellung dieser Arbeit

Infolgedessen lassen sich in einem ersten Zugang gleich mehrere empirische Fragen aufwerfen: Wie wird erstens das Dokumentationssystem in (bestehende) Organisations- und Arbeitsstrukturen implementiert? Welche dominanten Muster ergeben sich auf der Ebene der Organisation? Wie wird die Formalisierung des sozialpädagogischen Falls grundsätzlich hergestellt, in Fachsoftware eingeschrieben und relevant gesetzt?

Wie wird daraufhin zweitens vor diesem Hintergrund der „wahrgenommenen Implementation“ die Fachsoftware in das berufliche Handeln „eingebettet“, die Arbeit an digitalen Akten konstituiert und welcher Nutzen wird dem Arbeitsmittel und der Organisationstechnologie zugeschrieben? Wie stellen sich die Prozesse der Fallkonstitution, der Erstellung des Hilfeplans sowie der gesamten „Fallabwicklung“ nunmehr dar? Wie wird den Klient*innen unter Einsatz der Software begegnet? Welche Relevanz und welcher Nutzen wird der Fachsoftware als Organisationstechnologie, aber eben auch Arbeitsmittel zugeschrieben? Wie wird die erforderliche Dateneingabe in das berufliche Handeln integriert? Durch den Einsatz von Software sind die Sozialpädagog*innen nun explizit aufgefordert, vermehrt Informationen zu sammeln, diese abzuwägen und zu gewichten. Darüber hinaus werden jene Datenbestände zunehmend der organisatorischen Steuerung zugeführt, die wiederum auf der Basis virtueller Akten versucht, die fallbezogene Arbeit zu steuern. Welche Strategien folgen auf dieses implizite Wissen, das eingegebene Daten „weitergenutzt“ werden können? Welche Dilemmata des Dokumentierens und in gleicher Weise auch professionelle Paradoxien werden damit aufgezeigt? Wie aber wird auch mit Fehleranfälligkeiten und Brüchen innerhalb dieser neu geschaffenen Routinen umgegangen?

Die empirischen Fragestellungen dieses Vorhabens zielen auf die Analyse jener Deutungsmuster ab, die auf eine subjektive und organisationale Einbettung von Dokumentationssystemen und deren Umgang verweisen. Im Rahmen der Erhebung durch leitfadengestützte, problemzentrierte Interviews wurde dem insofern Rechnung getragen, als dass der Prozess der Implementation der Falldokumentationssoftware wie auch das tägliche Arbeiten mit und in dem Dokumentationssystem und die damit einhergehenden Schwierigkeiten und Ambivalenzen in den Blick genommen wurden (vgl. hierzu Kapitel 10).

Ziel und Erkenntnisinteresse dieser doppelten Auslegung des Leitfadens ist also *zum einen* die Erschließung der Organisationskontexte – d.h. die „wahrgenommene“ Implementation der Software und die dahinterliegende Organisations- und Steuerungsstruktur – in den Sichtweisen der Akteur*innen. Im Sinne der Akteur*innen gesprochen, geht es also auch immer um eine interpretative Auslegung der Software im Kontext „meiner“ Organisation. Ausgehend von (symbolisch) interpretativen Ansätzen der Organisationstheorie (Klatetzki 2005) wird das Organisationsgeschehen zu einem bedeutenden Teil dadurch bestimmt, von welchen Vorstellungen über die Organisation und ihrer Technik sich Akteur*innen leiten lassen und auf welche Interpretationsschemata sie beim konkreten professionellen Handeln dann wiederum zurückgreifen. *Zum Zweiten* wurde durch den Fokus auf die tägliche Arbeit mit und in der Fachsoftware der Frage nachgegangen, wie sich berufliches Handeln von Mitarbeiter*innen im Jugendamt unter dem Einfluss von Computern im Allgemeinen und der eingesetzten Fachsoftware im Speziellen gestaltet. Konkreter: Wie wird die Fachsoftware in das berufliche Handeln „eingebettet“ und wie stellt sich die Ambivalenz von administrativen (bürokratischen wie manageriellen) und professionellen Rationalitäten dar?¹²

Infolgedessen kann die Fachkraft hier also in Anlehnung an die etablierte Professionsforschung zum einen (1) als *Professionelle in der Organisation* und zum anderen (2) als *organisierte Professionelle* begriffen werden.¹³

So können etwa in der *institutionsorientierten Fokussierung* der Fallstudien zur „wahrgenommenen Implementation“ die idealtypischen Deutungsmuster von Informationstechnologien (IT) im organisationalen und intersubjektiven Kontext als „Stolperstein“, „Statistikerfassungsinstrument“, „Schlüssellochmedium“, „Verfahrensprogramm“ rekonstruiert werden (vgl. ausführlich 11.1 bis 11.5). In diesem Kontext wird ein bürokratischer Konnex der Sozialen Arbeit an sich

12 Im Forschungsprozess hat sich eine Eingrenzung auf Dokumentationssysteme vollzogen – hier also insbesondere die digitale „Unterstützung“ des Hilfeplanverfahrens. Informationstechnologien in einem weiteren Sinne (E-Mail, Internetrecherche) werden hier nicht explizit berücksichtigt (sondern lediglich im organisationalen Rahmen eingeholt).

13 Demzufolge ist mit diesem Konzept der Professionellen in der Organisation die bisher noch zu wenig konturierte Perspektive des Subjekts im manageriellen Diskurs der Einführung von Steuerungs- und Dokumentationssystemen in den Blick genommen. Es soll daher weder die Perspektive der entwickelnden Firmen noch die Ebene der Führung und Leitung des Jugendamtes – welche für die strategische (und operative) Implementation zuständig ist – in den Blick genommen werden, sondern vielmehr – im Sinne einer subjekt- und professionsorientierten Rezipientenforschung – die Sicht der Sozialpädagog*innen, die solch eine Software nutzen (müssen). Die biographische Aneignung von Technik der jeweiligen Sozialpädagog*innen steht dabei weniger im Vordergrund; vielmehr sind die zugrunde liegenden Deutungsmuster hinsichtlich des Softwareeinsatzes von Interesse wie auch die Ambivalenzen der Arbeitsgestaltung und Paradoxien des professionellen Handelns.

(vgl. auch Flösser 1994), aber auch in der dokumentationsförmigen Bearbeitung virulent.

Damit wird der Software auch als Organisationstechnologie Rechnung getragen. Sie ist mehr als Werkzeug und Arbeitsmittel, sondern immer auch (symbolischer) Träger organisationaler Strukturen (etablierter Hierarchien und neuer Vernetzung) und technisch-sozialer Innovationen (neu formierter Rollen und Kommunikationswege) und stellt in pragmatistischer Diktion eben ein soziales Arrangement dar.

Erst daran anschließend erscheint es sinnvoll – im Rahmen einer eher interaktionsorientierten Fokussierung der Fallstudien – sich der Einbettungs- und Vermittlungsstrategien der Professionellen in Bezug auf das Arbeiten an und mit der Falldokumentationssoftware zu widmen. Wie also wird die Fachsoftware in das berufliche Handeln integriert, „eingebettet“ oder aber als Fremdkörper wahrgenommen?

Damit wenden wir uns also dem Alltag mit digitalen Akten und seinen Prozessen der Fallkonstitution und -prozessierung zu, um daraufhin den fragilen Nutzen der Software zwischen institutionellem und subjektivem Relevanzkontext und schließlich die Dilemmata des Dokumentierens und ihre Auswirkungen auf professionelle Paradoxien aufzugreifen.

Eine der Grundthesen der vorliegenden Arbeit ist die wechselseitige Umformung und Übersetzung des „Sozialen“ und des „Technischen“ (vgl. insb. Latour 2006). Diese Verquickungen können auch empirisch eingeholt und hinterfragt werden: etwa im Verhältnis von technischem Zwang zur Exaktheit in der Software und der notwendigen sozialen Vagheit der Eingabe in die Software. Aber auch das Verhältnis von technischen und sozialen Innovationen wird damit aufgeworfen.

In der vorliegenden Studie geht es demzufolge weniger um die interaktive Herstellung des Falls (vgl. Böhringer et al. 2012), sondern vielmehr um die organisatorische – und im speziellen technische – Vermittlung des sozialpädagogischen Falls aus der Perspektive der Professionellen.

1.4 Zum Aufbau der Arbeit

Nach einem kursorischen Einblick in die Nutzung von Informationstechnologien (IT) in der Sozialen Arbeit (2.1) und ihrer Verbreitung und Diffusion in der Jugendhilfe (2.2) werden Dokumentationssysteme in ihren Funktionszuschreibungen und Strukturmerkmalen dechiffriert (2.3). Dem schließt sich ein Kapitel mit Blick auf die gegenwärtigen prominenten Diskurse um Mediatisierung und Digitalisierung (3.1) sowie auf die zurückliegenden Debatten, die vor allem mit der Chiffre „Sozialinformatik“ verbunden wurden an (3.2); dem folgt ein Blick in angloamerikanische und hier vor allem britische Debatten (3.3). Daraufhin werden das

Jugendamt bzw. der Allgemeine Soziale Dienst (ASD) als Forschungsfeld konturiert und die aktuellen Debatten um die elektronische Bearbeitung der Kindeswohlgefährdung (4.2) wie auch der Hilfeplanung mit ihrem Fokus auf Kooperation (4.3.1) und Zielorientierung (4.3.2) mit der grundlegenden Anfrage um Technologiewünsche der Praxis (4.1) verbunden. In einer ersten Zusammenführung wird sodann Dokumentation als Phänomen und Analyseebene vorgestellt werden (Kapitel 5).

Dem Doppelcharakter von formaler Struktur und Einbettung sowie der widersprüchlichen Einheit von Arbeitsmittel und Organisationstechnologie folgend wie auch an die grundlegenden Thesen anschließend, dass Informationstechnologien (IT) einerseits auf die Wissensbasis von Professionellen Einfluss nehmen und andererseits das Verhältnis von Organisation und Profession neu gestalten, wird der theoretische Teil in drei Schritten ausgearbeitet:

Die ausführliche techniktheoretische Perspektive konturiert die zugrunde liegende Materialität, indem sie zuerst das Begriffsfeld der Technik umreißt (6.1) und in der analytischen Formel der Form der Technik und der Differenz der Medien zusammenführt (6.2); daraufhin wird in grundsätzlicher Weise dechiffriert, wofür denn nun Software steht: (a) in ihrer grundlegenden Idee der Formalisierung, (b) in ihren alltäglichen Sinnfiguren und schließlich (c) in ihrer Doppeldeutigkeit von Zwang und Gestaltung (6.3). Erst dann werden grundlegende Techniktheorien skizziert: zum Ersten die Akteur-Netzwerk-Theorie (ANT) und ihr Konzept der technowissenschaftlichen Skripte (6.5) und zum Zweiten die pragmatistische Technikforschung mit ihrem Konzept der Grenzobjekte (6.6). Das Kapitel wird mit der zugespitzten und dreiteiligen Frage „Schaffen Artefakte Fakten?“ und mit professionstheoretischen Konsequenzen resümiert (6.7).

In Kapitel 7 wird das professionstheoretische Problem der Informatisierung vor allem in strukturfunktionalistischer (7.2) und symbolisch-interaktionistischer Sichtweise (7.3) erörtert. Daraufhin wird das ambivalente Verhältnis von Profession und Technik in vier Querdimensionen dargelegt: erstens das Problem der reflexiven Wissensverwendung unter informatisierten Bedingungen (7.4.1), zweitens das Verhältnis von Standards, Routinen und die Nicht-Standardisierbarkeit professionellen Handelns (7.4.2), damit einhergehend drittens das Konzept der ermöglichenden und restringierenden Formen der Formalisierung (7.4.3) und schließlich viertens das Ideal der professionellen Organisation unter den Vorzeichen neobürokratischer Tendenzen (7.4.4).

In einem letzten organisationstheoretischen Angang wird Fachsoftware dann als mediatisierte Repräsentation der Organisation konzipiert und in einer neo-institutionalistischen Perspektive als Rationalitätsmythos einerseits (8.1), aber auch als Innovationsspiel mikropolitischen Arenen andererseits dechiffriert (8.2).

Dieser theoretische Dreischritt soll in seinen Erträgen in der dokumentarischen Wirklichkeit Sozialer Arbeit kondensiert werden (Kapitel 9): Dabei gehen wir von einer polyvalenten Nutzbarkeit der Dokumentation aus (9.2), die sich aus der Idee einer Vernetzung als technisches und soziales Paradigma ableitet (9.3).

Daraufhin wird Dokumentation in ambivalenten Spannungsfeldern gedacht: zwischen aktuariellem und kontraktuellem Gebrauch (9.4), zwischen Vagheit und Exaktheit (9.5), zwischen Nähe und Distanz (9.6), zwischen Sichtbar- und Unsichtbarmachung (9.7) sowie abschließend in dem Spannungsfeld der Vereinheitlichung des Arbeitsbogens im Kontext von Klassifizierung, Routinisierung, Standardisierung und Normierung (9.8).

Nach Ausführungen hinsichtlich Methodologie und Methode (Kapitel 10) folgen empirische Konkretisierungen, die in einer institutionsorientierten Fokussierung auf organisationale Deutungsmuster der Software (Kapitel 11) und damit verbundenen in (Neu)Positionierungen im soziotechnischen Arrangement (Kapitel 12) münden. Zum anderen zeigen sich in einer themenorientierten Fokussierung verschiedene Einbettungsstrategien (Kapitel 13 und 15) und -muster (Kapitel 14 und 16) in ihrer technischen, organisationalen und professionellen Verwobenheit (zur detaillierten Gliederung des empirischen Materials, siehe 10.5). Im Schlusskapitel werden Erträge der Arbeit in theoretischer wie empirischer Hinsicht zusammengeführt (17.1), aufgerissene Forschungsperspektiven angeführt (17.2) sowie eine normative Leitidee der reflexiven Informatisierung und ein neues dokumentarisches Professionsverständnis (17.3) diskutiert.

2 IT in der Sozialen Arbeit – Funktionen, Verbreitung und Strukturmerkmale

Seit einigen Jahrzehnten vollzieht sich eine zunehmende mediale – genauer: digitale Durchdringung – unseres Alltags in zeitlicher, räumlicher und sozialer Hinsicht (vgl. Krotz 2012). Informationstechnologien haben dabei nicht nur unsere Lebenswelten, sondern auch die Arbeitswelten in vielen Branchen so nachhaltig verändert wie kaum eine andere Innovation (vgl. hier und im Folgenden Seelmeyer/Ley 2017b). Dies gilt für neuartige Produktionsformen und Geschäftsmodelle in der Wirtschaft – Stichworte sind hierbei etwa E-Commerce, Industrie 4.0 – (Castells 2004; Schmiede 1996) ebenso wie für die Verarbeitung und auch technologische Substitution von beruflichem und organisationalem Wissen in allen Branchen (vgl. Degele 2000; Pfeiffer 2004). Dabei scheinen der weitreichende Einsatz der Informationstechnologien und sein inhaltlicher Einfluss auf die Sozialpolitik und die Wohlfahrtsproduktion erst am Beginn ihrer Entwicklung zu stehen (vgl. Kutscher/Ley/Seelmeyer 2015).

Folgendes Kapitel dient erstens einer (deskriptiven) Bestandsaufnahme zur derzeitigen Nutzung und deren Funktionszuschreibungen (2.1) sowie zweitens der allgemeinen Verbreitung von Informationstechnologien (IT) in der Sozialen Arbeit bzw. der Jugendhilfe (2.2). In einem letzten Schritt soll dies mit einer Beschreibung der Strukturmerkmale der zugrunde liegenden Dokumentationssoftware verbunden und in der Zuspitzung der Frage nach „Expertensystemen für Expert*innen?“ enden (2.3).

2.1 Nutzung und Funktionen von IT in der Praxis Sozialer Arbeit¹⁴

Ein verstärkter Einsatz von Informationstechnologien (IT) bei den öffentlichen Trägern erfolgt ab Mitte der 1980er Jahre in Form von Fachanwendungen im Bereich der *Verwaltung und finanziellen Abwicklung von Hilfen* – insbesondere in der Sozialhilfe (Frommann 1987; Kantel 1990; erstmalig sogar Schwendtker 1968), aber auch in der Wirtschaftlichen Jugendhilfe (WJH) – sowie deren *Erfassung und statistischer Auswertung*, die bspw. schon früh im Bereich der Drogenhilfe erfolgte (Schmid 2006).

14 Dieses Kapitel umfasst in modifizierter und erweiterter Form Teile aus Ley/Seelmeyer 2017a und 2017b.