

8 Fazit

„Man merkt nie, was schon getan wurde; man sieht immer nur, was noch zu tun bleibt.“ (Marie Curie)

Die vorliegende Arbeit liefert einen sozialarbeitswissenschaftlichen Beitrag zu einem der Kernanliegen der Science and Technology Studies (STS), das sich in der Relation der Annahmen der Entwickler*innen, der Technologie sowie den zukünftigen Nutzer*innen verorten lässt (Bischof/Jarke 2021, S. 198). Angesichts vielzähliger Verflechtungen der Sozialen Arbeit mit dem Digitalen gilt es, über solcherlei Zugänge die Materialität Sozialer Arbeit stärker als bisher in Theorie und Praxis zu berücksichtigen (Weber/Rink 2024, S. 338f.). Insbesondere aufgrund der Tatsache, dass sich digitale Technologien performant zeigen, d.h. aktiv an den Hervorbringungen des Alltags beteiligt sind [→ Kapitel 2.1], erfährt die fachwissenschaftliche Auseinandersetzung eine Dringlichkeit. Gewisse Prominenz haben neomaterialistische Ansätze erlangt, denen die Überzeugung gemeinsam ist, dass Materie „nicht länger als stumme Verfügungsmasse und einfaches Objekt menschlichen Zugriffs begriffen werden [darf], sondern [...] sich vielmehr durch Eigensinn und Handlungsmacht aus[zeichnet], die auf menschliche Akteure, deren Interaktionsformen und Selbstverständnis zurückwirke“ (Hoppe/Lemke 2021, S. 10).

Der Forderung nach einer stärkeren Berücksichtigung dieser Materialität in der Sozialen Arbeit trägt die vorliegende Arbeit Rechnung. Als Diskursbeitrag bietet sie der Scientific und Professional Community eine explorative Auseinandersetzung zur Verflechtung Sozialer Arbeit mit digitalen Technologien am Beispiel der (Weiter-)Entwicklung von Fachsoftwaresystemen für die Soziale Arbeit an. Die diesbezüglichen Erkenntnisse sind im Diskussionskapitel [→ Kapitel 7] zusammengefasst und diskutiert worden, sodass dem Fazit dieser Arbeit eine andere Funktion als die der Erkenntnissicherung zukommt. Die abschließenden Ausführungen sollen vielmehr genutzt werden, um einerseits Befunde dieser Arbeit an den wissenschaftlichen Diskurs rückzubinden [→ Kapitel 8.1]. Andererseits sollen ausgewählte Anschlussstellen in Theorie und Praxis der Entwicklung, Auswahl und Einführung von Fachsoftwaresystemen (und darüber hinaus) für die Soziale Arbeit aufgezeigt werden [→ Kapitel 8.2].

8.1 Anknüpfungen: Rückbindung an den wissenschaftlichen Diskurs

Der wissenschaftliche Diskurs zur Digitalisierung und Digitalität Sozialer Arbeit hat in den letzten Jahren deutlich an Dynamik und Kontur gewonnen [→ Kapitel 2.1]. Bezüglich der Auseinandersetzung mit der Entwicklung von digitalen Arbeitsmitteln wie Fachsoftwaresystemen für die Soziale Arbeit muss ihm aktuell noch Aufholbedarf attestiert werden [→ Kapitel 2]. Vielerorts wird auf einen solchen Bedarf aufmerksam gemacht (z.B. Gillingham 2015a, S. 653). Auch Nadia Kutscher (2024) verweist jüngst auf ein Desiderat:

„Grundlagenforschung zu Softwareentwicklung für Soziale Arbeit und darin eingelagerte Implikationen für Adressat:innen, professionelles Handeln und Fachlichkeit, organisationale Aufträge und deren Operationalisierungen stehen noch am Anfang.“ (S. 134)

In diesem Kapitel 8.1 sollen daher die Befunde der vorliegenden Arbeit als Kondensate in diesen Diskurs eingerückt werden.

Fachsoftwaresysteme wollen dem Anspruch vieler Softwareunternehmen nach „Komplett-Lösungen“ (Kreidenweis 2005, S. 9) darstellen, d.h. sie sind „multifunktionale Hybride“ (Ley/Reichmann 2020, S. 242), die Funktionalitäten für die unterschiedlichen Funktionsgruppen in sozialen Organisationen vorhalten [→ Kapitel 2.2.1 und 2.4.2]. Je nach Funktionsgruppe – Soziale Arbeit, Leitung, Administration etc. – wird die Software unterschiedlich perspektiviert. In der Literatur wird diesbezüglich häufig eine Dominanz der Ausrichtung der Fachsoftwaresysteme an den Logiken des Managements und Controllings beschrieben (z.B. (Merchel/Tenhaken 2015, S. 182) [→ Kapitel 2.4.2]. Hieran lassen sich einige Erkenntnisse dieser Arbeit anschließen und Gründe für dieses So-Sein vieler Fachsoftwaresysteme benennen. Nachgezeichnet werden konnte in der vorgenommenen Analyse von Produktbeschreibungen der Softwareunternehmen, dass die Fachsoftwaresysteme häufig einem Narrativ folgend beworben werden, wonach die Fachkräfte Sozialer Arbeit durch die Arbeit mit der Software von administrativen Tätigkeiten entlastet werden. Die durch diese Entlastung bei den Fachkräften freiwerdende Zeit komme den Aussagen der Unternehmen zufolge unmittelbar den Adressat*innen zugute [→ Kapitel 5.1]. Unabhängig davon, inwieweit diese Annahme der Zeitersparnis zutrifft – sie wird in der Literatur breit angezweifelt (z.B. Banning-Behnßen 1993, S. 21; Evans 2018, S. 70; Martinell Barfoed 2019, S. 196; Høybye-Mortensen 2016, S. 493; Tregeagle 2016, S. 230) – werden sozialpädagogische Tätigkeiten von

administrativen Tätigkeiten abgegrenzt und außerhalb der Software gedacht. Eine Trennung, die sich so auch im Diskurs wiederfindet: „In Abgrenzung zu Dokumentations- und anderen, mutmaßlich bürokratischen Tätigkeiten, gilt die unmittelbare Interaktion zwischen Leistungsgeber*in und Leistungsnehmer*in gemeinhin als *professioneller Kern* der Sozialen Arbeit“ (Waag 2023, S. 4; Hervorhebung im Original). Dieser Nukleus Sozialer Arbeit wird professionstheoretisch bestimmt als schöpferischer Akt stellvertretender Deutung (z.B. Heiner 2007, S. 163; Oevermann 2009, S. 114), als szenisch-situatives Handeln unter paradoxen Handlungsanforderungen (z.B. Dewe/Otto 2018, S. 1204). Von hier aus nach dem potenziellen instrumentellen Beitrag der Technik Fachsoftwaresystem in der Sozialen Arbeit gefragt, zeigen sich umsetzungspraktische Herausforderungen der auf Eindeutigkeit angewiesenen Informatisierung, sodass die beschriebene Ausrichtung auf administrative Tätigkeiten hin naheliegend ist [→ Kapitel 2.4.2]. Diese Überlegungen bedeuten gleichsam nicht, dass Softwareunternehmen nicht auch bestrebt sind, fachliche Tätigkeiten Sozialer Arbeit zu unterstützen, wie die Fallstudien zeigen. Aber auch vor dem Hintergrund eines fachlichen Anliegens entwickelte Funktionalitäten können, wie das Beispiel der Auswertungen von Dokumentationseinträgen zeigt, materiell und diskursiv offen für den Anschluss an eine manageriale Rationalität sein. Eintragungen und deren Auswertungen, die primär fachliche Reflexionsprozesse unterstützen sollen, können zugleich genutzt werden, um Bedarfe mit den Kostenträger*innen nachzuverhandeln [→ Kapitel 6.2.3]. Dies bedeutet, dass Managementlogiken auch in fachliche Funktionalitäten der Fachsoftwaresysteme diffundieren können. Die dominante Orientierung der Fachsoftwaresysteme an administrativen Tätigkeiten wird zugleich durch die Nachfrageseite des Zielmarkts der sozialen Organisationen in die Softwareentwicklung hineingetragen. So wird es als schwer eingeschätzt, das eigene Produkt vermarkten zu können, ohne ausreichende Funktionen für die Administration und Leitung vorzuhalten. Nicht zuletzt die Einsicht, dass bei der partizipativen Entwicklung mit Praxispartner*innen wenige Vorgaben bei der informationstechnischen Gestaltung fachlicher Funktionalitäten wahrgenommen werden [→ Kapitel 6.4], spricht für eine vergleichsweise eher geringe Nachfrage von Fachsoftwaresystemen zur Unterstützung der als fachlich markierten Arbeit in der Praxis, sofern die Dokumentation außerhalb gedacht wird. An dieser Dominanz von Logiken der Administration und Steuerung zeigt sich auch, wie sich der Entwicklungspfad von Fachsoftwaresystemen für die Soziale Arbeit in die Gegenwart verlängert [→ Kapitel 2.3].

An dieser Stelle ließe sich die Diskussion um eine begrifflich präzisere Fassung dieser Form der Software für die Soziale Arbeit öffnen. In Kapitel 2.2.1 wurden verschiedene Bezeichnungen aus der Literatur rezipiert. Sie reichen von der Fachsoftware, Branchensoftware, Fallsoftware, Dokumentationssoftware bis hin zu eher klientenzentrierten Ansätzen, die sich v.a. im englischsprachigen Diskurs finden und sich z.B. als Electronic Client Information Systems zeigen. Die Rede von Fachsoftwaresystemen bringt den Vorteil mit sich, dass der Begriff ausreichend offen ist, um alle auf die Soziale Arbeit ausgerichteten Softwareanwendungen zu integrieren und nicht bereits eine spezifische Ausrichtung der Funktionalitäten impliziert wird, wie das etwa bei Dokumentationssoftware der Fall ist. Gleichzeitig wird der transportierte Anspruch der *Fachsoftware* nicht zur Gänze eingelöst, da die vorhandenen Funktionalitäten die Fachlichkeit nicht in gleichem Maße wie die Administration oder Steuerung adressieren. Präziser wäre hier wohl die Wahl einer Terminologie wie „Verwaltungssoftware für sozialpädagogische Einrichtungen“ (Steinpilz Risotto¹⁸⁶) oder Sozialadministrationssoftware, bei denen sprichwörtlich der Name Programm ist. Da, wie gezeigt [→ Kapitel 2.4.2], Fachsoftwaresysteme häufig ein Ökosystem für die gesamte soziale Organisation darstellen wollen und der Gegenstand der Tätigkeit der Organisation in aller Regel in der Fallbearbeitung zu finden ist, könnte gut von Fallführungssystemen gesprochen werden, wie es im Schweizer Kontext gebräuchlicher ist (z.B. Fritschi et al. 2020; Schwarz 2011). Dies wird auch von einem aktuellen Befund von Stefanie Büchner und Korbinian Gall (2023) unterstützt, demzufolge Fachsoftwaresysteme v.a. „Auskunft über die organisationale Bearbeitungsgeschichte des Falls“ (S. 352) und damit über die Fallführung geben.

Wie weiter oben in diesem Kapitel bereits festgestellt, ist die interaktive Beziehung zwischen Klient*in und Sozialarbeiter*in zentrale Grundlage für das berufliche Handeln der personenbezogenen Dienstleistung Sozialer Arbeit (z.B. Schaarschuch 1998, S. 73). Entsprechend dieses Personenbezugs hat es die Soziale Arbeit „regelmäßig mit schlecht strukturierten, multidimensionalen psychosozialen Problemlagen und Handlungssituationen zu tun“ (Preis 2012, S. 177), weshalb das „Erkenntnisideal der möglichst exakten Erklärung versagt, wo der Erkenntnisgegenstand selbst nicht einfach zu erfassen ist“ (ebd.). Die in dieser Arbeit liegenden Erkenntnisse verweisen jedoch auf die Notwendigkeit, in der Nutzung von Fachsoftwaresystemen in sozialen Organisationen diskursiv eine Eindeutigkeit herzustellen [→ Ka-

186 <https://steinpilz-risotto.de/> [23.3.2024].

pitel 7]. Generell zeichnen sich Fachsoftwaresysteme durch das Schema von Eingabe – Verarbeitung – Ausgabe aus (Harbach 2012, S. 71). Eingegebene Daten werden entlang konditionalprogrammierter Wenn-Dann-Zusammenhänge verarbeitet und das Ergebnis dessen wird – i.d.R. auf dem Interface – ausgegeben. Sobald bei der Datenverarbeitung auf Daten zurückgegriffen wird, die von verschiedenen Fachkräften eingegeben wurden, wird die Frage der Datenqualität zur entscheidenden Frage. Will man nämlich die Potenziale der Datenverarbeitungstechnologie ausschöpfen, muss möglichst dem Skript, d.h. der „Intention der technischen Struktur“ (Kutscher et al. 2011, S. 204), gefolgt werden – und das von allen Fachkräften, die an der Dateneingabe beteiligt sind. Die Aufarbeitung der Umgangsweisen von Fachkräften mit dem Dialogfenster zur Dokumentation machte deutlich, wie unterschiedliche Dokumentationsweisen die intendierte Datenauswertung unterlaufen können [→ Kapitel 6.2.4]. Entsprechend sind die Einführung und Nutzung von Datenverarbeitungstechnologien, zu der Fachsoftwaresysteme zu zählen sind, in sozialen Organisationen als kontinuierliche Prozesse der Organisationsentwicklung zu betrachten (Weber/Mühlebach 2024, S. 155f.). Unter den beteiligten Fachkräften muss Eindeutigkeit über Nutzungs- und Interpretationsweisen bei der Eingabe und Ausgabe von Daten in der genutzten Software hergestellt werden. Für die gemeinsame Datennutzung in öffentlichen Organisationen ist organisationssoziologisch herausgearbeitet worden, „dass die Möglichkeiten des Teilens von Daten und gemeinsame Datennutzungen vor allem eines produzieren: Entscheidungsbedarfe. [...] Datafizierung und gemeinsame Datennutzung in und zwischen Verwaltungen erschöpft sich eben nicht in der Optimierung von Einzelentscheidungen, sondern produziert vorgelagert einen enormen Klärungs-, Strukturierungs- und Entscheidungsbedarf“ (Büchner/Männle 2022, S. 57). Der analytischen Feststellung, dass es sich bei Fachsoftwaresystemen allgemein auch um Organisationstechnologien (Ley/Seelmeyer 2020, S. 383) handelt, folgt normativ die Notwendigkeit, sie in sozialen Organisationen zum Gegenstand von Aushandlungs- und Aneignungsprozessen zu machen.

Fachsoftwaresysteme sind in der Literatur auch beschrieben als „Bindeglied zwischen der Ebene professioneller Fallbearbeitung und organisationaler Steuerung“ (Kutscher et al. 2015b, S. 284), die sich auf das Verhältnis zwischen Organisation und Fachkräften auswirken (Kutscher/Seelmeyer 2017, S. 235). Als soziales Arrangement führt die technische Architektur eines Fachsoftwaresystems potenziell zu „Positionsverschiebungen der Akteure“ (Ley 2010, S. 223). Dabei werden bestimmte Akteur*innen ausge-

schlossen, andere mit neuen Kompetenzen ausgestattet, neue Verbindungen zwischen Akteur*innen geschaffen und institutionelle Pfade etabliert (ebd.). Die Analyse der informatisierten Bewilligungsworkflows in dieser Arbeit leistet hierzu einen Beitrag, indem sie informationstechnologische Grundlagen solcher Positionsverschiebungen beleuchten [→ Kapitel 6.1]. So zeigte sich, dass soziale Organisationen über die Definition von Bewilligungsworkflows und Wertekonfigurationen in der Software deren Einhaltung durch die Fachkräfte sicherstellen können. Dies geschieht zum Beispiel über die Definition von Standard- und Grenzwerten zu bestimmten Positionen, die in der Sozialhilfe zur Bewilligung gebracht werden können, oder über zu durchlaufende Workflows zur Freigabe von Bewilligungen. Als obligatorische Passagepunkte bringen sie eine spezifische, informationstechnisch vermittelte Ordnung der Fallprozessierung hervor, welche die beteiligten Personen der sozialen Organisation und das Fachsoftwaresystem in eine bestimmte zeitliche und hierarchische Abfolge zueinander setzen. Das Fachsoftwaresystem erreicht damit eine neue Dimension der Verbindlichkeit (Büchner 2018, S. 246), wodurch die Verfügungsmacht über den Handlungsablauf auf das Fachsoftwaresystem und die Fachkräfte verteilt wird (Rammert/Schulz-Schaeffer 2002, S. 6). Eine Besonderheit dabei ist es, dass das Fachsoftwaresystem als informationstechnologischer Rahmen fungiert, der auf die Steuerungserfordernisse der spezifischen sozialen Organisation hin konkretisiert und ausgerichtet werden kann.

Die bis hierin nachgezeichneten Anschlüsse an den Diskurs beziehen sich auf die empirischen Ergebnisse der vorliegenden Arbeit. Daneben lassen sich auf gegenstandstheoretischer und methodisch-methodologischer Ebene ebenfalls Erkenntnisse formulieren.

Etablierte Methoden der Sozialforschung und ihre sozialtheoretischen Fundierungen stehen vor der Aufgabe, in ihrem je spezifischen Gegenstandsbereich die Qualitäten und Auswirkungen des Digitalen angemessen zu berücksichtigen (z.B. Diaz-Bone 2021). In dieser Arbeit wurde auf zwei Wegen ein Beitrag hierzu geleistet. Zum einen wurden pragmatistische Theoriebezüge materialitätstheoretisch erweitert, indem die Konzepte um Soziale Welten, Arenen und Grenzobjekte mit der Trans-Sequentiellen Analyse unter dem Begriff Grenzobjekt-im-Werden zusammengedacht wurden. Diese Konzeptualisierung zeichnet sich im Kern durch ein Wechselspiel zwischen der Technikstruktur des Fachsoftwaresystems zu einem bestimmten Zeitpunkt und der auf diesen Status quo Bezug nehmenden Hervorbringungen durch Sozialweltangehörige als Grenzobjekt aus. Dies ist ausführlich in Kapitel 3 ausgearbeitet und in Kapitel 7 reflektiert. Als gegen-

standstheoretisches Fundament dieser Arbeit angelegt, wurde das Forschungsdesign auf diese Konzeptualisierung aufgebaut. Damit ist die Arbeit von vornherein auf digitale Phänomene in der Sozialen Arbeit ausgerichtet. Ein Teil dieses Forschungsdesigns ist die Artefaktanalyse [→ Kapitel 4.3.2]. Sie wurde – zum Zweiten – auf die Analyse der digitalen Artefakte der Fachsoftwaresysteme ausgerichtet. Generell ist es bemerkenswert, dass das Verfahren der Artefaktanalyse bislang nicht für die Besonderheiten digitaler Artefakte spezifiziert wurde. Daher wurden die ausgearbeiteten Charakteristika des Computers und von Software genutzt, um einen artefaktanalytischen Zugang zu den Fachsoftwaresystemen zu erhalten [→ Kapitel 1.1]. Gemäß dem EVA-Prinzip von Eingabe – Verarbeitung – Ausgabe werden Eingabemasken oder Dialogfenster als Ausgangspunkt der Analyse behandelt. In diesen werden Dateneingaben simuliert, um den „ikonographischen Pfade[n] innerhalb der Software“ (Ley 2021, S. 325) zu folgen bzw. um die algorithmische Logik der Verarbeitung aufzudecken.

8.2 Horizonte: Anschlussstellen für künftige Arbeiten

Die Befunde dieser Arbeit weisen auch auf noch zu gehende Wege und Erkenntnislücken der wissenschaftlichen Auseinandersetzung mit Fachsoftwaresystemen in der Sozialen Arbeit hin. Auf solche Anschlussstellen soll zum Abschluss dieser Arbeit in verschiedenen Schlaglichtern aufmerksam gemacht werden.

Bedarf an quantitativen Studien zur Digitalisierung sozialer Organisationen

Der Versuch, die Verbreitung von Fachsoftwaresystemen in der Sozialen Arbeit zu quantifizieren [→ Kapitel 2.2.2], führt ein Desiderat an repräsentativen Daten über den Stand der Digitalisierung in der Sozialen Arbeit vor Augen. Zwar ist eine „zunehmende Ausdifferenzierung von Fragen wie ‚wer nutzt welche Geräte und Dienste‘ oder ‚inwiefern akzeptieren Fachkräfte digitale Technologien und was sind die Gründe dafür‘“ (Kutscher 2024, S. 131) in der Forschungslandschaft beobachtbar, zum „Digitalisierungsgrad in der Sozialen Arbeit existieren jedoch bislang keine repräsentativen Studien“ (Booth/Humberg 2021, S. 93).¹⁸⁷ Bei aller Komplexität, die solche

187 Wenn auch nicht repräsentativ, liefern aktuelle quantitative Untersuchungen bedeutungsvolle Hinweise, so zum Beispiel die DIGITASA-Befragung in Deutschland (Matthies et al. 2023) oder die digi@socialwork-Studie in Österreich (Klinger et al. 2023).

Studienvorhaben mit sich bringen, würden sie dem Diskurs bedeutsames Grundlagenwissen zuführen. So würde eine bessere Datengrundlage zur Digitalisierung und Digitalität der Organisationen Sozialer Arbeit es ermöglichen, explorative Studien wie die vorliegende in einen größeren Zusammenhang zu stellen. Anhand solcher Datengrundlagen ließen sich auch weitere Forschungslücken klarer identifizieren und zukünftige Studien gezielter ausrichten. Zudem könnte über repräsentative Daten angezeigt werden, welche Potenziale der Digitalisierung in sozialen Organisationen bereits genutzt werden und wo Nachholbedarf besteht. Dies hätte Auswirkungen auf Strategieentwicklungen, aber auch für die Aus- und Weiterbildung der Fachkräfte: Welche digitalen organisationalen Umgebungen werden die Absolvierenden der Ausbildungsgänge Sozialer Arbeit wahrscheinlich antreffen? Welche Aspekte gilt es in Fort- und Weiterbildungsangeboten aufzugreifen mit dem Ziel, fachlich informierte Umgangsweisen mit digitalen Technologien und Prozessen in den Organisationen Sozialer Arbeit zu befördern?

Technik bzw. Materialität in der Sozialen Arbeit theoretisieren

Wie es in dieser Arbeit gegenstandstheoretisch vorgenommen wurde [→ Kapitel 3], bedingen Auseinandersetzungen mit den Effekten des Einzugs digitaler Technologien in Vollzüge der Sozialen Arbeit theoretische Konzeptionierungen von Technik und in diesem Zuge des Mensch-Technik-Verhältnisses:¹⁸⁸ Wird Technik in der Lesart des „materialist essentialism“ (Castree 2003, S. 8) als etwas verstanden, das über „feste und stabile Eigenschaften“ (Hoppe/Lemke 2023, S. 12) verfügt? Geht es, wie etwa mit dem Symmetrieprinzip in der Akteur-Netzwerk-Theorie, um die a priori Gleichsetzung von menschlichen und nicht-menschlichen bzw. „mehr-als-menschlichen“ (Hoppe 2022, S. 3) Aktanten und der empirischen Feststellung der Unterschiede (Schubert 2011, S. 179)? Akteurschaft, die so konzipiert erst durch Vernetzung bzw. Anerkennung zustande kommt (Schubert 2019, S. 11), kann jedoch nicht beantworten, was Technik ist, wenn sie nicht ‚handelt‘ (Hoppe/Lemke 2023, S. 30). Graham Harman (2016), Vertreter der sog. Objektorientierten Ontologie (OOO), etwa kritisiert:

„Whether we praise objects for their agency or brashly deny that they have any, we overlook the question of what objects are when not acting. To treat objects solely as actors forgets that a thing acts because it exists

188 Zu einiger Berühmtheit hat die grobe Einteilung in technikdeterministische, sozialdeterministische und relationale Zugänge erfahren [→ Fußnote 28].

rather than existing because it acts. Objects are sleeping giants holding their forces in reserve, and do not unleash all their energies at once.“ (S. 7)

Solche technik- bzw. materialitätstheoretischen Auseinandersetzungen, die hier angedeutet werden, sollten angesichts der tiefgreifenden technologischen Durchdringung Sozialer Arbeit im Diskurs zur Digitalisierung und Digitalität Sozialer Arbeit systematischer als bisher geführt werden (Weber/Rink 2024, S. 338f.; Ausnahmen bilden z.B. Eßer 2020, Leineweber et al. 2023 und Wunder 2024). Produktive Wendungen solcher Auseinandersetzungen finden sich beispielhaft, wenn KI-basierte Chatbots als quasisoziale Akteur*innen, mit denen quasisoziale Beziehungen eingegangen werden können, konzeptualisiert werden (Linnemann et al. 2024), wenn das Mitwirken eines Softwaretools zum Risikoscreening im Kinderschutz bei der Entscheidungsfindung mithilfe der ANT analysiert wird (Bastian/Schrödter 2015) oder wenn Alter(n) unter Bezugnahme auf den Agentiellen Realismus als materiell-diskursive Praxis begriffen wird (Höppner 2021). Dass die systematische Aufarbeitung und der Anschluss an allgemeinere, soziologische und philosophische Diskurse um die Digitalisierung bzw. Materialität lohnende Aufgaben sind, belegen diese Beispiele.

Generative Künstliche Intelligenz in Fachsoftwaresystemen

In dieser Arbeit wurde aufgrund seiner Verbreitung in Fachsoftwaresystemen für die Soziale Arbeit bewusst der Typus von Software zugrunde gelegt, der auf Basis formalisierter Regeln der Datenverarbeitung operiert [→ Kapitel 1.1]. Ausgeklammert ist damit jene Entwicklung um Künstliche Intelligenz (KI) und insbesondere um Generative Künstliche Intelligenz (Gen-KI), die spätestens seit der Zugänglichmachung von ChatGPT durch OpenAI für die breite Öffentlichkeit im November 2022 als potenziell disruptive Technologie vielerorts diskutiert wird. Verfahren Künstlicher Intelligenz, die letztlich auf Grundlage statistischer Analyseverfahren operieren (Görder 2021, S. 5), werden aller Voraussicht nach in näherer Zukunft in bestehende bzw. neu entwickelte Fachsoftwaresysteme für die Soziale Arbeit integriert werden. Experimentelle Suchbewegungen sinnvoller und datenschutzkonformer Integrationen von Anbieter*innen von Fachsoftwaresystemen für die Soziale Arbeit sind meines Kenntnisstandes nach bereits im Gange.¹⁸⁹ Solche Generativen Künstlichen Intelligenzen verschieben die

189 Im klinischen Kontext deuten Studien zur durch ChatGPT generierten Dokumentation der Krankheitsgeschichte auf Potenziale umfassenderer und besserer Berichte hin (Baker et al. 2024).

technologischen Prämissen, die der Diskussion um die Produktion mehrdeutiger Eindeutigkeit in dieser Arbeit zugrunde liegen [→ Kapitel 7]. Charakteristisch für Gen-KI ist nämlich das, was in ihrer Bezeichnung angelegt ist: Sie sind in der Lage, multimediale Inhalte zu generieren (Kalota 2024, S. 7). Um dies tun zu können, liegen Gen-KI Formen des Maschinellen Lernens zugrunde. Der Unterschied zu statischer Software liegt nun darin, „dass sich die Entscheidungsregeln [die bei der Datenprozessierung wirksam sind, jw] über eine Rückkoppelung an das Erlernte anpassen“ (Kirste/Schürholz 2019, S. 24). Anders als herkömmliche Software, die vorab definierten Regeln der Datenverarbeitung folgt, ist Gen-KI aufgrund dessen in der Lage, neue Inhalte und Daten zu erzeugen. Sie ist eine „nichttriviale Maschine“ (Häußling 2019, S. 10). Der Modus ist seiner Funktionslogik nach also kein rein schließender und einordnender, sondern auch ein öffnender. Wie sich die Integration von Gen-KI in Fachsoftwaresystemen für die Soziale Arbeit konstellieren wird und welche Auswirkungen dies auf die sozio-technische Fallbearbeitung hat, ist offen und gilt es zu beforschen sowie zu begleiten. Die vielerorts geforderte Beteiligung Sozialer Arbeit an der Entwicklung digitaler Arbeitsmittel [→ Kapitel 2.4.1] kann an dieser Stelle nur bekräftigt werden. Durch die Fähigkeit auch zur textbasierten Datengenerierung ist eine Integration von Gen-KI in jenen Bereichen Sozialer Arbeit, in denen Text anfällt und produziert wird, naheliegend. Damit ist auch die Falldokumentation als fachliches Moment angesprochen, deren softwarebasierte Unterstützung nicht rein nach technologischen, wirtschaftlichen oder steuerungslogischen Rationalitäten organisiert sein darf, sondern stets auch sozialarbeitswissenschaftlich informiert sein muss.

Fachpolitisches Einwirken auf die Gestalt von Fachsoftwaresystemen

Der explizite Bezug eines Fachsoftwareunternehmens aus den Fallstudien auf Richtlinien eines Fachverbands führt zu Überlegungen nach der Rolle von Fachverbänden und vergleichbarer fachpolitischer Organisationen im Kontext der Entwicklung von Fachsoftwaresystemen; insbesondere, da auch andere Fachsoftwareunternehmen Bezug auf solche Grundlagenpapiere und Empfehlungen nehmen. So bezieht sich zum Beispiel ein Fachsoftwareunternehmen aus der Schweiz auf ein Dokument des Dachverbands Offene Kinder- und Jugendarbeit Schweiz (DOJ) (2018) und nutzt die dort vorgenommene Unterscheidung nach den Tätigkeitsbereichen, um die in der Software abgebildeten Tätigkeitsbereiche zu strukturieren. Ähnliches ist auch bei dem Fachsoftwaresystem ‚ssa-app‘ umgesetzt, bei der „alle Daten nach den definierten Richtlinien von AvenirSocial“ (agiflex, online)

– dem Berufsverband Soziale Arbeit Schweiz – erstellt werden können. Solchen Dokumenten wohnt damit das Potenzial inne, sowohl die Praxis als auch die Fachsoftwaresysteme gleichermaßen zu orientieren. Vermittelt über sie könnte eine gewisse Übereinstimmung der praktischen und informatisierten Vollzüge hergestellt werden, insbesondere im Fall von Standardsoftware, die von konkreten sozialen Organisationen abstrahiert sind (Brandt-Pook/Kollmeier 2020, S. V). Dieses Potenzial stärker zu nutzen, entspräche dem, was mit der Forderung ‚Politisch werden‘ in einem Beitrag zu den Möglichkeiten der Mitgestaltung von Prozessen der Fachsoftwareentwicklung durch die Soziale Arbeit gemeint ist (Weber/Rink 2023, S. 40). Es geht um mehrere Ebenen – die Gestaltung der technopolitischen Arena, die Rolle von Fachverbänden oder auch Richtlinien, die mit Blick auf die Finanzierung von Praxis durch Politik festgelegt werden können. Auf der Verbandsebene kann dies auch bedeuten, dass Verband und Softwareunternehmen zusammenarbeiten, wie z.B. beim Produkt ‚BdB at work‘ (LOGO Datensysteme GmbH, online), oder gar ein Fachsoftwaresystem für die Verbandsmitglieder in Eigenregie entwickeln (lassen). Da Fachsoftwaresysteme als ein Amalgam von Standardisierungen der Sozialen Arbeit und von Computertechnologie gesehen werden können (Tregeagle 2016, S. 225), gilt generell, dass aus der Profession heraus standardisierte bzw. standardisierbare Ansätze Sozialer Arbeit im Horizont informationstechnologischer Möglichkeiten identifiziert werden müssen, um sie möglichst reibungsfrei technisieren zu können. Gleichzeitig kann auf politischer Ebene solch eine Wirkung in der Fläche mit unterstützt bzw. sogar abgesichert werden.

Bricolage-fähige Fachsoftwaresysteme entwickeln

Die Erkenntnisse dieser Arbeit bieten auch den Anlass, um Impulse für künftige Entwicklungen von Fachsoftwaresystemen für die Soziale Arbeit zu formulieren. Wie insbesondere die Diskussion dieser Arbeit [→ Kapitel 7] deutlich gemacht hat, kann das formalisiert in die Software Überführte als Schließungsangebot aufgefasst werden, das zugleich in seiner instrumentellen Dimension einen „Beitrag zu vielen Handlungen ähnlicher Art“ (Schulz-Schaeffer 2019, S. 16f.) leisten soll. Vor dem Hintergrund multipler sozialweltlicher Funktionalisierungen [→ Kapitel 2.4.2] ist neben der Frage, wofür Fachsoftwaresysteme resp. die in ihr vorfindbaren Schließungsangebote eine Lösung darstellen [→ Kapitel 5], auch jene Frage aufgeworfen, für wen sie das sind. Spezifisch für die Soziale Arbeit ist eine dominante Ausrichtung bestehender Fachsoftwaresysteme an administrativen und steuerungslogischen Rationalitäten erkennbar, die nicht ohne Konsequenzen für das fach-

liche, softwaregestützte Handeln ist. Werden mit informationstechnischen Funktionalitäten administrative Interessen bedient, kann dies zu Überformungen fachlicher Interessen führen. Werden zum Beispiel über Konfigurationen bestimmte Werte festgeschrieben, können diese informationstechnisch nicht unter- bzw. überschritten werden, auch wenn dies für den Einzelfall fachlich sinnvoll wäre [→ Kapitel 6.1].¹⁹⁰ Entsprechend ist es bedeutsam, dass Soziale Arbeit an der Schließung interpretativer Offenheit im Zuge der Entwicklung beteiligt ist. In den Fallstudien wurden Formen des Einbezugs umgesetzt, die sich auf das „Ko-Bewerten von Gestaltungslösungen aus der Nutzendenperspektive“ (Krenn 2023, S. 7) konzentrierten und als Vorstufen der Partizipation gewertet werden können, da es bei ihnen darum ging, „Meinungen zu erfahren und sich ein besseres Bild von der Sachlage machen zu können“ (Straßburger/Rieger 2019, S. 24) [→ Kapitel 2.4.1].¹⁹¹ Es stellt sich in der Folge von Partizipation und Beteiligung allerdings die „Frage legitimer Repräsentanz formulierter Anforderungen vor dem Hintergrund der Skalierung von Software“ (Weber/Rink 2023, S. 38). Angesichts heterogener Arbeitsweisen in der Sozialen Arbeit müssen „Idealvorstellungen einer einheitlichen digitalen Abbildung und Unterstützung von Prozessen“ (Büchner/Gall 2023, S. 353) ohnehin überdacht werden. Vielmehr ist von unterschiedlichen Relevanzen auszugehen, die je nach soziotechnischer Konstellation variieren und „in denen Software stärker bzw. schwächer im Verbund mit anderen Elementen der Fallbearbeitung bedeutsam wird“ (ebd., S. 350). Ähnlich stellte bereits Hans Brinckmann (1987) fest, dass sich je nach „Auslegung der Aufgabe [...] ein spezifischer Ausgangspunkt für die Beurteilung der Nützlichkeit dieser oder jener DV-Lösung“ (S. 239) ergibt [→ Kapitel 2.3.3]. Auch bestärkt durch die Erkenntnisse der erneuten Schließung der interpretativen Offenheit im Zuge der Aneignung von Fachsoftwaresystemen [→ Kapitel 7] folgt für die informationstechnische Ausgestaltung, dass sie nicht zu rigide ausfallen sollte, damit heterogene Arbeitsweisen sie für sich nutzen können. Anders formuliert sollte ein Fachsoftwaresystem ermöglichen, dass ihre nützlichkeitsbezogene interpretative Offenheit (Meyer/Schulz-Schaeffer 2005, S. 6) möglichst verschiedenartig und ohne technische Sanktionen geschlossen werden kann. Das Grenzobjekt muss anschlussfähig an die unterschiedlichen Bedürfnisse

190 Es liegt auf der Hand, dass der praktische Umgang damit Gegenstand weiterer Forschung zu sein hat.

191 Hinweise und Methoden, wie sich Partizipatives Design bzw. Technikentwicklung realisieren lassen, liegen an anderer Stelle differenziert ausgearbeitet vor (z. B. Simonsen/Robertson 2013).

aller involvierten Sozialweltangehörigen sein. Die Funktionalitäten der Software müssen dazu derart gestaltet sein, dass sie die dynamische Natur Sozialer Arbeit besser zu berücksichtigen imstande sind (French/Stillman 2014, S. 631). Dazu muss ein informationstechnologischer Rahmen zur Verfügung gestellt werden, der solche Anpassungen zulässt. Zu prüfen wäre, inwiefern ein informationstechnologischer ‚Baukasten‘ in einer Standardlösung entwickelt werden könnte – konsequenter als bisherige Customizing-Funktionen von Fachsoftwaresystemen – der sich an spezifische Bedürfnisse und ohne Entwicklungsaufwand in sozialen Organisationen anpassen ließe. Da mit zunehmender Komplexität der Datenprozessierung die Anschlussfähigkeit für heterogene Nutzungsweisen tendenziell abnimmt [→ Kapitel 7], sollten diese relativ einfach gestaltet sein. Vorausgesetzt, die Fachkräfte verfügen über entsprechende Fähigkeiten und Wissen, könnte die Bricolage hier einen analytischen Zugang legen, der zwischen so gestalteter Software und den unterschiedlichen Nutzungsweisen vermittelt. Mit ihr ist auf die Kunstfertigkeit abgestellt, etwas Neues aus den Materialien zu schaffen, die einen umgeben (ebd., S. 629):

„*Bricolage* (from the late Latin *bricola* catapult) means tinkering through the combination of resources at hand. These resources become the tools and they define *in situ* the heuristic to solve the problem. ‚Let the world help you‘: *bricolage* is about leveraging the world as defined by the situation. With *bricolage*, the practices and the situations disclose new uses and applications of the technology and the things.“ (Ciborra 2002, S. 48f.; Hervorhebung im Original)

Dies meint, dass die Fachsoftwaresysteme in der Lage sein sollten, sich kontinuierlich an lokale Gegebenheiten und dynamische Anforderungen der Sozialen Arbeit anzupassen (Devlieghere et al. 2020, S. 776).

In dieser Arbeit wurde die Tragweite eines Scripting Social Works im Zuge der Entwicklung von Fachsoftwaresystemen für die Soziale Arbeit herausgearbeitet. Die Befunde verweisen u.a. auf informationstechnische Transformationen sozialer Phänomene im Kontext Sozialer Arbeit, auf informatisierte obligatorische Passagepunkte in der Fallbearbeitung sowie auf Einwirkungen der informationstechnischen Ausgestaltung scheinbarer Kleinigkeiten wie eines Pflichtfeldes auf die softwaregestützte Arbeit der Fachkräfte Sozialer Arbeit. Angesichts dieser praktischen Tragweite der Softwareentwicklung ist die bereits mehrfach betonte Forderung der stärkeren Orientierung an den Logiken der Sozialen Arbeit zu bekräftigen. Der Disziplin kommt die Aufgabe zu, im Rahmen informationstechnischer

Möglichkeiten fachlich fundierte Skripts für den ‚anticipated user‘ der Fachkraft Sozialer Arbeit zu entwickeln und dabei die organisationale Einbettung Sozialer Arbeit im Blick zu behalten.