

6 Gegenstandsbezogene Erkenntnisse

„Forschung ist das simple Vergnügen, etwas zu finden, was man früher nicht wusste.“ (Carl Friedrich von Weizsäcker)

Die im vorherigen Kapitel aufgearbeitete erste inhaltliche Annäherung an das Feld der Fachsoftwaresysteme für die Soziale Arbeit [→ Kapitel 5] bietet einen weiteren Sinnhorizont, mit dessen Hilfe die Erkenntnisse der technografischen Einzelfallstudien dieser Arbeit interpretiert werden können. Besonders aus einer sozialarbeitswissenschaftlich orientierten Perspektive heraus lassen diese Erzählungen zu den Um-Zu-Konstruktionen der Fachsoftwaresysteme die Frage virulent erscheinen, welche Vorstellungen der Vollzüge Sozialer Arbeit dem zugrunde liegen. Dies führt hinein in die technografischen Einzelfallstudien. Bereits dargelegt ist, wie sich das empirische Vorgehen bei der Erforschung dieser Einzelfallstudien gestaltete [→ Kapitel 4]. Nun werden die Produkte dieses Vorgehens präsentiert.¹⁴³ Vier empirische Phänomene wurden bis zur theoretischen Sättigung bzw. Hinlänglichkeit [→ Kapitel 4.1.3] ausgearbeitet. In Abhängigkeit vom sie fundierenden Datenmaterial können diese Erkenntnisse in der gegenstandstheoretischen Konzeptualisierung [→ Kapitel 3] unterschiedlich verortet werden: Zur Sprache kommen werden sowohl Ereignis-Prozess-Ketten im Geiste der Trans-Sequentiellen Analyse als auch empirische Einsichten, die sich schwerpunkthaft auf einen Aspekt daraus beziehen, etwa auf das Artefakt des Fachsoftwaresystems, auf das Sprechen über dieses oder auf eine Arbeitsepisode. Angesichts der Komplexität, die Projekte der Software(weiter)entwicklung aufweisen, können forschungspraktisch auch nur spezifische Ausschnitte erfasst und damit berichtet werden. Mit Davide Nicolini (2009) kann diese Perspektivierung als „zooming in on“ (S. 1412) gedacht werden, über die bestimmte Aspekte in den Vordergrund gerückt und andere vorübergehend in den Hintergrund gestellt werden (ebd.).

143 Um auch hier dem Anspruch der Nachvollziehbarkeit der Dialektik des Erkenntnisprozesses [→ Kapitel 4.1.1] nachzukommen, werden die empirischen Einsichten bereits in den Auswertungskapiteln in den Dialog mit theoretischen Perspektiven gebracht. Dies spiegelt die Inbezugsetzung von Empirie und Theorie wider, wie es dem tatsächlichen Vorgehen im methodisch geleiteten Erkenntnisprozess entspricht.

In einen solchen Vordergrund wird im ersten Auswertungskapitel [→ Kapitel 6.1] eine Funktionalität des Fachsoftwaresystems von Enodia gestellt [→ Kapitel 4.2.3]. Genauer gesagt richtet sich der Blick auf die implementierten informatisierten Bewilligungsworkflows. Sie können als Form der Technisierung von Hierarchieprinzipien und als Fixierung von Entscheidungsspielräumen gelesen werden. Anhand von ihnen wird zu zeigen sein, dass Fachsoftwaresysteme aufgrund ihrer informationstechnischen Formgebung die Praxis der Sozialen Arbeit als obligatorischen Passagepunkt potenziell mitprägen. Als Beispiel für die prozessuale Entwicklung von Fachsoftwaresystemen widmet sich die Präsentation des zweiten empirischen Phänomens [→ Kapitel 6.2] in dieser Arbeit der informationstechnischen Gestaltung der Tagesdokumentation im Fall von *Pentimento* [→ Kapitel 4.2.2]. Im Idealbild der TSA und dem von Madeleine Akrich (2006 [1992]) geforderten Changierens „zwischen dem Designer und dem Benutzer, zwischen dem vom Designer projizierten Benutzer und dem wirklichen Benutzer, *zwischen der im Objekt inskribierten Welt und der durch deren Verschiebung beschriebenen Welt*“ (S. 412; Hervorhebung im Original) [→ Kapitel 1.2] wird nachgezeichnet, wie die vom Softwareunternehmen erdachte Gestaltung der Dokumentation im Spiegel der praktischen Nutzung von Fachkräften der Sozialen Arbeit bewertet und wie die Funktionalität letztlich auf Grundlage dessen angepasst wird. Die dritte empirische Analyse [→ Kapitel 6.3] geht allgemeiner dem Phänomen der Hervorbringung von Aspekten der Sozialen Arbeit im Zuge der Softwareentwicklung angesichts der spezifischen Anforderungen an das zu technisierende Wissen [→ Kapitel 3.5] nach. Zu diesem Zweck wird auf empirische Einsichten aus beiden Fallstudien Bezug genommen. Inhaltlich gerät nicht nur das Spannungsfeld zwischen der Ambiguität des Sozialen einerseits und der Notwendigkeit der Formalisierung andererseits in den Blick, sondern auch die Suche nach Potenzialitäten einer Informatisierung der Sozialen Arbeit. Das vierte eingefangene empirische Phänomen [→ Kapitel 6.4] geht machtkritisch den Gestaltungspotenzialen nach, die Softwareunternehmen im Zuge der Softwareentwicklung in Kooperationsprojekten zugestanden wird. Entsprechend stehen hier die ‚Erzählungen über‘ Projekte der Softwareentwicklung als Datenbasis bereit.

6.1 Case-making activity: Das Beispiel informatisierter Bewilligungsworkflows

Als Gütekriterium von Fachsoftwaresystemen wird häufig die Orientierung an bestehenden Arbeitsprozessen ausgewiesen (Ametowobla 2022, S. 56; Kreidenweis 2005, S. 17; Poguntke-Rauer 2007, S. 51). Administrative wie fachliche Prozesse werden dazu in sog. Geschäftsprozessen bzw. Workflows abgebildet. Solche Systeme ordnen „die Masken in der ‚natürlichen‘ Reihenfolge der Prozess-Schritte an“ (Kreidenweis 2005, S. 17). Eine solche Prozessorientierung wird als notwendig markiert, um die Potenziale des IT-Einsatzes hinsichtlich Qualität und Effizienz erzielen zu können (Kreidenweis 2020, S. 105). Angenommen wurde 2008 von Helmut Kreidenweis zwar, dass dies v.a. für Unterstützungsprozesse wie administrative Tätigkeiten der Fall sei (S. 27). Zugleich weist er bereits auf Folgendes hin:¹⁴⁴

„Die künftige Praxis in den verschiedenen Arbeitsfeldern wird durch eine deutlich stärkere IT-Unterstützung fachlicher Kernprozesse vor allem in den Bereichen Anamnese und Diagnose, Hilfeplanung, Dokumentation und einzelfallbezogene Evaluation von Hilfeverläufen gekennzeichnet sein.“ (ebd., S. 31)

Das heißt, dass fachliche Tätigkeiten arbeitsprozessorientiert in Fachsoftwaresystemen zunehmend unterstützt werden,¹⁴⁵ wodurch Abläufe und Inhalte des Hilfeprozesses vorgegeben sind (Poguntke-Rauer et al. 2007). Durch solche Workflowsysteme wird eine Prozesssteuerung ermöglicht, indem „definierte Abfolgen von Bearbeitungsschritten“ (Schneider/Seelmeyer 2018, S. 21) oder das ereignisgesteuerte „Auslösen von Aktionen abhängig von bestimmten Werten“ (ebd.) im Softwaresystem umgesetzt sind. Die Intention der Arbeitsprozessorientierung der Softwarefirma Enodia ist es, möglichst zu vereinfachen, indem u.a. ein Bewilligungsprozess von der „Software angeboten wird als Unterstützung. Dass man eben nicht hin und her laufen oder hin und her mailen muss, oder was auch immer. Sondern, dass man das eigentlich workflowbasiert kann auch abwickeln“ (CI2, Z. 49ff.).

144 Der Trend der Ausweitung der Softwareunterstützung von administrativen auf fachliche Bereiche wurde bereits in der pfadgeschichtlichen Betrachtung von Fachsoftwaresystemen in der Sozialen Arbeit sichtbar [→ Kapitel 2.2].

145 Es stellt sich zudem die Abgrenzungsfrage angesichts von Fachsoftwaresystemen als „multifunktionaler Hybride“ (Ley/Reichmann 2020, S. 242), wenn die Dokumentation beispielsweise sowohl fachlichen als auch administrativen Zwecken dient.

Entlang der artefaktanalytischen Deskription¹⁴⁶ des Beispiels der Erfassung einer sozialpädagogischen Familienbegleitung als sog. fördernde Situationsbezogene Leistung (SIL¹⁴⁷) in der Software Enodia [→ Kapitel 4.2.2] soll im Folgenden exemplarisch aufgezeigt werden, wie ein solcher Workflow informationstechnisch gestaltet sein kann [→ Kapitel 6.1.1]. Auf dem Trajekt der Softwareentwicklung stehen in diesem Kapitel das Artefakt des Fachsoftwaresystems-im-Werden zum Zeitpunkt der Analyse sowie dokumentierte Anforderungen und User Stories des Softwareunternehmens als Ergebnisse und Ausführen vergangener Arbeitsepisoden zur Verfügung. Die Arbeitsepisoden der Entwicklungsarbeit, die zu dem Artefakt im analysierten Zustand beitrugen, führten diese Dokumentationen ein und übersetzen sie in das Medium Software. Mit der TSA gedacht sind diese Dokumentationen daher ein Paradebeispiel für jene Fertigungen „die nicht mehr für augenblickliche Verwendungen bereitgestellt werden, sondern für später für Abwesende für Weiteres“ (Scheffer 2013, S. 104). Diese Dokumentationen werden in spätere Arbeitsepisoden eingespeist und implizieren zudem einen Medienwechsel (ebd.), indem Entwickler*innen die schriftbasierte Dokumentation als Grundlage für die informationstechnische Ausgestaltung bestimmter Funktionalitäten im Fachsoftwaresystem nehmen. Neben diesen Dokumentationen sind jene Sprint-Reviews in die Analyse eingeflossen, welche die Workflows zum Gegenstand hatten. Sie dienen – wie die Dokumentationen auch – dazu, den Sinnhorizont der Bewilligungsworkflows herauszuarbeiten.

Solche möglichen Sinnhorizonte werden gemäß der Methodik der Artefaktanalyse [→ Kapitel 4.3.2] zunächst aus der betriebenen Deskription des Workflows zur Bewilligung der sozialpädagogischen Familienbegleitung heraus entwickelt [→ Kapitel 6.1.2]. Anschließend wird aufgezeigt, dass

146 Aus dem umfassenden Textmaterial, welches im Zuge der Artefaktanalyse entstand, werden an dieser Stelle – sowie an weiteren Stellen, an denen Artefaktanalysen präsentiert werden – gekürzte Ausschnitte wiedergegeben, welche für die zu treffenden Aussagen von Bedeutung sind. Auf die differenzierte Wiedergabe der Deskription von Linien und Farben etwa wurde verzichtet, da das Design als solches nicht im Fokus der Aufmerksamkeit steht. Für die abgebildeten Screenshots liegt das Einverständnis entsprechend vor.

147 Diese SIL sind Teil der schweizerischen Sozialhilfe. Sie werden unterteilt in grundversorgende und fördernde SIL. Erstere sind Teil der materiellen Grundsicherung und werden gewährt, wenn ohne sie die „Grundversorgung des Haushaltes infrage gestellt wird oder es für die unterstützten Personen nicht mehr möglich ist, selbstständig zu einer Verbesserung der Situation beizutragen“ (Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe 2023, S. 56). Klassischerweise sind dies Kosten in Verbindung mit Krankheit und Behinderung oder im Bereich der Betreuung. Die fördernden SIL decken Kosten für Leistungen, deren Übernahme als sinnvoll eingeschätzt wird und durch die die unterstützte Person „einem nützlichen und mit der Sozialhilfe angestrebten Ziel nähergebracht wird“ (ebd.).

Workflows wie dieser nicht nur im Fall der Bewilligung einer sozialpädagogischen Familienbegleitung, sondern an diversen Orten in der Software von Enodia implementiert sind [→ Kapitel 6.1.3]. Die sich in diesen Darstellungen bereits ergebende Erkenntnis, dass sich die Bewilligungsworkflows als Informatisierung von Verfahrensstandards lesen lassen, wird um die Einwirkung sozialrechtlicher Rahmenbedingungen ergänzt [→ Kapitel 6.1.4]. Kennzeichnend wird bei diesen Ausführungen zur Informatisierung der bürokratisch und sozialrechtlich fundierten Verfahrensstandards ein potenzielles Einwirken auf die Handlungsräume der Fachkräfte Sozialer Arbeit. Dies wird im Anschluss explizit in den Blick genommen, indem der Bewilligungsworkflow als bedeutsamer Aktant der Bearbeitung des Falles in der Sozialhilfe herausgestellt wird, der zwingend einzubeziehen ist [→ Kapitel 6.1.5]. Mit der ANT gedacht wird er als obligatorischer Passagepunkt der Prozessierung von Bestandteilen der Fallbearbeitung herausgearbeitet, was zur Namensgebung dieses Kapitels führte. In Übertragung der Idee der Einschreibung eines Skripts in Technologien als „world-making activities“ (Latour nach Wilde 2019, S. 45) [→ Kapitel 1.1] auf den Bewilligungsworkflow in der Sozialen Arbeit kann am Ende des Argumentationsgangs die Softwareentwicklung als eine ‚case-making activity‘ aufgefasst werden.

6.1.1 Die Technikstruktur des Bewilligungsworkflows¹⁴⁸

Nachdem bei der Erfassung einer Kostenübernahme in der Software von Enodia die Kategorie „Sozialpädagogische Familienbegleitung“ ausgewählt wird,¹⁴⁹ erscheint auf der Benutzer*innenoberfläche ein Eingabefenster mit Symbolen, Buttons und verschiedenen Feldern, die ausgefüllt werden können und teilweise müssen. Um den technisierten Workflow nun einer artefaktanalytischen Betrachtung zu unterziehen, mussten zuerst die dazu notwendigen Pflichtfelder exemplarisch ausgefüllt werden. Die ausgefüllte Maske sieht folgendermaßen aus [→ Abb. 18]:

148 Das Softwareunternehmen Enodia hat die Erlaubnis erteilt, dass die in diesem Kapitel zu sehenden Screenshots abgebildet werden dürfen. Gleiches gilt für Pentimento und die im nächsten Kapitel 6.2 abgebildeten Screenshots ihrer Software.

149 Wie für die Artefaktanalyse der Tagesdokumentation [→ Kapitel 6.2.1] gilt auch hier, dass nur ein bestimmter Ausschnitt des Fachsoftwaresystems einer solchen Untersuchung zugeführt werden kann. Hier wurde als Startpunkt die informationstechnische Prozessierung der Daten nach den vom Programm geforderten Eingaben zur Kostenübernahme einer sozialpädagogischen Familienbegleitung gewählt. Zudem wurden nur jene Ausschnitte fokussiert, die in unmittelbarem Zusammenhang mit diesem Workflow stehen.

CHF 0.00

Titel der Kostengutsprache*
SPFH

Leistungserbringer/in

Klientenschaft*
Birde, Marty

Beantragter Betrag / Kostendach*
CHF 7'500.00

Verfallsdatum

Kostengutsprache sichern Abbrechen

Kostenvoranschlag / Rechnung
Datei hierhin ziehen oder klicken

Bewilligte Kostengutsprache
Datei hierhin ziehen oder klicken

Diverse Dokumente
Datei hierhin ziehen oder klicken

Abb. 18: Eingabemaske Sozialpädagogische Familienbegleitung

Da die Software prüft, ob alle Pflichtfelder ausgefüllt sind, können die erfolgten Eingaben erst gesichert werden, wenn dies der Fall ist. Durch diese Sicherung ändert sich das Eingabefenster sowohl optisch als auch inhaltlich, da weitere Informationen erscheinen [→ Abb. 19].

SPFH CHF 7'500.00

Art der Kostengutsprache
Sozialpädagogische Familienbegleitung

Leistungserbringer/in
-

Dokumente

Kostenvoranschlag / Rechnung

Titel der Kostengutsprache
SPFH

Klientenschaft
Birde, Marty

Dokument für diese Kostengutsprache

Verfallsdatum
-

Status Bewilligung
In Vorbereitung

Dokument generieren

Beantragter Betrag / Kostendach
CHF 7'500.00

Bewilligung öffnen

Bewilligte Kostengutsprache

Bezahlte Rechnungen
CHF 0.00

Diverse Dokumente
-

Externe Beurteilung

Verfügbarer Restbetrag
CHF 7'500.00

Externe Beurteilung durch
-

Angepasster Betrag / Kostendach
-

Externe Beurteilung

Abb. 19: Ausgefüllte Eingabemaske Sozialpädagogische Familienbegleitung

Für die Auseinandersetzung mit dem Bewilligungsworkflow sind in diesem veränderten Eingabefenster nun zwei Dinge relevant: Die Information des „Status Bewilligung“ als „In Vorbereitung“¹⁵⁰ sowie der Button „Bewilligung öffnen“. Der Textinhalt des Statusfeldes kann nicht bearbeitet werden und dient damit der Information. Der Klick auf den Button „Bewilligung öffnen“ führt dazu, dass am rechten Rand ein neuer Bereich in der Benutzer*innen-

¹⁵⁰ Zu einem früheren Zeitpunkt der Entwicklung, als der Bewilligungsworkflow noch nicht umgesetzt war, konnte an dieser Stelle mittels Drop-Down-Menü der Status selbstständig ausgewählt werden, um die Zustände auszuprobieren (CV5, Z. 22f.). Zum Zeitpunkt der Artefaktanalyse hat sich die Software entsprechend und im Sinne der TSA bereits formiert.

oberfläche eingeblendet wird. Dieser neue Bereich ist dreigeteilt [→ Abb. 20].

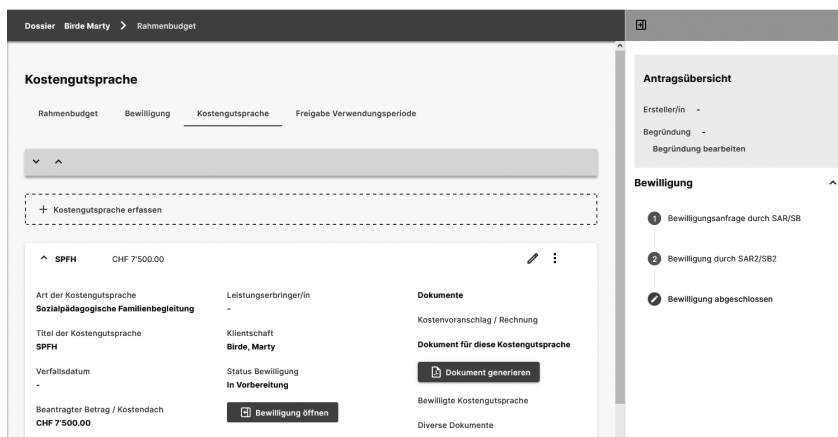


Abb. 20: Bereich Bewilligungsworkflow

Im oberen Teil ist ein hellblau¹⁵¹ unterlegter Balken zu sehen, der links ein klickbares Icon enthält. Es zeigt ein durch einen senkrechten Strich geteiltes Viereck, das in seinen Proportionen an das Fenster der Benutzer*innen-oberfläche erinnert. In ihm ist ein nach rechts gewandter Pfeil. Symbolisch soll die Funktion angezeigt werden, die der Klick auf das Icon auslöst: Der neu eingeblendete Bereich lässt sich darüber wieder ausblenden. Wird dies getan, ist das Icon gespiegelt zu sehen und der Bereich kann mit dem Klick darauf wieder eingeblendet werden.

Der mittlere Teil grenzt sich vom oberen und unteren Teil dadurch ab, dass er blassblau unterlegt ist. In diesem Rechteck ist als Überschrift „Antragsübersicht“ zu lesen. Darunter die beiden in grau gehaltenen Hinweise „Ersteller/in“ sowie „Begründung“. Hinter beiden ist jeweils ein Gedankenstrich zu sehen, der darauf hinweist, dass momentan keine Informationen in diesen Feldern hinterlegt sind. Darunter findet sich in blauer Schrift und etwas eingerückt der Text „Begründung bearbeiten“. Durch den Klick darauf schiebt sich ein Textfeld unter den Text „Begründung“, der nun rot wird und ein „*“ hintenangestellt bekommt. Ebenfalls erscheint im Textfeld das Wort „Begründung“ in grauer Schrift [→ Abb. 21].

151 Durch den Schwarzweiß-Druck sind diese Farben hier und in den weiteren Abbildungen nicht erkennbar, in der Software aber vorhanden.

Antragsübersicht

Ersteller/in -

Begründung*

Begründung

*Pflichtfeld

Begründung sichern

Abb. 21: Textfeld zur Begründung

Unter dem neuen Textfeld ist nun der Hinweis „*Pflichtfeld“ in roter Farbe sichtbar. Es muss nun ein Text eingetragen werden, um den ebenfalls neu aufgetauchten Button „Begründung sichern“ anwählen zu können. Ist nichts eingetragen, ist dieser Button ausgegraut. Nachdem eine Begründung gesichert wurde, ist diese in fetter schwarzer Schrift anstelle des „-“ hinter dem grauen Text „Begründung“ zu sehen, die wiederum bearbeitet werden kann.

Der untere Teil, der auf weißem Grund ist, ist fett gedruckt mit „Bewilligung“ überschrieben. Rechts davon ist ein Pfeil nach oben, der die weiteren Informationen des Feldes ein- und ausklappen lässt. Darunter sind hierarchisch drei Zeilen angeordnet. Sie werden jeweils von einem Symbol an der linken Seite angeführt, dem ein Text folgt. Die Hierarchie lässt sich ableiten aus der listengleichen Anordnung und den Symbolen: Zuerst ist eine „1“ in einem grauen Kreis zu sehen, darunter eine „2“, die auf die gleiche Weise eingekreist ist. Auf der untersten Ebene ist ein weißer Stift in einem blauen Kreis zu sehen. Die Symbole selbst sind durch eine zartschwarze senkrechte Linie verbunden. Beschrieben sind die Stufen von oben nach unten mit „Bewilligungsanfrage durch SAR/SB“, „Bewilligung durch SAR2/SB2“ sowie „Bewilligung abgeschlossen“.¹⁵² Dies sind die Schritte des informationstechnisch implementierten Bewilligungsworkflows. Auf die einzelnen Zeilen kann geklickt werden. Während sich bei 2 und 3 nur das Symbol ändert – von der Zahl 2 bzw. 3 zu einem weißen Häkchen in blauem Kreis – erschei-

152 Das Kürzel SAR steht im Kontext des Fachsoftwaresystems Enodia für Sozialarbeiter*in, SB für Sachbearbeiter*in.

nen beim Klick auf die „Bewilligungsanfrage durch SAR/SB“ zwei neue Optionen zur Interaktion mit dem Programm [→ Abb. 22].



Abb. 22: Erweiterte Bewilligungsanfrage durch Fachkraft

Beide hinzukommenden Optionen erweitern die Schritte 1 und 2. Dabei wird zum einen in blauer Schrift „Bemerkung bearbeiten“ sichtbar, zum anderen ein als blauer Button mit weißer Schrift erkennbares „Anfragen“. Beim Klick auf „Bemerkungen bearbeiten“ schiebt sich die Schrift nach oben, verändert sich zu „Bemerkung zum Antrag“ und integriert sich in ein zum Vorschein kommendes Freitextfeld. Der Text wird grau, beim Klick in das Textfeld wird er in kleinerer Schriftgröße oben drüber dupliziert und wieder blau. Unter ihm ist ein gewohnter I-Beam-Cursor zu sehen und es kann ein Text eingetragen werden. Neu sind auch die unter dem Textfeld auftauchenden Interaktionsmöglichkeiten. Zum einen kann „Abbrechen“ gewählt werden, zum anderen der Button „Entwurf sichern“ geklickt werden [→ Abb. 23].

The screenshot shows a web form titled "Bewilligungsanfrage durch SAR/SB" with a pencil icon. Below the title is a label "Erstellt am" followed by a greyed-out input field. Underneath is a text area with the placeholder text "Bemerkung zum Antrag". At the bottom of the form are two buttons: "Abbrechen" and "Entwurf sichern".

Abb. 23: Schreibmodus Bemerkungen zur erweiterten Bewilligungsanfrage durch Fachkraft

Wird der Entwurf gesichert, ist unter der Ebene 1 eine Überschrift mit „Bemerkungen zum Antrag“ in Grau zu sehen. In gleicher Schriftgröße in Schwarz ist darunter dann die Texteingabe wiedergegeben. Auch kann die Bemerkung wieder bearbeitet werden.

Wird nun auf „Anfragen“ geklickt, geschehen folgende Dinge: Der „Status Bewilligung“ ändert sich auf „In Bearbeitung“, die „Ersteller/in“ wird automatisch mit dem Namen der eingeloggten Person ausgefüllt und die Eintragungen können in dieser Rolle der anfragenden Person nicht mehr bearbeitet werden, weil diese nicht die Berechtigung dazu besitzt. Sie können lediglich noch gelesen werden. Um dem Bewilligungsworkflow von hier aus weiter folgen zu können, muss sich mit einer anderen Rolle eingeloggt werden, die mir ebenfalls von dem Softwareunternehmen Enodia zur Verfügung gestellt wurde. Im Rechte- und Rollensystem der Software bin ich nun keine Fachkraft der Sozialen Arbeit mehr, sondern eine mit mehr Entscheidungskompetenz ausgestattete Person. Als diese eingeloggt, ist im Benachrichtigungsmodul der Software der Hinweis sichtbar, dass eine Anfrage zur Bewilligung einer sozialpädagogischen Familienhilfe zur Prüfung eingegangen ist. Von dieser Benachrichtigung aus kann der Absprung zum Dossier des entsprechenden Falls oder direkt zum Bewilligungsworkflow genommen werden. Im Unterschied zur Rolle der Fachkraft der Sozialen Arbeit kann nun der Schritt 2 der Bewilligung bearbeitet werden. Dies sieht folgendermaßen aus [→ Abb. 24]:

Antragsübersicht

Ersteller/in **Joshua Weber**

Begründung **Dies ist eine Begründung für die SPFH in der Familie**

Bewilligung

✓

Bewilligungsanfrage durch SAR/SB
16.06.2023

Erstellt am **16.06.2023**

Bearbeitet durch **Joshua Weber**

Entscheid **Angefragt**

Bemerkung zum Antrag
Dies ist eine Bemerkung zu meiner Bewilligungsanfrage

✓

Bewilligung durch SAR2/SB2

Bemerkung bearbeiten

Zur Nachbesserung

Ablehnen

Bewilligen

Abb. 24: Bewilligungsworkflow aus Sicht entscheidungsbefugter Person

Auf der Stufe 2 des Workflows stehen in dieser Rolle vier Möglichkeiten der Interaktion zur Verfügung: Es kann eine Bemerkung hinterlassen werden, indem auf die blaue Schrift „Bemerkung bearbeiten“ geklickt wird. Es erscheint ein Freitextfeld, das informationstechnisch gleich gestaltet ist wie die Bemerkung, die in der Rolle der Fachkraft der Sozialen Arbeit bei der Antragstellung hinterlegt werden konnte. Zudem kann neu auf die Buttons „Zur Nachbesserung“, „Ablehnen“ oder „Bewilligen“ geklickt werden.¹⁵³ Wird hier eine Auswahl getroffen, wird der*die anfragende User*in im Be-

153 Je nach Art des Workflows (s. u.) können noch die Optionen „[w]eitergeleitet“ oder „geprüft“ zur Auswahl stehen (CA1, Z. 73f.).

nachrichtigungsmodul darüber informiert, dass ein Entscheid über den Antrag getroffen wurde. Namentlich heißt es: „Ein Bewilligungsworkflow muss durch Ihre Kompetenzgruppe beantwortet werden“. In Abhängigkeit der getätigten Auswahl ändert sich in der Ansicht der Fachkraft der bereits beschriebene „Status Bewilligung“ auf „Bewilligt“, „Abgelehnt“ oder, bei der Forderung zur Nachbesserung, wieder auf „in Vorbereitung“. Wurde eben diese Nachbesserung gewählt, erweitern sich die Ebenen im Fenster des Bewilligungsworkflows um zwei weitere Schritte, die in ihrem Aufbau und ihrer Funktion eine Wiederholung der bereits gegangenen Schritte 1 (Antrag) und 2 (Prüfung) sind [→ Abb. 25].



Abb. 25: Bewilligungsworkflow zur Nachbesserung

Ist über die Anfrage positiv oder negativ entschieden worden, können die Eingaben nicht mehr geändert werden und der Bewilligungsworkflow ist für diese Anfrage abgeschlossen.

6.1.2 Bedeutungsmöglichkeiten des Workflows

Diese deskriptive Betrachtung des Bewilligungsworkflows macht aufmerksam auf ein bekanntes Schema von Beantragung und Bewilligung, das in einer Software umgesetzt ist. Es sind verschiedene Schritte implementiert, die durchlaufen werden müssen, bis es zu einer Bewilligung kommt. Im nachgezeichneten Workflow gelangt eine Fachkraft aufgrund ihrer Fallkenntnis zur Entscheidung, dass eine sozialpädagogische Familienbegleitung eine passende Unterstützungsleistung wäre. Für die Umsetzung dieser Maßnahme muss sie nun zur Bewilligung eine andere Person anfragen, die über die entsprechende Entscheidungskompetenz verfügt. So weit, so üblich. Eine Besonderheit der Umsetzung eines solchen Ordnungsverhältnisses in der Software zeigt sich darin, dass unklar bleibt, welche Person die Anfrage empfängt. Es ist, zumindest in der Konfiguration des untersuchten Testsystems, nicht ersichtlich, wer die Anfrage bearbeiten wird. An die Stelle eindeutig identifizierbarer Personen treten Personen- oder Funktionsgruppen. Denn – zum analysierten Zeitpunkt – erhalten alle User*innen, die diese Art von Anfragen bewilligen können und entsprechend dieser Kompetenzgruppe zugeordnet sind, die Benachrichtigung mit der Aufforderung zur Prüfung der Anfrage.¹⁵⁴ Damit ist ein hierarchisches Verhältnis entlang von Funktionen und weniger entlang von Identitäten (Personendatensätzen) etabliert, was als aktuell führendes Prinzip in der Softwareentwicklung angesehen werden kann (Tsolkas/Schmidt 2017, S. 12). Die Logik des Aufbaus des Systems entlang von Berechtigungen in der Software wird im Beispiel nicht nur als Konstruktionsprinzip der Datenbank wirksam, sondern textuell in die Oberfläche der Masken transportiert und dort sichtbar.

Der Prozess der Bewilligung selbst ist – ohne die Angaben zu der zu bewilligenden Leistung – im Kern reduziert auf einen kommunikativen Modus von Anfrage und (Nicht-)Bewilligung. Werden lediglich die von der Software geforderten Eingaben gemacht, kann der Bewilligungsprozess mit

154 In der dazugehörigen User Story ist zu lesen, dass die Art der Benachrichtigung, d.h. ob spezifische User*innen oder eine User*innen-Gruppe über eine zu bearbeitende Anfrage informiert werden soll, konfiguriert werden kann (CA1, Z. 59 ff.). Dies konnte im zur Verfügung stehenden Test-System nicht getestet werden.

zwei Klicks erledigt werden; ein Klick auf den Button „Anfragen“ als anfragende Fachkraft, einer auf den Button „Bewilligen“ als entscheidungsbefugte Person. Die notwendigen Eingaben, die für den Prozess der Bewilligung selbst gemacht werden müssen, sind damit auf ein Minimum reduziert. Darauf, dass die Reduktion an dieser Stelle gewollt ist, verweist auch das nur optional zu nutzende Freitextfeld für die Anmerkung, das per Default nicht sichtbar ist und erst durch einen zusätzlichen Klick auf der Benutzer*innenoberfläche erscheint. Dass dieses zeitweise manchmal als Pflichtfeld angezeigt wurde, wird sogar als Fehler definiert und der Ist-Zustand damit beschrieben, dass die Bemerkung „nie ein Mussfeld“ (CA16, Z. 7) sein soll. Dieses Feld wirkt zudem vergleichsweise klein, um differenziert auf den Fall und die Anfrage eingehen und sie gegenüber der entscheidungsbefugten Person begründen zu können. In diesem Zusammenhang ist auch bemerkenswert, dass auf der Seite der Entscheidung lediglich eine „Anmerkung“, aber keine „Begründung“ zum Entscheid vorgesehen ist.

Die Reaktionsmöglichkeiten auf eine Anfrage durch die bewilligende Person sind durch die Buttons „Bewilligen“, „Ablehnen“ und „Zur Nachbesserung“ vorstrukturiert. Sie stehen für die möglichen Urteile, zu denen bezüglich der Anfrage auf die – exemplarisch ausgewählte – sozialpädagogische Familienhilfe in der Software gekommen werden kann. Solch vorformulierte, eindeutige Urteile sind notwendig, um in der Funktionslogik der Software [→ Kapitel 1.1 in theoretischer und Kapitel 6.3 in empirischer Hinsicht] das weitere Geschehen der Prozessierung der Daten sicherzustellen. Gleichzeitig bleibt aus der alleinstehenden Analyse dieser Funktionalität unbeantwortet, welche informationstechnischen Konsequenzen aus den einzelnen Urteilen folgen, d.h. welche Auswirkungen die Urteile für die weitere Prozessierung des Falls in der Software nach sich ziehen. Die einzige sichtbare Folge ist die Änderung des Status sowie die der Bearbeitbarkeit der Daten, die zur Anfrage gestellt wurden.

Das beschriebene technisierte System von Anfrage und Bewilligung ist eine Form der informatisierten Prozesssteuerung durch sog. Workflowsysteme, bei dem eine vorab definierte Abfolge von Bearbeitungsschritten durchlaufen werden muss (Schneider/Seelmeyer 2018, S. 21). Dies kann als Form einer bürokratischen Verfahrensstandardisierung gesehen werden. Die zur Erledigung des jeweiligen Workflows notwendigen Arbeitsschritte sind alternativlos vorgegeben „im Sinn einer Festlegung von Handlungsoptionen“ (Simon et al. 2008, S. 249). Die Realisierung einer dieser Handlungsoptionen aus dem Beispiel von „Bewilligen“, „Ablehnen“ oder „Zur Nachbesserung“ löst – neben den bereits beschriebenen Effekten – Weiteres

in anderen Masken in der Software aus. Der Bewilligungsprozess ist damit mit anderen Ereignissen und Prozessen in der Software verkoppelt (Ley/Seelmeyer 2020, S. 383) und wirkt auf den Fortgang der Fallbearbeitung ein, indem in Abhängigkeit von der Bewilligung Optionen eröffnet oder aber verschlossen werden. Dies aufzuzeigen ist Gegenstand der weiteren Ausführungen. Zunächst wird im folgenden Unterkapitel auf die Verbreitung und Variation der Bewilligungsworkflows in der Software insgesamt der Blick gelegt, um die Workflows in ihrer Bedeutung für das gesamte Fachsoftwaresystem zu verstehen.

6.1.3 Bewilligungsworkflows ‚all over the place‘

Bewilligungsworkflows in der beschriebenen Form sind im Fachsoftwaresystem von Enodia an diversen Stellen eingebunden. Auch wenn sich die einzelnen Workflows leicht unterscheiden können und sich teilweise über Konfigurationsmöglichkeiten anpassen lassen, funktionieren sie nach demselben Grundprinzip. Um ihre Präsenz und ihren Stellenwert in der Software von Enodia herauszuarbeiten, wird im Folgenden der exemplarische Workflow zur Bewilligung einer sozialpädagogischen Familienbegleitung verlassen und der Blick allgemein auf die Bewilligungsworkflows in der Software gelegt. Dieses Unterfangen ist mit der Herausforderung konfrontiert, dass das getestete System auf eine bestimmte Art und Weise vorkonfiguriert ist und die Softwarefirma zum Zeitpunkt des Verfassens dieser Arbeit noch nicht en détail entschieden hat, über welche Hersteller*innen- und Kund*innenkonfigurationen – auch mit Blick auf die Bewilligungsworkflows – das fertige Produkt verfügen soll (CT2, Z. 12f.). Der Blick auf die Dokumentation auf der Plattform für die kollaborative Softwareentwicklung und auf die Software selbst bietet gleichwohl jetzt schon hinreichend Informationen über jene Dateneingaben, die mittels eines Bewilligungsworkflows bewilligt werden können resp. müssen, bevor sie im Prozess weitergeführt werden können. Auch wenn die Entwicklung also noch nicht abgeschlossen ist, bietet sich ein Bild zum Stellenwert der Workflows im Fachsoftwaresystem.

Wo also sind die Bewilligungsworkflows aktuell in der Software zu finden? Folgende Orte konnten identifiziert werden:

- Bewilligung des Eintretens bzw. Nicht-Eintretens der Leistungsvoraussetzung der Sozialhilfe nach erfolgter Bedarfsprüfung (CA27, Z. 27 ff.).

- Bewilligung von Rahmenbudgets bzw. Leistungsentscheiden über die Art und Höhe der Sozialhilfe (CA35, Z. 1138f.), d.h. letztlich die materielle Grundsicherung.
- Bewilligung der die materielle Grundsicherung ergänzenden fördernden situationsbedingten Leistungen, Integrationszulagen und Einkommensfreibeträge (CA35, Z. 16ff.; CA18, Z. 5ff.; CV26, Z. 54ff.) oder sonstiger, einmaliger Kostenübernahmen (CA37, Z. 801).
- Bewilligung von geltend gemachten Wohnkosten, die eine Obergrenze überschreiten (CA14, Z. 3ff.).
- Bewilligung von Ziel- und Leistungsvereinbarungen zwischen den Sozialhilfebeziehenden und der Sozialhilfebehörde (CA19, Z. 7f.).
- Bewilligung von Sanktionen bzw. deren Androhung wie zum Beispiel Leistungskürzungen (CA35, Z. 2442ff.), Weisungen gegenüber den Adressat*innen (CA35, Z. 2417ff.) oder der Einleitung rechtlicher Ermittlungen (CA27, 3ff.).
- Bewilligung eines Schuldenerlasses ausstehender Sozialhilfeschuld (CV34, Z. 12ff.).
- Freigabe neu erfasster Zahlungsverbindungen (CV34, Z. 42) sowie von Rechnungen (CA25, Z. 13f.).

Neben der Tatsache, dass diverse, teils sozialrechtlich verankerte Aspekte der Fallbearbeitung in der Sozialhilfe mit einer solchen Bewilligungslogik umgesetzt sind, fällt der Unterschied zwischen der Bewilligung und der Freigabe ins Auge. Dies gründet darin, dass verschiedene Arten von Bewilligungsworkflows angedacht bzw. bereits umgesetzt sind. Gemäß der Dokumentation in den User Stories wird unterschieden zwischen den „Bewilligungs-Aufgaben-Art[en]“ (CA11, Z. 22) von „Qualitätsprüfung“, „Bewilligung mit definierten Kompetenzen“ und „Bewilligung (ohne definierte Kompetenzen)“ (CA1, Z. 88ff.). Dem liegt die Idee zugrunde, dass die Mitarbeitenden sozialer Organisationen und damit die Benutzer*innen der Software über unterschiedliche Kompetenzen verfügen, die ihrer Hierarchie und Erfahrung entsprechen (CA6, Z. 14). Dies soll in der Software abgebildet und unterstützt werden können. Unterschiedliche Hierarchie-Ebenen sind es auch, die den Unterschied der beiden Arten der Qualitätsprüfung markieren. Die Bewilligung mit Kompetenzen geht über Hierarchiestufen hinweg, die ohne definierte Kompetenzen kann innerhalb derselben Stufe bewilligt werden (CA1, Z. 9ff.).¹⁵⁵ Die Bewilligungen und

155 Es existieren auch Sonderfälle, bei denen die Bewilligungsworkflows über die Organisationsgrenzen der Sozialdienste hinausweisen und Dritte einbeziehen, etwa beim Ein-

die Qualitätsprüfung lassen sich in unterschiedlicher Weise gemeinsam arrangieren. Möglich ist, dass zunächst eine Qualitätsprüfung durchlaufen wird, bevor es zu einer Bewilligung durch eine weitere Stelle kommt (CV40, Z. 23 ff.); oder dass eine Kostenübernahme bewilligt und die ihr zugeordneten Rechnungen lediglich noch geprüft werden müssen (CA3, Z. 39 f.).

Als Anwendungsgebiete des Bewilligungsworkflows mit unterschiedlichen Kompetenzen werden in einer User Story beispielhaft Entscheidungen angeführt, die v.a. in Zusammenhang mit der monetären Leistungsgewährung stehen. Das sind etwa neben den Kostenübernahmen die Bewilligung des angesetzten Grundbedarfs oder die Bewilligung überhöhter Wohnkosten. Aber auch Sanktionen, die in der Regel mit einer Leistungskürzung einhergehen, werden dieser Art des Bewilligungsworkflows zugeordnet. Der Workflow ohne Kompetenz ist exemplarisch benannt für Zielvereinbarungen oder Weisungen, die der Sozialdienst mit den Adressat*innen aushandelt bzw. ihnen auferlegt (CA1, Z. 15 ff.). Für den Workflow der Art Qualitätsprüfung sind beispielhaft die Freigabe von Zahlungsverbindungen (CV34, Z. 38) oder Rechnungen angeführt (CA25, Z. 13 f.). Beschriebenes Ziel der Qualitätsprüfung ist es, ein „4-Augenprinzip“ (CA6, Z. 8) zu implementieren. So kann etwa eingestellt werden, dass neue Zahlungsverbindungen von einer zweiten Stelle geprüft werden, um die Erfassungsqualität und die korrekte Anwendung interner Prozesse sicherzustellen, aber auch um potenziellen Missbrauch zu verhindern (CA12, Z. 13 ff.).¹⁵⁶ Eine Besonderheit stellt die sog. ad-hoc-Bewilligung dar. Mit ihr sollen in der Software jene Fälle bearbeitet werden können, bei denen die Sozialhilfebeziehenden eine unterstützungsfähige Leistung in Anspruch nehmen mussten, ohne dies vorgängig beantragen zu können. Als Use Case dienen Rechnungen von notfallmedizinischen Zahnarztbehandlungen. Mit der ad-hoc-Bewilligung sollen diese Rechnungen freigegeben und die Kostenübernahme, die als Workflow gestaltet ist, übersprungen werden können (CA58, Z. 26 ff.). In der getesteten Konfiguration der Software müssen diese ad-hoc-Bewilligungen jedoch bewilligt werden. Auf Nachfrage wurde erklärt, dass dies eine spezifische Konfiguration für einen Kunden sei, bei dem die Fachkräfte jedwede Rechnungen bewilligen lassen müssen, dies bei anderen Kunden aber im Wortsinn einer ad-hoc-Bewilligung als sofortige Freigabe umgesetzt

bezug von Vertrauensärzten (CA2, Z. 33 ff.) oder von Mitarbeitenden der Gemeinde oder des Kantons (CS1, Z. 49 f.).

156 In gleicher Argumentation wird die Qualitätsprüfung für die Rechnungsfreigabe begründet (CA25, Z. 13); das Argument des Schutzes vor Missbrauch wird auch beim Bewilligungsablauf zur Einleitung von Ermittlungen angeführt (CV21, Z. 19 ff.).

werden könne (CT2, Z. 9ff.). Unabhängig solch politischer Unterschiede der einzelnen Sozialdienste soll die Software „ja dann bei allen gut funktionieren. Also man muss Prozesse haben, bei denen beides möglich ist“ (CI2, Z. 63ff.).

Für jede Bewilligungsworkflow-Art ist von Enodia eine Reihenfolge zu durchlaufender Schritte vordefiniert (CA37, Z. 805f.), während bestimmte Bausteine konfigurierbar¹⁵⁷ sind. So können zum Beispiel die Bezeichnung definiert, die Rollen innerhalb des Workflows festgelegt oder bestimmt werden, ob die Anfrage spezifische User*innen (Push) oder einen User*innen-Pool (Pull) benachrichtigen soll (CA1, Z. 59ff.). Ausgewählt werden können auch die Optionen, mit denen auf eine Anfrage reagiert werden kann. Neben den in der Artefaktanalyse identifizierten Reaktionsmöglichkeiten sind noch „geprüft“, „[w]eitergeleitet (Kompetenz nicht vorhanden)“ (CA1, Z. 73f.) sowie im Fall der Qualitätsprüfung „[z]ur Prüfung“ (CV19, Z. 1152) vorgesehen. Verfügt ein*e User*in nicht über die Kompetenz zur Entscheidung, bleibt ihm*ihr lediglich die Option zur Weiterleitung wählbar (CA6, Z. 12f.). Die grundlegende kommunikative Mechanik des Bewilligungsworkflows bleibt trotz diverser Konfigurationsmöglichkeiten bestehen. Zudem kann dieses Customizing der Workflows nicht von den Fachkräften selbst vorgenommen werden, sodass sie mit dem Resultat dieser Konfigurationen in ihrer Arbeit konfrontiert sind.

6.1.4 Informatisierung des Hierarchieprinzips und von Wertepositionen in der Leistungsgewährung

Die Übersicht im vorhergehenden Kapitel zeigte, dass die Funktionalität des Bewilligungsworkflows vielfältig in der Software eingebunden ist und unterschiedlich spezifiziert werden kann. Die Bewilligungsworkflows sind Ausdruck einer bürokratischen Organisationsform, die kennzeichnend für öffentliche Verwaltungen ist, zu denen die Sozialhilfe zu zählen ist.

„Eine Bürokratie zeichnet sich aus durch ein System von genau definierten Verfahrensweisen für die Erfüllung von Aufgaben. Bürokratisches und damit Verwaltungshandeln ist also stark regelgebunden und standardisiert. Die Verwaltung handelt, im Prinzip, nur aufgrund schriftlich fi-

157 Wie vorausgehend erwähnt, war zum Zeitpunkt der Erstellung dieser Arbeit noch nicht entschieden, ob sich dies auf eine Hersteller*innen- oder Kund*innenkonfiguration bezieht.

xierter (und damit transparenter, überprüfbarer) Regeln, und sie dokumentiert ihre Aktivitäten schriftlich (Aktenmäßigkeit).“ (Bogumil/Jann 2020, S. 178)

Solche Verfahrensstandardisierungen in der öffentlichen Verwaltung dienen im Kern dem Norm- bzw. Gesetzesvollzug (Franz 2013, S. 377), d. h., sie dienen im Falle der Sozialhilfe letztlich der Prüfung und Gewährung eines Rechtsanspruchs der Bürger*innen (für die Schweiz: Müller de Menezes 2012, S. 17ff.), was nach bürokratischen Prinzipien organisiert ist. Dieses Prinzip spitzt sich darin zu, „das Handeln der Mitarbeiter_innen durch Regeln vorab möglichst so weit festzulegen, dass das Personal bei der aktuellen Bearbeitung einer Aufgabe keine relevanten Entscheidungen mehr treffen muss“ (Klatetzki 2018, S. 461). Ein bedeutendes Prinzip bürokratischer Organisation ist das bereits von Max Weber formulierte Hierarchieprinzip, sprich „das Gebot der Einhaltung des Dienstweges“ (Franz 2013, S. 83) ist wirksam. Typischerweise sind bürokratische Aufbauorganisationen so aufgebaut, dass „Weisungen von oben nach unten und Berichte in der Gegenrichtung fließen“ (Klatetzki/Nokielski 2010, S. 41). Diesem Prinzip folgen die Bewilligungsworkflows in der Software.

Die in der Software von Enodia implementierten Bewilligungsworkflows können also gelesen werden als Informatisierung bestehender Verfahrensstandards in der Sozialhilfe, die vom Hierarchieprinzip geprägt sind. In der Dokumentation des Entwicklungsteams um Enodia ist entsprechend zu lesen, dass die Funktionalität der Bewilligung u. a. unterstützen soll, in Sozialdiensten „organisatorische und finanzielle Entscheidungen stufengerecht delegieren“ (CA6, Z. 22) zu können. Die Beträge sollen sowohl effizient erfasst als auch effizient freigegeben werden. Zudem soll es vereinfacht werden, „Richtlinien aus SKOS¹⁵⁸ (Pauschalisierung), Gemeinde- oder Sozial-

158 Mit SKOS ist die Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe angesprochen, der nationale Fachverband, dem u. a. alle Kantone angehören. Die Sozialhilfe ist in der Schweiz kantonal geregelt. Entsprechend kommt der SKOS hohe Bedeutung zu, „da sie sich um eine freiwillige Koordination und Vereinheitlichung der Sozialhilfe bemüht. Die SKOS erlässt Richtlinien zur Ausgestaltung und Bemessung der Sozialhilfe“ (Müller de Menezes 2012, S. 26). Die Richtlinien zur Umsetzung der Sozialhilfe „haben empfehlenden Charakter. Gesetzliche Verbindlichkeit erlangen sie erst durch die kantonale Gesetzgebung, die kommunale Rechtsetzung und die Rechtsprechung. Heute orientieren sich alle Kantone an den SKOS-Richtlinien, wenn auch mit gewissen Besonderheiten und Abweichungen“ (Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe 2016, S. 4). Die einzelnen Kantone können etwa Vorgaben darüber machen, ob bestimmte Leistungen „pauschalisiert oder nur bis zu einem bestimmten Maximum übernommen werden. In begründeten Ausnahmefällen geht das Individualisierungsprinzip trotz Pauschalisierung oder einer

dienst-Reglementen einzuhalten und über die ganze Belegschaft korrekt umzusetzen“ (CA6, Z. 20f.). Das heißt, der „Standardfall soll effizient nach SKOS Richtlinien abgewickelt werden können. Das Individualisierungsprinzip soll nach Erfahrung und Hierarchie angewandt werden können“ (CA6, Z. 23f.). Neben der Effizienz, die als Zielstellung des Softwareeinsatzes bereits herausgearbeitet wurde [→ Kapitel 5.1], wird in den Formulierungen die Einhaltung von geltenden Richtlinien und sozialrechtlichen Bestimmungen ins Feld geführt. Dabei soll das Fachsoftwaresystem unterstützen. Dies soll es insbesondere dort tun, wo die rechtlichen Bestimmungen in Zusammenhang mit der Leistungsgewährung stehen. Wie die Software das konkret unterstützt, wird beispielsweise sichtbar, wenn im Fachsoftwaresystem eine neue Person zur Bedarfsgemeinschaft hinzugefügt wird (CV21, Z. 25ff.): So wird bei der Hinterlegung der Geburt eines Kindes der Grundbedarf automatisiert angepasst, indem die vom zuständigen Amt übernommene Mietobergrenze entsprechend der Situation angepasst und die Buchungen für die Auszahlungen aktualisiert werden (CV22, Z. 19ff.). Solche automatisierten Anpassungen aufgrund der Änderung der Lebenssituation sind auch bei einem Wohnortswechsel der Sozialhilfebeziehenden implementiert (CV25, Z. 32ff.) oder bei der Bewilligung von Leistungskürzungen, die, nachdem sie im System eingegeben wurden, zu Anpassungen des Grundbedarfs und folglich der anvisierten Zahlungen führen (CV29, Z. 51ff.).

Eine solche Unterstützung ist folgerichtig angesichts der Tatsache, dass die Software die bestehende Praxis Sozialer Arbeit in Sozialdiensten, die eben maßgeblich sozialrechtlich fundiert ist, unterstützen will. Seinen Niederschlag findet dies darin, dass die Standardkonfiguration des Fachsoftwaresystems an den SKOS-Richtlinien ausgerichtet ist, aber auch darin, dass davon abweichende kantonale Regelungen in der Software konfiguriert werden können. Anders als in Deutschland entscheiden die Kantone über die Höhe der Grundsicherung und kennen unterschiedliche bedarfsabhängige Leistungen: „Der Katalog der angebotenen Leistungen, die Anspruchsvoraussetzungen wie auch die konkrete Höhe und Dauer der Unterstützungsleistungen variieren von Kanton zu Kanton“ (Kehrli/Knöpfel nach Müller de Menezes 2012, S. 25). Einzige Vorgabe ist das auf Bundesebene verankerte Recht auf Hilfe in Notlagen (Müller de Menezes 2012, S. 18ff.).

Höchstgrenze vor“ (Dienststelle Soziales und Gesellschaft Luzern/Verband Luzerner Gemeinden, Bereich Gesundheit und Soziales 2023, S. 36). Das ist der Hintergrund der in den Zielen festgehaltenen Pauschalisierung und Individualisierung.

Entsprechend findet sich eine mit den Workflows und Kompetenzen zusammenhängende wichtige Konfigurationsmöglichkeit in der Definition von „Beträge[n] für versch. Positions-Typen (GBL, KVG, Miete, EFB ...)“ (CV2, Z. 178ff.). Mit ihnen können geltende kantonale Leistungssätze aus der materiellen Grundsicherung der Sozialhilfe in der Software konfiguriert werden. Für bestimmte Positionen können in der Software Standardbeträge, Maximalbeträge oder Pauschalen hinterlegt werden, die überhaupt zur Bewilligung via Workflow gebracht werden können.

Anhand eines Use Cases von Enodia wird deutlich, wie die Rechtslage in die Überlegungen in der Softwareentwicklung einfließt:

„Als SAR/SB [Sozialarbeiter*in/Sachbearbeiter*in, jw] wünsche ich mir, dass die vom Bund/Kanton/Gemeinde/Sozialdienst vorgegebenen Tarife der medizinischen Grundversorgung pro Leistungstyp bei der Erstellung von Rahmenbudgets und späterer Auszahlung eingehalten werden. Die vorgegebenen Tarife der medizinischen Grundversorgung sollen aber trotzdem übersteuert werden können, wenn das so eingerichtet ist (Konfiguration). Falls ich als SAR vorgegebenen Tarife der medizinischen Grundversorgung übersteige, muss ich das üblicherweise im Bewilligungsworkflow begründen und bewilligen lassen.“ (CA28 Z. 3ff.)

Die technische Umsetzung dieser föderal geregelten Sozialhilfe wird im Interview mit Verantwortlichen bei Enodia auch als Balanceakt markiert:

„Was natürlich die Herausforderung wirklich ist, ist mit dem Föderalismus in der Schweiz, wo kantonale Gesetzesgrundlagen sind. Sozialhilfegesetz ist kantonal, ist nicht ein gesamtschweizerisches. Und da ist eigentlich der Balanceakt zwischen auch wie wartbar bleibt eine Software, [...] und wie viel braucht es an Konfigurierbarkeit, wie viel ist zu viel? Wo tust du dem Kunden auch fast zu viele Möglichkeiten überlassen, wo er gar keinen Überblick mehr hat, was er eigentlich alles konfigurieren kann? [...] Also da ist es ein Balanceakt von verschiedenen Herausforderungen. Und auf mich wirkt es auch- eben. Es gibt kantonale Unterschiede, und dem müssen wir Rechnung tragen.“ (CI2, Z. 72ff.)

Selbiges ist in der Literatur auch für Deutschland beschrieben. Zum Beispiel von Helmut Kreidenweis (2020), der die „stark föderal-kleinteiligen Strukturen der Sozialwirtschaft in Deutschland“ (S. 92f.) als hemmenden Faktor herausstellt. Der Föderalismus in Deutschland als Herausforderung der Softwareentwicklung kam auch bei Pentimento zur Sprache (z.B. PS4, Z. 17ff.).

Das Hinterlegen von Werten hängt – anders als die im vorherigen Unterkapitel [→ Kapitel 6.1.3] herausgearbeitete Konfiguration der Kompetenzen und Workflows und der darüber vorgenommenen Festlegung, wer was in der Software (nicht) tun darf – vordergründig von kantonalen Bestimmungen und der Situation der jeweiligen Klient*in ab (CS1, Z. 16ff.). Damit die Software die korrekten zustehenden Leistungen ausgeben kann, müssen ihr die relevanten Informationen zur Lebenssituation der Klient*innen bekannt sein. Entsprechend werden die gemäß Sozialrecht zu berücksichtigenden Variablen der Sozialhilfeberechnung als Pflichtfelder in der Software umgesetzt. Die Software ist in diesem Sinne Kulminationspunkt des Aufeinandertreffens verbindlicher sozialpolitischer Bestimmungen, die in der Software umgesetzt sind, und potenziell nicht-standardisierbarer Handlungsvollzüge Sozialer Arbeit (Benz 2011, S. 320). Aus funktionaler Perspektive analysiert Thomas Olk (2008) diesen Unterschied zwischen Sozialer Arbeit und Sozialpolitik:

„Während sich sozialpolitische Maßnahmen auf diejenigen sozialen Risiken und Notlagen beziehen, die generalisierenden Maßnahmen unter Absehung von den Eigenarten des Einzelfalles zugänglich sind, hat es Soziale Arbeit dagegen mit individuellen Notlagen und Schicksalsschlägen zu tun, bei denen die besonderen Umstände des einzelnen Falles Berücksichtigung finden sowie ‚Hilfe zur Selbsthilfe‘ bzw. ‚Hilfe von Mensch zu Mensch‘ geleistet werden muss. Damit hat es Sozialpolitik zunächst einmal mit der ‚Justifizierung sozialer Notstände‘ (Hans Achinger) zu tun und kann die Formen der Leistungsgewährung unter Absehung von persönlichen Umständen aufgrund formaler Regeln ‚bürokratisch‘ organisieren. Demgegenüber hängt die Wirksamkeit von Sozialer Arbeit davon ab, dass unter Wahrnehmung eines richtig verstandenen Ermessens und der Interpretation unbestimmter Rechtsbegriffe die Komplexität der individuellen Notlage erfasst und auf den Einzelfall abgestimmte Maßnahmen in Gang gesetzt werden.“ (S. 288)

Durch ihre Informatisierung erhält die bürokratische Organisation der Leistungsgewährung aufgrund der funktionslogischen Rigidität von Software eine neue Qualität. Dort, wo allenfalls einmal (mehr) Spielräume zur Austeriarung für die Fachkräfte Sozialer Arbeit vorhanden waren, steht eine Software, mit der nicht in eine Aushandlung getreten werden kann. Situationsbezogene Abweichungen sind – sind diese nicht in der Software resp. der spezifischen Konfiguration vorgesehen, die im Zuge des Customizing definiert wurde – nicht möglich. So programmiert und eingesetzt, ist das Fach-

softwaresystem ein bedeutsamer Aktant der Hilfgewährung in der Sozialhilfe, was im nächsten Kapitel in den Blick genommen wird.

6.1.5 Die Software als obligatorischer Passagepunkt der Fallbearbeitung

In einem der Sprint-Reviews wird u.a. die im Sprint erarbeitete Funktionalität, Schuldenerlässe zu erfassen, präsentiert. Diese können zum Beispiel eingesetzt werden, um den Adressat*innen Sozialhilfeschulden zu erlassen. In der Demonstration der Funktion werden die in der Maske des Schuldenerlasses geforderten Daten von einem der Entwickler eingegeben und gespeichert. Er hat seinen Bildschirm geteilt und befindet sich in der Maske der Rückforderungen, in der u.a. ein Schuldenerlass eingegeben werden kann, und erklärt:

„Es ist auch ein Bewilligungsworkflow am Schuldenerlass angehängt. Bei der Rückforderung nicht. Nur Schuldenerlässe werden aktuell bewilligt. Und der Status der Bewilligung hat auch Einfluss auf den Schuldenerlass, ob es bearbeitbar ist oder löschtbar ist. Man sieht, aktuell ist es editierbar. <<Er öffnet den Bewilligungsworkflow>> Und wenn ich da durch den Workflow gehe, dann ist es nicht mehr- wird es nicht mehr editierbar. Kann ich mal eine Anfrage stellen <<Er stellt die Anfrage durch den Klick auf den Button ‚Anfragen‘>>. Dann wird der Status auf in Bearbeitung geändert. <<Er bewilligt die Anfrage in der Maske durch den Klick auf ‚Bewilligen‘>> Und gehe hier durch den Workflow. Ich habe da genügend Rechte, um das Ganze selbst zu bewilligen. Und beim Bewilligen wird dann der Status auf bewilligt markiert und gleichzeitig werden auch dann die Vorbuchungen erstellt, um den Schuldenerlass wirklich zu machen. So wenn ich da nochmals in den Kontoauszug reinschaue <<Er öffnet die Maske mit dem Kontoauszug>>, dann sieht man, dass zwar noch keine Buchungen vorhanden sind. Schuldenerlass ist da schon bewilligt. Aber noch nicht in der Buchhaltung importiert. Der nächste Schritt wäre als Buchhalter diesen Schuldenerlass in der Buchhaltung zu importieren <<Er navigiert in die entsprechende Maske>>. Jetzt sieht man da- Ich nehme nur diesen Schuldenerlass <<Er wählt den eben freigegebenen Schuldenerlass aus einer Liste mit anderen aus>>. Als Belegdatum nehme ich das heutige Datum. Klicke auf ‚Buchungen importieren‘, dann wird dieser Schuldenerlass auch in der Buchhaltung importiert [...]. <<Er wechselt wieder zurück in die Maske mit dem Kontoauszug>> Wenn ich

jetzt nochmals in den Kontoauszug wechsele und es anschau, dann sieht man hier ganz unten habe ich einen Schuldenerlass. Und damit ist der Saldo auf null. <<Er wechselt wieder in das Fenster mit den Rückforderungen>> Beim Schuldenerlass noch. Da sieht man, dass bewilligt ist. Da könnten wir eigentlich- diesen Datensatz könnten wir nicht mehr editieren. Können wir auch nicht mehr löschen.“ (CV34, Z. 10ff.)

In der Sequenz wird eingangs der Bewilligungsworkflow durchgespielt und kommentiert, wie er ausführlich in der Artefaktanalyse für eine andere Art der Anfrage [→ Kapitel 6.1.1] beschrieben wurde. Für die Folgen der Bewilligungsentscheidungen sind v.a. die Ausführungen des Entwicklers ab der Stelle von Bedeutung, an der die Anfrage auf den Schuldenerlass bewilligt wurde. Ins Auge fällt die Formulierung, dass mit der Bewilligung automatisch die Vorbuchungen erstellt werden, um den Schuldenerlass wirklich zu machen. Die informatisierte Bewilligung enthält einen technisierten Trigger, auf den in der Software ein bestimmtes Ereignis folgt – hier die automatisierte Erstellung einer Vorbuchung. Dies ist die notwendige Voraussetzung, um den Schuldenerlass buchhalterisch und damit faktisch umzusetzen. Erwähnenswert im Zusammenhang des Verhältnisses von digital und analog ist, dass an diversen Stellen die Vorstellung eines kongruenten Verhältnisses zwischen den Daten in der Software und der Lebenswirklichkeit deutlich wird, wie es auch bei *Pentimento* später der Fall sein wird [→ Kapitel 6.2.3]. Im Unterschied wird hier weniger eine objektive Qualität der in der Software vorhandenen Daten angenommen. Vielmehr schwingt in den Aussagen eine Konstruktion mit, derzufolge ein solch kongruentes Verhältnis durch die Datenerfassung hergestellt werden muss, damit die Phänomene für die Software – und in letzter Konsequenz für die softwarebasierte Fallbearbeitung – existieren. Diese Vorstellungen machen sich sprachlich wie folgt bemerkbar: „Wir haben hier einen Button, wo wir die häusliche Gewalt anlegen können“ (CV15, Z. 50). Ähnlich ist zum Beispiel die Solidarschuld bzw. Solidarhaftung ideenweltlich aufgebaut, bei der mehrere Schuldner*innen zur gemeinsamen Haftung in einer Sache verpflichtet sind: „Die ist momentan noch bei null, weil in diesem Dossier noch keine solidarische Haftung konfiguriert wurde“ (CV30, Z. 19f.). Die solidarische Haftung beläuft sich nicht aufgrund rechtlicher Bestimmungen oder Vereinbarungen auf null, sondern durch die fehlende Eingabe in der Software.

Unabhängig davon lässt sich in Anlehnung an Werner Rammert und Ingo Schulz-Schaeffer (2002) festhalten, dass sich die Verfügungsmacht über den Handlungsablauf nicht mehr allein auf die Fachkraft konzentriert, sondern

sie auf die Software und die Fachkraft verteilt ist (S. 6). Damit ist ein sozio-technisches Arrangement in der Fallbearbeitung aufgespannt. Mit solchen Arrangements verbunden ist die Befürchtung eines Kontrollverlustes für die Fachkräfte (Burton/van den Broek 2009, S.1335; Ley/Reichmann 2020, S. 246). Denn durch den Einsatz solcher Workflows kommt es zu einer stärkeren Strukturierung der Arbeit und der Handlungsmöglichkeiten, da Fachkräfte gezwungen werden, Verfahrensanweisungen zu befolgen, was ihren beruflichen Handlungsspielraum einschränkt (Devlieghere et al. 2017, S. 1493). Die Bewilligung des Schuldenerlasses in der Software stellt ein Nadelöhr der Prozessierung dieses Aspektes der Fallbearbeitung dar und ist performativ – etwa durch die beschriebenen Auslösebedingungen – an der Erzeugung und dem Fortgang des Falles beteiligt (Scheffer 2013, S. 93). Diese Workflows oder die konfigurierten Werte sind für die Fachkräfte der Sozialen Arbeit derart informatisiert unumgänglich: Eine über dem festgelegten Maximalbetrag liegende Summe für eine Position kann informationstechnisch nicht weiterbearbeitet werden, da sie sich nicht speichern und damit zur Auszahlung resp. zur Bewilligung bringen lässt. Eine Zielvereinbarung kann nicht in Kraft treten, ohne dass ein Bewilligungsworkflow durchlaufen worden wäre. Das Fachsoftwaresystem erreicht damit neue Dimensionen der Verbindlichmachung, welche die Einhaltung von Vorgaben durch die beschriebenen Pflichtfelder, Konfiguration von Werten, Workflows und Trigger wahrscheinlicher als bei einer analogen Fallführung werden lässt (Büchner 2018, S. 246).

In diesem sozio-technischen System der Fallbearbeitung werden, so die Interpretation, die informatisierte Bewilligung und die Wertekonfiguration als obligatorische Passagepunkte etabliert. In der Konzeptualisierung obligatorischer Passagepunkte in der ANT [→ zur Übersetzung in der ANT: Kapitel 3.4] ist die Idee angelegt, dass sie eine Antwort auf ein Problem darstellen. Die etablierte Lösung wird dann zu einem „Portal“, durch das alle Betroffenen in den Prozess einsteigen müssen“ (van Loon 2014, S. 103).¹⁵⁹

„Ein obligatorischer Passagepunkt markiert eine zentrale Stelle des Netzwerks, an der die relevanten Verbindungen zusammenlaufen und an dem dadurch ein besonderes Maß an Kontrolle im Netzwerk ausgeübt werden kann.“ (Schubert 2019, S. 14)

Dass das Fachsoftwaresystem einen solchen obligatorischen Passagepunkt im Bereich der Sozialhilfe darstellen kann, zeigte die Episode zum Schul-

159 Zum Zusammenhang dieser sog. Problematisierung mit der Genese von Fachsoftwaresystemen als Ganze in der Sozialen Arbeit siehe Konstantin Rink et al. (2024).

denerlass. Ohne das erfolgreiche Durchlaufen des informatisierten Bewilligungsworkflows kann dieser nicht erfolgen. Ein weiteres Beispiel – im Verbund mit der grundsätzlichen Erkenntnis der Verbreitung dieser Art von Workflows in der Software von Enodia [→ Kapitel 6.1.3] – soll das Argument stützen.

In einem der Sprint-Reviews präsentiert ein Entwickler den Use Case, bei dem eine neue Leistungsbewilligung eine bestehende ersetzt oder kürzt, falls ihre Zeiträume sich überschneiden. Dazu demonstriert er auf seinem geteilten Bildschirm den Vorgang anhand eines Test-Dossiers mit einer noch nicht bewilligten Leistungsbewilligung, die für den Zeitraum vom 1.1.2022 bis 31.12.2023 vorgesehen ist. Er versetzt sich nun in die Situation der fallführenden Fachkraft, die erfährt, dass sich an den Lebensverhältnissen der Adressat*in etwas verändert hat und der Leistungsentscheid entsprechend gekürzt werden muss. Dazu erfasst er eine neue Bewilligung, die ab dem 1.8.2023 bis zum 31.12.2024 gültig sein soll. Nach dem Speichern der neuen Bewilligung durchläuft er den bekannten Bewilligungsworkflow, wozu er sich als anderer Benutzer mit weitgehenderen Rechten einloggt. Die Bewilligung ab dem 1.8.2023 wird nun von ihm genehmigt und führt zur Kürzung der bestehenden Leistung. Einblick in die informationstechnischen Folgen dieser Bewilligung gewährt nun die im Meeting anschließende Diskussion, die sich unter anwesenden Mitarbeitenden (M) der Softwarefirma um die erste, noch nicht bewilligte Leistungsbewilligung entspinnt.

„M2: Du hast jetzt die Rahmenbewilligung, die noch nicht bewilligt wurde, eigentlich. Wenn du die jetzt bewilligen möchtest: Ist das eine Folgestory, dass man das dann nicht dürfte oder der Zeitraum dann nicht okay wäre? Oder wie? Ist das schon jetzt zeigbar?

M1: Die Bewilligung hier ist immer noch offen. Um ehrlich zu sein, wüsste ich gerade nicht, was passiert. /okay/Aber müsste man nachprüfen.

M3: Ich gehe davon aus, dass sich das System gleich verhält oder verhalten sollte, wie wenn das zuerst bewilligt worden wäre. Die Spätere überdeckt so oder so aufgrund des Datumsbereichs diese hier.

M1: Ist davon auszugehen, ja.

M3: Aber, ja. Genauer könnte es [Entwickler] beantworten, aber der ist leider in den Ferien.

M4: Also das ist ja jetzt eine Folge. Das ist kein Ersatz, sondern eine Kürzung. Das heißt, im Moment haben wir die Situation, dass eigentlich vom

01.01. bis zum Ende Juli nichts bewilligt ist, da könnte ich nichts auszahlen. /genau/Ich glaube, da könnte- müsste man schon bewilligen können, damit man für den Bereich von bis zum Juli bewilligte Positionen hat und somit auszahlen kann. Das ist wahrscheinlich keine ganz realistische Situation, dass halt die Spätere früher bewilligt wird, aber rein vom Berechtigungsmodell und allem wird das so funktionieren, dass man halt hier noch den Zeitraum bis Juli bewilligen kann.“ (CV39, Z. 51 ff.)

Anhand dieser Diskussion zeigt sich sehr schön, wie die Eingaben und Vorgaben in der Software konkrete Auswirkungen auf die Fallbearbeitung haben können. Besonders die Ausführungen von M4 sind in diesem Zusammenhang aufschlussreich. Deutlich wird, dass die Auszahlung abhängig von der informatisierten Bewilligung ist. Die fehlende Bewilligung in der Software führt dazu, dass die Auszahlung gegenüber den Adressat*innen nicht gemacht werden kann. Der Bewilligungsworkflow wird auch in diesem Beispiel als eben jenes Nadelöhr positioniert, durch das die Fallbearbeitung in diesem Bereich hindurchmuss, was es eben als obligatorischen Passagepunkt qualifiziert.

Beide Beispiele zeigen, dass durch die Bewilligungsworkflows eine spezifische Ordnung der Fallprozessierung hergestellt wird, die zwingend einzuhalten ist und die die beteiligten Personen und die Software in eine bestimmte zeitliche und teilweise auch hierarchische Abfolge zueinander setzen. Jene Bereiche, für die ein solcher Workflow hinterlegt ist, können nicht ohne das Durchlaufen des Workflows bearbeitet werden. Als solche obligatorischen Passagepunkte können sie – das haben die Ausführungen zu den Workflows allgemein [→ Kapitel 6.1.3] sowie zur Orientierung am Hierarchieprinzip und an geltendem Sozialrecht [→ Kapitel 6.1.4] gezeigt – zu gewissen Teilen von den Sozialdiensten zentral konfiguriert werden. Die Software stellt den technologischen Rahmen, innerhalb dessen die Sozialdienste die obligatorischen Passagepunkte der Bewilligungsworkflows und Wertekonfigurationen konkretisieren können. Dies geschieht zum Beispiel über die Definition von Standard- und Grenzwerten zu bestimmten Positionen, die zur Bewilligung gebracht werden können, über automatisierte Vorschläge zu Auszahlungspositionen, über die Einstellung von Bewilligungsrechten oder über die Nutzung der Spezifikationsmöglichkeiten der Bewilligungsworkflows. Die Software ist zugleich performativ an der weiteren Fallbearbeitung beteiligt, da sie beispielsweise Entscheidungsräume begrenzt oder bestimmte Verfahrensabläufe erzwingt. Derart informatisiert werden die Fachkräfte auf diese Korridore festgelegt. Qua Software wird die

Einhaltung geltender Reglements und Richtlinien über die Konfiguration von Werten sowie deren stufengerechte Bearbeitung über den Bewilligungsworkflow versucht sicherzustellen.¹⁶⁰ Als intendierte Verwendungsweise der Software orientierte dieses Ziel die Gestaltung des Skripts bei der Entwicklung [→ Kapitel 1.1]. Darauf verweist auch ein weiterer Auszug aus einem Interview mit einer entwicklungsverantwortlichen Person bei Enodia, die nach dem Grund für die implementierten Begrenzungen in der Software gefragt wurde:

„Fehlervermeidung denke ich. Also, dass du unterstützt wirst, dass du nicht das ganze Handwerk kennen musst, sondern dass dich die Software eigentlich dabei unterstützt, das Handbuch umzusetzen, dass du kein Fehler machst [...]. Hinzu kommt die ganze Dokumentationspflicht und Archivierungspflicht und weiß nicht noch was alles. Die Sachen, die auch eine gesetzliche Grundlage haben. Und, dass du nicht auch noch an Sachen denken musst, die du eben automatisieren kannst. Oder auf mich wirkt es auch so. Das letzte Mal ist ja noch etwas gewesen. Eben wenn jetzt der Lohn kleiner ist, dass es dir den Einkommensfreibetrag anpasst oder so. Also, dass du eine Gedankenstütze hast. So, ja, stimmt, das muss ich auch noch machen. Ein versierter Sozialarbeiter oder eine versierte Sozialarbeiterin macht das wahrscheinlich absolut automatisch und bräuchte dort keine Unterstützung. Und gleichwohl bietet es dir halt, dass du auf Sachen aufmerksam gemacht wirst, dass es dich unterstützt, dass du schneller arbeiten kannst und weniger Fehler machst.“ (CI2, Z. 224ff.)

Die Einhaltung der je geltenden Reglements und Richtlinien wird nach der von Menschen vorgenommenen Konfiguration teilweise an den nicht-menschlichen Akteur des Fachsoftwaresystems delegiert. Geltende Richtlinien und Reglements werden durch ihre so gestaltete Informatisierung im Fachsoftwaresystem fixiert. Bei Pentimento findet sich ein abgeschwächtes Äquivalent in der Institutionenmaske, über die zum Beispiel die Abrechnungssätze für geleistete Fachleistungsstunden, die je nach zuständigem Jugendamt variieren können, zentral in der Software hinterlegt werden können (PS4, Z. 26ff.). Grundlegender „können sie [die Kund*innen, jw] ankreuzen, ob sie irgendwie Eingliederungshilfe, Jugendhilfe, stationär, ambulant sind. Dementsprechend ploppen dann gewisse Fenster auf oder nicht

160 Inwiefern sich die Wissensbasis der Fachkräfte durch die Externalisierung und Technisierung dieser sozialrechtlichen Wissensbestände in einem Fachsoftwaresystem verändert, gilt es zu erforschen.

halt, ne? Für die Mitarbeiter zur Bearbeitung“ (PS4, Z. 67ff.). In diesem Sinne stellt das Fachsoftwaresystem eine dezidierte Organisationstechnologie (Kleemann/Matuschek 2008, S. 44) dar, das zentrales Element der organisationalen Bearbeitung von Fällen ist (Büchner/Gall 2023, S. 352). Die Fachkräfte werden durch ein sozialrechtlich-regulatorisch ausgerichtetes Fachsoftwaresystem geführt, worüber eine gewisse *Sozialrechtlichkeit by design* hergestellt wird. Derart informatisiert gewinnen diese hinterlegten sozialrechtlichen Vorgaben sowie das Hierarchieprinzip handlungstheoretisch betrachtet eine gewichtigere Rolle bei der sozio-technisch zu fassenden Fallbearbeitung in der Sozialhilfe, da sie informationstechnisch als unumgehbare obligatorische Passagepunkte umgesetzt sind. Die Entscheidung, dies in dieser Form in der Software umzusetzen, hat damit letzten Endes potenziellen Einfluss auf die konkrete softwaregestützte Fallarbeit, sodass die Entwicklungsarbeit bereits an der Fallbearbeitung beteiligt ist; sie ist eine ‚case-making activity‘. Das ist zunächst eine Feststellung, die noch ohne eine Wertung verbunden ist und deren Folgen empirisch zu klären sind. Die Schlüsse einer Bewertung können unterschiedlich ausfallen: Es kann als Einengung des Spielraums der Fachkräfte Sozialer Arbeit gelesen werden, oder – in Übertragung dessen, was Peter Sommerfeld (2004, S. 196) für Verfahren der Sozialen Arbeit allgemein analytisch herausgearbeitet hat – als Garant für ein Mindestmaß der Sicherstellung geltender Rechtsansprüche.

6.2 (Re-)Configuring the Script: Das Beispiel Lebensbereiche

Dokumentation erfüllt sowohl professions- als auch organisationsbezogene Aufgaben (Ley/Seelmeyer 2014, S. 51). Anwendungen zur fallbezogenen Tagesdokumentation werden bereits seit den 1990er-Jahren informationstechnisch umgesetzt [→ Kapitel 2.2] und stellen in vielen Fachsoftwaresystemen der Sozialen Arbeit einen wichtigen Funktionsbereich dar. Darauf deuten nicht zuletzt auch die genutzten Bezeichnungen dieser Anwendungen als „Fallführungssystem“ (Schwarz 2011, S. 21), „Fallsoftware“ (Büchner 2018, S. 240) oder „Client information systems“ (Salovaara/Ylönen 2021, S. 1) hin [→ Kapitel 2.2.1]. Entsprechend genießt dieser Funktionsbereich Aufmerksamkeit in der Softwareentwicklung.

Entlang der trans-sequentiellen Ausformung einer solchen Tagesdokumentation soll entlang des Beispiels von *Pentimento* [→ Kapitel 4.2.2] gezeigt werden, wie unterschiedliche Interessen Einfluss auf die Werdung der

Technik Fachsoftwaresystem ausüben können. In Einklang mit der gegenstandstheoretischen Bestimmung der Softwareentwicklung [→ Kapitel 3] sowie mit Überlegungen von Madeleine Akrich wird dabei zwischen dem Artefakt, den Designer*innen und den Nutzer*innen auf dem Trajekt der Softwareentwicklung changiert.

„One way of approaching [...] is to follow the negotiations between the innovator and potential users and to study the way in which the results of such negotiations are translated into technological form. [...] [W]e cannot be satisfied methodologically with the designer's or user's point of view alone. Instead we have to go back and forth continually between the designer and the user, between the designer's projected user and the real user, between the world inscribed in the object and the world described by its displacement.“ (Akrich 1997, S. 208f.)

Kristallisationspunkt dieser Ausführungen bildet die Funktionalität der Zuordnung von Lebensbereichen zu Dokumentationseinträgen. Entgegen dem Bild von linearen Entwicklungsverläufen wird dabei u. a. deutlich werden, dass die Eingabemaske zur Dokumentation quasi evolutiv gewachsen ist. Evolutionär in dem Sinne, als dass sich letztlich jene Modalitäten durchgesetzt haben, die sich viabel zu den vom Softwareunternehmen relevant markierten Interessen verhielten und verhalten.

Zur Untersuchung wurde die Eingabemaske für Dokumentationseinträge in ihrer Beschaffenheit zu einem bestimmten Zeitpunkt [→ Abb. 26] aus dem Gesamtkomplex des Artefakts des Fachsoftwaresystems *Pentimento* [→ Kapitel 4.2.2] herausgelöst und einer Artefaktanalyse [→ Kapitel 4.3.2] zugeführt. Der erste Teil dieser Analyse fokussiert auf die Deskription des Dialogfensters [→ Kapitel 6.2.1]. Anschließend folgt die distanzierende Perspektivierung der Artefaktanalyse [→ Kapitel 6.2.2]. Aussagen der Geschäftsleitung werden vor dem Hintergrund der Frage, welche Überlegungen zu dieser Ausformung der Funktionalität der Tagesdokumentation geführt haben, im Anschluss aufbereitet [→ Kapitel 6.2.3]. Der so angelegte Prototyp des Fachsoftwaresystems wurde, wie bei der Vorstellung von *Pentimento* bereits beschrieben [→ Kapitel 4.2.2], in verschiedenen Einrichtungen der stationären Kinder- und Jugendhilfe eingesetzt. Wie die Fachkräfte dieser Einrichtungen mit diesem Dialogfenster der Tagesdokumentation in ihrer alltäglichen Arbeit umgingen und wie sie die technische Umsetzung bewerteten, ist Gegenstand einer weiteren Analyse [→ Kapitel 6.2.4]. Sie soll den Boden legen, um für das Trajekt der Softwareentwicklung herauszuarbeiten, wie diese Rückmeldungen aus der Praxis von der Softwarefirma auf-

genommen und zur Weiterentwicklung des Dialogfensters geführt haben [→ Kapitel 6.2.6]. Die Heterogenität der dokumentierten Nutzungsweisen veranlasst das Softwareunternehmen nicht nur zur Weiterentwicklung, sondern auch zu Versuchen der diskursiven Schließung der interpretativen Flexibilität des Grenzobjekts. Dies wird mithilfe des Konzepts sozio-technischer Skripts theoretisiert [→ Kapitel 6.2.5].

6.2.1 Die Technikstruktur des Dialogfensters

Beim Öffnen der Funktion zur Dokumentation tritt ein Dialogfenster visuell in den Vordergrund des Interface und legt sich vor die restlichen Eingabefelder der Software. Das Dialogfenster enthält sowohl Text- als auch Symbolelemente und ist in sich durch Farbgebung und durch Linien strukturiert: Durch zwei waagrechte Linien wird das Fenster in drei Felder unterteilt. Das obere Feld widmet sich dem Datum und der Uhrzeit, das mittlere dem Dokumentationseintrag und das untere den Aktionen zum weiteren Umgang mit dem Dokumentationseintrag [→ Abb. 26].

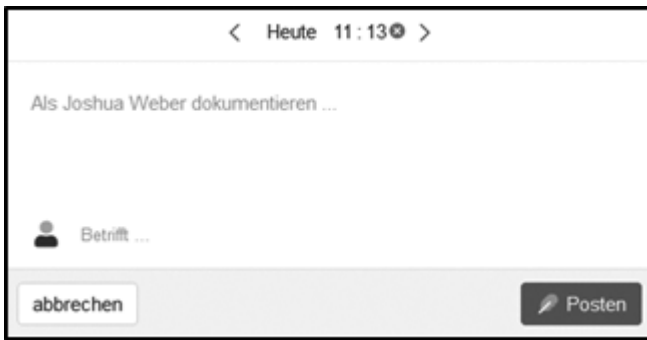


Abb. 26: Dialogfenster Dokumentationseintrag

Im oberen Feld stehen das Datum und die Uhrzeit im Zentrum. Beim Öffnen des Fensters ist die Anzeige des Datums standardmäßig als „Heute“ und die Uhrzeit als aktuelle Uhrzeit voreingestellt. Das Symbol „<“ auf der linken Seite blättert einen Tag zurück, sodass der gestrige Tag das „Heute“ ersetzt. Der erneute Klick bringt das Datum von vorgestern zum Vorschein usw. usf. Das Datum wird dann mit einem Kürzel für den Wochentag, zum Beispiel „Fr“, angeführt und im Format dd.mm.jjjj dargestellt. Das Symbol „>“ auf der rechten Seite blättert entsprechend durch die Tage, die in der

Zukunft liegen. Die Symbole stehen damit nicht für einen Vergleich im mathematischen Sinne, sondern für ein „Zurück“ bzw. „Weiter“ im Kalender. Nach der Uhrzeitanzeige findet sich noch ein „x“ in einem hellrot ausgefüllten Kreis, welches an bekannte Aktionen von „Abbrechen“ oder „Schließen“ in der Handhabung von Software erinnert. Der Klick darauf entfernt die Uhrzeit, die dann unbestimmt, aber im Anzeigeformat als „-- : --“ symbolisiert wird.

Das mittlere und flächenmäßig größte Feld enthält zwei Textelemente und ein Symbol. Im Unterschied zu den restlichen Textelementen im Dialogfenster sind diese im mittleren Feld in blassgrauer Schrift verfasst. Im oberen Teil des mittleren Feldes ist linksbündig der Text „Als Joshua Weber dokumentieren ...“ zu lesen, wobei davon auszugehen ist, dass dem Namen ein dynamisches Feld unterlegt ist, welches die jeweils eingeloggte Person wiedergibt. Der Textinhalt sowie die Farbwahl verweisen auf ein Texteingabefeld. Sobald man in dieses Feld hinein klickt – es erscheint ein blinkender Cursor – und etwas schreibt, verschwindet der blassgraue Standardtext und das Geschriebene erscheint in schwarzer Schrift. Im unteren Teil des mittleren Feldes ist ein Symbol abgebildet, das als Symbol für eine Person erkennbar ist: Ein hellgrauer Kreis steht mit etwas Abstand über einer Form, die an einen auf Höhe des Schlüsselbeins abgeschnittenen Oberkörper erinnert. Rechts neben diesem Symbol ist ein Text mit „Betrifft ...“ abgebildet. Der Klick in das Feld des „Betrifft ...“ öffnet eine Drop-Down-Liste. In dieser befinden sich weitere Textelemente. Ganz oben in dieser Liste ist der Ausdruck „Team“ angeordnet. Darunter folgen, getrennt durch eine fett gehaltene Überschrift namens „Adressaten“, die Vor- und Nachnamen der im Programm eingepflegten Klient*innen. Es kann nach ihnen gesucht werden, indem jene, deren Namen eine(n) eingegebene(n) Buchstaben(folge) enthalten, zur Auswahl angezeigt werden. Wird eine Auswahl getätigt, wird der Name resp. der Begriff „Team“ übernommen. Es ist möglich, mehrere Klient*innen auszuwählen. Nach der Auswahl eines Klienten bzw. einer Klientin bis hin zu maximal fünf Klient*innen gleichzeitig unter „Betrifft ...“ erweitert sich das Dialogfenster um zwei zusätzliche Möglichkeiten der Dateneingabe¹⁶¹ [→ Abb. 27]. Bei der Auswahl von „Team“ verändert sich hingegen nichts.

161 Es macht einen Unterschied, von wo aus der Absprung zum Dialogfenster für die Dokumentation genommen wird. Ist man bereits im Dossier eines Klienten bzw. einer Klientin, ist das Fenster schon komplett ausgeklappt und der entsprechende Klient bzw. die Klientin ist unter „Betrifft...“ vorausgewählt. Wird es aus dem Fenster der Übersicht über alle „Aktivitäten“ heraus geöffnet, gestaltet es sich wie beschrieben.



Abb. 27: Erweitertes Dialogfenster Dokumentationseintrag

Nach der Auswahl von mindestens einem Klienten bzw. einer Klientin schiebt sich ein zusätzliches Feld zwischen das bislang mittlere und untere Feld. Es ist wie die oberen Felder durch waagrechte Linien von den anderen Feldern abgegrenzt und in Weiß grundiert. Der darin befindliche Text „Lebensbereiche, Befähigungen, freie Tags“ ist im selben blassgrau wie „Als Joshua Weber dokumentieren ...“ und „Betrifft ...“ gehalten. Auch verhält sich das Feld beim Reinklicken wie das „Betrifft ...“: Es erscheint ein blinkender Cursor ganz vorne in der Zeile und es öffnet sich eine Drop-Down-Liste. Diese ist strukturiert nach „Lebensbereiche“ sowie „Befähigungen“. Diese Ordnung wird dadurch hergestellt und erkennbar, dass diese Begriffe textlich fett hervorgehoben sind und im Unterschied zu den ihnen untergeordneten Begriffen nicht angewählt werden können. Die Liste umfasst folgende Auswahloptionen in der dargestellten Reihenfolge:

„Lebensbereiche

- Emotionales Wohlbefinden
- Familie
- Freizeit
- Körperliche Gesundheit
- Lebenspraktische Fähigkeiten
- Psychische Gesundheit
- Schule/Ausbildung
- Soziale Beziehungen
- Wohnen
- Sonstiges

Befähigungen

(Jmd.) Vertrauen
(Sich) bilden
(Sich) entscheiden
(Sich) ernähren
(Sich) treffen
Arbeiten
Aufräumen
Beteiligen
Einkaufen
Gefühle
Gestalten
Glauben
Helfen
Hygiene
Kennenlernen
Kochen
Kommunikation
Konsumverhalten
Lernen
Mobilität
Neugierde
Organisieren
Reflektieren
Respektieren
Selbstvertrauen
Sparen
Spielen/Kreativität
Sport machen
Teilnehmen
Wohlfühlen
Wohnen“

Die Auswahl eines Lebensbereichs kann optional mit weiteren der vordefinierten Lebensbereiche und Befähigungen oder frei einzutragenden Wörtern – den Tags – kombiniert werden.

Die andere nach der Auswahl mindestens eines Klienten bzw. einer Klientin hinzugekommene Funktion ist durch einen Smiley symbolisiert. Dieses erscheint auf Höhe des Personensymbols am rechten Rand des Fensters

[→ Abb. 28]. Dem Smiley fehlt die Darstellung eines Mundes. Navigiert man mit dem Mauszeiger über diesen Smiley, poppt mittels Hover-Effekt links neben dem Smiley ein Rechteck auf, das in seiner Form an eine Sprechblase aus Comics erinnert. In der Sprechblase ist das Wort „Befindlichkeit“ zu sehen.

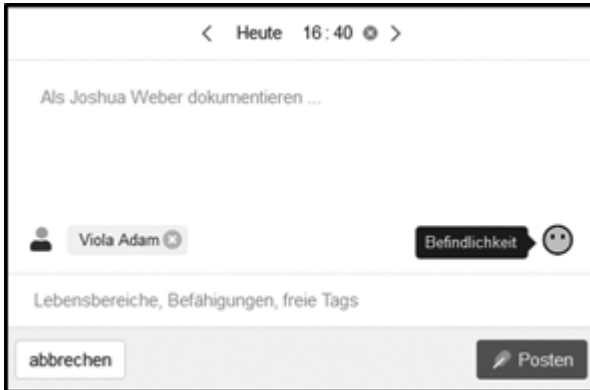


Abb. 28: Befindlichkeits-Smiley im Dialogfenster Dokumentationseintrag

Ein Klick in den Smiley öffnet eine Drop-Down-Liste im bekannten Design der sonstigen Drop-Down-Listen in diesem Dialogfenster [→ Abb. 29]. Ausgewählt werden können unterschiedliche Grade der „Befindlichkeit“ auf einer ordinal geordneten Skala. Konkret können die Ausprägungen „sehr gut“, „gut“, „mittel“, „schlecht“, „sehr schlecht“ sowie „keine Angabe“ gewählt werden. Diesen Ausprägungen ist jeweils das Wort „Befindlichkeit:“ vorangestellt.

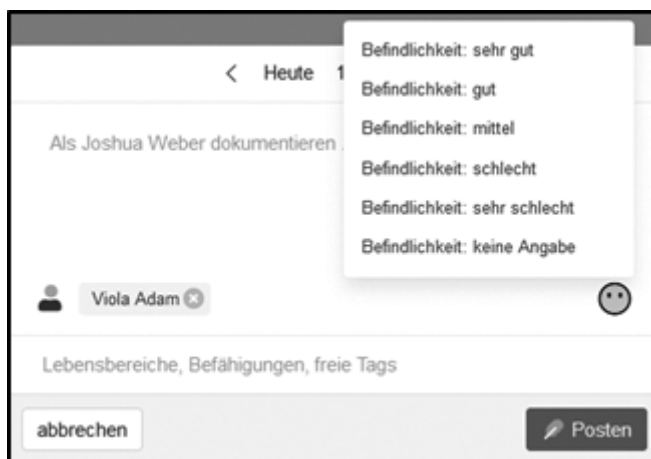


Abb. 29: Befindlichkeiten im Dialogfenster Dokumentationseintrag

Die Wahl einer dieser Ausprägungen der Befindlichkeit äußert sich symbolisch, da jeder Auswahlmöglichkeit ein anderer Smiley zugeordnet ist. Wird etwa die Befindlichkeit „gut“ gewählt, erscheint ein Smiley mit einem nach oben gezogenen Mund. Die Wahl „mittel“ führt zu einem Smiley, der als Mund einen waagrechten Strich erhält. Entsprechend wird „schlecht“ als Smiley mit nach unten gezogenem Mund dargestellt. Der Gesichtsausdruck des Smileys, welcher standardmäßig erscheint, symbolisiert „keine Angabe“. Die extremen Auswahlmöglichkeiten „sehr gut“ sowie „sehr schlecht“ führen zu größeren Änderungen als nur in der Mundpartie. Die Wahl „sehr schlecht“ bringt einen Smiley hervor, der neben dem heruntergezogenen Mund auch die Augen geschlossen hat, die Wahl „sehr gut“ zeigt einen Smiley mit Party-Hut und Lufrüssel-Tröte. In der Anzeige transportieren diese Smileys symbolisch diese Auswahlmöglichkeiten.

Bei der Auswahl mancher Klient*innen erscheint erneut ein weiteres Feld, das sich über dem untersten Feld in das Dialogfenster schiebt [→ Abb. 30]. Links ist dort ein Symbol abgebildet, welches einen Tischkalender symbolisiert, bei welchem je ein Tag angezeigt ist und mittels Ringbindung am oberen Rand die einzelnen Tage umgeblättert werden können. Auf dem sichtbaren oberen Zettel ist ein schwarzes Häkchen symbolisiert. Rechts davon ist ein in schwarzer Schrift gehaltener Text, zum Beispiel „Florian steht morgens selbstständig auf“. Auf der rechten Seite dieses neuen Feldes sind zwei Hände mit je ausgestreckten Daumen abgebildet. Der Daumen des linken Symbols zeigt nach oben und erinnert an einen „Like“-Button aus All-

tagsmedien, der Daumen des rechten Symbols zeigt nach unten und erinnert entsprechend an den „Dislike“-Button. Ein Klick auf eine der beiden Hände füllt sie schwarz aus und visualisiert, dass sie aktiv gesetzt ist. Dahinter ist eine Entweder-Oder-Plausibilitätsprüfung implementiert, da nur jeweils ein Daumen aktiv gesetzt werden kann.

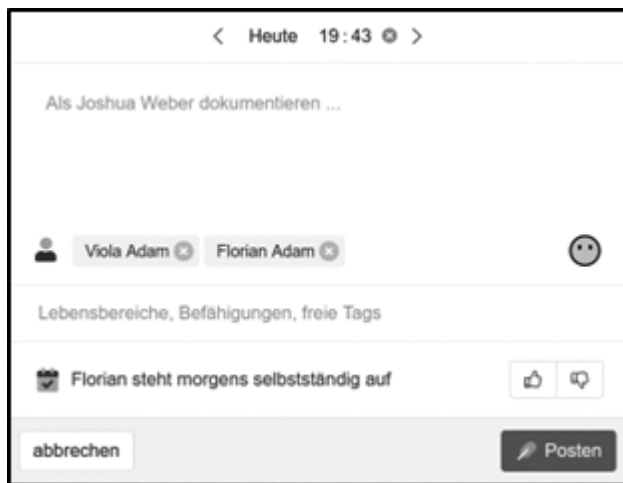


Abb. 30: Erneut erweitertes Dialogfenster Dokumentationseintrag

In Abhängigkeit davon, welcher Klient bzw. welche Klientin ausgewählt wird, variieren die Textelemente, die in diesem neuen Feld angezeigt werden. Auch kann es vorkommen, dass mehrere solcher Arrangements bestehend aus Kalendersymbol, Textelement und Daumensymbolen untereinander erscheinen [→ Abb. 31]. Einzelnen Arrangements ist analog zu den Befindlichkeiten ein Mouseover-Effekt implementiert, welcher in der schwarzen Sprechblase das Wort „wiederkehrend“ anzeigt.

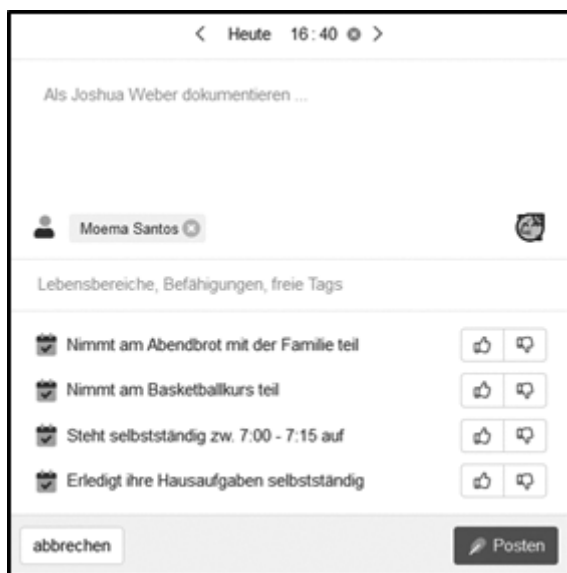


Abb. 31: Variation des erneut erweiterten Dialogfensters Dokumentationseintrag

Das untere Feld ist von den restlichen Feldern farblich abgehoben. In ihm sind zwei Elemente abgebildet, die als Buttons erkennbar sind. In einem Button ist der Text „abbrechen“ in schwarzer Farbe enthalten, welcher auf weißem Grund dargestellt ist. Das Pendant dazu auf der rechten Seite ist im Gegensatz dazu dunkelblau grundiert. Zugleich findet sich keine schwarze Rahmung. Der enthaltene Text „Posten“ ist in Weiß gehalten. Ebenfalls in Weiß ist links vor diesem Text ein weißes Symbol verankert, welches vermutlich eine Feder darstellt. Der Klick auf diesen Button löst in Abhängigkeit der zuvor gemachten Angaben Unterschiedliches aus. Wurde im mittleren Feld nichts dokumentiert, erscheint eine neue, sich in den Vordergrund legende Meldung. Sie weist darauf hin, dass die Notiz nicht leer sein sollte. Ist zwar etwas dokumentiert, aber unter „Betrifft ...“ keine Angabe gemacht, erscheint ebenfalls eine Meldung. Sie verweist darauf, dass mindestens ein Lebensbereich für die Notiz ausgewählt werden muss [→ Abb. 32]. Die alleinige Auswahl einer der vorgeschlagenen Befähigungen, die in derselben Liste wie die Lebensbereiche angeordnet sind, reicht nicht aus. Ansonsten kann die eigentliche Aktion hinter dem Button „Posten“, das Speichern und Sichtbarmachen des Dokumentationseintrags, nicht ausgelöst werden.

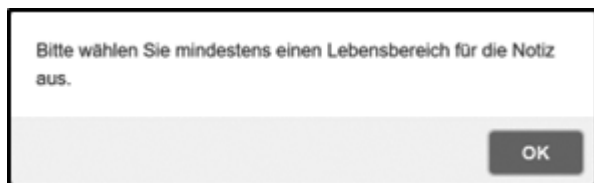


Abb. 32: Hinweis auf fehlende(n) Lebensbereich(e)

6.2.2 Bedeutungsmöglichkeiten des Dialogfensters

Wie die Deskription des Dialogfensters zeigt, wird der Anreicherung des Freitextes um weitere Informationen allgemein hohe Bedeutung beigemessen. So sind der eigentlichen Notiz im Freitextfeld weitere – obligatorische und fakultative – Eingabemodalitäten zur Seite gestellt, welche die Notiz um weitere Informationen anreichern. Auffallend ist, dass sich das Dialogfenster in Abhängigkeit gemachter Eingaben erweitert. Die Gestalt der Maske sieht – auch abhängig davon, von wo aus der Absprung in die Maske erfolgte – per Default drei Eingabefelder vor, die sich durch Schlichtheit sowie Übersichtlichkeit kennzeichnen. Je nach getätigten Eingaben können sich diese Eingabefelder auf bis zu sechs verdoppeln. Manche Felder sind also zunächst verborgen und treten stufenweise in Erscheinung.

Der Zusammenhang zwischen dem einzugebenden Dokumentationseintrag im Freitextfeld zu den drei hinzukommenden Feldern ist semantisch bzw. symbolisch nicht zweifelsfrei bestimmbar. Worin die Verbindung zwischen einer Notiz und einem Smiley ohne Mund besteht, erschließt sich rein aus der Betrachtung des Artefakts nicht. Deutlich wird auch nicht, weshalb während einer beliebigen Notizerstellung die beispielhafte Aussage „nimmt am Abendbrot mit der Familie teil“ mit einem Daumen hoch bzw. runter bewertet werden sollte. Bei der Auswahl mehrerer Klient*innen bleibt zudem verborgen, worauf sich die Aufgaben beziehen, die mit dem Daumen bewertet werden können. Das Dialogfenster bietet in solchen Fällen keinen Hinweis darauf, ob sich die Teilnahme am Abendbrot auf alle ausgewählten oder nur auf spezifische Jugendliche bezieht. Auch die unterschiedlichen Smiley-Arten dienen als Chiffre für die unterschiedlichen Grade der Befindlichkeit. Zwar können auch die Smileys als ordinal skaliert gelesen werden, sie zeigen die Verbindung zur angedachten Interpretation aber nicht mehr auf, sobald sie ausgewählt sind.

Welche Angaben als Pflichtfelder programmiert sind, wird erst durch das Trial-and-Error-Prinzip erkennbar. Bemerkenswert ist die Tatsache, dass das Pflichtfeld der „Lebensbereiche“ erst nach der Auswahl eines Klienten bzw. einer Klientin erscheint. Es ist zu vermuten, dass dies damit zusammenhängt, dass dies die informationstechnische Lösung dafür ist, dass Einträge mit dem „Team“ als Adressat*in diese Lebensbereiche nicht als Pflichtfeld implementiert sein sollen. Gleichzeitig geht mit der Implementierung von Pflichtfeldern eine gewisse Wertung der einzugebenden Daten einher. So nimmt etwa die Uhrzeit im Verhältnis zum Datum einen untergeordneten Stellenwert ein, da sie fakultativ ist. Die Sinnhaftigkeit bzw. die Frage, wozu die zusätzlichen Angaben gemacht werden müssen, d.h. welche Unterstützung sie in der alltäglichen Arbeit leisten, beantwortet das Dialogfenster ebenfalls nicht aus sich heraus. Auch nicht, welchen Quellen die abgebildeten Inhalte entstammen, beispielsweise die Lebensbereiche und Befähigungen. So klärt sich aus dem Dialogfenster heraus nicht auf, weshalb zum Beispiel Wohnen ein Lebensbereich und eine Befähigung zugleich ist oder weshalb die lebenspraktischen Fähigkeiten als Lebensbereich geführt werden. Die technisierten fachlichen Wissensbestände verbergen ihre Herkunft und lassen damit keine Prüfung auf ihre Quelle zu.

Ein Teil dieser Unklarheiten löst sich auf, sobald man sich über diese Dialogmaske hinaus mit den Funktionen und Eingabefeldern des Fachsoftwaresystems insgesamt beschäftigt. So wird erkennbar, dass die per Daumen zu bewertenden Texte als Teilziele von Hilfeplanzielen hinterlegt sind und damit vorgängig im Programm eingegeben wurden. Hier zeigen sich Wechselverhältnisse über Eingabemasken hinweg, die durch die losgelöste Betrachtung eines Dialogfensters unkenntlich bleiben. Das Epizentrum bildet die geschriebene Notiz, deren Verästelungen über im Hintergrund verlaufende Verbindungen in andere Funktionalitäten der Software hineinragen. Umgekehrt bildet das Notizfeld teilweise auch den Austrittspunkt dieser im Untergrund verlaufenden Bahnen, so zum Beispiel das voreingestellte aktuelle Datum oder die mit einem Daumen einzuschätzenden Aktivitäten. Im buchstäblichen Sinne ist das Dialogfenster ein Fenster in die dynamische Zurschaustellung der Datenprozessierung im Hier und Jetzt. Anders formuliert zeigt sich an diesem Beispiel das Verhältnis der Oberfläche und Tiefe des Computers [→ Kapitel 1.1].

Die implementierten Funktionen verweisen auf multimodale Bedeutungen bzw. Nutzungszwecke: Neben einer klassischen Falldokumentation im Freitextformat können Befindlichkeiten angegeben, Lebensbereiche und Befähigungen zugewiesen sowie Aufgaben oder Ziele der Klient*innen als

erledigt oder unerledigt markiert werden. Letztere Funktionen entfalten ihre Bedeutung erst über Kontextwissen und über einen gewissen Zeitverlauf bzw. über einzelne Dokumentationseinträge hinweg, insofern sie aggregiert zum Gegenstand von Auswertungen gemacht werden.

Insgesamt hat es den Anschein, als würde zu unterschiedlichen Zeitpunkten am Dialogfenster gearbeitet worden sein. Neue Anforderungen wurden in das bestehende Dialogfenster zur Dokumentation nach und nach implementiert. Für diese Lesart sprechen auch weitere empirische Einsichten, die im Weiteren noch zu entfalten sind. Zum analysierten Zeitpunkt sind bereits einige Anpassungen an der Maske vorgenommen worden, die auf Rückmeldungen aus der Praxis zurückzuführen sind. Dazu zählen zum Beispiel die hinzugekommene Auswahlmöglichkeit „Team“ sowie die Möglichkeit, einer Notiz mehrere Lebensbereiche hinzuzufügen. Jene Funktionalität der Zuordnung von Lebensbereichen zu Dokumentationseinträgen soll im Folgenden in ihrem Entwicklungsverlauf nachgezeichnet werden. Entsprechend der gegenstandstheoretischen Ausrichtung der Arbeit [→ Kapitel 3] soll daran illustriert werden, wie eine Software-im-Werden die Anliegen und Interessen der Entwicklungsbeteiligten aufnimmt. Die Artefaktanalyse deutet bereits darauf hin, dass sich diese Entwicklung nicht linear gestaltet, sondern als evolutiv gelesen werden kann.

6.2.3 Form follows function: Auswertungsgründe

Wie die Artefaktanalyse aufzeigt, muss Dokumentationseinträgen zwingend ein Lebensbereich zugeordnet werden, da sich diese ansonsten nicht speichern lassen. In einer früheren Version war diese Funktionsweise restriktiver gestaltet: Einem Dokumentationseintrag konnte und musste jeweils nur ein *einzelner* Lebensbereich zugeordnet werden. Weshalb dies informationstechnisch derart implementiert war, soll im Folgenden ausgeführt werden. Ziel ist es, die Überlegungen des Softwareunternehmens und damit die Bedingungen, die zur Entstehung dieser in der Software „eingelassene[n] Bedienungsanweisung“ (Bischof 2017, S. 81) geführt haben, herauszuarbeiten. Denn die informationstechnische Umsetzung der Funktionen rund um die Lebensbereiche ist kein Selbstzweck, sondern mit bestimmten Zielvorstellungen verknüpft.¹⁶²

162 Genau wie bei den Fachsoftwaresystemen als Ganze [→ Kapitel 5] zeigen sich auch mit Blick auf einzelne Funktionalitäten bestimmte „Um-Zu-Motive“ (Lueger/Froschauer 2018, S. 53).

Wie beschrieben tritt das Softwareunternehmen *Pentimento* mit der Vision am Markt an, die pädagogische Arbeit mit ihrem Fachsoftwaresystem zu unterstützen und zu fördern, was als Distinktionskriterium gegenüber etablierten Softwarehäusern markiert und worin die eigene Nische verortet wird [→ Kapitel 4.2.2]. Im Kontext dieser Zielsetzung ist grundsätzlich auch die Implementierung der Zuordnung von Lebensbereichen zu den Dokumentationseinträgen zu verstehen. Über solche Zuordnungen wird es möglich, die Anzahl der Dokumentationseinträge pro Lebensbereiche in einem bestimmten Zeitraum auszuwerten und darzustellen. Dies zeigt zum Beispiel folgende Aussage einer Person aus der Geschäftsführung:

„Die Notizen vermerken. Genau. Das kannst du zu Team schreiben oder halt zu den Jugendlichen. Das heißt, ich schreibe jetzt zum Beispiel zu [Name Beispiell klient*in] einen Eintrag. Dann wähle ich den Lebensbereich aus, zu dem das gehört. Das ist immer verpflichtend, weil wir da auch Auswertungen schaffen.“ (PS4, Z. 434ff.)

Auf diese Intention verweist auch zum Beispiel die Aussage einer Person aus der Geschäftsführung bei einer Vorführung und Diskussion der aktuellen Version ihres Fachsoftwaresystems in einer Wohngruppe für Kinder und Jugendliche, in der sie den Sinn der ergänzenden Angabe von Lebensbereichen als zur Auswertung der Dokumentationseinträge im Freitext kommuniziert (Feldprotokoll 519). Die Bedeutung, die solchen Auswertungen in der Software generell beigemessen wird, zeigt sich im Material auch daran, dass die Einführung neuer bzw. die Ausgestaltung bestehender Funktionalitäten wie zum Beispiel die Angabe der Religionszugehörigkeit bei der Erfassung von Klient*innen entlang vielzähliger vorgegebener Auswahlmöglichkeiten von der Geschäftsführung auf „Auswertungsgründe“ (Feldprotokoll 127) zurückgeführt und darüber auch legitimiert werden. Auch die Ausformung der Funktion der Lebensbereiche wird vor dem Hintergrund der späteren Auswertung vorgenommen. Das Ziel, das hinter diesen Auswertungen steht, ist ein pädagogisch motiviertes. Über sie sollen die Wohngruppen gemäß einer Person der Geschäftsleitung „in so Reflexionsprozesse kommen“ (PS1, Z. 2198). Wie die Fachlichkeit über die Auswertung der Lebensbereiche unterstützt werden kann, veranschaulicht das folgende Zitat aus einem Interview mit einer geschäftsführenden Person, welches sich auf die Lebensbereiche in der Hilfeplanung bezieht:

„Also wir wollen für die Wohngruppen, für die einzelnen Teams, Ergebnisse zu den Hilfeverläufen darstellen. Zum Beispiel sowas sagen wie ihr

habt bei den Zielen achtzig Prozent Schule als Lebensbereich angegeben. Ist ja ganz interessant. Wie kommt das dazu, dass immer Schule?‘ /mhm/ Und dann kommen so Reflexionsgeschichten.“ (PS1, Z. 2177ff.)

Die Idee der Auswertungen ist es, die Situation einzelner Adressat*innen nachzuzeichnen und zum Gegenstand fachlicher Diskussionen zu machen. Dies auch, um unterschiedliche Wahrnehmungen im Team reflektieren zu können, wie eine Person aus der Geschäftsführung in einem anderen Interview ausführt:

„[D]arüber in die pädagogische Diskussion zu gehen. Das ist ja auch spannend, ne? ‚Da hast du die Lebensbereiche‘ und dann ‚ich habe das Gefühl, ich mach immer Sonstige. Aber ihr habt hier psychische Gesundheit‘, ne? Ganz häufig. Also ja, da gerade diese pädagogische Ebene reinzubringen.“ (PS5, Z. 169ff.)

Die entstehenden Auswertungsgrafiken zu den Lebensbereichen, die sich aus unterschiedlichen Dokumentationseinträgen unterschiedlicher Fachkräfte zusammensetzen, sollen – so eine Ausführung der Geschäftsführung – auch eine Art Korrektiv gegenüber dem subjektiven Eindruck einzelner Fachkräfte darstellen, die möglicherweise auch von aktuellen Stimmungslagen oder jüngsten Erlebnissen mit den Adressat*innen gefärbt sind (Feldprotokoll 148). Zum Ausdruck kommt hier eine Zuschreibung an Instrumente zur Dokumentation in der Sozialen Arbeit, die Sylvia Kühne und Christina Schlepper (2020) in ihrer Arbeit als „objektive Informanten“ (S. 166) bezeichnen. Auch wenn durch vordefinierte Auswahlkategorien die Abbilder der Klient*innen in dem technischen Artefakt normiert (Ley 2010, S. 230) bzw. sie in einer bestimmten Art und Weise subjektiviert (Kutscher 2018, S. 1435) werden und sich die Beobachtungsperspektiven durch sie strukturieren (Kutscher et al. 2015b, S. 294), sind solche Zuordnungen von Lebensbereichen letztlich das Ergebnis einer Deutung der dokumentierenden Fachkraft (Merchel 2004, S. 22). Die auf diese Deutungen aufsetzenden Auswertungen erfahren eine scheinbare Objektivierung (Meyer 1991, S. 16), indem den subjektiven Einschätzungen mit der Überführung in das informationstechnische Artefakt eine objektive Qualität zugeschrieben wird. Analog zum Wahrheitsgehalt von Akten werden die Informationen im Fachsoftwaresystem als „Abbildungen von Wirklichkeit“ (Lau/Wolf 1981 nach Kühne/Schlepper 2020, S. 166) betrachtet.

An anderer Stelle beschreibt eine Person aus der Geschäftsleitung den pädagogischen Mehrwert, den die Auswertungen ihrer Ansicht nach außer-

dem bieten können, anhand eines Beispiels. Sie führt aus, dass über die Auswertungen beispielsweise erkannt werden könne, dass bei Jugendlichen aus islamischen Zusammenhängen der Einbezug von Dolmetscher*innen erfolgsversprechend sei (Feldprotokoll 127). Als weiteres Beispiel führt sie an, dass die Auswertungen zum Beispiel zeigen könnten, dass bei Hilfeanlässen mit Suchtproblematik die Hilfeplanziele in der Einrichtung überdurchschnittlich häufig erreicht werden können (Feldprotokoll 129). In der Folge könnte u.a. vorhandene Kompetenz innerhalb einer Einrichtung eines Trägers erkannt und gebündelt werden, so eine Idee (PS2, Z. 729ff.). Werden Jugendliche innerhalb einer Einrichtung von einer Wohngruppe in eine andere verlegt, könnte zudem im Sinne eines Benchmarks verglichen und festgestellt werden, in welcher Wohngruppe es dem Jugendlichen besser geht (Feldprotokoll 675). Neben der Spiegelung der ‚Wirklichkeit‘ kommt in diesen Aussagen eine weitere Qualität der Auswertungen zum Ausdruck, die sich im „Wirkung nachweisen oder [in der] Effektivität von Hilfen“ (PS3, Z. 1044f.) äußert. Zwar war die Software zum Zeitpunkt des Feldaufenthaltes noch nicht so weit entwickelt, dass all diese Auswertungen mit der Software ausgeführt werden konnten, aber das Unternehmen baut

„die Struktur gerade auch schon auf. Also zum Beispiel, dass wir diese ganze Wirksamkeitsmessung und sowas alles mit drinnen haben, das ist ja auch der Zweck dahinter, dass wir irgendwann mal so- je mehr Daten du hast, desto mehr kannst du machen, ne? Aus den Daten noch was generieren sozusagen.“ (PS2, Z. 708ff.)¹⁶³

Mit diesen Zielvorstellungen ist der Diskurs um die Wirkungsorientierung in der Sozialen Arbeit (aktuell z.B. Albus 2022) berührt und ebenso die seit der Jahrtausendwende spürbare Tendenz in der Jugendhilfe, „Ergebnisse, Wirkungen und Effekte stärker in Blick zu nehmen“ (Polutta 2014, S. 11). Wie bei den kommunizierten Um-Zu-Konstruktionen von Fachsoftwaresystemen als Ganze [→ Kapitel 5] schlägt sich auch hier der Diskurs um die ‚Technologies of Care‘ nieder, indem er mutmaßlich auf die Ausgestaltung des Fachsoftwaresystems einwirkt (auch Ley/Seelmeyer 2020, S. 382).

Anzunehmen ist jedoch, dass die Leitidee der Implementierung solcher Wirkungsanalysen von *Pentimento* in der Unterstützung des Pädagogischen

163 In grundsätzlicher Weise zeigt sich hier, dass man in der Softwareentwicklung die Implementation von bestimmten Funktionen „ja auch immer von hinten denken“ (PS5, Z. 90f.) muss, was hier konkret entlang späterer Auswertungsmöglichkeiten getan wurde. Die Abbildung sozialer Phänomene im Kontext Sozialer Arbeit entlang von Daten wird im nächsten Kapitel thematisch [→ Kapitel 6.3].

zu finden ist. Der Programmcode wird entsprechend ausgerichtet, ist aber in der Nutzung ergebnisoffen:

„Objekte legen in ihrer Fertigkeit das Was ihres Gebrauchs fest, lassen aber das Wie des Gebrauchs offen. Materielle Objekte lassen sich demnach nicht beliebig, aber doch verschieden nutzen; was sie jeweils sind, darstellen oder leisten können, ergibt sich aus ihren materiellen und immateriellen Rahmungen und durch die Nutzer selbst.“ (Kalthoff 2019, S. 159; ähnlich Ihde 1990)

Das digitale Artefakt wird praktisch in einen „um zu“-Gebrauch“ (Kalthoff 2019, S. 161) eingespannt. Die Gebrauchsweisen sind verbunden mit dem Selbstverständnis der Person, da in „der Weise, wie Mitglieder einer Gesellschaft mit Dingen umgehen, [sie] einer Art zu sein [entsprechen]“ (ebd., S. 159). Neben der vom Softwareunternehmen intendierten Nutzungsweise kann es folglich auch zu – von diesem Standpunkt aus betrachtet – eigensinnigen Umgangsstilen kommen, die zum Beispiel bereits etablierte Umgangsformen mit anderen Fachsoftwaresystemen weiterführen (Westermayer 2004, S. 9f.). Praktiken der Wirkungskontrolle können damit im Rahmen der gegebenen Materialität der informationstechnischen Ausformung der Auswertungen ebenso in der Nutzung des Fachsoftwaresystems hervorgebracht oder (re-)aktualisiert werden wie Praktiken einer fachlich motivierten Dokumentation und Auswertung. Die Rationalität der Neuen Steuerung wäre im ersten Fall mit Shoshana Zuboff (2018) gedacht dann die „Logik, die die Technologie und ihr Handeln beseelt“ (S. 21). Durch diese Multiplizität der potenziellen Nutzungsmöglichkeiten¹⁶⁴ und Bedeutungszuschreibungen ist *Pentimento*, um ihre Ziele der Generierung eines pädagogischen Mehrwerts durch ihre Software zu erreichen, darauf angewiesen, „dass sich Verwender im Nachhinein einen solchen Zweck zu eigen machen“ (Ropohl 2009, S. 165). Die Sinnzuschreibung der Unterstützung des Pädagogischen durch die Auswertungen kann sich daher vom Artefakt an Übergängen zu anderen Sinnwelten entkoppeln und mit anderen Bedeutungen überschrieben werden, was auf die Unterscheidung von Entstehungs- und Anwendungskontext verweist.

Die Potenzialität der Nutzung der Auswertungen (und anderer Funktionen) in ökonomisch-managerialen Zusammenhängen soll materiell aber

164 Von dem Zweck der Nutzung unabhängig besteht ein Problemfeld der informationstechnischen Umsetzung einer Wirkungskontrolle potenziell darin, dass sie „nicht selten unangemessen reduziert auf das, was gut messbar ist und auf der Basis standardisierter Erfassungssystematiken als Kennzahl berechnet werden kann“ (Ley/Seelmeyer 2014, S. 54).

nicht ausgeschlossen, sondern umgekehrt bewusst auch adressiert werden. Sie sind bedeutsam zu bedienen, um am Markt bestehen zu können; denn die „Kosten entscheiden ja auch ein bisschen darüber“ (PS6, Z. 2700f.), wie es in den Einrichtungen läuft. Eine Person aus der Geschäftsführung berichtet beispielsweise von einem Pitch in einer sozialen Einrichtung, in der sie ihr Fachsoftwaresystem vorstellte. Bei der Präsentation der fachlichen Inhalte der Software wurde sie der Erzählung nach vehement unterbrochen, da die entscheidungsbefugte Person in der sozialen Organisation wesentlich an der Perspektive des Managements interessiert gewesen sei:

„Und dann war ich irgendwann hier bei Dokumentation angekommen. Und zeigte ihr halt, dass man die ganzen Sachen sehen kann und so, ne? Die Zusammenfassung. Ja ne, das geht ja gar nicht. Ne ne. Also die Sozialarbeiter brauchen- die sind doch immer so neugierig. Dann wollen die alles lesen und so und dann schreiben die da wieder ihre ganzen emotionalen Texte. Ne. Wichtig ist, dass abgerechnet wird. Wo kann ich die Stunden erfassen?“ (PS2, Z. 1322ff.)

Das Ökonomische muss auch bedient werden, um das Produkt vermarkten zu können. Es wird von *Pentimento* als Vehikel markiert, um das eigentliche Anliegen, die Förderung der pädagogischen Arbeit, zur Geltung bringen zu können. Ein solcherart gedachtes Ordnungsverhältnis veranschaulicht folgende Aussage einer Person aus der Geschäftsführung:

„[...] aber ich glaube, das ist erst mal ein guter Weg. Vom Pädagogischen- ja, auszugehen als Leitidee. Dass wir uns daran orientieren und dann die Übersetzung ins [...] Ökonomische machen. Ja.“ (PS3, Z. 1292ff.)

In der Diskussion in einer Arbeitssitzung werden die Auswertungen entsprechend auch explizit nach den Einsatzbereichen getrennt:

„Ich will es aber voneinander trennen. Das Pädagogische und das, was eine Leitung an Controllinginstrumenten braucht.“ (PA1, Z. 221f.)

Trotz dieses Ordnungsverhältnisses wird von einer Person aus der Geschäftsführung der Nutzen der Auswertungen aktiv auch unter Wirtschaftlichkeitsgesichtspunkten gerahmt, wie folgende Situation im Feld dokumentiert:¹⁶⁵

165 Auffallend und interessant ist, dass vor allem eine der beiden Personen aus der Geschäftsführung die Wirtschaftlichkeitsaspekte anführt, die andere hingegen in ihren Aussagen das Pädagogische aufgreift.

„Nachdem einer der Personen aus der Geschäftsführung die Grundfunktionen in einem Workshop in einer stationären Wohngruppe für Kinder und Jugendliche erläutert hat, hebt sie einen Vorteil der Software hervor. Dieser bestehe darin, dass mit vielen der in der Software implementierten Instrumente Möglichkeiten zur Auswertung geschaffen worden sind. Dies illustriert sie entlang von drei verschiedenen Auswertungsmöglichkeiten, wovon eine die Lebensbereiche darstellen. Sie schildert weiter, dass es möglich sei, sich mittels eines Kuchendiagrammes anzeigen zu lassen, wie viele Einträge bei einem Klienten bzw. einer Klientin jeweils einem Lebensbereich zugeordnet sind. Die Rückfrage einer Fachkraft, ob sich diese Auswertung auf die Einträge vom gesamten Team in der Wohngruppe beziehe, bejaht sie. Um zu veranschaulichen, weshalb ein Diagramm zu den Lebensbereichen in einer Software für die stationäre Kinder- und Jugendhilfe nützlich sein kann, gibt sie ein Beispiel: Wenn es viele Einträge in einem Lebensbereich gibt, dann scheint dort viel Arbeit anzufallen. Je nach dem, was im Hilfeplan verhandelt wurde, lohnt es sich unter Umständen den Teilhabebedarf nachzuverhandeln.“ (Feldprotokoll 117 ff.; auch PA1, Z. 197 ff.)

Neben solchen Nachverhandlungen sollen im Bereich des Controllings zum Beispiel auch Stichtagsnachweise oder ein Soll-Ist-Vergleich der erbrachten und zu erbringenden Fachleistungsstunden durch die Mitarbeiter*innen im ambulanten Bereich ausgewertet werden können (PA1, Z. 238 ff.).

In der Summe sollen die Auswertungen der Lebensbereiche die pädagogische Arbeit einerseits unterstützen, um Zusammenhänge im Sinne der Wirkung aufzuzeigen. Andererseits sollen sie Vergangenes in ‚objektivierter‘ Form sichtbar machen, um es für die Reflexion oder auch zur Vorbereitung eines Hilfeplangesprächs (Feldprotokoll 148) im Hier und Jetzt zur Verfügung zu haben. Zugleich weben sich in diesen pädagogischen Sinnhorizont immer wieder auch ökonomische Rationalitäten, die, wie es im Material bei *Pentimento* sichtbar wird, durch die Nachfrageseite an die entstehende Software herangetragen werden. Gerade die an vielen Stellen gemachten Bezugnahmen auf das *Burtzog*-Modell durch die Geschäftsführung zeigt an, was ihr Idealbild des Verhältnisses des Wirtschaftlichen und Fachlichen in der Sozialen Arbeit ist:

„[Buurtzog] hat erst aufs Fachliche geschaut und dann ist er in die Umsetzung gegangen und hat danach auslesen lassen, wie wirtschaftlich ist denn sein System. Und hat damit nachgewiesen, dass er zweihundert, dreihundert Millionen Euro einspart den holländischen Kassen. So. Also

erst hat er geguckt ,okay, was muss fachlich da sein‘. Und es ergibt sich dann daraus, dass man damit einspart, wenn man fachlich gut arbeitet. Und nicht von der Logik ,wir gucken aufs Wirtschaftliche‘. ,Was für ein Budget haben wir?‘ und sparen dann im Fachlichen ein/mhm/Ich glaube das bedingt sich anders und deswegen glaube ich, dass unsere Software auch so orientiert sein muss. Also vom Fachlichen dann wirtschaftlich die Ableitung und nicht umgekehrt.“ (PS3, Z. 1070ff.)

Ein ökonomisches Kalkül war daher im Fall der Lebensbereiche bei der Entwicklung wohl initial nicht leitend, Anschlüsse an diese Rationalität werden aber materiell bewusst offen gelassen, für die Zukunft geplant und diskursiv hervorgebracht.¹⁶⁶

Methodische Überlegungen, um solche Auswertungen jetzt und in der Zukunft im fertigen Produkt durchführen zu können, leiteten die konkrete informationstechnische Ausformung der Funktionalität der Lebensbereiche bei Pentimento an. Die Begrenzung der Zuordnung auf *einen* Lebensbereich entspringt der Erwägung, eine gewisse Qualität der Auswertung zu fördern. Eine Person aus der Geschäftsführung erklärt dies wie folgt:

„Weil wir hatten die Perspektive, wenn man nur einen angibt, dann kann man schön ein Kreisdiagramm erstellen. Vierzig Prozent sind Schule. Dreißig Prozent sind Wohnen. Und so, ne?“ (PS5, Z. 96ff.)

Denn wenn pro Dokumentationseintrag viele Lebensbereiche angeklickt würden, würde es, so die Überlegung, die Auswertung verzerren. Mit der Auswahl eines Lebensbereichs würden die Fachkräfte zu einer Entscheidung gezwungen, die eine Wertung darüber enthält und transportiert, welcher Lebensbereich hauptsächlich betroffen ist (Feldprotokoll 589). Aus dem Anliegen heraus, zu einem späteren Zeitpunkt auch einrichtungsübergreifende Auswertungen für Benchmarks oder Wirkungsanalysen zu implementieren (PS2, Z. 708ff.), wurden fest und vorab definierte Kategorien der Lebensbereiche implementiert.

Mit dieser Analyse ist das vom Softwareunternehmen entworfene typisierte Handlungsmuster benannt (Bischof 2017, S. 67f.), mit dem sich erklären lässt, weshalb die Funktion der Lebensbereiche in dieser – und nicht in einer anderen – Art umgesetzt wurde. Als eine paradigmatische Leiterorientierung kann bei Pentimento die Auswertung angesehen werden. Im Fall

166 Dieses Phänomen einer Diffusion fachlicher und wirtschaftlicher Rationalitäten leuchtete bereits in der Ausarbeitung zur Frage, woraufhin bezogen Fachsoftware insgesamt eine Lösung darstellen soll, auf [→ Kapitel 5].

von Enodia ist es u. a. die Förderung der Selbständigkeit der Adressat*innen. Das führt eine entwicklungsverantwortliche Person in einem Interview aus:

„Aber man merkt stark, dass der Klient, so weit wie es irgendwie geht, in seiner Selbständigkeit belassen und gefördert werden soll. Also, dass man nicht kippt in eine Bevormundung und der Sozialdienst dann alles macht, sondern, wenn immer möglich, der Klient selbst die Miete zahlt, was auch immer. Einfach die Selbständigkeit soll gefördert werden, und nicht einfach, weil es einfacher ist, Sachen zu übernehmen im Sozialdienst.“ (CI1, Z. 288ff.)

Diese Grundorientierung der Förderung der Selbständigkeit der Adressat*innen spiegelt sich in der Ausgestaltung einzelner Funktionen im Fachsoftwaresystem wider. Danach gefragt, wie sich diese Philosophie konkret in ihrer Software niederschlägt, führt die entwicklungsverantwortliche Person weiter aus:

„Eben zum Beispiel bei der Miete. Dort hätten wir jetzt machen können, dass es die Zahlungsverbindung automatisch vom Vermieter vorschlägt. Und das machen wir nicht. Als Standard ist der Klient drin. Und dann muss halt der Sozialarbeiter ein Klick mehr machen, wenn er es ändern will.“ (CI1, Z. 303ff.)

Es sind also bestimmte fachliche Überlegungen und Überzeugungen bei den Softwareunternehmen erkennbar, die sie in ihren Fachsoftwaresystemen einschreiben und darüber in die Praxis Sozialer Arbeit transportieren.

Solchen Überlegungen folgt auch die Entscheidung darüber, „welche Art von Daten die Nutzer*innen eingeben müssen, wenn die Software erwartungsgemäß funktionieren soll (und welche nicht)“ (Ametowobla 2022, S. 56). Die Entwicklungsarbeit an der informationstechnischen Ausgestaltung der Zuordnung von Lebensbereichen bei *Pentimento* ist auch bereits ein Vorgriff auf das imaginierte Endprodukt (Scheffer 2013, S. 101), das in der Lage sein soll, Auswertungen v. a. zu fachlichen Zwecken auszuführen, das aber zugleich auch ökonomische und steuerungslogische Nutzungsweisen zulässt. Die dazu notwendigen Anschlüsse im Objekt, zum Beispiel die Zuordnung von einer vorab definierten Kategorie, die die Einheitlichkeit dieser Auswertungen gewährleisten soll, werden bereits jetzt angelegt. Die Software-im-Werden wird in diesem Sinne entlang der Orientierung auf eine „spätere Verwertbarkeit“ (Scheffer 2017b, S. 114) nach einem bestimmten Plan ausgeformt bzw. formiert. Diese Einsicht unterstreicht die Relevanz der hinter einer Software liegenden initialen Problematisierung bzw. des da-

rauf bezogenen Handlungsprogramms, um das herum ein Akteur-Netzwerk aufgebaut wird (Rink et al. 2024) und das als Projektion des Endprodukts den Entwicklungsprozess stetig orientiert.

Wie gezeigt verfolgen die Entwickler*innen das Ziel, dass die Nutzer*innen die Software im intendierten Sinne anwenden. Wie die Fachkräfte die Lebensbereiche in der Pilotphase mit der Arbeit mit dem Prototypen des Fachsoftwaresystems faktisch nutzten und bewerteten, ist Gegenstand des nachfolgenden Kapitels.

6.2.4 Zum (kollektiven) Umgang der Fachkräfte mit den Lebensbereichen

Dem im Dialogfenster technisierten Zwang, jedem Dokumentationseintrag einen einzigen Lebensbereich zuzuordnen, liegt eine informationstechnische Struktur zugrunde, die sich als wenig flexibel zeigt und die für die Softwarenutzenden einen begrenzten Gestaltungsraum mit sich bringt (Kutschner et al. 2011, S. 197ff.). Da im Umgang mit der Software gleichsam zwischen den Lebensbereichen entschieden werden kann, ist das Eingabefenster trotz dieser informationstechnischen Begrenzungen interpretationsbedürftig und multipel nutzbar. Diese interpretative Flexibilität eröffnet Aneignungsspielräume. Die fest definierte Auswahl an Lebensbereichen sowie die Pflichtfeldfunktion üben zugleich Gestaltungszwänge auf die Nutzenden aus (Degele 2000, S. 58).

Wie die Fachkräfte aus der Praxis mit dem so gestalteten Prototyp der Software umgehen, soll im Folgenden herausgearbeitet werden. Anhand dieser Analyse soll beleuchtet werden, wie das Softwareunternehmen Pentiemento ausgehend von diesen unterschiedlichen Nutzungsweisen die Software weiterentwickelte. Gruppeninterviews mit Fachkräften der Wohngruppen sowie in Feldprotokollen festgehaltene Gespräche in Entwicklungsworkshops zeigen, wie das Merkmal der interpretativen Flexibilität zur Hervorbringung des Eingabefeldes der Lebensbereiche als Grenzobjekt [→ Kapitel 3.4] führte. Anders als vor dem Feldeintritt angenommen, sind es im Material nicht die Sozialen Welten der in einer sozialen Organisation vorherrschenden Tätigkeitsbereiche von zum Beispiel Sozialer Arbeit, Management und Administration, die in die arenenhafte Aushandlung über die Ausgestaltung des Grenzobjekts eintreten.¹⁶⁷ Vielmehr sind Fachkräfte der

167 Die Zugangsmöglichkeiten zum und die Gegebenheiten im Feld, auf die nur begrenzt Einfluss genommen werden konnte, spielen hier eine wichtige Rolle. Im Fall von Penti-

Sozialen Arbeit bzw. Pädagogik sichtbar, die untereinander und mit den Angehörigen der Softwareunternehmen in Aushandlungen treten. Es kann also festgestellt werden, dass diese beiden Sozialen Welten in der Empirie sichtbar geworden sind. Andere Soziale Welten werden relevant gemacht, indem etwa Akteur*innen der Softwareentwicklung über die Anforderungen aus dem Management sprechen. Zugleich sind einige der im Feld sichtbaren Akteur*innen in zwei Sozialen Welten zugleich verortet. Einerseits sind im Material Personen aus der Praxis dokumentiert, die sowohl pädagogische Arbeit leisten, als auch Leitungsaufgaben auf Wohngruppenebene wahrnehmen. Andererseits sind einige Akteur*innen aus den begleiteten Softwareunternehmen sowohl ausgebildete Sozialarbeiter*innen mit zurückliegenden praktischer Berufserfahrung als auch verantwortlich für die Entwicklung der Software. Diese doppelte Beheimatung in der Sozialen Arbeit und der Softwareentwicklung beschreiben sie als positiv, um Anforderungen aus der Praxis zu verstehen und um Akzeptanz zu schaffen. Berichtet wird von einem bewussten situativen Changieren. In Praxiseinrichtungen wird sich eher als Sozialarbeiter*in inszeniert, in Verkaufsgesprächen dann als Vertreter*in eines Softwareunternehmens (z.B. PS3, Z. 1710ff.). Sofern also nicht davon ausgegangen werden kann, dass die im Material abgebildeten Personen innerhalb der spezifischen Ökologie der Softwareentwicklungsprojekte konsistent je eine Soziale Welt vertreten, wird die Bestimmung dessen thematisch, wann sich jemand aus welcher sozialweltlichen Perspektive heraus äußert bzw. agiert. Wie zeigen sich also die „limits of effective communication“ (Shibutani 1955, S. 566) oder die „primary activity“ (Strauss 1993, S. 212) empirisch? Woran kann die Verortung einer Position in einer Sozialen Welt festgemacht werden? Praktisch wurde dies über die Definition der jeweiligen Situation der Teilnehmenden der Situation beantwortet. Mit Erving Goffman gedacht geben Situationen bestimmte Relevanzen vor, entlang derer sich die soziale Zugehörigkeit selegiert und aktualisiert (Hirschauer 2014, S. 114). Den Teilnehmenden in den beobachteten Situationen kam qua Situationsdefinition eine explizite Rolle zu [→ Kapitel 4.3.5]: Ein Workshop mit Fachkräften oder ein Sprint-Review mit Stakeholder*innen aus der Praxis der Sozialen Arbeit verweist bereits darauf, dass die Teilneh-

mento konnten keine Personen aus dem Management und der Administration direkt im Material abgebildet werden. Im Fall von Enodia werden die entwickelten Funktionen der Software in den Besprechungen mit den Fachkräften der Sozialen Arbeit jeweils nur punktuell durch Nachfragen der Praxis als Grenzobjekt erkennbar hervorgebracht. Eine weitergehende Aushandlung ist im Material nicht sichtbar und bedürfte künftiger Erforschungen.

menden in ihrer Rolle als Fachkräfte der Sozialen Arbeit gezielt eingeladen und damit adressiert wurden. Auch in den geführten Interviews habe ich als Forschungsperson die Interviewten in dieser bestimmten Rolle etikettiert (Meuser/Nagel 2009, S. 470). Daher wird angenommen, dass die Personen aus den ihnen zugewiesenen Rollen – in einer spezifischen Situation Angehörige einer bestimmten Sozialen Welt zu sein – heraus agierten. Das heißt für das Folgende, dass in den Blick genommen wurde, welches Wissen die als Fachkräfte der Sozialen Arbeit gelabelten Personen über die Zuordnung von Lebensbereichen zu Dokumentationseinträgen in ihren Sprechaktivitäten hervorbringen und wie sie sie bewerten.

Die Prinzipien von Computer und Software, die in Kapitel 1.1 vorgestellt wurden, ermöglichen es, die von den Fachkräften beschriebenen Positionen im Umgang mit den Lebensbereichen anzuordnen. Ihre Argumente für und gegen spezifische Nutzungsweisen beziehen sich auf die Dateneingabe im Dokumentationsfenster und auf die Datenausgabe in Form der grafischen Auswertungen dieser Eingaben. Damit machen die Fachkräfte das grundsätzliche EVA-Prinzip im Umgang mit Software relevant (Eingeben – Verarbeiten – Ausgeben) (Harbach 2012, S. 71), d.h. die Fähigkeit einer Software zur Prozessierung von Daten von einem Input zu einem Output. Im Sinne der „Oberfläche/Tiefe-Topologie“ (Burkhardt 2015, S. 95) des Computers werden entlang des EVA-Prinzips sowohl die an der Benutzer*innenoberfläche zur Darstellung gebrachten Inhalte als auch die im Unsichtbaren liegende, über die Datenbank vermittelte Verkopplung der Dateneingabe mit der Datenausgabe von den Fachkräften angeführt.

Mit Blick auf die Datenausgabe befürworten einige Fachkräfte die Differenzierung nach Lebensbereichen durch das Programm in der vom Softwareunternehmen intendierten Weise und lassen die Dokumentation der Vorkommnisse in diese Logik ein. Das im Dialogfenster implementierte Skript zu den Lebensbereichen [→ Kapitel 6.2.3] erfährt hier eine gewisse Passung zwischen dem „anticipated user“ (Biniok 2018, S. 19) und dem „real user“ (ebd.). Die Gründe, die die Fachkräfte für diese Form der Nutzung angeben, sind vielfältig. So argumentiert eine Mitarbeiterin einer Wohngruppe, dass die grafischen Auswertungen unter der Prämisse, dass die Lebensbereiche gut erfasst wurden, hilfreich für ihre Arbeit seien. Mit ihnen sei es möglich, auf einen Blick zu erkennen, was in einem bestimmten Zeithorizont bei Klient*innen wichtig war (Feldprotokoll 588). Andere Fachkräfte gehen davon aus, dass die Strukturierung der Dokumentation nach Lebensbereichen das Erstellen von Berichten unterstützt. Das können sie aber nur vermuten, da sie in der Zeit, seit der sie die Software im Rahmen

der Pilotphase mit *Pentimento* nutzen, noch keine Berichte schreiben mussten (PP2, Z. 238f.). Die Teamleiterin einer anderen Wohngruppe schätzt den Vorteil solcher grafischen Auswertungen von Daten als besser als Freitexte ein. Ihrer Erfahrung nach sind solche Texte schon öfter missverstanden worden und es sei schwierig, sich immer eindeutig schriftlich auszudrücken.¹⁶⁸ Sofern hinter solchen Grafiken intern einheitlich festgelegte Standards und Verständnisweisen stünden und diese bei der Dokumentation berücksichtigt würden, sind die Visualisierungen aus ihrer Sicht zu begrüßen (Feldprotokoll 148).

In einem an die Methode des *Think-Alouds* (van Someren et al. 1994) angelehnten Feldinterview, in dem zwei Fachkräfte gebeten wurden, durch das Programm zu führen und zu verbalisieren, was sie jeweils tun, zeigte eine Fachkraft eine Auswertung für einen Klienten. Dabei blitzte eine fachliche Reflexion mit dem Aktanten Software auf, wie sie in der Art ähnlich bei der ethnografischen Untersuchung einer Technologie zur Kindeswohl einschätzung von Pascal Bastian und Mark Schrödter (2015) beschrieben ist. Erwähnenswert ist dies deshalb, da nach der zunächst fachlichen Irritation aufgrund der Datenausgabe, die nicht mit der Einschätzung der Fachkraft übereinstimmte, die Bedingungen der Dateneingabe, die zu dieser Datenausgabe geführt haben, von der Fachkraft als Erklärung in den Blick genommen wurden.

„Das finde ich aber sehr interessant, weil wenn ich das jetzt so abgleiche mit dem, was ich gedacht hätte, und was ich dann jetzt als Diagramm sehe/mhm/, das passt nicht unbedingt überein. Hätte ich bei ihm nicht gedacht, /mhm/dass das- dass der Wohnanteil so hoch ist. [...] Ne man schreibt da ein längeres Ding und wenn es jetzt nichts direkt mit Familie oder/mhm/mit psychischer Gesundheit hatte, dann packt man es halt erst mal unter Wohnen. Weil man schreibt ja was hier passiert ist. /mhm/ Also macht schon Sinn aber- also, dass der Wohnanteil meistens am größten ist.“ (PP1, Z. 211ff.)

Diesen aus dem Feld dokumentierten Aussagen ist bis hierhin gemein, dass sie die mit der Angabe von Lebensbereichen einhergehenden Möglichkeiten

168 Auch wenn das Phänomen der Schriftlichkeit hier nicht im Zentrum steht, ist bemerkenswert, dass an anderer Stelle in die entgegengesetzte Richtung argumentiert wird, dass nämlich mit der Digitalisierung von Schrift Informationen verloren gingen. So wird von einer Fachkraft berichtet, die an der Handschrift ihrer Kolleg*innen erkennen konnte, ob der dokumentierte Dienst gut oder schlecht verlaufen war (Feldprotokoll 686).

der Datenauswertung befürworten. Die Voraussetzung dafür ist jeweils, dass die Kategorisierungsarbeit einem gewissen Qualitätsniveau entspricht und dass im Team verbindliche Standards den Umgang und das Verständnis regeln.¹⁶⁹ Dass also die interpretative Flexibilität durch Konsens begrenzt wird. Zwei Beispiele, die sich auf andere Funktionalitäten der Software von *Pentimento* beziehen, sollen dies veranschaulichen.

Das erste Beispiel bezieht sich auf den Umgang mit der Dokumentation der Stimmung der Klient*innen, die einmal täglich auf einer Skala eingeschätzt werden kann.¹⁷⁰ Hinter dieser Funktion liegt aus Sicht von *Pentimento* die gleiche Idee von Auswertungsmöglichkeiten, wie sie bereits für die Lebensbereiche herausgearbeitet wurde [→ Kapitel 6.2.3]. Die Fachkräfte einer Wohngruppe bringen an einem der Workshops ein, dass sich die Stimmung der Klient*innen im Tagesverlauf verändern kann. Ihnen stellte sich als Team die Frage, wie sie damit umgehen sollen. Um einen einheitlichen Bewertungsmaßstab anzulegen, haben sie sich darauf geeinigt, die Stimmung am Abend als Zeitpunkt für die Angabe dieser Information zu nutzen (Feldprotokoll 355). Mit dieser Lösung wird auch das Problem umgangen, dass eine aus dem Frühdienst eingetragene Stimmung bei der Dokumentation einer Stimmung im Spätdienst überschrieben würde (Feldprotokoll 496). Das zweite Beispiel bezieht sich auf die in der Artefaktanalyse bereits gezeigte Auswahlmöglichkeit des „Teams“ in der Dokumentation [→ Kapitel 6.2.1]. Diese Möglichkeit wurde – so erzählt es die Geschäftsleitung – auf Rückmeldungen von circa zehn Wohngruppen hin implementiert. Die Fachkräfte suchten nach einer Möglichkeit, über die Software teamintern zu kommunizieren. Vor der Einführung des Fachsoftwaresystems haben sie dies über ein Notizbuch gelöst. Da eine solche Funktionalität in der Ausgangsversion der Software nicht zur Verfügung stand, etablierte sich in den Teams der Workaround, einen fiktiven Klient*innendatensatz anzulegen und dort über die Dokumentationsfunktion miteinander zu kommunizieren (Feldprotokoll 76). Beide Beispiele zeigen, wie sich Teams den Umgang mit dem Fachsoftwaresystem als Kollektiv aneignen und versuchen zu regeln.

Auf die Bedeutung solch teaminterner Regelungen im Zusammenhang mit der Angabe von Lebensbereichen verweist auch folgende Aussage einer Fachkraft:

169 Hier zeigt sich auch, dass Einführungsprojekte von Fachsoftware immer auch als Organisationsentwicklungsprojekte zu betrachten sind (Ley/Seelmeyer 2014, S. 55).

170 Sie wird an späterer Stelle noch aus der Perspektive der Formalisierung von Ambiguität thematisch [→ Kapitel 6.3.3].

„Ich habe das mal eine Zeit lang gemacht. Auch, dass ich das sehr kleinteilig gemacht habe [...]. Tja aber irgendwie, wenn man so die einzige Person ist, die das macht, so kleinschrittig, dann sagt man sich irgendwann halt ‚ja, egal‘. Dann schreibt man halt wirklich auch alles für den Dienst, den man hat, und macht dann halt auch ‚welche Überschrift passt am besten‘ so. [...] Praktischer ist natürlich eigentlich nachher vor allem die Auswertung fürs Hilfeplangespräch, dass man wirklich ganz passgenau sagen kann ‚okay, das gehört noch dazu und das gehört schon zum anderen Bereich‘. Also ein bisschen Gruppendynamik auch irgendwie so wie man das Programm dann nutzt so weil es ist halt auch wenig hilfreich, wenn man die einzige Person ist, die das so dann macht.“ (PP2, Z. 680ff.)

Diese Fachkraft hat die differenzierte Eingabe nach Lebensbereichen aufgegeben, da sich der versprochene Nutzen in der Datenausgabe für sie nicht einstellte. Als Grund dafür wird die von der eigenen Art zu dokumentieren abweichende Form der Dateneingabe der Kolleg*innen aus der Wohngruppe angeführt. Diese bewerten die technisierte Logik der Dokumentation pro Lebensbereich als nicht hilfreich und wählen eine andere Form der Nutzung. Aus der Praktikabilität der Dateneingabe heraus wird nicht pro Lebensbereich, sondern pro Dienst für jeden Jugendlichen ein Dokumentationseintrag angelegt.

„Wir machen das meistens so, dass wenn wir einen Dienst haben, schreiben wir auch zu jedem Jugendlichen was. [...] Also, dass ich auf jeden Fall einen Eintrag, einen Dokumentationseintrag zu jedem Jugendlichen auf jeden Fall habe.“ (PP1, Z. 66ff.)

Werden mehrere Einträge für einen Jugendlichen verfasst, dann nicht aus Gründen der Anpassung an die in der Software eingeschriebene Idee der Dokumentation pro Lebensbereich, sondern um Bemerkenswertes im Verlauf des Dienstes festzuhalten. Entsprechend dieser Vorgehensweise fallen längere Einträge an und es taucht die Frage auf, welchem Lebensbereich der Eintrag zugeordnet werden soll (Feldprotokoll 519).

In einer anderen Wohngruppe wird die Problematik von einer Mitarbeiterin auf die Folgen der Dokumentation nach den Lebensbereichen hin reflektiert. Die von *Pentimento* idealtypisch vorgesehene Nutzungsweise produziere „Kleckerbeiträge“ (Feldprotokoll 665), wie sie es formuliert. Würde dem nachgekommen, müssten in jedem Dienst für jeden Jugendlichen pro Kategorie kleinteilige Dokumentationseinträge verfasst werden. In ihren Worten ergäbe das am Ende eine „Riesenliste“ (ebd.). Das mache sie jedoch

nicht, sondern entscheidet sich für einen Lebensbereich, unter dem sie einen zusammenhängenden Dokumentationseintrag abfasst. Ein anderer Mitarbeiter dieser Wohngruppe bringt sich in diese Diskussion ein und macht die Herausforderung an einem Beispiel fest: Wenn ein Jugendlicher etwa mit seinem Vater gestritten und danach geweint hat, soll das dann der Kategorie „Familie“ oder der Kategorie „Befinden“ zugeordnet werden? Er wünscht sich, dass das Programm es ihm ermöglichen würde, beide Kategorien gleichzeitig auszuwählen. Da dies softwareseitig aber nicht vorgesehen ist, lösen sie in dieser Wohngruppe solche Zuordnungsfragen bei der Dateneingabe praktisch auf, indem sie die Residualkategorie „Sonstiges“ auswählen. Zwar wissen sie um die Idee, dass über den Zwang zur Auswahl eines Lebensbereichs die Qualität der Datenausgabe beeinflusst werden soll, verzichten aber aus den angeführten Gründen auf diese Auswertungsfunktionen (ebd.). Auch andere Fachkräfte berichten von Schwierigkeiten beim Einlassen der Dokumentation in einen Lebensbereich, da diese teilweise schwer gegeneinander abzugrenzen seien (PP1, Z. 25 ff.). Bemerkenswert ist, dass auch einmal innerhalb einer Wohngruppe beide Positionen von unterschiedlichen Fachkräften vorgetragen worden waren. Sie blieben aber nebeneinander stehen (Feldprotokoll 591).

In Abhängigkeit der fachlichen Standpunkte und Erwartungen an ein Dokumentationssystem kann das Fachsoftwaresystem eine bestimmte Idee des fachlichen Arbeitens unterstützen oder nicht. Dies steht im Einklang mit einer Überlegung von Helmut Kreidenweis (2007b), der zwei Effekte eines nicht aufgrund fachlicher Erwägungen ausgewählten Fachsoftwaresystems unterscheidet: Die Fachkräfte nutzen es entweder bruchstückhaft für jene Bereiche, in denen es notwendig ist, oder es wird über die Auseinandersetzung mit dem Artefakt ein Reflexionsschub und fachliche Innovation ausgelöst (S. 50). Bestenfalls wird bereits vor der Einführung auf eine gewisse Deckung zwischen den eigenen fachlichen Konzepten und den in ein Fachsoftwaresystem eingelassenen fachlichen Skripts geachtet bzw. diese hergestellt (Weber/Mühlebach 2024, S. 148).

Bis hierhin sind die beiden vorgefundenen Nutzungsweisen samt ihrer Begründungsmuster beschrieben. Grundsätzlich unterstützt die empirische Feststellung dieser unterschiedlichen Positionen die Annahme, dass „in fast allen Artefakten ein weit größeres Anwendungsspektrum [steckt], als ursprünglich bei der Entwicklung intendiert war“ (Degele 2002, S. 129). Die herausgearbeiteten Positionen und Überlegungen der Fachkräfte zeigen zwei unterschiedliche Orientierungen an, mit denen auf die Funktion der Lebensbereiche geblickt wird. Die *nutzungsbezogene Orientierung* bezieht

sich auf die Tätigkeit der Dokumentation im Hier und Jetzt und basiert auf der Einschätzung, inwiefern die Benutzer*innenoberfläche zur Dateneingabe als leicht zu bedienen und als passungsfähig zur eigenen Dokumentationspraxis erlebt wird. Die *nutzenbezogene Orientierung* ist auf die in der Zukunft liegenden Möglichkeiten der Datenausgabe gerichtet und damit auf den Nutzen, der sich durch die Dokumentation in der vom Softwareunternehmen intendierten Art und Weise einstellt. Der im Code vorstrukturierten Idee der Auswertung der Lebensbereiche wird ebenso gefolgt wie der Einsicht, dass die Qualität des Datenoutputs vom Dateninput abhängig ist (Høybye-Mortensen 2016, S. 487). Hierbei wirkt der Aufforderungscharakter der Software potenziell stärker als in der nutzungsbezogenen Orientierung auf die Fallwahrnehmung ein, indem die Geschehnisse eines Dienstes entlang der Lebensbereiche reflektiert werden, bevor es zur Dokumentation kommt. Thomas Ley und Udo Seelmeyer (2014) verweisen in Bezugnahme auf Jürgen Blandow (2004) in diesem Kontext auf den Zusammenhang von Form und Inhalt der Dokumentation und auf einen Einfluss solcher Vorstrukturierungen auf die Fallkonstruktionen (S. 52). Dieses Phänomen bringt auch eine Fachkraft zur Sprache, die berichtet, dass durch die Aufteilung nach Lebensbereichen eine Struktur vorgegeben sei, durch die sie anders auf den Fall blickt (Feldprotokoll 625).

Voraussetzung für die nutzenbezogene Orientierung ist das Wissen um diese Möglichkeiten, die das Fachsoftwaresystem bietet. Eine Person aus der Geschäftsführung berichtet in einem Feldgespräch, dass es auch Fachkräfte gibt, die nicht genau wissen würden, wozu sie die Lebensbereiche dokumentieren sollen (Feldprotokoll 887). Diese Beobachtung bestätigt auch eine Fachkraft in einem Gruppeninterview:

„Was ich mich manchmal frage ist, wozu- also was mache ich denn letztendlich damit? Ruf ich das zum Schluss für einen Bericht unter den verschiedenen Kategorien ab? Letztendlich ist es ein wenig diffus für mich/ mhm/und weil ich es nicht hundertprozentig weiß, werde ich auch manchmal so ein bisschen ‚ach, ist doch egal/mhm/ob das jetzt dann emotional oder lebenspraktisch ist. So.“ (PP1, Z. 106ff.)

Es bestärkt sich, was Gail Auslander und Miriam Cohen (1992) beschreiben: „Information systems may be received poorly if workers do not recognize potential gains for their own work“ (S. 82). Einer jüngeren Studie zur Nutzung von Entscheidungsfindungssystemen im Kinderschutz zufolge wirkt sich der Kenntnisstand der Fachkräfte über die technisierten Grundlagen auf die Nutzungspraxis aus:

„The caseworkers using the ICS [Integrated Children’s System, jw] describe how the form is forcing them to specify the source of information and make them look broader, and how the ICS is functioning as a normative chart for the assessment of the child. On the other hand, if the caseworker does not know the theory on which ICS is built, then the form has no direct impact. Indirectly, though, there might be quite an impact from ICS, since the form might be very time-consuming.“ (Høybye-Mortensen 2015, S. 612)

Die Ausführungen zeigen, dass selbst die scheinbar starre Implementation einer Funktion wie die der Lebensbereiche unterschiedliche Umgangsweisen hervorbringen kann.¹⁷¹ Sie können entlang der zeitlichen Orientierung einer nutzungsorientierten Dateneingabe im Hier und Jetzt und einer nutzenorientierten Datenausgabe in der angenommenen Zukunft unterschieden werden. Interessant ist, dass sowohl die materiale Beschaffenheit als auch der Sinnhorizont dieses Eingabefeldes zur Verhandlung gebracht werden. Gerade bei der nutzenbezogenen Dokumentationsweise ist es genau dieser Sinnhorizont, der, um den Nutzen ausspielen zu können, teamintern geteilt werden müsste. Als Verkopplungsmoment zwischen den Interessen des Softwareunternehmens und den Fachkräften ist aber nicht nur das Artefakt als Gegenstand positioniert, sondern es sind auch diskursive Nutzungsanweisungen im Feld zu erkennen, über die das Softwareunternehmen das aus ihrer Sicht erwünschte Nutzungsverhalten fördert und für ihr Skript wirbt. Dies wird im folgenden Kapitel thematisiert, bevor im Anschluss daran herausgearbeitet wird, wie die Funktion der Lebensbereiche auf Grundlage der in diesem Kapitel herausgearbeiteten Rückmeldungen aus der Praxis und der Überlegungen des Softwareunternehmens weiterentwickelt wurde.

171 Solche informationstechnisch induzierten Mehrdeutigkeiten [→ Kapitel 7] können auch vor dem Einpendeln unterschiedlicher Nutzungsweisen einer teaminternen Reflexion zugeführt werden. Das zeigt die dokumentierte Aussage einer Fachkraft einer anderen Wohngruppe. Sie führt aus, dass, bevor sie die angewandten pädagogischen Maßnahmen kategorisiert dokumentieren können, sie vorgängig teamintern ein geteiltes Verständnis über die inhaltliche Bestimmung über die Maßnahmen herstellen müssen (Feldprotokoll 504). Generalisierend lässt sich mit Helmut Kreidenweis (2005) übereinstimmen, dass Reflexionsprozesse bewusst vor der Einführung und Nutzung von Fachsoftwaresystemen geführt und nicht erst durch die praktische Konfrontation mit ihnen ausgelöst werden sollten (S. 57).

6.2.5 Werbung für das Skript

Wie gezeigt, versuchen die Fachkräfte Wege zu finden, mit der vorhandenen Unbestimmtheit bzw. Mehrdeutigkeit des Fachsoftwaresystems umzugehen, indem sie versuchen, kollektive Nutzungsweisen einzelner Funktionalitäten zu etablieren. Die Softwarefirma *Pentimento* selbst verfolgt ihrerseits das Bild ihres „anticipated user“ (Biniok 2018, S. 19) mit dem Ziel, die Nutzungsweisen zu beeinflussen. Dies geschieht zum einen, indem bereits bei der Entwicklung der Software Nutzungskorridore bewusst abgesteckt und ein Skript inskribiert wird – zum Beispiel die herausgearbeitete Zuordnung von einem Lebensbereich zu einem Dokumentationseintrag aus Auswertungsgründen [→ Kapitel 6.2.3]. Zum anderen wird in den Schulungen und Diskussionen des Fachsoftwaresystems versucht, für das in der Software implementierte Skript zu werben:

„Wir befinden uns in einem weiteren Zwischenworkshop zur Reflexion des Fachsoftwaresystems in einer Wohngruppe des Kooperationsträgers. Diese Workshops folgen keinem festen Ablauf, sondern orientieren sich am Bedarf der jeweiligen Wohngruppe. Da in dieser Wohngruppe das Programm noch wenig genutzt wird und nicht allen anwesenden Mitarbeitenden gleichermaßen bekannt ist, gehen wir an den Arbeitscomputer in der Wohngruppe. Einer der Personen aus der Geschäftsführung führt an diesem Computer für alle sichtbar durch die Bereiche ihrer Software. Im Bereich der Auswertungsgrafiken angekommen, schildert sie das Skript: ‚Mit dem Kuchendiagramm lässt sich anzeigen, wie viele Einträge bei einem Klienten jeweils einem Lebensbereich zugeordnet sind! Die Rückfrage, ob dies auch die Einträge des gesamten Teams umfasst, bejaht sie. Sie gibt ein Beispiel: ‚Wenn es viele Einträge in einem Lebensbereich gibt, dann scheint dort viel Arbeit zu sein. Je nachdem, was im Hilfeplan ausgehandelt wurde, kann es sich lohnen, diesen Bereich gegenüber dem Kostenträger neu zu verhandeln.‘“ (Feldprotokoll 147)

Da sich dies inhaltlich mit der Ausarbeitung der Auswertungsgründe deckt [→ Kapitel 6.2.3], wird das Skript, das *Pentimento* hier mutmaßlich verfolgt, an dieser Stelle nicht wiederholt. Das Argument, das an dieser Stelle etabliert werden soll, ist, dass über diese kommunikative Rahmung von Nutzungsweisen das in der Software materialisierte Skript beworben wird. Das heißt, dass das Softwareunternehmen dieser Interpretation nach versucht, gewünschte Nutzungsweisen nicht nur über die Art und Weise der

Konstruktion der Technik wahrscheinlich zu machen, sondern auch vermittelt über ihre Kommunikation. Die Spannung zwischen der Stabilität und Flexibilität des interpretativen Grenzobjekts (Strübing 2005, S. 283) wird damit auch in den Workshops zugunsten der Stabilität in der intendierten Lesart von der Softwarefirma beeinflusst.

In Anlehnung an die Differenzierung des Skript-Ansatzes durch Marit Hubak (1996) kann diese Werbung für das Skript als sozio-technisches Skript konzeptualisiert werden. Marit Hubak hat Autowerbung als Botschaften über Technologie, Weiblichkeit und Männlichkeit analysiert. Darin führt sie in die Unterscheidung zwischen einem physischen und einem sozio-technischen Skript ein (Aas 1998, S. 143; Brodersen et al. 2015, S. 20). Das physische Skript versteht sie als materiell in das Artefakt eingebettet. Das sozio-technische Skript umfasst mehr und beinhaltet jegliche Kommunikation, die das Artefakt umgibt und begleitet (Fallan 2008, S. 65). Es setzt auf das physikalische Skript auf und hat mit der Bedeutung des Produkts zu tun.

„A car, when it leaves the factory, is not yet a finished product. Through marketing, cars gain ‚faces‘ – meaning is attributed to them and they become socially constructed.“ (Hubak 1996, S. 196)

Bedeutsamkeit erfährt vor diesem Hintergrund, welches ‚Gesicht‘ ein Fachsoftwaresystem im Rahmen seiner Werbung erhält.¹⁷² Die Herstellerfirmen versuchen die Beziehung zwischen Artefakt und Benutzer*in zu lenken, indem sie für bestimmte Nutzungsweisen werben (Hubak 1995, S. 175).

„The physical script is seeking to exercise direct influence over users, since it is promoting the product's physical properties and utilitarian function. The socio-technical script, on the other hand, is seeking to exercise influence by way of indirect attraction.“ (Fallan 2008, S. 66)

Im untersuchten Feld der Softwareentwicklung für die Soziale Arbeit ist zu beobachten, dass die Personen der Geschäftsführung bei Pentimento über Einrichtungsgrenzen hinweg bestimmte Beispiele für Einsatzszenarien bestimmter Funktionen der Software liefern und damit ihr sozio-technisches Skript reproduzieren.

172 Relevant wird in diesem Kontext auch, als Lösung für welches Problem ein Fachsoftwaresystem in der Sozialen Arbeit von den Softwareunternehmen positioniert wird [→ Kapitel 5].

„Bei einer Schulung im Rahmen der Workshops sind wir im Bereich der Dokumentation und Planung der Medikamentenvergabe angekommen. Dort bringt eine Person aus der Geschäftsführung ein Beispiel, das sie bereits in anderen Wohngruppen gegeben hat: ‚Mit der Notizfeldfunktion in diesem Bereich‘, so führt sie aus, ‚kann beispielsweise dokumentiert werden, wenn sich ein Klient nach der Verabreichung eines Medikaments übergeben musste.“ (Feldprotokoll 144)

Bei den genannten Beispielen handelt es sich, wie die empirischen Daten vermuten lassen, teilweise um routiniert verwendete, sich wiederholende Beispiele. Deutlich wird das an wiederkehrenden Erzählungen in verschiedenen Workshops, aber auch an der expliziten Selbstreflexion einer Person aus der Geschäftsleitung, der selbst ein solcher Standardsatz auffällt und dies in einem Workshop beiläufig zum Thema macht (Feldprotokoll 470).

Dies zeigt, dass das Softwareunternehmen über verschiedene monothetische Situationen hinweg ihren ‚anticipated user‘ in der Kommunikation importiert und exportiert. Einfluss genommen werden soll, so die Vermutung, auf den praktischen Umgang mit den in der Software inskribierten Erwartungshaltungen. Bestimmte „directives for use“ (Hubak 1995, S. 175) werden in die Einrichtungen der Sozialen Arbeit transportiert. Quasi der umgekehrte Weg, nämlich die Formulierung von Anpassungsbedarf an dem bestehenden Skript durch die Fachkräfte dieser Einrichtungen und die Verarbeitung dessen durch das Softwareunternehmen, ist Inhalt des folgenden Kapitels.

6.2.6 Abwägung des Softwareunternehmens zwischen Auswertung und Mehrfachzuordnung

Bei der Analyse des Umgangs der Fachkräfte mit der Zuordnung von Lebensbereichen bei der Dokumentation traten wie gezeigt zwei Orientierungen bei der Dokumentationstätigkeit zutage, die sich hinsichtlich des Zeitpunkts des wahrgenommenen Mehrwerts unterscheiden lassen: Eine Orientierung ist auf die unmittelbare Dokumentationstätigkeit bezogen, bei der die Frage leitend ist, ob sich die Software im Moment des Dokumentierens als praktisch erweist. Die andere Orientierung zielt auf die Möglichkeiten der Datenprozessierung und -auswertung, die sich durch eine gut geführte Dokumentation in der Zukunft voraussichtlich ergeben werden [→ Kapitel 6.2.4]. Letztere Orientierung entspricht dem ‚anticipated user‘

von *Pentimento*. Beide Umgangsweisen – und damit verbunden unterschiedliche Anforderungen an das Fachsoftwaresystem – wurden in den beobachteten und berichteten Workshops von den Fachkräften artikuliert und von *Pentimento* aufgenommen. Das Softwareunternehmen hat in einzelnen Workshops mehrfach auch Anforderungen und Rückmeldungen über Einrichtungsgrenzen hinweg kommunikativ vergegenwärtigt: „das kam auch schon in einem anderen Team“ (Feldprotokoll 506). Die sich anschließende Frage ist, wie das Softwareunternehmen den Fortgang des Entwicklungsprozesses vor dem Hintergrund dieser Rückmeldungen und der eigenen Interessen [→ Kapitel 6.2.3] gestaltet, d.h. wie der Fortgang der Objekt-Karriere letztlich formiert werden soll [→ Kapitel 3.6]. Deutlich wird das, was Nina Degele (2000) als die „Rekursivität des Entwicklungs- und Aneignungsprozesses“ (S. 66) bezeichnet und womit sie die Untrennbarkeit von Entwicklung und Nutzung meint.

Die grundlegende Problematik, die sich aus Sicht des Softwareunternehmens zwischen diesen beiden Nutzungsweisen ergibt, bringt ein Person aus der Geschäftsführung in einem Interview pointiert zum Ausdruck. Sie wurde danach gefragt, ob sie diese disparaten Nutzungsweisen bei der Konstruktion des Dialogfensters zur Dokumentation erwarteten:

„Was heißt wir haben es erwartet? Wir haben es nicht erwartet in unserer Planung vorher fest. Aber als es gekommen ist, war es klar, dass es da ist [...]. Dazu zwei Dinge. Also wir sind ja immer in dem Zwiespalt bei Notizen und dieser Zuordnung zu Lebensbereichen. Was machen wir jetzt? Schalten wir denen frei, dass sie es zu mehreren zuordnen können, /mhm/ne? Aber die Problematik dabei ist immer die Auswertung am Ende. /mhm/Wenn wir es so machen, dass die zum Beispiel einer Notiz zehn Lebensbereiche zuordnen, bringt mir das überhaupt nichts mehr später in der Auswertung. Und rein aus der Erfahrung heraus ordnen die eher mehr Lebensbereiche zu als weniger, wenn sie es könnten. So. Und unsere Haltung oder meine Haltung ist – ich weiß nicht, ob du mir dem zustimmst [Name Person aus der Geschäftsführung], aber ich glaube das ist das, was wir zumindest auch schon in unseren Gesprächen hatten – eigentlich müssen sie zu jedem einzelnen Lebensbereich schreiben, was passiert ist. /mhm/So. Was natürlich eine Überlegung ist, dass man die nochmal untereinander verlinkt oder sowas. Das ist genauso im Prinzip von der Perspektive oder von der Anforderung, die die haben, dass die gerne zu mehreren Jugendlichen gleichzeitig schreiben wollen würden. Also ich wähle drei Jugendliche aus und dann schreibe ich zu denen. Aber

auch das ist nicht umsetzbar. Und so sehen wir es eigentlich auch bei den Lebensbereichen. Weil wenn ich am Ende zu jedem sozusagen mehrere auswähle, habe ich keine Auswertung. Das führt natürlich problematischerweise dazu, dass die ständig ‚Sonstiges‘ auswählen, /mhm/was natürlich auch unvorteilhaft ist, ne?“ (PS3, Z. 391 ff.)

In dieser Abwägung wird das Spannungsfeld zwischen einerseits der Auswertung der Lebensbereiche, die auf eine bestimmte Datenqualität angewiesen ist, und andererseits der Möglichkeit, den Nutzer*innen die Freiheit zu geben, Notizen verschiedenen Lebensbereichen zuzuordnen, diskutiert. Würde Letzteres ermöglicht, würde die Auswertung erschwert. Aus ihrem Ansatz heraus, „von hinten [zu] denken“ (PS5, Z. 127) und die Form der Dateneingabe aus den Anforderungen der Datenausgabe her zu konstruieren, möchten die Entscheider*innen von *Pentimento* eigentlich gerne an der bisherigen Umsetzung festhalten. Denn bei einer Mehrfachauswahl ergebe sich das Problem, dass es die Auswertung verzerre, wenn die Fachkräfte viele Lebensbereiche provisorisch anklickten. Mit der bisherigen Auswahl eines Lebensbereichs sei eine Wertung bei der Dokumentation darüber enthalten, welcher Hauptbereich betroffen ist, erzählt ein Person aus der Geschäftsführung (Feldprotokoll 589). Die häufige Verwendung der Fachkräfte der Auswahlmöglichkeit „Sonstiges“ läuft aber genau jener Intention zuwider, eine bewusste Entscheidung für einen Lebensbereich pro Dokumentationseintrag über diese Form der informationstechnischen Gestaltung zu erzwingen. Gleichzeitig wurde der Wunsch, einem Dokumentationseintrag mehrere Lebensbereiche zuordnen zu können, von diversen Fachkräften und Wohngruppen formuliert, sodass sich *Pentimento* dazu entschied, dieses Dialogfenster zu überarbeiten. Solche nicht-intendierten Workarounds wie die ständige Auswahl der Kategorie „Sonstiges“ beeinflussen damit – zumindest in Entwicklungsphasen wie der vorliegenden – gar die Technikstruktur des Endprodukts.

„Workarounds have been considered as a secondary design where users ‚tinker and tailor‘ the system to better fit with the demands in real context of use.“ (Huuskonen/Vakkari 2013, S. 380)

Die Ausführungen zeigen auch, dass das Grenzobjekt zu diesem Zeitpunkt noch nicht in der Lage war, anschlussfähig an die unterschiedlichen Bedürfnisse aller involvierten Sozialweltangehörigen zu sein. Daher sollte der Bereich der Tagesdokumentation mit den Lebensbereichen in der Software an diesem Punkt restrukturiert werden, um den spezifischen Bedürfnissen und

Anforderungen der involvierten Sozialen Welten an das Grenzobjekt gerecht zu werden (Clarke/Star 2008, S. 121). Das Softwareunternehmen justierte auf der Grundlage dieser beiden ‚real user‘-Typen ihrerseits ihr Skript, um es an die Bedürfnisse der Praxis anzupassen. „The greater the fit between a script (as anticipated user) and the real user, the more a technology meets a need“ (Biniok 2018, S. 19). Augenfällig ist der Anschluss dieser Beobachtungen an Überlegungen konstruktivistischer Technikentwicklung, wie sie etwa im SCOT-Modell festgehalten sind:

„[A]n artifact does not suddenly appear as the result of a singular act of heroic invention; instead, it is gradually constructed in the social interactions between and within relevant social groups.“ (Bijker 1995, S. 270)

Der hier empirisch beschriebene Entwicklungsschritt ist auf der zweiten Ebene des SCOT-Modells anzusiedeln, in der die Stabilität im Fokus steht und die Aktivitäten darauf gerichtet sind, interpretative Flexibilität zu reduzieren (ebd., S. 95).

Welche Überlegungen von *Pentimento* sind nun bezüglich der Weiterentwicklung des Dokumentationsfensters im empirischen Material zu finden? Zunächst ist sichtbar, dass die Geschäftsführung die Rückmeldung zum nutzungsbezogenen Dokumentationstyp in andere Wohngruppen spiegelt und validiert. So berichtet eine Person der Geschäftsführung in einer Wohngruppe von der Dokumentationspraxis einer anderen Wohngruppe, in der sie lange Einträge machen und diese einem Lebensbereich zuordnen. Nach kurzem Austausch mit den Fachkräften zu den Vor- und Nachteilen der beiden Nutzungsweisen fragt die andere Person aus der Geschäftsführung, ob es gut wäre, wenn sie mehrere Bereiche auswählen könnten. Das bejahen die Fachkräfte unmittelbar (Feldprotokoll 519). Solcherlei Wünsche und Anforderungen der Fachkräfte werden vor der Umsetzung im Fachsoftwaresystem u. a. auch danach abgewogen, ob sie sich lediglich auf eine Einrichtung beziehen oder ob sie sich auf andere übertragen lassen (PS6, Z. 303 ff.). Im Fall von Zurvan [→ Kapitel 4.2.1], einer in Auftrag gegebenen Entwicklung, spielt die Position der Stakeholder*innen als späterer Absatzmarkt eine noch bedeutendere Rolle. Solche Berücksichtigungen können als übliches Vorgehen im Rahmen einer iterativen Anforderungsanalyse in der Softwareentwicklung gesehen werden, die einen „Kompromiss aller beteiligten Stakeholder im Hinblick auf das zu erstellende Produkt aus der aktuellen Sicht aller Beteiligten“ (Schatten et al. 2010, S. 18) beinhaltet [siehe dazu auch den aufbereiteten Forschungsstand → Kapitel 2.4.2].

Die Geschäftsführung von Pentimento denkt über einen solchen Kompromiss nach, der es den Nutzenden ihrer Software erleichtern würde, mehrere Einträge hintereinander zu tätigen. Damit könnten sie dem Primat treu bleiben, Einträge nach Lebensbereichen getrennt vorzunehmen.

„In einem Workshop mit Fachkräften einer Wohngruppe denkt Person A aus der Geschäftsführung, nachdem hier die Herausforderung der Kategorisierung nach Lebensbereichen zur Sprache kam, laut über eine Lösung in Form einer Trennung in Haupt- und Nebenkategorien nach. Person B aus der Geschäftsführung schaltet sich ein mit der Aussage ‚das ist nicht umsetzbar‘. Was aber noch kommen wird, so führt sie aus, ist, dass im Dialogfenster ein neuer Button ‚neue Notiz‘ implementiert werden wird. Das Problem, das damit adressiert wird, ist, dass sich das Dialogfenster nach dem Speichern bislang schließt und man für die Dokumentation in einem weiteren Lebensbereich das Fenster erneut öffnen muss. Mit dem neuen Button soll dieser zusätzliche Klick reduziert werden. Eine Fachkraft bekräftigt diesen Ansatz und führt aus, dass dies dann ‚nicht mehr das ewige Rumgeklicke‘ bedeuten würde.“ (Feldprotokoll 666)

Diese Problemlösung übernimmt Person B der Geschäftsführung von einer Fachkraft eines früheren Workshops, in dem ebenfalls zunächst die Idee der Haupt- und Nebenkategorien von Pentimento vorgestellt wurde. Daraufhin bringt diese Fachkraft den Aspekt der Usability an; dass es nämlich in der momentanen Form bei verschiedenen Lebensbereichen umständlich sei zu erfassen. Die Person der Geschäftsführung reformuliert dieses Anliegen als Anforderung an das Dialogfenster und kommt zum Schluss, dass es einen Button für neue Notizen bräuchte, über den sich Fenster für weitere Eintragungen öffnen lassen, das Fenster aber geöffnet bleibt (Feldprotokoll 590). Die Probleme, die die Fachkräfte bezüglich der nutzungsorientierten Dokumentationstätigkeit artikulierten, werden in diesem Lösungsentwurf primär übersetzt als Probleme der Usability. Die anderen beschriebenen Herausforderungen, etwa die Zuordnungsschwierigkeiten von Vorkommnissen zu einem Lebensbereich, würden in dieser Re-Strukturierung des Dialogfensters nicht adressiert. Aber diese Idee der neuen Notizen wird schlussendlich verworfen:

„Dann sind wir auf mehrere Lebensbereiche umgeschwitcht. Muss man ja auch immer von hinten äh denken, ne? Ausrollen. /wie meinst?/ Ja was für Auswertungen kann man dann daraus machen, ne? Und welchen

Nutzen hat das konkret, dass man mehrere Lebensbereiche angibt, weil wir hatten die Perspektive, wenn man nur einen angibt [...] hat man das besser ausdifferenziert als wenn ich Mehrfachnennungen drin habe. Das müssen wir uns nochmal anschauen.“ (PS5, 89ff.)

Erkennbar wird in diesen Überlegungen erneut, dass „Technik ein suchendes und ein ausprobierendes Handeln [ist], das die Dinge und ihre Folgen so lange hin und her schiebt, bis sich ein befriedigender Wirkungszusammenhang herausbilde“ (Rammert nach Bischof 2017, S. 68). Zwei ‚real user‘ – nutzungsbezogen Dokumentieren und nutzenbezogen Dokumentieren – werden anhand der Folie des ‚anticipated user‘ betrachtet. Das Fachsoftwaresystem war zu diesem Zeitpunkt noch nicht im Stande, beiden Bedürfnissen gerecht zu werden. Als Grenzobjekt war die Software zu unflexibel, als dass beide Nutzungsmodi für die Fachkräfte zufriedenstellend anschlussfähig gewesen wären. Aufgrund der Häufigkeit der Rückmeldungen, des damit verbundenen potenziellen Zielmarktes und des erfolglosen Versuchs, das Problem in ein Usability-Problem zu übersetzen, wurde es schließlich flexibilisiert, sodass letztlich Mehrfachzuordnungen von Lebensbereichen zu einem Dokumentationseintrag möglich sind. Die hart codierte Struktur des Grenzobjekts wurde in diesem Fall geöffnet. Die Passung für unterschiedliche Soziale (Sub-)Welten wurde höher gewichtet als das Interesse an den Auswertungen, die mit der Ermöglichung der Mehrfachzuordnungen in der Zukunft neu konzeptualisiert werden muss.

6.3 *Technomorphe Hervorbringungen Sozialer Arbeit*

In seiner Dissertation arbeitet Jan Kruse (2004) subjektive Technikkonstruktionen von Fachkräften der Informatik und der Sozialen Arbeit heraus. In der Analyse seiner Interviews kann er zeigen, dass die Interviewpersonen den Computer anthropomorphisieren (S. 260). Das heißt, er wird von den Menschen vermenschlicht. Dass zum Beispiel Dateneingaben gemacht werden, um das Fachsoftwaresystem zu beruhigen (Ley 2021, S. 295), ist eine Ausprägung einer solchen Vermenschlichung. Diese „Zuschreibung von menschlichen Eigenschaften hinsichtlich der Gestalt oder des Verhaltens auf nicht-menschliche Entitäten“ (Marquardt 2017, S. 4) ist ein in der Technikentwicklung und -nutzung bekanntes Phänomen, wie es zum Beispiel auch in der Robotik verhandelt wird (exemplarisch Weiss 2012, S. 429). In mindestens ebensolcher Weise ist die umgekehrte Perspektivierung sozialer

Phänomene durch das Brennglas des Algorithmus im Zuge der Technikentwicklung folgenreich:

„One of the effects of abstracting the world into software algorithms and data models, and rendering aspects of the world as capta, which are then used as the basis for software to do work in the world, is that the world starts to structure itself in the image of the capta and code – a self-fulfilling, recursive relationship develops.“ (Kitchin/Dodge 2011, S. 41)

Daraus kann auf eine technomorphe Hervorbringung der Sozialen Arbeit im Zuge der Entwicklung von Fachsoftwaresystemen geschlossen werden. Mit der „Suche nach computerähnlichen Zügen in den Menschen“ (Busch 1997, S. 239) und spezifischer in der Sozialen Arbeit ist die Voraussetzung für die notwendige operationale Rekonstruktion sozialer Phänomene zur Übertragung in eine Software angesprochen. Denn kennzeichnend für die Funktionsweise von herkömmlicher Software ist, dass sie auf Basis exakter Vorschriften operiert. Zur Überführung müssen die in ihr abgebildeten Sachverhalte entsprechend in ein an diese Logik anschlussfähiges Schema überführt werden. Dzifa Ametowobla (2022) spricht in diesem Zusammenhang von einer Modellbildung:

„Informationstechnisch betrachtet ist ein Modell das Ergebnis einer Transformation, bei der ein Teil der Eigenschaften (Reduktion) eines Urbilds oder Originals so abgebildet wird (Abbildung), dass das Modell für einen bestimmten Zweck eingesetzt werden kann (Nützlichkeit).“ (S. 29)

Dies gelingt umso besser, desto computerähnlicher sich das zu Überführende zeigt. Aufgrund dessen liegt ein wichtiger Fokus bei der Entwicklung, so die These, auf den informationstechnischen Potenzialen. Anders konnotiert wird von einem „Zugzwang‘ der Entwicklung“ (Funken 2001, S. 195) gesprochen. Damit ist eine Orientierung an dem gemeint, was der Computer zulässt, und weniger an dem, was mit ihm möglich ist (ebd.).

Diese Überlegungen werden durch verschiedene Erkenntnisse gestützt, die im Verlauf dieser Arbeit bereits herausgearbeitet wurden: So etwa durch die einführenden Überlegungen, welche die Notwendigkeit formalisierten Wissens zur Übertragung in Software betonen [→ Kapitel 1.2]. Darauf weisen auch die wiedergegebene Unterscheidung zwischen prozeduralen und kontextualen Wissensformen [→ Kapitel 2.4.2] sowie die im Kontext des Doing Social Work herausgearbeitete operationale Rekonstruktion resp. Modellierung Sozialer Arbeit [→ Kapitel 3.5] hin. Dieses Kapitel will dies empirisch vertiefen, indem der Frage nachgegangen wird, wie Soziale Arbeit

„is made *algorithm ready*“ (Gillespie 2014, S. 171; Hervorhebung im Original), d.h. wie das Urbild zu einem Abbild transformiert wird resp. wurde und in welchem Verhältnis diese zueinanderstehen.

Mit der gegenstandstheoretischen Ausrichtung dieser Arbeit [→ Kapitel 3] geraten zur Etablierung einer Antwort vor allem jene empirischen Daten in den Blick, in denen Perspektivierungen bzw. Hervorbringungen Sozialer Arbeit vor dem Hintergrund der Rationalität einer Software sichtbar werden. Fundstellen im Material, die dieses Phänomen erhellen, sind maßgeblich in den empirisch dokumentierten Arbeitsepisoden im Vollzug verankert [→ Kapitel 4.3.3]. Sie werden teilweise durch in Interviews festgehaltene ‚Erzählungen über‘ den Softwareentwicklungsprozess vertieft [→ Kapitel 4.3.5]. Von der Struktur des Kapitels her gedacht, wird zuerst auf allgemeinerer Ebene zu zeigen sein, wie die Suche nach informationstechnischen Potenzialitäten die Entwicklung mit orientiert [→ Kapitel 6.3.1]. Der Blick auf exemplarische, technomorphe Hervorbringungen im Kontext Sozialer Arbeit in den beiden nachfolgenden Unterkapiteln wird entlang des Formalisierungsgrads von Ausschnitten sozialer Phänomene im Kontext der Sozialen Arbeit organisiert. Ausgangspunkt dafür bildet folgende Überlegung:

„Unproblematisch erscheint der Einsatz [...] dort, wo unabhängig von der Software standardisierte Prozesse vollzogen und diese dann durch den Einsatz von Fachsoftware unterstützt werden. Im Umkehrschluss bedeutet dies, dass sich diejenigen Tätigkeitsbereiche, in denen keine standardisierten Abläufe eingesetzt werden können, weil sie einer eigenständigen Problemlösungskompetenz der Professionellen bedürfen, sich einer Unterstützung resp. Formalisierung durch Fachsoftwares verschließen.“ (Weber 2016, S. 104)

Das heißt, es werden zuerst Beispiele aus jenem Bereich in den Blick genommen, die bereits vor der Überführung in das Fachsoftwaresystem formalisierten Charakter aufwiesen [→ Kapitel 6.3.2]. Anschließend werden einige ausgewählte soziale Phänomene im Kontext Sozialer Arbeit, die im Zuge der Softwareentwicklung modelliert wurden, einer Analyse unterzogen. Der Fokus liegt dabei auf der Frage, wie sich das Verhältnis zwischen dem Urbild und seinem formalisierten Abbild konstituiert [→ Kapitel 6.3.3].

6.3.1 All should be data?

Die Vermessung der Welt entlang von durch den Computer verarbeitbaren Daten ist ein „Zeichen der Zeit“ (Filipović 2015, S. 8), das auch unter dem Schlagwort der Datafizierung verhandelt wird. Alles, was in diesem Sinne nicht datafizierbar ist, verliere angesichts dieses Diskurses an Bedeutung (Polutta 2015, S. 57). Um Vollzüge Sozialer Arbeit in einem Fachsoftwaresystem abbilden zu können, müssen auch ihre Urbilder digital vermessen werden. Aus dem Phänomen Soziale Arbeit im weitesten Sinne müssen entsprechend Aspekte identifiziert und operational rekonstruiert werden.

Die Literatur sowie das empirische Material deuten darauf hin, dass die Entscheidungen darüber, welche Aspekte der Sozialen Arbeit letztlich in einem zu entwickelnden Fachsoftwaresystem unterstützt werden, sowohl auf den Kriterien der informationstechnischen Möglichkeiten als auch auf dem wie auch immer eingeschätzten praktischen Bedarf der Nutzer*innen basieren. Seitens der Literatur kann vor allem ein ethnografisches Beispiel aus einem Workshop der partizipativen Softwareentwicklung angeführt werden, bei dem das, was mit einer Software abgebildet werden kann, auch tatsächlich mit einer Software abgebildet werden soll. Das empirische Beispiel dazu liest sich bei Philip Gillingham (2015a) folgendermaßen:

„When residents of the residential service for adults with disabilities are taken from their home to the day centre by care staff, handwritten notes are passed to day-centre staff that mention such things as whether the resident has a particular activity to attend, such as an appointment with a health care professional, or whether they have had a bad night and might need extra rest. Residential staff include anything in these notes that might assist their colleagues in the day centre. There was no suggestion that this form of communication was problematic. During the workshops, participants suggested that the handover notes could be managed by the new IS [Information System, jw]. Residential staff could enter the IS at the end of their night shift and record their notes about service users. The IS would gather these notes and deliver them to the day-centre staff when they logged on to the IS at the start of their working day. This was acknowledged as being feasible in the new IS, and recorded for inclusion in the FRD [Functional Requirements Document, jw]. The researcher asked questions about the existing arrangements for the transfer of this information, especially given that the residential units are just metres from the day centre and staff do have the opportunity to pass on infor-

mation face to face. In response to these questions, staff reflected on the fact that each residential unit only had one computer terminal and several staff would want to use it at the same time.“ (S. 657)

Es wirkt, als würde in diesem Fall die Entwicklung einer Software als ‚window of opportunity‘ gesehen, um bestehende Prozesse zu informatisieren. Die Frage nach der Sinnhaftigkeit und Praktikabilität dieser dann informatisierten Prozesse für die tägliche Arbeit scheint nicht im Fokus der Teilnehmer*innen dieses Workshops zu stehen und wird von außen durch die Forschungsperson eingebracht. Die mitschwingende Tendenz zur Informatisierung möglichst vieler Aspekte im Kontext Sozialer Arbeit findet sich auch im Datenkorpus dieser Arbeit und wird u.a. durch einen Interviewausschnitt mit der Geschäftsführung bei *Pentimento* repräsentiert:

„[W]ir haben eine Systematik geschaffen halt für Dokumentation, wo wir glauben, dass sie relativ schnell ist und kennzahlengestützt ist. Und haben denen [den Informatiker*innen, jw] erklärt: ‚Okay, wir wollen möglichst viele Daten sammeln, dass man am Ende im Prinzip per Ein-Klick-System das Ganze auswerten kann‘ [...]. Und dann haben die uns halt erklärt: ‚Okay, das heißt, wir müssen katalogisieren. Das heißt, wir hinterlegen alles. Alles, was reinkommt, wird in irgendeiner Form per Code hinterlegt‘. Und dadurch, dass wir überall Codes hinterlegen, also Kennziffern im Prinzip, können wir am Ende alles miteinander verbinden.“ (PS6, Z. 213ff.)

Beschrieben wird in diesem Fall die Tendenz, dass mit dem Fachsoftwaresystem möglichst viele Daten gesammelt und miteinander verbunden werden sollen, d.h. das Urbild der Dokumentation in der Sozialen Arbeit soll anhand vieler Datenpunkte und -beziehungen abgebildet werden. Dies wird in den Zielhorizont einer Effizienzsteigerung (‚Ein-Klick-System‘) und Evidenzbasierung (‚kennzahlengestützt‘) eingerückt. Gerade für die Wirkungsmessung ist ein bestimmter Datenpool notwendig, um überhaupt Aussagen treffen zu können: „[D]eswegen versuchen wir gerade schon möglichst alle Daten, die wir kriegen, zu verknüpfen, um da auch später Daten daraus gewinnen zu können“ (PS6, Z. 784ff.).

Die Entscheidung zur Vermessung Sozialer Arbeit entlang möglichst vieler Datenpunkte bietet damit auch den Vorteil, dass künftige Anforderungen durch sie bedient werden können. Dies ist auch bei *Enodia* zu beobachten. Bei der Vorstellung des Umgangs bei der Übernahme erhöhter Mietkosten wird in einem Review die Rückfrage durch einen Stakeholder eingebracht,

wie die Auswertungen später gestaltet werden sollen, auch vor dem Hintergrund politischer Anforderungen. Um die Anforderung im Detail zu verstehen, wird sich auf ein bilaterales Gespräch verständigt, da dies für die restlichen Anwesenden zu sehr ins Detail gehe. Versichert wird aber, dass die notwendige Datengrundlage bereits jetzt vorhanden ist (CV19, Z. 1482ff.). Quasi trans-sequentiell wird das Objekt, indem möglichst viele Datenpunkte implementiert sind, offen für solcherlei Anschlüsse gehalten, die sich erst im weiteren Entwicklungsverlauf zeigen.

Das Softwareunternehmen Enodia wird in Materialpassagen auch als abwägend bezüglich der Frage der Datafizierung sichtbar. In einem Interview mit der entwicklungsverantwortlichen Person wird ausgeführt, dass, bevor etwas in der Software implementiert wird, immer wieder versucht wird zu verstehen, „was die Anforderung wirklich ist“ (CI1, Z. 349f.). Dies bezieht sich sowohl auf die Softwareentwicklung selbst als auch auf die Kund*innen, die die Zwecke der Implementation von neuen Datenfeldern nicht immer ausreichend hinterfragen würden. Aus dem Kontakt mit den Kund*innen wird die Erfahrung berichtet, dass diese teilweise schlicht melden würden, dass es noch ein weiteres Feld in der Software bräuchte.

„Aber was die Anforderung ist, wo man dann das Feld schlussendlich auswertet und was man dann mit der Auswertung für eine Erkenntnis gewinnen will und was man dann mit dieser Erkenntnis als Nächstes machen sollte- und macht man dann überhaupt etwas damit?“ (CI1, Z. 351 ff.)

Damit sind jene Denkbewegungen geschildert, die immer wieder bewusst angestrengt werden müssten. Gleichzeitig zeigt sich im Material bei Enodia die ebengleiche Tendenz, dass auch in ihrem Softwareentwicklungsprojekt Aspekte der Sozialen Arbeit soweit operationalisiert und informationstechnisch modelliert werden sollen, wie es möglich ist. Das wird zum Beispiel deutlich anhand einer Ausführung einer entwicklungsverantwortlichen Person in einem der Sprint-Reviews, der eine kurze Diskussion um die automatisierte Ableitung der zuständigen Gemeinde ausgehend von der eingegebenen Postleitzahl vorausgeht:

„Unser Ziel ist es, wenn es irgendwie möglich ist, mit Regeln abzuleiten, dass aufgrund von Änderungen beim Wohnsitz oder auch beim Aufenthalt, dass man das automatisch ableiten kann und nicht manuell pflegen muss. Falls die Regeln zu komplex sein sollten, dass man sie nicht umsetzen kann, dann muss man sie manuell bearbeiten. Aber das Ziel ist immer

so wenig wie möglich manuell zu bearbeiten. Und die Hoffnung ist, dass man die Regeln herunterbrechen und umsetzen kann.“ (CV8, Z. 200ff.)

Das heißt, die Suche nach den „computerähnlichen Zügen“ (Busch 1997, S. 239) im Urbild der Sozialen Arbeit in dem Handlungsfeld, in dem das Fachsoftwaresystem zum Einsatz kommen soll, ist hier durch die Suche nach automatisierbaren Regeln orientiert, die sich in der Software umsetzen lassen.¹⁷³ Der Ereigniszusammenhang des Schlusses von der Postleitzahl auf die Gemeinde soll also für den Regelfall der Anwendung an das Fachsoftwaresystem delegiert und von ihm übernommen werden. Solche Automatisierungen dienen dem übergeordneten Ziel der Softwareentwicklung bei Enodia, die Arbeitsprozesse angesichts eines wirtschaftlichen und politischen Drucks so „effizient und effektiv wie möglich zu gestalten [...], damit eigentlich der Sozialarbeiter oder Sozialarbeiterin möglichst mehr Zeit hat für den Kernauftrag von der Beratung“ (CI2, Z. 30ff.).¹⁷⁴

Die illustrierten Beispiele aus den technografischen Fallstudien verweisen darauf, dass die strukturlogische Notwendigkeit der technomorphen Hervorbringung von Aspekten Sozialer Arbeit im Rahmen der Entwicklung einer Software durch das Bestreben verstärkt werden kann, die durch die Informationstechnik bereitgestellten Potenzialitäten möglichst zur Geltung zu bringen; häufig im Horizont der Effizienzsteigerung [→ Kapitel 5.1]. Im nächsten Kapitel wird dies zunächst für jene Fälle scharf gestellt, die bereits vorgängig vor der Überführung in die Software formalisierten Charakter aufweisen.

6.3.2 Informatische Verstärkung bestehender Formalisierungen

Formalisierte Phänomene sind in hohem Maße anschlussfähig für die Abbildung und Unterstützung in einer Software. Ein Auszug aus einem Interview mit einer Person aus der Geschäftsführung bei Pentimento soll diesen Zusammenhang veranschaulichen:

„Wir haben den gesamten Medizinkatalog deutschlandweit hinterlegt. Alle Medikamente. /echt?/ Das heißt, ich kann jetzt <<tippend>Ibu-

173 Dieser Regelmäßigkeit bei Enodia wird mit der Auseinandersetzung mit den informatisierten Bewilligungsworkflows in dem Fachsoftwaresystem ein eigenständiges Kapitel gewidmet [→ Kapitel 6.1].

174 Damit ist unmittelbar auf eine dualistische Konzeption Sozialer Arbeit in einerseits einen Kernbereich und andererseits einen Bereich administrativer Aufgaben abgestellt, wie es im Kapitel zuvor herausgearbeitet wurde [→ Kapitel 5].

profen> eingeben und er zeigt mir alle Ibuprofen-Medikamente, die es gibt. Deutschlandweit. Mit Hersteller. /wow/ Oder ich gebe eben ein <<tippend>Ratiopharm> und er zeigt dann alles, was Ratiopharm anbietet. So. Ne? Ich könnte dann halt wirklich, wenn ich es genau weiß, keine Ahnung <<tippend>Ibupro->. Ich könnte, wenn ich es genauer wüsste, auch genauer eingeben. Dann würde er es mir auch anzeigen, ne? Ich wähle mal hier eins aus beispielsweise. Dann bestimme ich von wann bis wann wird das verabreicht. Heute bis beispielsweise zum Dreizehnten. Und dann ist es immer nach Medikamentenverordnung wichtig den Grund einzugeben. Also aus welchem Grund, welcher Zweck. Es muss immer zweckgebunden sein. Es steht meistens auf dem Re- immer auf dem Rezept drauf und nicht meistens. Steht drauf beispielsweise Kopfschmerzen. Dann kann ich eingeben <<tippend>Kopfschmerzen>. Hier haben wir den gesamten ICD-10-Katalog hinterlegt. Genau. Also ich könnte im Prinzip auswählen Clusterkopfschmerzen, was auch immer. Ich kann auch den Code eingeben. Also ich könnte auch G34 eingeben, dann zeigt er mir alles zu G34 mit den Codierungen. Das Geile daran ist, du hast die Codierungen ja immer auf dem Rezept drauf.“ (PS4, Z. 465 ff.; auch Feldprotokoll 510)

Ohne an dieser Stelle auf den Diskurs um die Medikalisierung in der Sozialen Arbeit einzugehen (dazu z.B. Schübel/Friele 2023a), sei festgehalten, dass Soziale Arbeit stets „mit einer oft anzutreffenden Vorrangstellung medizinisch-psychiatrischer Sichtweisen konfrontiert [ist], mit denen sie sich zumindest auseinanderzusetzen hat. Dazu kommt, dass das Zustandekommen von Hilfsmaßnahmen oftmals eine medizinisch-klinische, vor allem psychiatrische Diagnose voraussetzt“ (Schübel/Friele 2023b, S. 4). Dass also diese medizinischen Aspekte der Medikation und ICD-10-Diagnostik in einem Fachsoftwaresystem für die Soziale Arbeit abgebildet werden, begründet sich über dieses, im Einzelfall sicherlich unterschiedlich ausfallendes Hineinwirken medizinisch-psychiatrischer Sichtweisen in die Handlungsfelder Sozialer Arbeit. In der Ausgestaltung der Funktionalitäten zur Medikation und ICD-10-Diagnostik werden dazu bestehende, formalisierte Modelle in das Fachsoftwaresystem integriert. Es kann vermutet werden, dass die Wahl dieser Form der Gestaltung nicht einzig auf der Überlegung zur Relevanz für das Arbeitsfeld, sondern auch im Streben nach der Ausschöpfung informationstechnischer Potenziale zur Unterstützung spezifischer Aspekte der Sozialen Arbeit beruht. Durch die Informatisierung bestehender, formaler Modelle ändert sich aufgrund dessen ihr ursprünglicher Gehalt

tendenziell nicht, da das Phänomen nicht vorgängig in die formale Logik der Software eingelassen werden muss, es also keiner operationalen Rekonstruktion bedarf. Vielmehr werden sie gar angereichert durch die Möglichkeiten, die sich durch die informationstechnischen Operationen neu ergeben; sie werden informatisiert. Das heißt, sie werden „durch die Möglichkeiten und Restriktionen des Mediums überformt und dabei maßgeblich durch die Technikgestaltung [...] bestimmt“ (Kutscher et al. 2011, S. 198). So ermöglicht das beschriebene Hinterlegen von bestehenden Katalogen wie dem ICD-10 oder dem Medizinkatalog als Datenbank informationstechnische Operationen wie das Suchen, das Vorschlagen oder das Autovervollständigen.

Die Interpretationsweise, dass informationstechnische Möglichkeiten die Entscheidung dieser Form der Umsetzung mitbeeinflusst haben, wird von einer interviewten Fachkraft geteilt, die ich als technikaffin eingeordnet habe, da sie beispielsweise kreative Workarounds in ihrer Wohngruppe etabliert hatte. Auf die Funktionalität der Dokumentation der Medikamente angesprochen, führt sie Folgendes aus:

„Also ich finde es gut, dass es das gibt. Ich finde es ein bisschen overdressed sag ich mal/mhm/, dass man da- nein. Es gibt ja auch den- <<klicken>> Also man kann jetzt ja nicht selbst eintragen, was das für ein Medikament ist, sondern es gibt eine endlos lange Liste von allen Medikamenten auf dem Markt. Finde ich nicht schlimm, ist okay <<lachen>>. Aber es ist auch ein bisschen- Also ich kann mir Situationen vorstellen, wenn man die Packung halt nicht vor sich liegen hat, dass man dann so ein bisschen <<lachend>aufgeschmissen ist vielleicht>./aha/Aber an sich finde ich das total gut, weil ähm- Ja, ich finde die Papierliste funktioniert auch, aber ist eben auch was was man an sich da gut da übertragen kann/mhm/Also finde ich schon sehr sinnvoll, gerade weil Medikamente einfach ein unglaublich wichtiger Bereich sind, wo einfach keine Fehler passieren dürfen.“ (PP1, Z. 1318ff.)

Neben einer abwägenden, vorsichtigen Suche nach einer Meinung geht die Fachkraft darauf ein, dass die Papierliste zwar für ihre Zwecke in ihrer Praxis funktioniere, sich dieser Bereich aber auch gut in eine Software übertragen lasse. Kritischer äußert sich eine Fachkraft bei einer Präsentation der Funktionalität im Rahmen der Workshops, in dem sie den Kommentar „ich bin aber keine Medizinerin“ (Feldprotokoll 133) in die Runde wirft. Sicherlich ist zu berücksichtigen, dass das Fachsoftwaresystem mehrere Handlungsfelder zugleich adressiert, und die beiden zitierten Fachkräfte in der

stationären Kinder- und Jugendhilfe tätig sind, in der die Themen der Medikation und ICD-10-Diagnostik nicht dieselbe Rolle spielen wie beispielsweise in der Sozialen Arbeit in der Psychiatrie oder in der Eingliederungshilfe. Haften bleibt dennoch der Eindruck, dass zur Ausgestaltung der Funktionalitäten im Bereich der Medikation und Diagnostik an dieser Stelle auch bereits formalisierte Modelle gewählt wurden,¹⁷⁵ da sie in hohem Maße anschlussfähig an die Rationalität einer Software sind, um darüber das Potenzial informationstechnischer Rechenoperationen ausschöpfen zu können. Die von Christine Floyd (1997) beschriebene operationale Rekonstruktion muss in solchen Zusammenhängen beispielsweise nicht mehr vorgenommen werden, was zudem eine entlastende Funktion für die Entscheidungspersonen in Softwareentwicklungsprozessen darstellen kann. Der Eindruck der besseren Anschlussfähigkeit rationalistischer Tätigkeiten wie der Administration an die Überführung in eine Software und ihre dadurch einhergehende Dominanz in der Softwareentwicklung [→ Kapitel 2] wird vor diesem Hintergrund nochmals plausibilisiert.

6.3.3 Informatisierbare Sezierungen des Sozialen

„Das Operationale operationalisieren und das Nicht-Operationale operationalisierbar machen“ (S. 243), reüssiert Christine Floyd (1997) als mögliches Motto der Informatik. Das im vorherigen Kapitel betrachtete Beispiel steht für erstere Phänomene, die unabhängig ihrer Überführung in ein Fachsoftwaresystem bereits formalisierten Charakter aufweisen. In diesem Kapitel soll die Operationalisierung des Nicht-Operationalen ins Blickfeld gelangen.

Soziale Arbeit vollzieht sich im Kern als personenbezogene Dienstleistung, die sich nur zu gewissen Teilen formalisierbar zeigt (z. B. Oevermann 2009) [→ Kapitel 2.4.2]. Die in ein Arbeitsbündnis eingelagerte Interaktion ist nicht zuletzt deshalb auch einzigartig, da die Beteiligten den Interaktionsverlauf durch kontingente Beiträge gegenseitig beeinflussen (Waag

175 Zum Zeitpunkt der empirischen Erhebung und Analyse im Softwareunternehmen Enodia wurde nicht erkennbar auf vergleichbare, bereits formalisierte fachliche Modelle der Sozialen Arbeit oder von Bezugsdisziplinen zurückgegriffen, weshalb hier kein entsprechender Materialauszug folgt. Allerdings wurden formalisierte Datensätze für Administratives im Fachsoftwaresystem integriert. Das zeigte sich bereits im Kapitel zuvor bei den Postleitzahlen, aber beispielsweise auch bei der Integration zugelassener Krankenversicherungen (CV29, Z. 20 ff.).

2023, S. 5f.). Dadurch entzieht sich die Logik Sozialer Arbeit einer bruchfreien Übersetzung in ein Fachsoftwaresystem.¹⁷⁶ Mit der Expansion der Funktionalitäten von Fachsoftwaresystemen auf ebenjene fachlichen Bereiche Sozialer Arbeit [→ Kapitel 2.3.4] tritt angesichts dessen in den Fokus, zu welchen Ergebnissen die Suche der Softwareentwicklung nach „computerähnlichen Zügen“ (Busch 1997, S. 239) in jenen Bereichen der Sozialen Arbeit gelangt, die als nicht-formalisierbar qualifiziert sind. Vor dem Hintergrund der unterschiedlichen Strukturlogiken von sozialarbeiterischem Handeln einerseits und von Software andererseits wird plausibel, weshalb die Interaktionstätigkeit selbst in beiden untersuchten Fachsoftwaresystemen nicht direkt abgebildet auszumachen ist. Dies steht ebenso im Einklang mit der Erkenntnis der Fokussierung administrativer Tätigkeiten in den Werbetexten der Softwareunternehmen [→ Kapitel 5.1] als auch mit einer im Rahmen einer artefaktanalytischen Untersuchung aller Fachsoftwaresysteme für das Handlungsfeld der Rechtlichen Betreuung und Vormundschaft gewonnenen Einsicht, dass keine auf die Interaktion bezogenen Funktionalitäten vorhanden sind (Weber 2016, S. 104). Vielmehr finden sich bei Enodia und Pentimento in der Hauptsache flankierende Unterstützungen, wie zum Beispiel Masken zur Dokumentation, Funktionalitäten zur Hilfeplanung oder solche zur Unterstützung der Administration. Diese Einsicht wird weitergehend dadurch gestützt, dass die gemeinsam mit Fachkräften herausgearbeiteten Anforderungen an Fachsoftwaresysteme im Dienstleistungsbereich lediglich zwei Funktionalitäten für den Kernbereich der Dienstleistungserbringung selbst beinhalten (Fellmann et al. 2021, S. 138) [→ Kapitel 2.4.2].

Aber auch bei der Abbildung sozialer Phänomene, die für die Soziale Arbeit relevant, aber nicht unmittelbar der Interaktionsarbeit in situ zuzurechnen sind, handelt es sich um ein zweiseitiges Unterfangen. Es ist notwendig, kann sich zugleich aber konfliktiv zur Ambiguität des Sozialen verhalten. Dies soll im Folgenden anhand von drei empirischen Beispielen verdeutlicht werden. Eine Passage aus einem Sprint-Review bei Enodia soll dies einleiten:

176 Es kann jedoch davon ausgegangen werden, dass Antworten auf die Frage nach der Überführbarkeit zeithistorisch verankert sind, da auch die Grenzen für den Computer einem zeitlichen Wandel unterliegen. Das trifft sowohl für technologische als auch für normative Beschränkungen zu. „Dennoch gibt es Grenzen prinzipieller Natur, die der Computer nie überwinden können wird: die Grenzen der Algorithmisierbarkeit“ (Ziegenbalg et al. 2016, S. 205).

„Ein Entwickler stellt eine im letzten Sprint erarbeitete Funktionalität vor, wozu er wie üblich den Bildschirm mit den Teilnehmenden teilt. Thematisch geht es um Möglichkeiten, wie Beziehungen zwischen bereits in das Fachsoftwaresystem eingepflegten Adressat*innen hinterlegt und sie darüber verknüpft werden können. Bei einer Beispielklientin will er zur Veranschaulichung die Beziehung zu ihren Kindern eintragen. Sowohl die Mutter als auch die Töchter sind als Klient*innendatensätze bereits in der Software vorhanden. Um Mutter und Tochter für die Software in eine Beziehung zu setzen, klickt er in der Akte der Mutter im Reiter der Beziehungen auf ‚Beziehung hinzufügen‘. Es erscheinen neue Felder zur Dateneingabe auf seinem geteilten Bildschirm. Sichtbar wird, dass nun auszuwählen ist, um welche Personen es gehen soll. Zudem muss die Art des Beziehungsverhältnisses hinterlegt werden, zum Beispiel Ehepartner*in, eingetragene Lebensgemeinschaft oder spezifische Generationenverhältnisse. Da er die Mutterschaft hinterlegen will, wählt er ‚Mutter‘ als Art der Beziehung aus. Wenn auch nicht als Pflichtfeld obligatorisch auszufüllen, gibt es zwei weitere Felder, in denen das Gültigkeitsdatum für die Beziehung mit einem Start- und Enddatum eingetragen werden kann. ‚Ich könnte noch ein Datum eingeben, dann sehe ich es in der Zeitachse, sonst ist es eigentlich unbegrenzt‘, kommentiert er, und gibt zur weiteren Veranschaulichung ein willkürliches Datum ein.“ (CV29, Z. 27 ff.)

Sensibilisiert durch das vorhergehende Kapitel [→ Kapitel 6.3.2] wird anhand dieser Passage die dieser Funktion vorausgegangene Suche nach informationstechnischen Möglichkeiten der Anreicherung von Sachverhalten deutlich – hier die chronologische Repräsentation von als relevant eingeschätzten Ereignissen im Leben der Klient*innen. Dies kann als Grund angesehen werden,¹⁷⁷ weshalb in der Software ein Gültigkeitsdatum für die Beziehungen hinterlegt werden kann. Darauf verweist sowohl der Entwickler in der wiedergegebenen Passage – der interessanterweise das Vorhandensein dieser Felder von sich aus als begründungspflichtig wahrnimmt – als auch die Dokumentation auf der kollaborativen Entwicklungsplattform (CA34, Z. 34 ff.). So vorgehend wird ein formalisierender Zugriff auf ein sich einer Formalisierung prinzipiell entziehendes Phänomen gewählt: Die taggenaue Definition der Zeitlichkeit sozialer Beziehungen. Dass soziale Bezie-

177 Eine alternative Interpretation wäre, dass diese Angaben einen Einfluss auf die Berechnung des Grundbedarfs nehmen. Da aber auch Beziehungen zu „Schwager/Schwägerin“ ausgewählt werden können und es sich um kein Pflichtfeld handelt, kann von der im Text dargelegten Interpretation ausgegangen werden.

hungen per definitionem eine gewisse Dauerhaftigkeit voraussetzen, ist theoretisch herausgearbeitet worden (Mewes 2010, S. 21). Beziehungen können jedoch als derart grundlegend für das Individuum angesehen werden, dass sie in relationaler Perspektive als ontologische Grundlage, als soziale Welt ermöglichend gelten (Hubert 2020, S. 173). Damit scheint eine – zumal ex ante – zeitlich exakte Eingrenzung sozialer Beziehungen nicht leistbar. Wann eine Beziehung endet, könnte zum Beispiel mit dem Zeitpunkt des Kontaktabbruchs oder Todes einer Person angegeben werden. Fällt unter das Verständnis sozialer Beziehungen aber auch ein „virtuell-gedanklicher, strukturell wahrscheinlicher Kontakt wiederholbarer Art“ (Kopp 2018, S. 51), gerät eine solche ereignisbasierte Eingrenzung rasch an ihre Grenzen. Gleiches gilt für den Eintritt der Beziehung. So ist bei dem Ereignis einer Geburt beispielsweise anzunehmen, dass bereits pränatal eine Beziehung aufgebaut wird. Dem in der Software abzubildenden Realitätsausschnitt wohnt also eine Subtilität inne, die sich nur bedingt definieren lässt (Funken 2001, S. 142). Um ihn informationstechnisch abzubilden, musste jedoch eine solche Definition geleistet werden, die sich hier als taggenaue Bestimmung sozialer Beziehungen zum Zwecke der Datenvisualisierung zeigt. Spannend zu sehen wäre, wie diese Formalisierung im Zuge der Softwareaneignung, d.h. bei der sinnzuweisenden Rückübersetzung auf den spezifischen Fall, mit Sinn gefüllt werden würde:

„Nach der Ausführung im Rechner kommt es zur *Rekontextualisierung*, d.h. zur Rückführung in den Kontext. Der Mensch muss das Resultat wieder in seine Handlungen einbinden; es muss wieder Sinn machen.“ (Rolf 2003, S. 63; Hervorhebung im Original)¹⁷⁸

Dies kann mithilfe des vorliegenden Datenkorpus jedoch nicht beantwortet werden. Der Eindruck bleibt, dass bei der informationstechnischen Gestaltung die informationstechnischen Potenzialitäten Pate standen, was zu einer gewissen Unwucht im Verhältnis des Abbilds zum Urbild führt.

178 Inwiefern diese Datierung Sinn aus Perspektive der Softwarenutzenden macht, hängt auch davon ab, welches Verständnis sozialer Beziehungen angelegt wird. Auf das Fachsoftwaresystem gemünzt hängt dies davon ab, welche Funktionalitäten von den Anwendenden erwartet und als wünschenswert erachtet werden (Simon et al. 2008, S. 258f.). In jedem Fall bedarf es eines Handlungsmusters, dass „diese sachtechnischen Eigenschaften zu Teilstücken eines (von wem auch immer) intendierten Handlungszusammenhangs werden lassen“ (Rammert 2000, S. 63f.). Dies müsste nach spezifischen sozio-technischen Konstellationen differenziert werden (Büchner/Gall 2023, S. 353). Empirischen Einblick in die Nutzung einer Formalisierung liefert die Analyse der Taggedokumentation bei *Pentimento* [→ Kapitel 6.2].

Eine solche Unwucht zwischen dem Urbild und seinem formalisierten Abbild kann auch anhand von Beispielen bei Pentimento festgestellt werden. Sie wird am folgenden Feldprotokollauszug deutlich.

„In einem der Feedback-Workshops mit den kooperierenden Einrichtungen aus der stationären Kinder- und Jugendhilfe wird von den Fachkräften das Vorgehen gewählt, dass sie ihre Rückmeldungen unsystematisiert an die anwesenden Personen aus der Geschäftsführung weitergeben wollen. Ein Mitarbeiter eröffnet diese Rückmelderunde und greift die Funktionalität der Einschätzung der Stimmung auf, über das täglich die Stimmung jedes Adressaten bzw. jeder Adressatin auf einer Skala eingetragen werden soll. Das Problem besteht seiner Ansicht nach darin, dass sowohl der Früh- als auch der Spätdienst die Stimmung in den digitalen Akten der Kinder und Jugendlichen eintragen können. Es kann also sein, so führt er weiter aus, dass der Mitarbeiter im Frühdienst eine Stimmung einträgt, die Mitarbeiterin im Spätdienst dies aber überschreibt und aus ihrer Sicht korrigiert. Denn es könne ja sein, dass sich die Stimmung im Laufe des Tages verändere. Welchen Zeitpunkt sollen sie dann zugrunde legen?, fragt er. Diese Tatsache verwässere seiner Meinung nach das Ergebnis und es fühle sich zudem falsch an, die Einschätzungen von Kolleg*innen zu überschreiben.“ (Feldprotokoll 496)

Der Grundgedanke, weshalb die tägliche Einschätzung der Stimmung der Kinder und Jugendlichen im Fachsoftwaresystem in dieser Weise integriert ist, zielt darauf, den emotionalen Verlauf abbilden zu können, wie eine Person aus der Geschäftsführung in einem Interview ausführt:

„Also ist [Beispielklientin] heute gut drauf? Ist sie schlecht drauf? Das heißt, die Mitarbeiter führen immer parallel [zur Dokumentation, jw] eine Bewertung von eins bis zehn durch, wodurch sich im Prinzip so ein Verlauf ergibt, wie sie drauf ist aus dieser Beobachtung.“ (PS6, Z. 442ff.)

Das fachliche Anliegen dahinter ist es, Einschätzungen zu generieren, die „nicht situativ verzerrt sind, sondern den gesamten Hilfeprozess bewerten“ (Büchner/Gall 2023, S. 352). Die in diesem Abbild liegende Problematik zwischen einem nicht weiter formalisierten Eingabezeitpunkt im Tagesverlauf und der Repräsentation der Dateneingabe zum Eingabezeitpunkt für die Stimmung des Jugendlichen über den gesamten Tag hinweg wurde von dem Mitarbeiter der stationären Einrichtung für Kinder und Jugendliche aus dem wiedergegebenen Feldprotokoll angesprochen. Sie ist erneut Resultat der operationalen Rekonstruktion eines nicht formalisierbaren Realitäts-

ausschnittes, hier der Einschätzung des Verlaufs der Stimmung. Dieses Beispiel führt relativ offensichtlich auch in den Methodenkoffer der Quantitativen Sozialforschung, die sich mit derselben Herausforderung konfrontiert sieht: dem quantifizierenden Zugriff auf soziale Phänomene. Ähnlich der Entwicklung von Fachsoftwaresystemen will auch sie Vieldeutigkeit oder Multidimensionalität durch Kategorisierungen und Abstraktionen standardisieren, was wiederum die Voraussetzung für ein positivistisch verstandenes Messen und die Vergleichbarkeit ihrer Ergebnisse ist (Helfferich 2013, S. 78). Kritisch diskutiert werden könnte in diesem Kontext, inwiefern über ordinale Skalen die Stimmung von Personen abgebildet werden kann. Herbert Blumer (2013a [1969]) zieht in Zweifel, das operationale Verfahren in der Lage sind, den Nachweis empirischer Gültigkeit des Operationalisierten zu erbringen (S. 101f.). Dazu bedürfte es – ganz im Sinne des von ihm vertretenen Symbolischen Interaktionismus – des Einfangs der sozialen Phänomene in ihrem Wirken im tatsächlichen empirischen Leben (ebd., S. 102).

Der Punkt, der mit diesem Auszug aus dem Feld argumentativ unterstützt werden soll, ist die sich auch hier zeigende Orientierung der Entwicklungsverantwortlichen an Potenzialitäten informationstechnischer Möglichkeiten und damit verbunden technomorpher Hervorbringungen sozialer Phänomene. Anhand eines weiteren Auszugs aus einem Feldprotokoll soll noch ein anderer Aspekt verdeutlicht werden, der sich aus dem Verhältnis einer ambigen Welt und potenziell rigiden digitalen Artefakten ergibt. Er soll zeigen, dass sich die soziale Welt in ihrer Eigensinnigkeit nur bedingt formal beschreiben lässt.

„Wir sind wieder in einer stationären Wohngruppe für Kinder und Jugendliche mit dem Ziel, die bisherigen Erfahrungen mit dem Prototyp des Fachsoftwaresystems zu reflektieren. Dazu gehen die Personen aus der Geschäftsführung mit den anwesenden Fachkräften u.a. die einzelnen Funktionalitäten der Software durch, um dann jeweils Rückmeldungen zu ihnen zu erhalten. Wir kommen bei den Aufgaben an, die den Jugendlichen zugewiesen werden können und die in zu definierenden Wiederholungszyklen – zum Beispiel täglich, wöchentlich, jeden Mittwoch – jeweils durch die dokumentierende Fachkraft in ihrem Zielerreichungsgrad festzuhalten sind. Solche Ziele können beispielsweise von Hilfeplanzielen abgeleitete Unterziele darstellen. Ein Mitarbeiter führt, angesprochen auf diese Funktion, aus, dass sie sie in ihrer Wohngruppe aktiv nutzen würden und alle Aufgaben der Klientin, deren digitale Akte

gerade offen ist, entsprechend eingetragen sind. Die wortführende Person aus der Geschäftsführung greift eine Aufgabe auf, die heute zur Erledigung noch offen ist, d.h. noch nicht abgehakt wurde, und fragt: „Hat sie die Aufgabe, zur Schule zu gehen, heute gemacht?“. Der Mitarbeiter begegnet der Frage mit dem Verweis darauf, dass heute Ferien seien.“ (Feldprotokoll 411)

Eine solche informationstechnische Umsetzung der Abbildung der Zielerreichung findet vielfältige Pendanten in der Praxis der Sozialen Arbeit:

„Gedruckte und elektronische Formulare zur Erfassung des Zielerreichungsgrades sind dabei weit verbreitet, hier werden vielfach mittels Skalierungen wie Schulnoten oder Prozentangaben die Erreichungen von [...] konkreten Hilfezielen erfasst.“ (Polutta 2015, S. 66)

Auf der Phänomenebene zeigt dieser Ausschnitt, dass die operationalisierte Regelmäßigkeit des Wochenrhythmus durch Besonderheiten der Schule – hier die Ferien – durchbrochen wird. Damit ist das formalisierte Modell der zu definierenden Wiederholungszyklen in seiner momentanen Form nicht in der Lage, diese Ausnahme der Schulferien zu berücksichtigen. Um dies zu können, müsste das Urbild um weitere, formalisierte Datenpunkte erweitert werden, was es zugleich in seiner Komplexität und dem Aufwand zur Dateneingabe erhöhen würde. Da Schulferien, Feiertage und bewegliche Ferientage keiner konsistenten Logik folgen und zudem regional unterschiedlich sind, bliebe die Möglichkeit – will man keine Schnittstelle zum Datensystem jeder Schule herstellen, was kaum realistisch scheint – des manuellen Anpassens jener Zeitpunkte, an denen die definierte allgemeine Regel unterbrochen wird. Dies verweist darauf, dass das Urbild dynamisch zu begreifen ist, was unter Umständen eine laufende Anpassung des Abbilds notwendig macht. Eine vergleichbare Problematik wird bei der Terminierung sich wöchentlich wiederholender Aufgaben thematisch, die beispielsweise derart im Fachsoftwaresystem hinterlegt wurde, dass sie montags zur Erledigung fällig und angezeigt wird. Unter Fachkräften in einem anderen Workshop entspinnt sich daran die Diskussion, dass die Bezugsperson der betreffenden Adressat*innen, die für die Aufgabe zuständig wäre und den Überblick hat und behalten muss, nicht immer montags anwesend ist (Feldprotokoll 425).

Die wiedergegebenen Beispiele deuten auf gewisse Schwierigkeiten hin, die sich bei der formalisierten Überführung von als nicht-formalisierbar einzuschätzenden Urbildern in eine Software ergeben. Bei solchen Tech-

nomorphisierungen Sozialer Arbeit muss die Passungsfähigkeit der Zielsetzung und Umsetzung auf den Prüfstand gestellt werden, nicht zuletzt, da mitunter neu zu lösende Anforderungen durch die informationstechnische Umsetzung entstehen können [→ Kapitel 7].

6.4 Das Fachliche gestalten, das Administrative bedienen: Der Entwicklungskorridor der Softwareentwicklung

Einige der bis hierhin wiedergegebenen Einblicke in die Softwareentwicklung verweisen auf einen weiteren Aspekt, der sich auszuführen lohnt: Während in fachlichen Dimensionen die Entwicklungsverantwortlichen in den technografisch begleiteten Softwareunternehmen einen gewissen Spielraum zur Gestaltung wahrnehmen, versuchen sie in rechtlichen und administrativen Dimensionen die informationstechnische Gestaltung ihres Fachsoftwaresystems vorhandenen Vorgaben und der Nachfrage entsprechend umzusetzen. Die vorgenommenen informationstechnischen Umsetzungen scheinen also je nach Zielbereich in unterschiedlichem Maße durch die Softwareunternehmen gestaltbar. Dies soll als *Entwicklungskorridor* gefasst werden. Das für diese Namenswahl ideengebende Konzept der Nutzungskorridore macht aufmerksam auf die vorstrukturierten Nutzungsmöglichkeiten, die sich aus der Art und Weise der informationstechnischen Gestaltung einer Technik bzw. einer Software ergeben. Sie stellen die „situativen, begrenzten Gestaltungsräume und -optionen aus der Sicht der jeweiligen NutzerInnen dar, die je nach Struktur entsprechend weiter oder enger gefasst und durch die AkteurInnen re-interpretierbar sind“ (Kutscher et al. 2011, S. 205). Auf der Seite der Softwareentwicklung kann quasi als Pendant dazu die Idee eines Entwicklungskorridors angeführt werden. Mit dieser Konzeptualisierung ist auf die Wahrnehmung der Softwareunternehmen darüber abgestellt, inwiefern sie die mit ihrem Fachsoftwaresystem zu unterstützenden Bereiche innerhalb der sozialen Organisationen als gestaltbar wahrnehmen. Das heißt, es geht um ihre Sichtweisen auf die Gestaltungsräume und -optionen zur Entwicklung ihrer Fachsoftwaresysteme.

Welche Verantwortung in diesem tendenziell machtvollen Gestaltungspotenzial liegt, reflektiert ein Mitglied der Geschäftsführung von Pentiemento in einem Interview eindrücklich:

„Ist schon kranker Scheiß, was man für einen Einfluss auch hat auf die Veränderung von Organisation durch unsere Software. Also das ist schon

heftig, finde ich ja, was wir auch für einen Einfluss nehmen können, ne? Wie am Ende betreut wird und so. Das ist schon nicht ohne.“ (PS1, Z. 1098 ff.)

Im Interviewverlauf bitte ich ihn kurze Zeit später, diese Aussage zu vertiefen. Daraufhin führt er seine Gedanken weiter aus:

„Mir ist jetzt gerade aufgefallen, als wir darüber gesprochen haben über Firmenstrukturen, also bis wohin gehen wir und wo muss sich ein Träger anpassen? Das ist schon krass, wenn man das mal überlegt. Dass wir so partizipative Zugänge freischalten. Dass wir auf einmal sagen, es gibt halt nur eine gewisse Anzahl von Dienstvorlagen. Dass wir sagen, bei uns in der Dokumentation müsst ihr die Befindlichkeiten von Jugendlichen und Lebensbereiche angeben, um zu dokumentieren. Das hat ja alles Einfluss auf pädagogische Arbeit im eins zu eins. Also wenn ich ständig dokumentieren muss und die Befindlichkeiten angebe, werde ich hundertprozentig in meinem Alltag mehr darauf achten, wie ist der Jugendliche eigentlich drauf. Was ich vielleicht vorher nicht gemacht habe, ne? Kann auch sein, dass ich es gemacht habe, aber es vielleicht auch nicht gemacht habe. Das heißt, auf einmal ändert sich an der Stelle die Sicht des Pädagogen. Und aber auch strukturell. Also wenn wir sagen bei uns in der Software ist es so, dass Dienstzeiten durch Mitarbeiter bestätigt werden müssen, dann kriegt sie der Dienstplaner. Der muss das bestätigen und dann geht es automatisch an die Verwaltung. Und vielleicht war der Prozess aber vorher so, dass, keine Ahnung, immer der Stellvertreter vom Dienstplan damit freitags ins Sekretariat gefahren ist, um dort einen Kaffee mit der Kollegin zu trinken, es nochmal durchzusprechen. Das verändert ja die ganze Situation und Strukturen auf so vielen Ebenen. [...] Das ist mir gerade irgendwie erst so aufgepoppt, was wir da für einen Einfluss haben einfach, ne? Also dass wir ja auch richtig aktiv darauf Einfluss nehmen können. Und das klingt <<lachend>>sehr diktatorisch>, aber wie stellen wir uns eigentlich Soziale Arbeit vor, dass es so umgesetzt werden soll. Und das fand ich gerade ganz schön beeindruckend ehrlich gesagt, als mir das so bewusst geworden ist, was wir da eigentlich für eine Macht in der Hand haben, ne? Und das jetzt mit vorsichtigen mahnenden Worten, weil es ja eben nicht ungefährlich ist und man sich gut überlegen muss, was man auch mit gewissen Sachen auslösen kann oder auslöst, ne?“ (PS1, Z. 1181 ff.)

Deutlich wird in dieser Passage ein Bewusstsein um den Einfluss auf die Praxis Sozialer Arbeit durch die Gestaltung des Fachsoftwaresystems so-

wohl auf der Ebene der pädagogischen Arbeit mit den Klient*innen als auch auf der Ebene der organisationalen Abläufe. Das angeführte Beispiel der Besprechung der Dienstzeiten führt insbesondere vor Augen, wie die Informatisierung eines Prozesses die sozio-technische Konstellation massiv zu verändern vermag. Dass dem Softwareunternehmen *Pentimento* eine solche machtvolle Rolle durch die kooperierende Praxiseinrichtung in der Entwicklung des Fachsoftwaresystems zugestanden wird,¹⁷⁹ „ist etwas, was wir unterschätzt haben“ (PS3, Z. 468), berichtet eine Person aus der Geschäftsführung in einem anderen Interview. Anfangs zeigten sie sich irritiert darüber: „Krass, die lassen uns hier gerade in der Pädagogik völlig freie Hand haben. Also uns controlled keiner. Wir können denen sagen: ‚Ab heute macht ihr bitte das, dann ist das halt so. Und das würde deren gesamtes pädagogisches Konzept umwerfen so ein bisschen, ne?‘“ (PS3, Z. 485ff.). Eine Konsequenz, die sie aus der Erkenntnis gezogen haben, dass sie in der informationstechnischen Gestaltung der Funktionalitäten für den pädagogischen Bereich derart freie Hand erfahren haben, ist, dass sie versuchen, dass die „Leitungen zwingend miteingebunden“ (PS3, Z. 495f.) sind. Den pädagogischen Bereich einer sozialen Organisation im Zuge eines solchen Projekts der Softwareentwicklung und -einführung nicht zu entwickeln ist keine Option, da es dem Prozess immanent ist:

„Weil ich glaube, wir können nicht davon weg dieses Pädagogische nicht in unseren Workshops voranzutreiben, einfach weil die Software das so hergibt. Das müssen wir tun. Aber die Leitung muss halt viel mehr eingebunden sein. Einmal als steuernde Funktion, aber halt auch als anweisende Funktion finde ich so, ne? [...] Weil wer sind wir denn, dass wir entscheiden darüber, wie sie ihre Prozesse gestalten sollen, ne? Wenn wir der Toolgeber in dem Sinne nur sind, ne?“ (PS3, Z. 496ff.)

Während in fachlichen Belangen also ein gewisses Vakuum wahrgenommen wird, wird der Entwicklungskorridor zur informationstechnischen Gestaltung der Fachsoftwaresysteme in administrativen Bereichen als wesentlich restriktiver erlebt. Einerseits wird dieser durch bestehende Abläufe in den Organisationen restringiert, andererseits durch geltende Richtlinien und Recht. Auf Ersteres verweist zum Beispiel eine Passage aus einer aufgezeich-

179 Bedeutsam zu kontextualisieren erscheint an dieser Stelle nochmal, dass es sich um den Entwicklungsprozess eines Prototyps in Kooperation mit einer Praxiseinrichtung handelt. Auf diese Konstellation beziehen sich die getroffenen Aussagen in der Hauptsache, nicht allgemein auf ihre sonstigen Erfahrungen mit anderen Kund*innen [→ Kapitel 4.2.2].

neten Arbeitssitzung bei *Pentimento*, in der es u.a. um die Zuordnung der Accounts der Fachkräfte zu Wohngruppen geht. Es entspinnt sich eine Diskussion darüber, inwiefern auch Spezialfälle wie Springer*innen zwischen verschiedenen Wohngruppen abgebildet werden können müssen, ohne dass diese mehrfach in Rechnung gestellt werden. Als Argument wird u.a. folgende Zurückhaltung gegenüber der Irritation der etablierten Organisationsstrukturen durch Prozesse in der Software angeführt:

„Meine Frage ist gerade nur, ob wir zu sehr in die Struktur der Unternehmen dann reingrätchen. Weil ich mir vorstellen kann, dass die Träger dann sagen ‚ja scheiße, wenn das so teuer ist, dann können wir dieses Springermodell nicht mehr fahren, und dass das dann also ein Faktor ist, wo man sagt, man nutzt es [unser Fachsoftwaresystem, jw] nicht.“ (PA2, Z. 1017ff.)

Diese Wahrnehmung ist quasi deckungsgleich mit der Narration der Softwareunternehmen auf ihren Webseiten, der zufolge sich die Fachsoftwaresysteme an die sozialen Organisationen anpassen und diese umgekehrt nicht in ihren Abläufen durch die Software gestört werden sollen [→ Kapitel 5.2].

Diese Ausführungen zum Entwicklungskorridor bei der Entwicklung von Fachsoftwaresystemen für die Soziale Arbeit belegen erneut, wie wirkmächtig die organisationalen und sozialrechtlichen Rahmenbedingungen Sozialer Arbeit sind. Eine Software, die eine sich unter diesen Rahmenbedingungen vollziehende Soziale Arbeit unterstützen will, muss sich entsprechend in diesen Rahmen einlassen bzw. ihn unterstützen, wodurch er – wie beispielsweise auch anhand der Bewilligungsworkflows herausgearbeitet wurde [→ Kapitel 6.1] – mitunter auch verstärkt wird. Anders verhält es sich bei der informationstechnischen Gestaltung von Bereichen, die maßgeblich fachliche Aspekte berühren. Dort nimmt insbesondere das Softwareunternehmen *Pentimento* einen Gestaltungsspielraum wahr und füllt ihn aus.¹⁸⁰ An dieser Stelle sollten sich – nicht zuletzt in Abhängigkeit des Zielmarkts des Produkts, d.h. ob es sich um eine Individualentwicklung oder um ein Fachsoftwaresystem als Standardlösung für ein Handlungsfeld handelt – die

180 Die Logiken des Feldes der Sozialhilfe, für das *Enodia* sein Produkt entwickelt, sind insgesamt deutlich stärker vorstrukturiert als die im Feld der Kinder- und Jugendhilfe. Mit dem Ziel der Unterstützung der Erfüllung des gesetzlichen Auftrags der in der Sozialhilfe tätigen Fachkräfte ist der Entwicklungskorridor von Beginn an vermutlich begrenzt. Das bedeutet auch, dass handlungsfeldspezifische Bewertungen vorzunehmen sind.

sozialen Organisationen wie auch die Disziplin und Profession Sozialer Arbeit stärker einbringen. Die Auswahl und Einführung von Fachsoftwaresystemen ist ein Katalysator, der die fachliche und organisationale Entwicklung befördert, „indem das eigene Handeln einer Reflexion im Spiegel potenzieller Softwareunterstützung zugeführt wird“ (Weber/Mühlebach 2024, S. 156). Um dies nicht erst im Kontrast zu bestehenden Fachsoftwaresystemen zu tun, sollte bereits bei der Entwicklung in der Hoheit Sozialer Arbeit sichergestellt werden, dass das Fachliche in an die Praxis anschlussfähiger bzw. gestaltbarer Weise in die Fachsoftwaresysteme eingeschrieben wird.