

5 Annäherungen ans Feld: Fachsoftwaresysteme als Lösung ... wofür?

„Nose around and get the feeling.“ (Wintsch 2006, S. 45)

In der ersten Übergangsphase von der theoretischen in die empirische Arbeit habe ich mich mit dem Feld der Softwareunternehmen, die für die Soziale Arbeit relevante Produkte entwickeln und anbieten, auseinandergesetzt. Damit fand eine zu den Fallstudien gegenläufige Perspektivierung eines „zooming out of“ (Nicolini 2009, S. 1412) statt, indem neben den Details der technografisch erforschten Softwareunternehmen der Blick zunächst auf den Softwaremarkt als solches gelegt wurde. Neben ersten Feldgesprächen auf der ConSozial und Tagungen mit messeähnlichen Ständen von Softwareunternehmen wurden Internetauftritte von Softwareanbietenden besucht, um dem nachzugehen. Zwei Zielsetzungen waren bei all dem leitend: Zum einen sollten darüber potenzielle Unternehmen zur Teilnahme am Forschungsvorhaben identifiziert und gewonnen werden, wie es bei der Vorstellung des Forschungsfelds vorausgehend beschrieben ist [→ Kapitel 4.2]. Zum anderen sollten in Anlehnung an die Idee des ethnografischen „nosing around“ (Dellwing/Prus 2012, S. 99) bereits erste Einsichten ins Feld gewonnen werden (Genzuk 2003, S. 8):

„Ein solches Vorgehen kann der Entdeckung theoretisch interessanter Aspekte und Relevanzen dienen, der Forscher kann Hinweise auf die Denk- und Handlungsweisen der Feldmitglieder bekommen – es kann also für die Problemannäherung und die theoretische Sensibilität der Forschenden und als gegenstandsbezogene Heuristik von Nutzen sein.“ (Breuer 2010, S. 62)

Eine frühe Feldbegebenheit orientierte dieses ‚nosing around‘ inhaltlich:

„7. November 2019: Ich bin auf der ConSozial in Nürnberg, einer Fachmesse für die Sozialwirtschaft. Angereist bin ich mit der Hoffnung, in Kontakt mit den dort ausstellenden Fachsoftwareunternehmen zu kommen und im besten Fall eine Möglichkeit für meine geplante teilnehmende Beobachtung zu erhalten. An einem Stand eines kleineren Softwareunternehmens werde ich zum kurzen Gespräch mit dem Geschäftsführer eingeladen, nachdem ich einer Vertriebsmitarbeiterin mein Anlie-

gen erläutert habe. Mir stellt sich ein älterer Mann vor, gepflegt und im Anzug gekleidet, der nach eigener Aussage seit über vierzig Jahren im Geschäft sei und eigentlich gar nicht mehr da ist. Ich erzähle ihm von meinen Grundannahmen der unterschiedlichen Anforderungen der Sozialarbeitenden und anderer Funktionsgruppen in sozialen Organisationen an eine Fachsoftware. Darauf nimmt er Bezug und berichtet, dass er deutlich zwischen zwei Bereichen unterscheiden will: Der Business-Bereich und der Bereich des Operativen. Mit Letzterem meint er die Sozialarbeitenden, Erziehenden usw.; letztlich diejenigen, die dokumentieren. Die Besonderheit des Sozialbereichs sei es nun, dass diese beiden Bereiche verheiratet würden, was eine besondere Herausforderung darstelle. Er schildert seine Wahrnehmung eines gesellschaftlichen Trends, der dahin gehe, dass immer mehr gesteuert werde und Kennzahlen immer wichtiger würden. Mit Blick auf die beiden zuvor skizzierten Bereiche bedeute dies, dass der eine, das Business, dominanter sei und werde. Dies schlage sich auch auf die Entwicklung einer Software durch, wenn es um die Beziehung der beiden Bereiche gehe und um die Gestaltung der Lösung.“ (Feldprotokoll Consozial)

Diese Erfahrung gab – auch im gedanklichen Dialog mit Grundannahmen der Technikgeneseforschung – den Anlass, in dieser Phase des ‚nosing around‘ die Aufmerksamkeitsebene auf die Frage zu legen, weshalb es das Artefakt Fachsoftwaresystem eigentlich gibt. Obwohl schon häufig gehört, irritierte in der nachträglichen Arbeit am Feldprotokoll die Wortwahl der Lösung nachhaltig. Was *löst* eine Software eigentlich? Von einer Lösung ist im allgemeinen Sprachgebrauch häufig die Rede, wenn über Software gesprochen wird. Auch mit Nuancierungen wie einer „Software-Lösung“ (Frietsch 2013, S. 399) oder „Branchenlösung“ (Miebach 2020, S. 125) hebt die Vokabel der Lösung in diesem Kontext semantisch auf die Lösung eines Problems oder eines Anwendungsfalls ab (Heilmann 2019, S. 229), worauf die Software eine Antwort bieten soll. Bereits bei der Klärung der Anforderungen an das zu entwickelnde Softwareprodukt „wird definiert, welches Problem gelöst werden soll und welche Leistung das geplante Produkt erbringen soll“ (Schatten et al. 2010, S. 17). Soziologisch gewendet konstituiert sich in der Entstehungsgeschichte eines Artefakts ein sinnhafter „Um-Zu-Zusammenhang“ (Lueger/Froschauer 2018, S. 36), konstituieren sich sinnhafte „Um-zu-Motive“ (ebd. S. 53), die sich als technisierte Ereigniszusammenhänge vergegenständlichen [→ Kapitel 3.1]. Darin sind „bestimmte Anforderungen, Interessen oder Schwierigkeiten, die durch Artefakte be-

wältigt werden (sollen)“ (ebd.), eingelagert. Die im Auszug des Feldprotokolls wiedergegebene Situation sensibilisiert für diesen Zusammenhang; gleichzeitig dafür, dass es keine triviale Angelegenheit ist, ein Problem und eine Lösung zu bestimmen. In der Folge lässt sich fragen, auf welches Problem bezogen ein Fachsoftwaresystem für die Soziale Arbeit überhaupt eine Lösung darstellen soll. Mit der ANT gedacht stellt die initiale Problemdefinition „quasi die Geburtsstunde der Software dar. Dieser sollte besondere Bedeutung beigemessen werden, da in ihr bereits angelegt wird, welche ‚Probleme‘ sozialer Organisationen die Software adressiert“ (Rink et al. 2024, S. 146).

Für den hier verfolgten Erkenntniszusammenhang war also die offene und deskriptive Frage (Schubert 2010, S. 109) leitend, mit welchen Um-Zu-Konstruktionen Fachsoftwaresysteme für die Soziale Arbeit von den Softwareunternehmen beworben werden. Die zur Beantwortung gesichteten Texte in den Internetauftritten sind Selbstdarstellungen der Softwareunternehmen und insofern öffentliche, auf das Zielpublikum resp. auf potenzielle Kund*innen hin formulierte Aussagen der Anbietenden. Die Texte sind für diesen Zweck formuliert worden und vor diesem Hintergrund einzuschätzen (für die Dokumentenanalyse: Flick 2010, S. 331; → Kapitel 4.3.4). Als Datenquelle der im Weiteren zitierten Textfragmente dienen die Webseiten verschiedener Softwarehäuser,⁸⁵ die nicht deckungsgleich mit denen aus den technografischen Fallstudien sein müssen [→ Kapitel 4.2] und unabhängig davon ausgesucht wurden. Die Quelle zitierter Internetauftritte ist jeweils in der Fußnote angegeben.

So vorgehend lässt sich in den gesichteten Werbebotschaften eine oft wiederholte Narration einer Problemdefinition herauschälen. Sie zielt im Kern darauf, dass es mit dem Einsatz eines Fachsoftwaresystems für die Fachkräfte der Sozialen Arbeit erleichtert wird, anfallende administrative Tätigkeiten zu erledigen. Die dadurch freiwerdende Zeit kommt, so die Rhetorik, den Adressat*innen zugute [→ Kapitel 5.1]. Gleichzeitig werden die Fachsoftwaresysteme als ausreichend flexibel und anpassungsfähig markiert, sodass sie sich bestmöglich in die bereits vor der Einführung der Software bestehenden Arbeitsabläufe integrieren lassen [→ Kapitel 5.2]. Beide Dimensionen werden im Folgenden herausgearbeitet.

85 Konkret waren es 26 verschiedene Softwareanbieter*innen aus Deutschland und der Schweiz, deren Webseiten in diesem Zusammenhang betrachtet wurden.

5.1 Das Fachsoftwaresystem als sichtbare Agentin in der Administration

Zurück zu eingangs gestellter Frage: Was sollen Fachsoftwaresysteme für die Soziale Arbeit eigentlich lösen?

„Unser Bestreben ist es, Ihnen zu helfen: mit einer Software, die so vielseitig ist, wie Ihr Aufgabenspektrum und die eine tatsächliche Entlastung schafft. In allen Belangen Ihrer täglichen Arbeit.“ (connext Vivendi⁸⁶)

Dieser Slogan ist gewissermaßen eine Verdichtung vieler angetroffener Außendarstellungen der Softwarehäuser. Das Fachsoftwaresystem stellt ihnen zufolge eine Antwort auf das Problem eines anspruchsvollen Arbeitsalltags von Fachkräften dar. Die Lösung besteht im Schaffen einer Entlastung dieser Arbeit, in der Hauptsache bei den administrativen Tätigkeiten. Der Blick auf beworbene Module in Fachsoftwaresystemen einiger zufällig ausgewählter Softwareunternehmen soll diese Behauptung der Fokussierung administrativer Unterstützung stützen. So hält zum Beispiel ‚CGM Sozial‘ Module zur Abrechnung, Planung & Dokumentation, Dienst- & Personalplanung, Rechnungswesen & Controlling sowie dem Dokumentenmanagement vor (CGM Sozial⁸⁷). SODISYS verweist auf Folgendes:

„Von digitalen Klientenakten über die Leistungserfassung, das Dokumentenmanagement, die Vertragssteuerung, die Termin- und Ressourcenplanung bis hin zu Reporten und Statistiken, versprechen wir euch eine kinderleichte Abbildung eurer täglichen Prozesse. Darüber hinaus haben wir ein einmaliges integriertes Personalmanagementtool entwickelt, mit dem Arbeitszeiten, Urlaube und Krankmeldungen ganz nebenbei miterfasst werden können.“ (SODISYS⁸⁸)

Das Unternehmen Sozialdesk bietet Module zur Stammdatenverwaltung, Dokumentation und zum Dokumentenmanagement sowie einen Listengenerator und eine Wiedervorlage an (Sozialdesk⁸⁹). Das Softwareunternehmen Kilanka wirbt in ihrem Internetauftritt damit, Folgendes durch das eigene Fachsoftwaresystem zu unterstützen:

86 www.connex.de/einsatzfelder/jugendhilfe/ambulant-betreutes-wohnen.aspx [2.3.2022].

87 www.cgm.com/deu_de/loesungen/soziale-einrichtung.html [19.1.2024].

88 www.sodisys.de/loesungen-funktionen/software-fuer-hilfen-zur-erziehung/ [19.1.2024].

89 www.sozialdesk.de/software-klientenverwaltung/ [19.1.2024].

„Dokumentation, Abrechnung, Fachleistungsstunden, Arbeitszeiterfassung, Messenger, Fahrtenbuch, Dienstplan, Wohnraumverwaltung, App und vieles mehr ...“ (Kilanka⁹⁰)

Es ließen sich mühelos noch diverse weitere Softwareunternehmen in dieser Aufzählung ergänzen, die ihre Module zur Unterstützung solcher oder vergleichbarer administrativer Tätigkeiten in der Sozialen Arbeit in ähnlich lautender Weise beschreiben. Die Thematisierungsweisen folgen häufig einem bestimmten Narrativ. Transportiert wird darin, dass die Nutzung des Fachsoftwaresystems eine Zeitersparnis im Bereich der Administration mit sich bringt. Die darüber freiwerdende Arbeitszeit können die Fachkräfte in der Folge für ihre ‚eigentlichen‘ Aufgaben einsetzen. Einen Eindruck der Variation dieser Narration sollen folgende Formulierungen von den Webseiten der Softwareunternehmen vermitteln:

- „Mehr Zeit für das Wesentliche! Verwaltungsarbeiten schnell und effektiv erledigen.“ (GEBIT Münster⁹¹)
- „ZA sorgt dafür, dass Sie jederzeit den Überblick über Ihren ‚digitalen Schreibtisch‘ behalten. So können Sie sich auf das konzentrieren, was wirklich zählt: die Menschen, die Ihre Einrichtung betreut.“ (ZA-Software⁹²)
- „Damit Sie wieder Zeit für das Wesentliche haben. Den Menschen.“ (LAP Change⁹³)
- „Mehr Zeit für Menschen [...]. CONTUR schafft Zeit für das Wesentliche.“ (CONTUR⁹⁴)
- „Das händische Ausfüllen von Formularen kostet aber Zeit – Zeit, die Sie lieber für Ihre Klienten nutzen möchten? Sprechen Sie lieber mit Ihren Klienten – statt über sie.“⁹⁵ (sowis⁹⁶)
- „Automatisieren und verschlanken Sie die vielen Aufgaben der Dokumentation mit KoJu24. Im Ergebnis bleibt Ihnen mehr Zeit für die Pädagogik.“ (KOJU24⁹⁷)

90 www.kilanka.de/ [19.1.2024].

91 www.gebit-ms.de/digitalisierung/gedok-fallbearbeitung-im-jugendamt/ [4.4.2023].

92 <https://za-software.de> [19.1.2024].

93 www.lap.de [14.10.2022].

94 www.sektorn.de [19.1.2024].

95 Bemerkenswert ist in dieser Konzipierung auch, dass die Möglichkeit des gemeinsamen Dokumentierens mit den Adressat*innen nicht mitgedacht wird.

96 www.sowis.de/sowisdoku/ [3.3.2020].

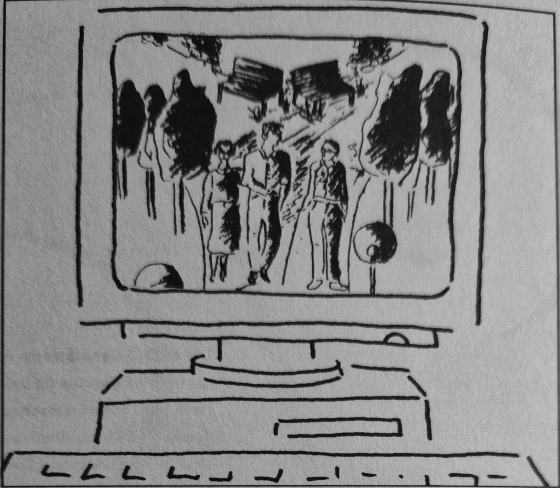
97 <https://koju24.de/paedagogische-fachkraefte/> [19.1.2024].

- „Tocco hilft Ihnen, den administrativen Aufwand so gering wie möglich zu halten. Unsere Casemanagement-Software hilft Ihnen, sich voll auf die persönliche Betreuung zu konzentrieren.“ (Tocco⁹⁸)

Selbst in älteren Werbeanzeigen ist diese Idee anzutreffen [→ Abb. 17].

98 www.tocco.ch/Branchen/Soziale-Institutionen [29.1.2024].

Endlich...



**...haben Sie wieder mehr Zeit
für Ihre Bewohner.
Wie?**

BERATUNG-SOFTWARE-COMPUTER

Mit TOPHEIM, den Computer-Programmpaketen
für Heimverwaltungen:

- TOPHEIM · Heimverwaltung
- TOPFIB · Finanzbuchführung
- TOPKOST · Kostenrechnung/Selbstkostenblatt
und die Zusatzpakete
- MENU · Küchenverwaltung
- PEBI · Dienstplan-Erstellung
- COP · Pflegedokumentation

Erfragen Sie unsere Konditionen für Fachschulen.
Taylorlix Organisation – mehr als 60 mal in Deutschland.

Taylorlix HS-Software GmbH
Postfach 40 08 67
70431 Stuttgart
Tel.: 0711/8707-376/354
Fax: 0711/8707-157

TAYLORIX
Organisation

mit
Inkontinenzabrechnung

Abb. 17: Werbeanzeige für ein Fachsoftwaresystem (aus Kreidenweis 1993, S. 346)

Fachsoftwareunternehmen versprechen also u. a., dass mit ihren Fachsoftwaresystemen für die Soziale Arbeit Arbeitsschritte im Bereich der Administration effizienter gestaltet werden können, um dadurch Zeit zu gewinnen.⁹⁹ Das wird bei einer Softwarefirma gar mit empirischen Daten unterlegt:

„Beim gemeinnützigen Verein für Kinder- und Jugendhilfe STIBB konnte in zwei Jahren der auf die Gesamtarbeitszeit der Fachkräfte bezogene administrative Arbeitsanteil um 60 % verringert und der Fachleistungsanteil zugleich um 40 % erhöht werden.“ (SODISYS¹⁰⁰)

Fachsoftwareunternehmen, die damit antreten, „die Verwaltungsarbeit zu reduzieren mit dem Ziel, Ihnen und Ihren Mitarbeitern die Ressourcen zu verschaffen, um sich auf die Kernaufgaben zu konzentrieren“ (LAP Change¹⁰¹), teilen die anfallenden Tätigkeiten in sozialen Organisationen gedanklich in zwei Sphären auf: Auf der einen Seite stehen die administrativen Tätigkeiten, auf der anderen Seite die ‚Kernaufgaben‘, mit denen den Slogans zufolge die nicht weiter spezifizierten sozialarbeiterischen bzw. pädagogischen Tätigkeiten mit den Menschen assoziiert werden. Stefanie Büchner (2018) berichtet in diesem Zusammenhang davon, dass die Fachkräfte der Sozialen Arbeit auch die Dokumentation als „andere‘ Arbeit deutlich von interaktionsgesättigten Tätigkeiten wie der konkreten Arbeit mit Klient*innen“ (S. 243) unterscheiden und die Dokumentation damit nicht dem Kernbereich zurechnen.

Mit dieser vorgefundenen Zweiteilung von einerseits administrativen und andererseits adressat*innenbezogenen Tätigkeiten wird – auch vor dem Hintergrund der vorgehaltenen Module – das Fachsoftwaresystem primär als Organisationstechnologie (Kleemann/Matuschek 2008, S. 44) gedacht, welche Fachkräfte bei anfallenden Arbeiten im Bereich der Administration unterstützt. Es ist bemerkenswert, dass die Förderung der fachlichen Aspekte bei den gesichteten Internetauftritten der Softwareunternehmen häufig in dieser Weise über die Entlastung der administrativen Aspekte konstruiert wird und bei *Fachsoftwaresystemen* nicht deutlicher resp. direkter die Fachlichkeit selbst Gegenstand der kommunizierten Um-Zu-Konstruktion-

99 Es wäre umgekehrt auch irritierend, wenn ein Unternehmen damit werben würde, dass durch die Nutzung ihres Fachsoftwaresystems die administrativen Tätigkeiten weniger effizient als zuvor durchgeführt werden könnten.

100 www.sodisys.de [8.2.2024].

101 www.lap.de [14.10.2022].

nen ist.¹⁰² Ausnahmen finden sich aber dennoch: Zum Beispiel die Dokumentation, die auch als pädagogische Dokumentation fachlich konnotiert wird, oder Module zur Hilfeplanung oder Entwicklungsplanung, mit denen man „über ein professionelles Arbeitsinstrument“ (Redline¹⁰³) verfügt. Nennenswerte weitere Gegenbeispiele sind die informationstechnisch vorgehaltene Möglichkeit für „[p]artizipative Dokumentation aus Klientensicht“ (Kilanka¹⁰⁴) sowie die Integration des methodischen Konzepts der Kooperativen Prozessgestaltung (KPG) in dem Fachsoftwaresystem socialweb (GLAUX GROUP¹⁰⁵). Die KPG kann als methodenintegratives Konzept zur Gestaltung sozialarbeiterischen Handelns gesehen werden (Hochuli Freund/Stotz 2021, S. 19), dessen Prozessschritte in der Software hinterlegt sowie daran anknüpfend die Dokumentation und das Berichtswesen entsprechend ausgestaltet sind. Ein weiteres solches Gegenbeispiel stellt der Fall von Pentinemo dar. Dort wird die Unterstützung der pädagogischen Arbeit gar ins Zentrum der Bestrebungen der Softwareentwicklung gesetzt [→ Kapitel 4.2.2].

Dennoch überwiegt die Fokussierung auf den administrativen Bereich deutlich. Die durch die Unterstützung in diesem Bereich freiwerdenden Ressourcen kommen, so das gezeigte Narrativ vieler Softwarehäuser, das sich auch im wissenschaftlichen Diskurs wiederfindet (Kreidenweis 2015, S. 234), den eigentlichen Aufgaben am Menschen zugute. Bereits einer der ersten wissenschaftlichen Aufsätze, der sich mit der bevorstehenden Computerisierung Sozialer Arbeit auseinandersetzte, argumentierte mit solch einer Verschiebung der Arbeitszeit weg vom Administrativen hin zum Klient*innenbezogenen. So schreibt Arnold Schwendtke (1968), dass die neuen Datenverarbeitungsanlagen von Routinearbeiten entlasten und sich damit Zeit gewinnen ließe, „die sach- und fallbestimmt für alle Klienten gewonnen wird“ (S. 356). Es ist bemerkenswert, dass er bereits von durch den Computereinsatz eintretenden Effekten der Zeitersparnis auf der Ebene der Fachkräfte sprach und damit dem Mythos der durch den Computereinsatz vorangetriebenen Rationalisierung¹⁰⁶ im Kontext der Sozialen Arbeit früh den Boden legte [→ Kapitel 2.3.1].

102 Interessanterweise wird gemäß IT-Reports die Steigerung der fachlichen Qualität durch die Einführung von Informationstechnologien an erster Stelle der Motive geführt (Kreidenweis 2015, S. 226 ff.) [→ Kapitel 2.2.3].

103 www.redline-software.ch/module/entwicklungsplanung/ [8.2.2024].

104 www.kilanka.de/funktionen/#dokumentation [8.2.2024].

105 www.glauXgroup.ch/de/fallfuehrung-soziale-arbeit-socialweb [8.2.2024].

106 Das Bestreben um Rationalisierung wurzelt allgemein pfadgeschichtlich tief in der Fachsoftwaresystementwicklung für die Soziale Arbeit [→ Kapitel 2.3].

Mit dem Narrativ der Gewinnung von mehr Zeit für das ‚Wesentliche‘ ist auch auf eine „Effizienzsemantik“ (Wohlfahrt 2016, S. 15) Bezug genommen. Ein Konnex, der bereits bei der Aufbereitung des Forschungsstandes zur Sprache kam [→ Kapitel 2.4.3] und mit dem auf den Umbau des Sozialstaats in den 1990er-Jahren verwiesen ist, in dessen Zuge betriebswirtschaftliches Denken in die Soziale Arbeit eindrang (Müller et al. 2016, S. 2).

Die „Effizienz als allgemeine Grundorientierung der Ökonomie bedeutet, dass Kostendämpfung und Mitteleinsparung immer unmittelbare Ziele dieses Prozesses sind. So ist auch der gesamte Modernisierungsprozess der Sozialen Arbeit von Anfang an vor dem Hintergrund der erwünschten Kostendämpfung zu sehen.“ (Seithe 2012, S. 142)

Umstritten bzw. empirisch ungeklärt ist jedoch, inwieweit die Einführung und Nutzung von Fachsoftwaresystemen überhaupt zu tatsächlichen Zeitersparnissen führt (Banning-Behnsen 1993, S. 21; Evans 2018, S. 70; Martinnell Barfoed 2019, S. 196; Tregeagle 2016, S. 230). Entgegen dem Narrativ der Softwareunternehmen wird auch der Standpunkt vertreten, dass mit zunehmender Komplexität der Fachsoftwaresysteme der benötigte Zeitaufwand im Umgang mit ihr steige (Høybye-Mortensen 2016, S. 493). Eine Übersichtsarbeit zu Effekten, die bei der Einführung von Dokumentationssoftware im Pflegebereich empirisch belegt sind, zeigt ebenfalls gegenläufige Ergebnisse zur Zeitersparnis an und macht deutlich, dass eine differenzierende Betrachtungsweise notwendig ist. So wird in einer Studie von einem erhöhten Aufwand berichtet, wobei sich die Dokumentationssoftware dadurch auszeichnete, dass sie größtenteils Freitexte vorhält. Auch der Zeitpunkt der Untersuchung sei wichtig, da kurz nach der Einführung die Einarbeitungsphase der Fachkräfte in das System noch nicht abgeschlossen sei (Zieme 2010, S. 91f.). Generell bleibt damit aber unbeantwortet, inwiefern durch die Nutzung von Fachsoftwaresystemen eine tatsächliche Effizienzsteigerung bewirkt werden kann, auch wenn dies häufig als Grund für die Einführung angegeben wird. In Bezugnahme auf Helmut Kreidenweis (2020) nimmt Andrea Tabatt-Hirschfeldt (2022) an, dass Institutionen mit dem Einsatz von Informationstechnologien ihre Management- und Verwaltungsprozesse effizienter gestalten wollen (S. 25). Philip Gillingham (2014b) berichtet, dass eine Rationalitätssteigerung bei der Entwicklung und Einführung beworben wird, die Manager*innen und administrative Kräfte begrüßen (S. 129). Aufgrund des unklaren tatsächlichen Eintretens dieser erwünschten Effekte wird zu Recht davon gesprochen, dass die mit der Einführung verbundenen „Rationalitätserwartungen“ (Büchner 2018, S. 256)

normative Soll-Vorstellungen bleiben, da sich die faktischen Effekte für die einzelne Organisation erst empirisch zeigen (ebd.). Notwendigerweise verbleibt das Narrativ auf der Ebene des Versprechens.

Um in den administrativen Tätigkeitsbereichen in der versprochenen Weise zeitentlastend zu wirken, werden die Fachsoftwaresysteme den Darstellungen von Softwareunternehmen zufolge als aktive Akteur*innen konzeptualisiert. Beispielsweise findet das in der folgenden Aussage seinen Ausdruck: „Erstellen Sie automatisiert Rechnungen über alle Leistungen Ihrer Einrichtung an Kostenträger oder Privatempfänger“ (myJugendhilfe¹⁰⁷). Eine solche kommunizierte aktive Übernahme von administrativen Tätigkeiten – im Beispiel das Erstellen der Rechnung durch die Software – findet sich auch in anderen Softwareunternehmen: „Die Smile-Module sind Helfer, die den Arbeitsalltag erleichtern. Sie beschleunigen Arbeitsabläufe oder erledigen diese gleich automatisch“ (SocialOffice¹⁰⁸). Ebenfalls kommt dies in diesem Slogan zum Ausdruck: „Sie können sich also zurücklehnen und dem Programm beim Rechnen zuschauen“ (ProfSys¹⁰⁹). Mehrfach handelt die Software also „auf Knopfdruck“ (Infogate¹¹⁰) oder „mit nur einem Klick“ (Risotto¹¹¹), d. h., sie wird auf eine Eingabe hin tätig und erledigt dann eine ausgelöste Aufgabenstellung.

Diese Rolle der aktiven Übernahme von Arbeitsschritten kann das Fachsoftwaresystem vor dem Hintergrund einer handlungstheoretischen Konzeptualisierung von Technik übernehmen, deren Sinn „vom Sinn der Handlung abgeleitet [ist], innerhalb derer sie ein Teilstück übernimmt“ (Schulz-Schaeffer 2019, S. 13) [→ Kapitel 3.1]. Eine solche technische Vermittlung im Sinne der Delegation menschlicher Tätigkeit an artifizielle Gerätschaften wird in der ANT als Substitution gedacht (Schubert 2011, S. 179). Technik ersetzt die Handlungen von Menschen und übernimmt dauerhaft die Rolle menschlicher Stellvertretung (Johnson 1988, S. 303). Sinnhafte Formen der Übernahme von Tätigkeiten durch Fachsoftwaresysteme sind auf jene Bereiche beschränkt, in denen sich Inhalte und Prozesse formalisieren lassen (Schneider/Seelmeyer 2018, S. 21) [→ Kapitel 1.1]. Das ist im Bereich der Administration der Fall [→ Kapitel 2.4.3]:

107 www.myjugendhilfe.de/jugendhilfe-abrechnung.html [4.4.2023].

108 www.socialoffice.ch [30.3.2022].

109 www.profsys.de/behindertenhilfe/behindertenhilfe-stationaer/verwaltung-abrechnung [2.3.2022].

110 www.infogate.ch/de/produkt-detail?id=31 [30.3.2022].

111 <https://steinpilz-risotto.de/> [4.2.2024].

„Denkt man im Anschluss an Weber die Tendenzen der Bürokratisierung entwicklungstheoretisch weiter, so scheint die maschinenmäßige Bearbeitung programmgerechter Routinefälle konsequent. Wenngleich für Weber eine Überführung von Verwaltungsaufgaben in maschinelle Datenverarbeitung technologisch noch nicht absehbar war, konnte er doch die Perspektive einer solchen Entwicklung systematisch entfalten und soziologisch reflektieren.“ (Klatetzki/Nokielski 2010, S. 44)

Entsprechend sind diverse solcher Substitutionen von administrativen Tätigkeiten durch den „Kollegen Computer“ (Locher-Otto 1996, S. 76) denkbar. Eine weitere wiederkehrende Unterstützung in den Beschreibungen der Softwareunternehmen ist zum Beispiel auch darin zu sehen, dass die Fachsoftwaresysteme helfen sollen, um bestimmte Dinge im Blick zu behalten oder um sich einen Überblick zu verschaffen. „[D]igital im Blick“ (sowis¹¹²) sollen die Informationen zu den Klient*innen allgemein (ebd.) oder spezifischer ihr Budget (Risotto¹¹³) sein. Andere Fachsoftwaresysteme helfen, „alle für sie relevanten Vorgänge im Blick“ (SODISYS¹¹⁴) zu haben oder – stärker aus dem Controlling heraus argumentierend – die „wichtigen Zahlen und Entwicklungen auf einen Blick“ (Etailer¹¹⁵) zu sehen. Nicht nur einzelne Funktionalitäten, sondern auch eine mobil verfügbare Version des Fachsoftwaresystems hilft dabei, „alle Aufgaben immer im Blick“ (connext Vivendi¹¹⁶) oder die Daten „genau im Blick“ (rocom¹¹⁷) zu behalten. An die Fachsoftwaresysteme wird in diesen semantischen Konstruktionen die Tätigkeit delegiert, die in das System eingetragenen Daten in einer Art und Weise zu bündeln und den Nutzenden zu präsentieren, dass diese sich besagten Überblick über spezifische Bereiche verschaffen können.

In diesem Kapitel soll es nun nicht um eine tiefergehende systematische Ausarbeitung der beworbenen oder faktischen Unterstützungstätigkeiten der Fachsoftwaresysteme gehen, für die es ohnehin eines anderen empirischen Zugangs bedürfte. Vielmehr sollen die illustrierten Beispiele der Delegation der automatisierten Berechnungen und des Sichtbarmachens von gespeicherten Daten die kommunizierte aktive Akteurschaft der Fachsoft-

112 www.sowis.de/sowisdoku/ [16.3.2021].

113 <https://steinpilz-risotto.de/> [4.2.2024].

114 www.sodisys.de/loesungen-funktionen/softwareloesung-fuer-die-suchthilfe-mit-kds [4.2.2024].

115 www.etailer.de/software-fuer-soziale-einrichtungen.html [22.3.2022].

116 www.connexx.de/software/vivendi-mobil.aspx [4.2.2024].

117 www.rocom.de/mobile-softwareloesung/ [5.2.2024].

waresysteme verdeutlichen sowie für die zugrundeliegende Problemlösung der Entlastung in administrativen Aufgabenbereichen sensibilisieren.

Resümierend lässt sich bis hierhin festhalten, dass die Fachsoftwaresysteme gemäß der gesichteten Werbebotschaften der Softwareunternehmen eine Lösung für das Problem anfallender administrativer Arbeit darstellen, die zeitliche Ressourcen bindet, die im fachlichen Handeln mit den Adressat*innen besser eingesetzt wären. Aus diesem Grund bieten die Fachsoftwaresysteme Module und Funktionalitäten an, die administrative Arbeitsschritte unterstützen oder gar übernehmen.¹¹⁸ Dazu wird dem Fachsoftwaresystem eine gewisse Handlungsträgerschaft zugestanden (Kutscher et al. 2011, S. 194) und es als eine Agentin in der Organisation konzipiert, die aktiv einen Beitrag zur Erledigung der administrativen Tätigkeiten leistet. Gleichzeitig wird den Texten auf den Webseiten der Softwareunternehmen zufolge den Fachsoftwaresystemen eine weitere Eigenschaft abverlangt, die im Widerspruch zu diesem in diesem Kapitel herausgearbeiteten sichtbaren Aktivitätsniveau steht: Sie soll in den Hintergrund treten und an die Organisation anpassbar sein sowie bestehende Prozesse und den Menschen vorbehaltene Tätigkeiten nicht behindern. Diese Seite des Narrativs wird im nächsten Kapitel herausgearbeitet.

5.2 Das Fachsoftwaresystem als unsichtbares Organ der sozialen Organisation

Im Kapitel zuvor wurde gezeigt, dass Fachsoftwaresysteme für die Soziale Arbeit den Aussagen von Fachsoftwareunternehmen zufolge aktiv an der Bearbeitung administrativer Aufgaben beteiligt sind und sie darin Aufgaben oder Aspekte übernehmen. Zugleich wird in den Beschreibungen der Softwareunternehmen deutlich, dass die Widerständigkeit des Fachsoftwaresys-

118 Dass sich Substitutionen menschlicher Tätigkeit auf administrative Bereiche beschränken, folgt auch der Feststellung, dass die „Substitutionspotenziale von menschlicher Arbeit in den Sozialberufen“ (Seelmeyer 2018, S. 9) als geringer als in anderen Branchen einzuschätzen sind. Mit dem Blick auf die Interaktionsarbeit wird auch die These vertreten, dass „die zunehmende Digitalisierung keine hochstandardisierten, kalkulierbaren Prozesse hervorbringt, die die komplexen Interaktionen der Sozialen Arbeit ersetzen“ (Waag 2023, S. 6) werden wird. Das wird auch in einem weiteren empirischen Hauptkapitel thematisch, wo es um die Frage der Überführung als nicht-formalisierbar angesehener Aspekte Sozialer Arbeit gehen wird [→ Kapitel 6.3]. Dennoch kann insgesamt erwartet werden, dass digitale Techniken zunehmend eine „aktivere Rolle spielen und auch (Teil-)Tätigkeiten von Fachkräften in der Sozialen Arbeit übernehmen“ (Seelmeyer 2018, S. 9).

tems – ihre materiale Seite – möglichst dort in den Hintergrund treten soll, wo organisationale Prozesse oder individuelle Umgangsweisen auf das Fachsoftwaresystem treffen. Nicht nur ihre Handlungsübernahme im Sinne der Delegation bzw. Substitution wird in den Werbeslogans thematisiert, sondern zugleich auch ihre ausbleibende störende Wirkung (Schubert 2011, S. 181). Das soll in diesem Kapitel ausgearbeitet werden.

Das Ziel von Technik ist es wie gezeigt, „einen Ursache-Wirkungs-Zusammenhang zu vereinfachen und dauerhaft möglichst effizient zu beherrschen“ (Weyer 2018, S. 451). Als Werkzeug gedacht ist eine Software dann funktional, wenn sie zur Erledigung jener Tätigkeit(en), zu deren Unterstützung sie entwickelt wurde, für die Nutzenden nützlich ist.

Da sie „durch menschliche Eingriffe erzeugt, gehandhabt, modifiziert oder verwandelt wurden und werden [...], sind sie Externalisierungen menschlichen Handelns, die einmal in die Welt gesetzt, den Menschen als ihnen äußerlich begegnen und als solche in ihre Denk- und Handlungsweisen intervenieren.“ (Lueger/Froschauer 2018, S. 11)

Damit geht in der Nutzung der Fachsoftwaresysteme einher, dass die Nutzer*innen ihr Handeln softwarekompatibel ausrichten müssen, um die Software umfassend nutzen zu können (Degele 2000, S. 65f.), da sie nicht beliebig veränderbar ist. Von der Widerspenstigkeit der Technik ist dann die Rede, „wenn das erwartungsgemäße Funktionieren technischer Apparaturen ausbleibt und der Akteur seine Handlungen anpassen muss“ (Schubert 2011, S. 181).

Von den Softwareunternehmen wird nun das Gegenteil hervorgehoben, nämlich das geringe Störpotenzial resp. die Anpassungsfähigkeit ihrer Produkte, was folgender Slogan exemplarisch illustriert: „SocialOffice passt sich an Ihre Institution und Abläufe an – nicht umgekehrt“ (SocialOffice¹¹⁹). In der Bewerbung von Fachsoftwaresystemen für die Soziale Arbeit wird diese Narration der Anpassungsfähigkeit der Fachsoftwaresysteme vielfach hervorgehoben. Die nachfolgenden Slogans stehen sinnbildlich für die vermittelte Botschaft, die in diversen Variationen anzutreffen ist:

- „Dabei soll unsere Software sich Ihren Anwenderbedürfnissen anpassen und nicht umgekehrt.“ (LAP Change¹²⁰)
- „Von besonderer Bedeutung sind die Customizing-Fähigkeiten von SoPart®, die eine umfassende Anpassung der Software an das Daten- und

119 www.socialoffice.ch [30.3.2022].

120 www.lap.de/kinder-jugendhilfe [7.3.2022].

Prozessmodell des jeweiligen Anwendungsgebietes erlauben.“ (Gauss-LVS¹²¹).

- „ZA passt sich Ihren Bedürfnissen an und lernt aktiv von Ihrer Nutzung.“ (ZA Software¹²²)
- „Nahezu jede Maske von dvhaus:sozial bzw. dvhaus:jugend lässt sich maßgeschneidert auf die Bedürfnisse Ihrer Institution anpassen. Per Mausklick, menügeführt – ganz ohne Programmieraufwand!“ (dvhaus¹²³)
- „Das flexible Grundkonzept von socialweb erlaubt eine passgenaue Übertragung Ihrer Arbeitsweise in die Programmierbausteine der Software.“ (GLAUX GROUP¹²⁴)

Diese Narration stellt auf ein Ordnungsverhältnis im Gefüge der sozialen Organisation und dem Fachsoftwaresystem ab, in dem die Organisation und ihre Abläufe gesetzte Größen sind, an die sich die Software nachrangig anzupassen hat und die umgekehrt die bisherigen Abläufe nicht stört. Herauszustellen versucht wird in den Werbetexten, dass die Organisationen einzigartig in ihren Bedürfnissen und Abläufen sind und das Fachsoftwaresystem die Berücksichtigung dieser Einzigartigkeit garantiert. Angesichts der Heterogenität Sozialer Arbeit ist die Vorstellung eines Fachsoftwaresystems, das die Anforderungen aller Organisationen gleichermaßen ideal abdeckt, jedoch fraglich. So schreibt Helmut Kreidenweis bereits 1996: „Die Idee, eine völlig passende Software aus dem Regal zu kaufen, ist daher meist Wunschvorstellung“ (S. 12). Insbesondere bei Standardsoftware, die als „IT-Lösung für Standardaufgaben“ (Brandt-Pook/Kollmeier 2020, S. V) gerahmt ist, die das Softwareunternehmen „immer wieder verkaufen kann“ (ebd.),¹²⁵ muss die Lösung – im Unterschied zur Individualsoftware – von konkreten Kund*innen abstrahiert und generalisiert werden. Techniktheoretisch gewendet leistet Technik einen „Beitrag zu vielen Handlungen ähnlicher Art“ (Schulz-Schaeffer 2019, S. 16f.), was in Einklang mit den spezifischen Anwendungssituationen gebracht werden muss [→ Kapitel 3.1]. Wie also wird dieser Spagat einer Standardsoftware, die vielen und zugleich einzigartigen Anwendungsfällen gleichermaßen gerecht werden will, technisch gelöst?

121 www.gauss-lvs.de/produkte/sopart-plattform/ [8.2.2024].

122 <https://za-software.de/> [6.2.2024].

123 www.dvhaus.de/dvhaus-software/vorteile/ [8.2.2024].

124 www.glauxgroup.ch/de/fallfuehrung-soziale-arbeit-socialweb [8.2.2024].

125 Was nicht bedeutet, dass die Software nicht in gewissem Maße über konfigurierbare Parameter an die Bedürfnisse einzelner Kund*innen angepasst werden kann.

Generell lassen sich zwei Strategien herauschälen, die den Darstellungen der Softwareunternehmen zufolge dieses Ziel der Anpassungsfähigkeit ermöglichen sollen. Zum einen werden die Fachsoftwaresysteme beworben, die durch das Vorhalten einer Breite von Modulen und Funktionalitäten „bei allen Aufgaben, von A bis Z: Abrechnungen, Auswertungen, Fachleistungsstunden, zentrales Dokumentenmanagement etc.“ (connext Vivendi¹²⁶) die „gesamte Bandbreite Ihrer Einrichtung“ (LAP¹²⁷) abzudecken in der Lage sind. Die transportierte Vorstellung besteht darin, dass sich aus einer vorhandenen „Bibliothek von über 100 Modulen“ (SocialOffice¹²⁸) bedient werden kann und sich „eine auf eurer (sic!) Unternehmen und eure Arbeitsprozesse abgestimmte Komplettlösung zusammenstellen“ (SODISYS¹²⁹) lässt.

„Alle Module und Prozesse sind nach Bedarf kombinierbar. Aufeinander abgestimmt wie Teile eines Puzzles. Dank dieser Modularität kann das Tocco Business Framework mit Ihnen wachsen. Sie wählen Tempo und eventuelle Ausbau Phasen gemäss Ihren Ressourcen.“ (Tocco o. J., S. 6)

Eine Vielzahl von auszuwählenden Funktionalitäten und Modulen soll es diesem Bild zufolge wahrscheinlich machen, dass sich darunter welche finden, die den Anforderungen der Einrichtung gerecht werden und sich organisches einpassen lassen.

Zum anderen werden Möglichkeiten geschaffen, um das Fachsoftwaresystem auf individuelle Bedürfnisse hin anzupassen und einzustellen.¹³⁰ Angesprochen sind sog. „Customizing-Systeme“ (Kreidenweis 2005, S. 18), die sich an Organisationsumgebungen und Zwecke anpassen lassen (Ley/Reichmann 2020, S. 242); ein Vorgehen, das als zeitintensiv zu betrachten ist (Kreidenweis 2006, S. 47). Exemplarisch bildet sich die Wende von starren und vorstrukturierten Systemen hin zu diesen Customizing-Produkten auch in folgender Historie einer Anwendung ab: „Ab der Version 5 sind diese Prozesse nicht mehr vordefiniert hinterlegt, sondern können durch den Kunden konfiguriert werden“ (GEBIT Münster¹³¹). Solche Customizing-Systeme verfügen über variable Datenstrukturen und Benutzer*innen-Schnittstellen, wobei die tatsächlichen Anpassungsmöglichkeiten je nach

126 www.connnext.de/einsatzfelder/jugendhilfe/ambulante-betreuung.aspx [4.4.2023].

127 www.lap.de/kinder-jugendhilfe/ [4.4.2023].

128 www.socialoffice.ch [4.4.2023].

129 www.sodisys.de [4.4.2023].

130 Beide Strategien schließen sich nicht gegenseitig aus, sondern lassen sich auch ergänzen.

131 www.gebit-ms.de/digitalisierung/gedok-fallbearbeitung-im-jugendamt/ [4.4.2023].

Software unterschiedlich ausgeprägt sind. In vielen Fällen werden sie bereits vorkonfiguriert ausgeliefert, um Kosten zu senken (sog. Pre-Customizing) (Kreidenweis 2005, S. 18). Die Beschreibungen der Softwareunternehmen zum Customizing sind ebenfalls vielfältig und lesen sich exemplarisch so, dass das Fachsoftwaresystem mittels Parametrierungen „einfach und schnell an die Bedürfnisse der Organisation angepasst werden“ (Infogate¹³²) kann. Die Konfigurierbarkeit kommt in diesem Zusammenhang häufiger zur Sprache, wenn etwa durch „eine breite Palette von Konfigurationsmöglichkeiten“ (Redline¹³³) die Software „entsprechend den Anforderungen Ihrer Institution“ (ebd.) gestaltet werden kann, oder sich die Software „[m]aximal individualisier- und konfigurierbar an eure Bedarfe und Erfordernisse“ (SODISYS¹³⁴) zeigt. Die Konfigurationsmöglichkeiten beziehen sich exemplarisch auf „Zugriffsrechte“ (Etailer¹³⁵), auf die Festlegung, „was Ihre Mitarbeitenden dokumentieren sollen und was daraus im Anschluss in Hilfeplänen, Berichten oder Zertifikaten erscheinen soll“ (ebd.), auf die Definition von Pflichtfeldern (GEBIT Münster¹³⁶), auf die Schrift- und Farbgestaltung sowie die Integration eigener Logos (SODISYS¹³⁷), auf das Hinterlegen eigener Arbeitsbegriffe (soquflex¹³⁸), auf die Erstellung von Fragebögen (sowis¹³⁹) und „[f]lexible Auswertungsmöglichkeiten über den gesamten Datenbestand“ (Infogate¹⁴⁰) sowie auf die Möglichkeit, flexibel auf die „regionalen trägerspezifischen Anforderungen, welche aufgrund von landesspezifischen Ausführungsvorschriften je nach Bundesland oder Landkreis stark variieren“ (AURUM Berlin¹⁴¹) zu reagieren. Diese Ausschnitte aus den Internetpräsenzen zeigen, auf welch vielfältige Weise ein solches Customizing der Fachsoftwaresysteme vorgenommen werden kann, um es an die Bedürfnisse der sozialen Organisation anzupassen.

Die in diesem Kapitel herausgearbeitete Seite der Anpassungsfähigkeit der Fachsoftwaresysteme ergänzt die Antwort darauf, woraufhin sie den

132 www.infogate.ch/de/produkt-detail?id=36 [8.2.2024].

133 www.redline-software.ch/ueber-redline/flexibilitaet/ [8.2.2024].

134 www.sodisys.de/loesungen-funktionen/softwareloesung-fuer-die-ambulante-kinder-und-jugendhilfe/ [8.2.2024].

135 www.etailer.de/software-fuer-soziale-einrichtungen.html [10.2.2024].

136 www.gebit-ms.de/digitalisierung/gedok-fallbearbeitung-im-jugendamt/ [10.2.2024].

137 www.sodisys.de/loesungen-funktionen/ [10.2.2024].

138 www.soquflex.ch/ [10.2.2024].

139 www.sowis.de/sowisdoku/ [16.3.2021].

140 www.infogate.ch/de/produkt-detail?id=54 [10.2.2024].

141 www.aurum-berlin.com/organisationsberatung/software-stellware-jugendhilfe-management-system/ [10.2.2024].

Aussagen der Fachsoftwareunternehmen zufolge eine Lösung darstellen. Festhalten lässt sich, dass sie allgemein eingesetzt werden können, um die administrative Arbeit der Fachkräfte der Sozialen Arbeit zu entlasten, damit diese sich mit der dadurch freiwerdenden Zeit stärker der Arbeit mit den Adressat*innen zuwenden können. Dabei passen sich die Systeme den bestehenden Arbeitsabläufen an resp. entfalten keine störende Wirkung.¹⁴² Die Fachsoftwaresysteme können folglich durch eine Dualität von Aktivität und Anpassung gekennzeichnet werden, womit in den Werbebotschaften die beiden Seiten technischen Mitwirkens angesprochen sind, die funktionale und die widerspenstige (Schubert 2011, S. 177).

142 Die Einsichten aus den Fallstudien weisen indes auf weitere Problemlösungen hin und belegen damit erneut die Erklärungskraft einer pragmatistischen Technikforschung, derzufolge diverse Interessen auch auf der Folie der entstehenden Technik und bei der Festlegung des Um-Zu-Zusammenhangs verhandelt werden: So sollen Fachsoftwaresysteme für die Soziale Arbeit u. a. auch dazu beitragen, einen pädagogischen Mehrwert zu schaffen [→ Kapitel 4.2.2] oder die Sozialarbeiter*innen informationstechnisch auf sozialstaatlich begründete Nutzungskorridore festzulegen [→ Kapitel 6.1].