

2 Relevante Diskurslinien der Sozialen Arbeit zur Softwareentwicklung

„Wenn ich weiter gesehen habe als andere, so deshalb, weil ich auf den Schultern von Riesen stehe.“ (Isaac Newton)

Als Ziele von Forschung gelten „Erkenntnisgewinn und wissenschaftlicher Fortschritt“ (Sandberg 2013, S. 6), über den das Wissen der Zeit vergrößert und vertieft wird (ebd.). Diesem vorausgehen muss sachlogisch, dass der Status quo der wissenschaftlichen Auseinandersetzung mit dem Gegenstand, in dem ein solcher Fortschritt erzielt werden soll, dargelegt wird. Auch wenn dies angesichts der stetigen Zunahme an Publikationen nicht vollständig und abschließend geleistet werden kann, geht es darum, die wesentlichen Arbeiten zu erfassen (Voss 2019, S. 33). Dies ist die Aufgabe dieses Kapitels.

Spätestens mit der Erscheinung des Herausgeberbuches „Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit“ (Kutscher et al. 2015c) ist das Phänomen der Digitalisierung im Diskurs der Sozialen Arbeit vollends angekommen. Dass es gar zu einem Top-Thema avanciert ist, kann an der vielfältigen Bearbeitung des Themas auf Tagungen, in Themenheften oder Strategieklausuren abgelesen werden (Seelmeyer 2018, S. 6; Wolff/Kreidenweis 2020, S. 36). Für wissenschaftliche Publikationen im Zeitverlauf von 2011 bis 2016 hat Michael Garkisch (2017) diese wachsende Bedeutung empirisch in einer Literaturübersicht nachgezeichnet. Dabei zeigt er, dass es sich v.a. um theoretische oder praktische Beiträge handelt (S. 178), womit sich bereits auf der allgemeinsten Ebene ein Forschungsdesiderat ankündigt. Wie sich dieser Diskurs in seinen Konturen aktuell zeigt, wird im ersten Unterkapitel dieses Forschungsstandes herausgearbeitet [→ Kapitel 2.1]. Ziel dessen kann keine abschließende Reflexion des breiten Diskurses zur Digitalisierung (in) der Sozialen Arbeit sein, sondern ein kursorischer Blick auf ausgewählte Linien, die auf den Gegenstand dieser Arbeit hin reflektiert werden. Ausgehend von dem im Fokus der Arbeit liegenden Gegenstandsbereich wird daher in der Folge auf die Diskurslinie rund um Fachsoftwaresysteme in der Sozialen Arbeit scharf gestellt. Eingeleitet wird dies durch den Blick darauf, wie sich die Praxis der Sozialen Arbeit diesbezüglich zeigt, d. h., es wird dargelegt, was als Fachsoftwaresystem verstanden wird, welche Funktionen es erfüllt und von welcher Verbreitung auszugehen ist [→ Kapitel 2.2]. Die Ausgestaltung

der heute verfügbaren Fachsoftwaresysteme ist, so eine gängige Lesart, auch beeinflusst von ihrem sog. Entwicklungspfad. Daher wird eine historische Betrachtung von der technologischen Entwicklung von Fachsoftwaresystemen in der Sozialen Arbeit angestrengt [→ Kapitel 2.3]. Auch wenn – wie allein die Ausführungen zum Skript-Ansatz gezeigt haben [→ Kapitel 1.1] – die Entwicklung und die Nutzung eines Fachsoftwaresystems aufs Engste miteinander verquickt sind, wird der Blick auf den Forschungsstand im Weiteren dann durch den Gegenstand dieser Arbeit und damit durch den Fokus auf die Entwicklung orientiert. Referiert werden Erkenntnisse, die sich in der Literatur zur Entwicklung von Fachsoftwaresystemen für die Soziale Arbeit finden. Arbeiten, die sich allgemeiner mit Fachsoftwaresystemen in der Sozialen Arbeit auseinandersetzen, betrachten deutlich häufiger die Implementierung und die Nutzung.¹⁰ Hinweise und Empfehlungen zur Gestaltung solcher Softwaresysteme werden teilweise abgeleitet aus Erkenntnissen dieser Untersuchungen. Entsprechend werden neben den eher rar gesäten empirischen Einsichten zur Entwicklung auch solche Ableitungen zur Gestaltung von Softwares sowie Fallbeispiele bzw. konzeptionelle Arbeiten berücksichtigt [→ Kapitel 2.4].

2.1 Digitalisierung und Digitalität (in) der Sozialen Arbeit

Mit der Digitalisierung ist im engen Wortsinn der technische Vorgang des Überführens des Analogen in das Digitale umschrieben (Heuermann et al. 2018, S. 9). Beispiele sind etwa in der Überführung der Schallplatte zum MP3-Dateiformat oder der Schreibmaschine zum PC zu sehen (Hoenig/Kuleßa 2018, S. 4). Diesen Medienumbrüchen geht ein zweifacher Prozess voraus: „Erstens die Erfindung des binären Kalküls im 17. Jahrhundert“ (Werber 2004, S. 91), womit die binäre Organisation von Zeichen gemeint ist, wie es etwa mit den Nullen und Einsen in der Computertechnik der Fall ist [→ Kapitel 1.1]. Zweitens ist dies „der lange Prozess ingenieurmäßiger Implementierung der digitalen Episteme in Technologien“ (ebd.). Die Komplexität dieser Entwicklung wird mit Friedrich Krotz (2017) deutlich:

„So hat der heute meist allgemein als Digitalisierung bezeichnete grundlegende Mediatisierungsschub zwar einmal als Digitalisierung der

10 Einen guten Einstieg über den internationalen Forschungsstand zum Einsatz von Electronic Information Systems in der Sozialen Arbeit bietet das Review von Katri Ylönen (2023).

Schreibmaschine, von Schreib- und Rechenprozessen und später der damals existierenden Medien begonnen. Aber die gesamte Entwicklung bis hin zu der heute sich zunehmend verdichtenden computergesteuerten Infrastruktur lässt sich kaum noch unter dem Titel einer Digitalisierung fassen. Diese Entwicklung besteht vielmehr aus immer neuen Teilschritten, wie sich diese Infrastruktur entwickelt hat und was sie den potenziellen Nutzerinnen und Nutzern anbot: Der Verbreitung von Stand-alone-Computern folgte eine Phase der Vernetzung, der dann eine weitere mobile Vernetzung folgte, die später beide mit dem Smartphone zusammenflossen. Parallel dazu fanden Entwicklungsschritte von fundamentaler Bedeutung statt, beispielsweise, als Suchmaschinen die Verwaltung und Zuteilung des menschlichen Wissens übernahmen, später soziale Netzwerke aufkamen und spezifische Formen gesellschaftlicher Partizipation zum Thema wurden. Auch weitere Entwicklungsschritte wie das Netz der Dinge, verstanden als überall vorhandene und flächendeckende computergesteuerte Infrastruktur aus Messgeräten und Aktanten sowie den Geräten zur Speicherung, Verarbeitung und Verwertung der daraus resultierenden Daten, und das Aufkommen von Robotern als an Menschen und deren Bedürfnisse angepasste Dienstleistungsmaschinen, zeichnen sich mittlerweile immer deutlicher ab.“ (S. 353f.)

Dieser Prozess wird angesichts seiner Tragweite „oft als welthistorische Zäsur verstanden“ (Schröter 2004, S. 8), die mit dem Auftauchen des Buchdrucks oder gar der Schrift vergleichbar sei (ebd.). An anderen Stellen wird sie als fünfte Kondratjew'sche Welle angeführt (Dicken 2007, S. 77) oder in Anlehnung an die Industrielle Revolution als „Digitale Revolution“ (Hoenig/Kuleša 2018, S. 4) bezeichnet. In diesen Gesellschaftsdiagnosen, die problemlos um weitere ergänzt werden könnten, wird eine über das Technologische hinausweisende Bedeutung der Digitalisierung deutlich. Mit der Digitalisierung ist nämlich auch das auf das rein Technische aufsetzende Phänomen bezeichnet, „das sich durch tiefgreifende, vielfältige gesellschaftliche Transformationsprozesse auszeichnet“ (Jarke 2018, S. 3). Im Englischen kann der Umstand dieser beiden Bedeutungsebenen der Digitalisierung zur Sprache gebracht werden, indem semantisch zwischen ‚digitization‘ und ‚digitalization‘ unterschieden wird. Auch wenn in der Literatur kein gemeinsames Begriffsverständnis vorzufinden ist, wie Adeline Frenzel u.a. (2021) in einem Review im Bereich der Informationssysteme herausarbeiten, zeigt sich doch eine klare Tendenz in der Verwendungsweise:

„Our results of the conducted literature review suggest a tendency of the definition of digitization towards explaining a technical process of data conversion, generation, storage, or processing. In contrast, digitalization was mainly referred to as a socio-technical phenomenon, the use of digital technologies, and their influence on societies, businesses, and personal lives.“ (S. 7)

Die Arbeits- und Lebensbereiche sind weitestgehend digital durchdrungen (Beranek et al. 2018, S. 9f.; Bertsche/Como-Zipfel 2017, S. 236), sodass der Mediatisierungsschub der Digitalisierung auch als „*tiefgreifende* Mediatisierung“ (Hepp 2018, S. 29; Hervorhebung im Original) konzeptualisiert wird. Diese „Allgegenwart des Digitalen in der physisch-materiellen Welt“ (Kergel 2021, S. 124) wird auch unter dem Stichwort des Postdigitalen verhandelt. Digitale Technologien sind dabei nicht nur sinnleere Container, sondern sie beteiligen sich aktiv an der Kommunikation in der Gesellschaft, indem sie die zu verarbeitenden Informationen verändern (Baecker 2017, S. 18). Neomaterialistische Arbeiten wie die ANT etwa schließen hier an und erheben die Betrachtung der (digitalen) Materialität zum Programm. Sie gehen von einer „operative[n] Ontologie“ (Beutler 2018, S. 14) und vom „Primat des *Ereignisses*“ (ebd.; Hervorhebung im Original) aus.

In dieser Arbeit soll es nicht darum gehen, tiefer auf diesen Diskurs um die durch die Digitalisierung induzierten gesellschaftlichen Veränderungen einzugehen. Vielmehr soll deutlich gemacht werden, dass das Phänomen der Digitalisierung für die Soziale Arbeit ein hoch bedeutsames ist. Im Übrigen wird der Sozialen Arbeit eine weit zurückreichende Bezugnahme zu den jeweils aktuellen Technologien zugeschrieben. So ermutigte wohl Mary Richmond bereits in den frühen 1900er-Jahren Sozialarbeiter*innen dazu, das Telefon als Arbeitsmittel zu nutzen (Granhölm 2016, S. 33).

Wenn nun der aktuellen Feststellung, dass alle gesellschaftlichen Arbeits- und Lebensbereiche digital durchdrungen sind, gefolgt wird, sind automatisch die Soziale Arbeit und ihre Adressat*innen impliziert, sodass die Soziale Arbeit in der Folge auch als sozio-technisches System in den Blickpunkt gerät (Seelmeyer 2018, S. 9). Dies führt aktuell so weit, dass ‚e-Social Work‘ (López Peláez/Marcuello-Servós 2018; López Peláez et al. 2018) als eigenständiges Feld der Sozialen Arbeit diskutiert wird:

„This provides opportunities for building, researching and applying new reflections in e-social work, that is, social work developed using ICTs within this techno-social sphere. As such, e-Social Work can be defined as a social work field where individuals, communities and groups have

needs and it is possible to develop intervention programmes, conduct research projects and design public policies.“ (López Peláez/Marcuello-Servós 2018, S. 801)

In einer kürzlich erschienenen Publikation von Antonio López Peláez und Gloria Kirwan (2023a), dem International Handbook of Digital Social Work, kommt dann die namensgebende ‚Digital Social Work‘ zur Sprache:

„Digital social work takes the digital environment as an object of analysis, evaluation and social intervention. It is shaped as a field of research and social intervention itself, focused on the digital. It is becoming a transversal specialization.“ (López Peláez/Kirwan 2023b, S. 1)

Dieser Forderung der expliziten Berücksichtigung der Digitalisierung in der Sozialen Arbeit ist uneingeschränkt zuzustimmen und diese ist entsprechend in der Literatur vielfach anzutreffen. Unbestritten scheint die Tatsache, dass die Soziale Arbeit als Profession und Disziplin die Digitalisierung zu berücksichtigen hat resp. die Digitalisierung die Soziale Arbeit mitbeeinflusst. Sie wirkt sich aus auf die „Anlässe, auf die Soziale Arbeit eine Reaktion darstellt“ (Kutscher et al. 2015a, S. 3; Hervorhebung im Original), auf die „Formen, in denen sie ihren Gegenstand bearbeitet“ (ebd.; Hervorhebung im Original) sowie auf die „Rahmenbedingungen, innerhalb derer sie sich vollzieht“ (ebd.; Hervorhebung im Original). Die Digitalisierung für die Soziale Arbeit zu konzeptualisieren ist aber angesichts dessen, dass es sich um ein Querschnitts- bzw. transversales Thema handelt (Seelmeyer/Kutscher 2021, S. 17), ein schwieriges Unterfangen; nicht zuletzt auch deshalb, da von einer Ungleichzeitigkeit der Entwicklungen in den unterschiedlichen Handlungsfeldern auszugehen ist (Kutscher/Siller 2020, S. 440f.).

Als heuristischer Zugang zum Phänomen der Digitalisierung in der Sozialen Arbeit ist die an das analytische Dreieck von Gaby Flösser (1994) angelehnte Systematisierung viel beachtet, mit welcher Nadia Kutscher et al. (2011) die Einsatzbereiche digitaler Medien innerhalb und zwischen den Dimensionen von Adressat*innen, Organisationen und Professionellen in der Sozialen Arbeit anordnen [→ Abb. 2].

2 Relevante Diskurslinien der Sozialen Arbeit zur Softwareentwicklung

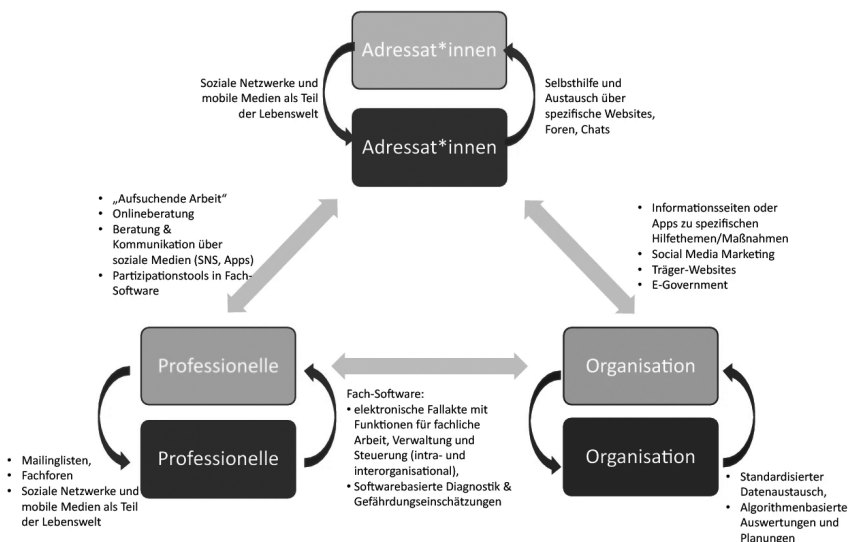


Abb. 2: Digitalisierung und das sozialpädagogische Dreieck (nach Kutscher 2019, S. 43)

Da es sich um ein Querschnittsthema handelt, sind auch die Perspektivierungen der Digitalisierung im Diskurs so vielfältig wie die Soziale Arbeit selbst. Diese Vielfalt verdeutlichen zum Beispiel die Diskursstränge um die Anschlussfähigkeit an bestehende Theorien der Sozialen Arbeit (z.B. Beranek 2021), um die inhaltliche Verankerung der Digitalisierung in der Ausbildung (z.B. Weber et al. 2024), um berufsethische Reflexionen (z.B. Kaminsky 2021), um die Nutzbarmachung digitaler Technologien (z.B. für Virtual Reality in der Sozialen Arbeit: Trahan et al. 2019) oder um die Rolle der Digitalisierung im Leben der Klient*innen (z.B. für die mediatisierte Sozialisation: Hoffmann 2018) sowie um die Dienstleistungserbringung als solche (z.B. Polutta 2015).

Mit der Thematisierung von Potenzialen und Risiken der Digitalisierung für die Soziale Arbeit einerseits sowie ihrer Kontinuitäten und Diskontinuitäten angesichts der Digitalisierung andererseits, d.h. der Frage, inwiefern es sich bei der Verlagerung der Erbringungskontexte Sozialer Arbeit in digitalisierte Formen „um ‚klassische‘ Soziale Arbeit handelt oder neue oder abgewandelte Formen“ (Kutscher 2018, S. 1433), sind zwei aktuelle Diskurse benannt. Nadia Kutscher (2018) hält fest:

„Die verschiedenen Dimensionen der Digitalisierung Sozialer Arbeit verweisen insgesamt zum einen auf *bekannte Fragestellungen* im Kontext

von AdressatInnen, Profession, Organisation, Sozialstaat und Gesellschaft, allerdings in einem mediatisierten Kontext. Darüber hinaus sind damit jedoch zum anderen *neue Herausforderungen* verbunden, die sich in den teils widersprüchlichen Logiken von sozialpädagogischer Fachlichkeit und digitaler Technik zeigen. Digitale Medien werden dabei durchaus unterschiedlich verstanden – als Behälter (mit bestimmten Eigenschaften, innerhalb derer Handeln auf spezifische Weise geformt wird) oder als Agenten (als Beteiligte in Interaktionen und damit am Herstellungsprozess spezifischer Praktiken von Menschen und Maschinen).“ (ebd., S. 1435; Hervorhebung im Original)

Angesichts des tiefgreifenden Einflusses der Digitalisierung auf die Soziale Arbeit ist auch von einem „electronic turn“ (Garrett 2005, S. 533) die Rede. Rebecca French und Larry Stillmann (2014) ergänzen diesen um einen „informational turn“ (S. 623), den sie noch grundlegender verstehen. Sie schreiben davon, dass darüber strenge Richtlinien und Vorschriften diktiert werden würden, die eine Erscheinungsform von Gouvernamentalität und Kontrolle darstellten (ebd.). Eingerückt werden digitale Technologien damit in Prozesse der wohlfahrtsstaatlichen Transformation, zum Beispiel hin zu einer wirkungsorientierten Steuerung und evidenzbasierten Praxis, die „vor allem durch neue Formen einer technologischen Rationalität geprägt“ (Ley/Seelmeyer 2020, S. 384) sind. Die Technologien verweisen damit umgekehrt „auf einen Wandel in der Logik der Erbringung wohlfahrtsstaatlicher Leistungen insgesamt“ (Polutta 2015, S. 56). Damit ergibt sich auch, dass die Digitalisierung Sozialer Arbeit kein deterministischer Prozess ist, der ausschließlich durch die technologischen Innovationen gesteuert wird. Vielmehr sind digitale Technologien in einen größeren Kontext zu stellen.

Eine relativ junge Diskurslinie führt die Unterscheidung von Digitalität und Digitalisierung auch in die Soziale Arbeit ein. Die Digitalität wird gefasst als „das, was entsteht, wenn der Prozess der Digitalisierung eine gewisse Tiefe und eine gewisse Breite erreicht hat und damit ein neuer Möglichkeitsraum entsteht, der geprägt ist durch digitale Medien“ (Stalder 2021, S. 4). Digitalität ist „der begriffliche Gegenspieler zu Digitalisierung“ (Weinhardt 2021, o. S.). Anders als bei den beiden Begriffsverständnissen der Digitalisierung, wie sie vorausgehend ausgelegt sind, geht es bei der Digitalität um einen alltagskulturellen Zustand (ebd.) bzw. um eine Tatsache, die Alltagskulturen formt und Akteur*innen, auch die nicht-menschlichen, in Praktiken verbindet (Helbig et al. 2021, S. 434). Während also die Digitalisierung Sozialer Arbeit auf den Wandel von analog zu digital zielt und

zumeist als „zielgerichteter, intendiert hergestellter Innovationsprozess“ (Weinhardt 2022, S. 4) begriffen wird, schlüsselt die Digitalität das „alltägliche Hineintragen digitaler Dinge in Organisationen und Hilfeprozesse durch Adressat*innen und Fachkräfte“ (ebd., S. 5) auf. Im Verhältnis steht die Digitalisierung mit der Digitalität dadurch, „dass durch Digitalisierungsprozesse Praktiken entstehen, die Digitalität hervorbringen bzw. wiederum Digitalität ebenfalls gesellschaftliche Praxen mit formt und ihrerseits das Verhältnis zwischen Akteur*innen und Praktiken verändert“ (Helbig et al. 2021, S. 435). Beides verläuft parallel zueinander, sodass die digitalen Technologien sowie die dazugehörigen Praktiken einer dauerhaften kulturellen Transformation unterliegen (Weinhardt 2021, o. S.). Spezifisch für die Soziale Arbeit bietet Marc Weinhardt (2022) mit seinen Überlegungen zu „Doing Digitality“ (S. 4) eine Heuristik an, die diesen wechselseitigen Verweisungszusammenhang berücksichtigt und „in deren Fokus sozialpädagogische Handlungspraktiken stehen, die mit und durch digitale Dinge hervorgebracht werden“ (ebd.) [→ Abb. 3].

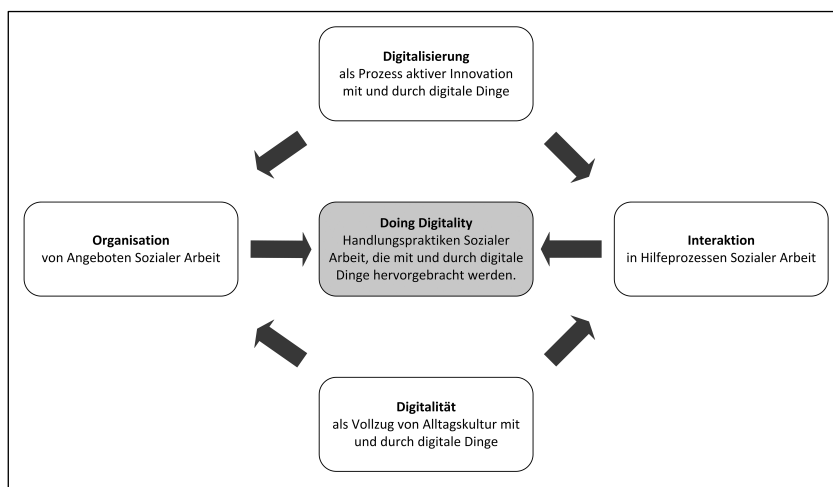


Abb. 3: Doing Digitality (nach Weinhardt 2022, S. 5)

Wo aber liegen die Ursprünge des Diskurses um die Digitalisierung und Digitalität in der Sozialen Arbeit? Eine historische Sortierung zu dieser Frage ist bei Udo Seelmeyer und Nadia Kutscher (2021) ausgearbeitet, die die „reflexive Selbstbeobachtung der Sozialen Arbeit befördern“ (S. 18) will. Sie kommen zu folgendem Schluss:

„Der aktuelle Diskurs über Digitalisierung in der Sozialen Arbeit speist sich – wissenschaftshistorisch betrachtet – aus verschiedenen Wurzeln. Unterschiedliche Perspektiven auf Digitalität rücken jeweils verschiedene Aspekte in den Fokus.“ (ebd.)

Als solche Wurzeln identifizieren sie die medienpädagogische Betrachtung digitaler Medien sowie die Thematisierung der Digitalisierung im Kontext der Sozialinformatik. Neben diesen erziehungswissenschaftlich und sozialwirtschaftlich ausgerichteten Strängen zeigen sie auf, dass auch der interdisziplinäre Diskurs wachsenden Einfluss auf die Thematisierung der Digitalisierung und Digitalität in der Sozialen Arbeit hat (ebd., S. 18 ff.).

Die vorliegende Arbeit, die die Hervorbringung, Aushandlung und Technisierung Sozialer Arbeit im Kontext von Prozessen der (Weiter-)Entwicklung von Fachsoftwaresystemen untersucht, ließe sich mit Blick auf diese wissenschaftshistorischen Diskurslinien in die als Sozialinformatik bezeichnete Auseinandersetzung mit Informationstechnologien in der Sozialen Arbeit einrücken. Die in diesem Zusammenhang geführten Debatten thematisieren vordergründig – ausgehend von technischen Aspekten – Professions- und Organisationsbezüge (ebd., S. 18). Mancherorts wird der Sozialinformatik vorgeworfen, ihren Selbstanspruch auf die „fachliche Verantwortung für den Produktionsfaktor Information im System sozialer Dienstleistungen und ihrem Umfeld“ (Wendt 2000, S. 20) nicht umfassend gerecht zu werden und sich zu sehr auf Geschäftsprozesse und Wertschöpfung zu fokussieren. Uwe Janatzek (2016) spricht deshalb von einer „*Sozialwirtschaftsinformatik*“ (S. 58; Hervorhebung im Original). Zudem kritisiert er, dass es sich bei der Sozialinformatik nur um „ein zersplittertes Interessensfeld, das in irgendeiner Form mit Computertechnik bzw. Software und Sozialer Arbeit zu tun hat“ (Janatzek 2014, S. 6), handle. Dieser Vorwurf wiederum wird von einem prominenten Vertreter der Sozialinformatik – Helmut Kreidenweis – gekontert, indem er Uwe Janatzek eine „linkische Sprache“ (Kreidenweis 2007a, online) attestiert. Unabhängig von dieser anscheinend auch emotional eingefärbten Auseinandersetzung wird auch andernorts konstatiert, dass die vorherrschende Perspektive des sozialinformatischen Diskurses eine anwendungsorientierte¹¹ ist und sich dabei

11 Die im angloamerikanischen Raum geführte Debatte um die Social Informatics ist hingegen breiter gefasst und fokussiert in allgemeinerer Weise „den sozialen und gesellschaftlichen Verwendungszusammenhang informationstechnologischer Systeme“ (Seelmeyer/Ley 2018, S. 658). Einen guten Einstieg in die Debatte um die Social Informatics findet sich bei Pnina Fichman und Howard Rosenbaum (2014) sowie bei Pnina Fichman et al. (2015).

maßgeblich auf Inhalte aus der Managementlehre und der angewandten Informatik gestützt wird (Ley 2021, S. 50). Durch diese anwendungsorientierte Perspektivierung befassen sich die bestehenden Arbeiten, die der Sozialinformatik zuzurechnen wären, mit eher praxisnahen Fragestellungen (Ley/Seelmeyer 2011, S. 645). Da eine solche Thematisierungsweise nicht dem Anliegen dieser Arbeit entspricht, sondern die Zielsetzung einer Inspektion und Exploration der in der Profession Sozialer Arbeit eingebetteten digitalen Technologien anhand des Beispiels von Fachsoftwaresystemen verfolgt wird, wird eine Selbstpositionierung nicht weiter angestrengt. Im Sinne der zunehmenden Verschmelzung der Diskursstränge um die Digitalisierung und Digitalität Sozialer Arbeit (Seelmeyer/Kutscher 2021, S. 22) fließen die gewonnenen Erkenntnisse dieser Arbeit idealerweise in die ‚klassischen‘ Diskursarenen der Sozialen Arbeit ein.

2.2 Fachsoftwaresysteme in der Sozialen Arbeit heute

Wie im Kapitel 2.1 ausgelegt, durchdringt die Digitalisierung alle Lebens- und Arbeitsbereiche. Die im Interesse dieser Arbeit liegenden Fachsoftwaresysteme sind eine Ausprägung dieser digitalen Durchdringung der Sozialen Arbeit. Sie zu kartieren ist die Aufgabe dieses Unterkapitels 2.2. Dazu wird sich im ersten Schritt dem Phänomen Fachsoftwaresysteme in der Sozialen Arbeit definitorisch angenähert [→ Kapitel 2.2.1]. Die dort gewonnene Einsicht, dass es kein einheitliches Begriffsverständnis gibt und dieses zudem nicht immer expliziert wird, führt sich im darauffolgenden Kapitel fort. Dieses hat die Funktion, einen Eindruck der Verbreitung von Fachsoftwaresystemen in der Sozialen Arbeit auf Grundlage bestehender empirischer Erkenntnisse zu vermitteln [→ Kapitel 2.2.2]. Ein wichtiges Merkmal von Fachsoftwaresystemen ist per definitionem der sog. Branchenbezug. Aus diesem expliziten Bezug auf die Organisationen der Sozialen Arbeit leiten sich auch die von den Fachsoftwaresystemen vorgehaltenen Funktionen und Zielsetzungen des Einsatzes ab [→ Kapitel 2.2.3]. Diese erste Kartierung des Phänomens der Fachsoftwaresysteme für die Soziale Arbeit wird durch die Betrachtung des Marktes der Anbieter*innen dieser Programme vervollständigt [→ Kapitel 2.2.4].

2.2.1 Definitorische Annäherung

Was überhaupt unter einem Fachsoftwaresystem zu verstehen ist, ist in der Literatur oft nicht expliziert. In einer ersten Annäherung kann darunter eine Software¹² verstanden werden, die auf die speziellen Bedarfe einer Branche hin entwickelt wurde (Früh 2012, S. 22; Kreidenweis 2011, S. 55); „ihre Funktionalität [ist] auf einen bestimmten Organisationstypus ausgerichtet“ (Kreidenweis 2020, S. 99). Irene Teich u.a. (2008) wählen einen Zugang über domänenspezifische Tätigkeiten, die unterstützt werden (S. 3). Handelt es sich dabei um ein „Bündel an Unternehmensaufgaben“ (ebd.), sprechen sie von einem Softwaresystem. Eine Softwareanwendung hingegen ist auf eine singuläre Tätigkeit ausgerichtet. Wenn auch begrifflich anders gefasst, korrespondiert dies mit einer Einteilung, die Thomas Ley und Ute Reichmann (2020) anbieten. Sie differenzieren – neben dem Programm-Monitoring, das hier nicht weiter relevant ist – zwischen spezifischen, informatisierten Instrumenten und Verfahren einerseits (zum Beispiel digitalisierte Diagnosetabellen, Kinderschutzbögen oder die Fallprozessierung anhand des Case Managements) und umfassenden Falldokumentationssystemen¹³ andererseits.¹⁴ Letzteres sind „multifunktionale Hybride“ (ebd., S. 242), die verschiedene Arbeitsanforderungen für unterschiedliche Arbeitsbereiche integrieren.¹⁵ Für den Bereich der öffentlichen Jugendhilfe wurde dieser Trend hin zu „Komplett-Lösungen“ (Kreidenweis 2005, S. 9), die das gesamte Leistungsspektrum abdecken, bereits vor über zehn Jahren beschrieben. So werden zum Beispiel Tätigkeiten wie die Übergabe zwischen den Fachkräften, das Controlling, die Zahlbarmachung von Hilfen oder die Meldungen an die Jugendhilfeplanung allesamt von *einem* Softwaresystem unterstützt. Ein Fachsoftwaresystem für die Soziale Arbeit bildet damit innerhalb einer sozialen Organisation Tätigkeiten der Fachkräfte der Sozialen Arbeit genauso ab wie jene von anderen Funktionsgruppen, zum Beispiel von administrativem oder leitendem Personal.

12 Zur Bestimmung dessen, was eine Software ist, siehe Kapitel 1.1.

13 Dass nicht nur hier Fachsoftware mit der Tätigkeit der Dokumentation gleichgesetzt bzw. synonym genutzt wird, spiegelt sich auch an Bezeichnungen wie der digitalen Falldokumentation (Stüwe/Ermel 2019, S. 9) oder den „[d]igital documentation systems“ (Martiniell Barfoed 2019, S. 197) wider.

14 Die informatisierten Instrumente und Verfahren werden zunehmend in diese Systeme integriert (Ley/Reichmann 2020, S. 242).

15 Teilweise wird der Branchenbezug um eine Negativdefinition zu anderen Arten von Software, wie zum Beispiel Standardsoftware oder betriebswirtschaftlicher Software, ergänzt (Kreidenweis 1993, S. 52; Kreidenweis 2011, S. 55).

„Different social work professionals, as frontline social workers, managers, service planners, policy-makers, IT-staff and different contractors, communicate and collaborate on the basis of the information in social work information systems in order to get the work done.“ (Lagsten/Andersson 2018, S. 2)

Von Joachim Merchel und Wolfgang Tenhaken (2015) wird der Begriff der Fachsoftware kritisiert, da er „mit Blick auf die aktuelle technologische Entwicklung zu kurz“ (S. 171) greife. Als Alternative schlagen sie den Begriff der „digitalisierten Verfahren“ (ebd.) vor. Weshalb der Terminus Fachsoftware jedoch nicht in der Lage sei, „Web-basierte Lösungen“ (ebd.) und „Dokumentationsfachsoftware“ (ebd.) gleichermaßen einzubeziehen und er dem aktuellen technologischen Entwicklungsstand nicht gerecht werde, führen sie nicht weiter aus. Überdies sitzt diese Kritik einem Kategorienfehler auf, da sich das eine auf die informationstechnische Umsetzung (lokal installiert oder webbasiert), das andere auf die zu unterstützende Tätigkeit (Dokumentation) bezieht.

Neben den gängigen Bezeichnungen von Fachsoftware oder Branchensoftware finden sich in der Literatur einige weitere, so u.a. bei Stefanie Büchner (2018), die von „Fallsoftware“ (S. 241) spricht, die sich als „integriertes Dokumentations- und Steuerungssystem“ (ebd.) begreifen lässt. Entsprechend fallen unter Fallsoftware auch „computer- und webbasierte Informationsmanagementsysteme (IS), Case-Management-Systeme (CMS) sowie Integrierte Informationssysteme (IIS)“ (ebd.). Weitere Bezeichnungen, die im englischsprachigen Diskurs anzutreffen sind, sind ‚Electronic Information Systems‘ (EIS):

„This rather broad concept covers a great variety of heterogeneous tools that are used for a range of tasks, such as recording and processing information, assessing the needs of children, providing direction for decision-making procedures and creating a digital recording platform for case-work.“ (Devlieghere et al. 2017, S. 1488)

Ein klientenzentrierter Zugang ist in der Bezeichnung der ‚Electronic Client Information systems‘ (CIS) zu finden. Damit sind Systeme zur Verarbeitung, Speicherung und Verwaltung von Informationen und Dokumenten über Adressat*innen gemeint (Salovaara/Ylönen 2021, S. 1). Dass es im Englischen wie im Deutschen kein einheitliches Begriffsverständnis gibt, zeigt exemplarisch die Ausführung von Katri Ylönen (2023), die unter EIS das beschreibt, was der eben vorgestellten Definition eines CIS entsprechen

würde: „They are essential for accessing, managing, and using client information“ (S. 576).

In diesen unterschiedlichen Begrifflichkeiten werden bereits Funktionszuschreibungen transportiert, ähnlich wie es bei der Unterscheidung von Management-Informationssystemen und Expert*innensystemen der Fall ist. Im ersten Fall liegt der Fokus auf der „Steuerung und organisatorischen Prozessierung der Fallarbeit“ (Ley 2021, S. 35), im letzten liegt er auf der „Wissensapplikation und Wissensmodellierung der Expert*innen und der Professionellen“ (ebd.; auch Ley 2010, S. 222 f.). In der vorliegenden Arbeit wird von Fachsoftwaresystemen für die Soziale Arbeit gesprochen, um jene branchenspezifischen Softwarelösungen zu bezeichnen, die diverse Tätigkeiten innerhalb sozialer Organisationen der Sozialen Arbeit unterstützen sollen. Bewusst wird damit eine neutrale Benennung gewählt und keine begrifflich-inhärente Funktionszuschreibung vorgenommen, die auch bei der Rede von Dokumentationssystemen oder Klient*inneninformationssystemen eingelagert wäre.

Dreh- und Angelpunkt von Software ist die Datenverarbeitung [→ Kapitel 1.1], die zu unterschiedlichen Zwecken programmiert und genutzt werden kann. Dass in diesen Systemen Daten über die Adressat*innen gespeichert und verarbeitet werden, ist dabei ebenso fester Bestandteil dieses Softwaretypus wie die Speicherung und Verarbeitung von organisationsbezogenen Daten. Philip Gillingham (2019) beschreibt basierend auf seiner mehrjährigen ethnografischen Arbeit zwei idealtypische Formen von Fachsoftwaresystemen: „Complex IS [Information Systems, jw]“ (ebd., S. 137) und „Simple IS“ (ebd., S. 140). Während Erstere durch die beschriebene Vielzahl an Funktionalitäten an die vorgenommene Definition der Fachsoftwaresysteme erinnern [→ Kapitel 2.2.1], können in ‚Simple IS‘ Informationen über Adressat*innen und erbrachte Dienstleistungen eingegeben, organisiert und abgerufen werden (ebd.).

Mit dem Begriff der Fachsoftwaresysteme für die Soziale Arbeit ist auch jener bedeutsamen Unterscheidung entsprochen, die bei der Fallsoftware bei Stephanie Büchner durchklingt. Sie macht deutlich, dass solche Fachsoftwaresysteme einen Spiegel der Doppelrolle der Fachkräfte der Sozialen Arbeit darstellen. Sie sind Professionelle und zugleich Organisationsmitglieder, die Fachsoftwaresysteme entsprechend digitales Arbeitsmittel und Organisationstechnologie in einem (Büchner 2018, S. 264 f.; auch bei Kutscher et al. 2015b, S. 284 f.; Ley 2010, S. 219 f.; Seelmeyer/Ley 2018, S. 655). Dass Fachsoftwaresysteme multipel funktionalisiert werden kann und nicht immer voneinander zu trennen ist, illustrieren Thomas Ley und Ute Reich-

mann (2020) am Beispiel der softwaregestützten Dokumentation. Sie „fungiert gleichermaßen als schriftliche Erinnerungshilfe für die professionellen Fachkräfte wie auch als Instrument der Kontrolle, Legitimierung und Effizienz in Bezug auf die Zwecke der Organisationen“ (S. 243). Dieser Aspekt wird an späterer Stelle noch vertieft werden [→ Kapitel 2.2.4].

2.2.2 Hinweise zur Verbreitung

Wie es um die Durchdringung der Sozialen Arbeit mit diesen Fachsoftwaresystemen faktisch bestellt ist, ist mangels repräsentativer Untersuchungen nicht seriös zu beantworten. Quantitative Untersuchungen im Bereich der Fachsoftwaresysteme in der Sozialen Arbeit insgesamt stellen ohnehin eine Seltenheit dar. Im Scoping Review der englischsprachigen Literatur von Katri Ylönen (2023) finden sich unter den 36 eingeschlossenen Studien lediglich zwei quantitativ ausgerichtete, die zudem nichts über die Verbreitung von Fachsoftwaresystemen aussagen. Daran wird ein Bedarf an quantitativer Forschung zur Verbreitung deutlich. Für den deutschen Kontext sind wenige empirische Hinweise publiziert, die ein paar Anhaltspunkte zur Durchdringung von Fachsoftwaresystemen in sozialen Organisationen und zur Verbreitung von Fachsoftwaresystemen in der Sozialen Arbeit allgemein in Deutschland liefern. Einschränkend vorzuschicken ist, dass die Publikationsdaten der rezipierten Studien deutlich variieren.

Auf die breiteste Datenbasis kann sich der IT-Report für die Sozialwirtschaft stützen. Unter Federführung der Arbeitsstelle Sozialinformatik der Katholischen Universität Eichstätt-Ingolstadt ist es das Ziel dieses seit 2007 jährlich erscheinenden Reports, Aussagen zum Stand der IT-Entwicklung in sozialen Organisationen zu machen. Als Datenbasis dient jeweils eine schriftliche Befragung von sozialen Organisationen sowie von Softwareanbieter*innen im Sozialbereich (Katholische Universität Eichstätt-Ingolstadt o. J., o. S.). Im Report für das Jahr 2023 wird von den teilnehmenden sozialen Organisationen (n = 199) eine IT-Anwender*innenquote von durchschnittlich 79 Prozent berichtet. Darunter ist die Anzahl der regelmäßigen IT-Nutzenden im Verhältnis zu den Mitarbeitenden zu verstehen; ein Wert, der seit 2016 zwischen 72 und 84 Prozent schwankt (Kreidenweis/Wolff 2023, S. 15). Dezidierte Aussagen zur Nutzung von Fachsoftwaresystemen finden sich in diesen Reports keine, da nach Mitarbeitenden mit einer in der Regel wöchentlichen Nutzung eines PC und ähnlicher Endgeräte gefragt und dies nicht weiter ausdifferenziert wird.

Bemerkenswert ist eine weitere Erkenntnis aus dem erwähnten IT-Report. Im Jahr 2019 gaben 17 soziale Organisationen an, noch Erstinvestitionen für Softwares im Bereich Planung und Dokumentation vornehmen zu wollen. Dieser Wert sank im Jahr 2022 zwar auf elf Nennungen ab. Das heißt aber auch, dass es soziale Organisationen gibt, die in diesem Bereich bis dato nicht ausgestattet sind (ebd., S. 37). Thomas Ley (2021) referiert in seiner Arbeit Befragungen von Jugendämtern des Deutschen Jugendinstituts, die ebenfalls auf eine hohe Verbreitung von Fachsoftwaresystemen hinweisen. Demnach verfügten im Jahr 2004 81 Prozent ($n = 99$) und im Jahr 2009 88 Prozent ($n = 79$) über „ein IT-gestütztes System zur Dokumentation der Fallbearbeitung und/oder über eine interne Statistik zu diesem Zweck“ (ebd., S. 32). Hier wie bei den Zahlen zuvor ist zu beachten, dass auf spezifische Tätigkeiten wie das Dokumentieren, die Planung oder die Statistik, die softwaregestützt durchgeführt werden, rekuriert wird. In der zweiten Auflage des Lehrbuchs Sozialinformatik ist zu lesen, dass für „wichtige Funktionen bei der Erbringung sozialer Dienstleistungen wie Abrechnung, Dokumentation oder Dienst- und Einsatzplanung [...] heute zu 85 Prozent standardisierte Fachsoftware einschlägiger Anbieter genutzt wird“ (Kreidenweis 2012, S. 20). Auch wenn die Zahl in der dritten Auflage durch ein „weitgehend“ (Kreidenweis 2020, S. 99) ersetzt wird, kann auf Basis dieser Angaben von einer hohen Verbreitung ausgegangen werden.

Auf eine geringer ausgeprägte Verbreitung weisen andere Quellen hin. So beispielsweise in einer bereits mehr als zehn Jahren alten Online-Befragung hauptsächlich in Mecklenburg-Vorpommern zum Stellenwert des Computers als Arbeitsmittel in der Sozialen Arbeit. Dort zeigt sich, dass circa ein Viertel der Befragten, die über ein Schneeballsystem unter Bekannten sowie über das Anschreiben sozialer Organisationen gewonnen wurden ($n = 177$), „weniger als ein Viertel der Arbeitszeit am PC, 40% bis zur Hälfte der Arbeitszeit, und ein knappes Viertel [...] mehr als die Hälfte der Arbeitszeit am PC“ (Vockrodt-Scholz 2010, S. 7f.) verbringt. Gefragt nach der am Arbeitsplatz eingesetzten Software geben nahezu alle an, klassische Office-Programme wie Word oder Excel zu nutzen. Gleichzeitig machen die „Angaben zur eingesetzten Software [...] deutlich, dass wenig Spezialsoftware eingesetzt wird“ (ebd., S. 28). Aus der Studie ist nicht zweifelsfrei herauszulesen, was die Autorin unter Spezialsoftware versteht und ob dies deckungsgleich mit dem Verständnis von Fachsoftwaresystemen ist, wie es in dieser Arbeit angelegt wird (s. o.). Da Finanzprogramme und Officeanwendungen jedoch bereits in anderen Kategorien ausgezeichnet sind, kann angenommen werden, dass mit Spezialsoftware Fachsoftwaresysteme für die Soziale Arbeit

gemeint sind. Für den Bereich der Sozialen Arbeit im Krankenhaus weist die ebenfalls ältere Umfrage von Mathias Schmon und Sara Bienia (2013) auf eine noch geringere Verbreitung hin. Ziel ihrer Studie ist es, einen Überblick über die „Nutzung von Softwarelösungen im Sozialen Dienst und in Entlassungsmanagementstrukturen in Krankenhäusern“ (S. 27) zu gewinnen sowie Anforderungen und Erwartungen an die Softwareunterstützung zu erheben. Dazu befragten sie mit einem Online-Fragebogen 823 Krankenhäuser, wovon 86 teilgenommen haben. Die Antworten stammen zu 68 Prozent aus dem Sozialen Dienst, zu 13 Prozent aus dem Entlassmanagement und zu zwölf Prozent aus dem Pflege- und Prozessmanagement. Auf dieser Datenbasis zeigen sie auf, „dass vieles momentan ausschließlich analog (händisch) abgewickelt wird und in Papierform postalisch oder per Fax versendet wird“ (ebd.). Für den (Pflege-)Überleitungsbogen geben zum Beispiel 85 Prozent der Teilnehmenden an, ihn von Hand zu bearbeiten. Gleichwohl stellt sich bei dieser Studie die Frage, inwiefern ein potenzieller Interessenskonflikt die Ergebnisse beeinflusste. Dieser ist darin zu sehen, dass der Erstautor zugleich Geschäftsführer eines Softwareunternehmens ist, das IT-Produkte für den Bereich des Krankenhauses anbietet. Insbesondere die ebenfalls berichteten Ergebnisse zur Zufriedenheit mit dem Dokumentationsaufwand und zum Interesse an passender Softwareunterstützung in verschiedenen Bereichen sind entsprechend in diesem Kontext vorsichtig zu interpretieren.

Auf eine etwas höhere Verbreitung von Fachsoftwaresystemen in der Praxis weist wiederum eine jüngere Online-Befragung zur Digitalisierung in der Sozialen Arbeit hin, die „Themen, Fragestellungen, Problemlagen und Bedarfe Sozialarbeitender“ (Matthies et al. 2023, S. 158) bezüglich der Digitalisierung erfasst. In der Befragung wurde ebenfalls nach den eingesetzten digitalen Technologien und Formaten gefragt. Dies fördert zutage, dass 51 Prozent der Befragten (n = 488) Fachsoftwaresysteme in ihrer Arbeit nutzen (ebd., S. 160):

„Mehr als die Hälfte der Befragten nutzt hingegen Klient_innen- und Dokumentationssoftware wie z. B. Connex Vivendi oder Daarwin QM Center (51%). Dokumentationssoftware wird dabei überdurchschnittlich häufig in den Arbeitsfeldern Hilfen für erwachsene Menschen mit speziellen Bedarfen (63%) und in der gesundheitsbezogenen Sozialen Arbeit (69%) genutzt.“ (ebd.)

Dies lässt umgekehrt darauf schließen, dass in vielen sozialen Organisationen Tätigkeiten wie die Dokumentation noch ohne spezifische Fachsoft-

waresysteme durchgeführt werden (Matthies et al. 2022, online). Dass ein solch großer Anteil an Einrichtungen noch ohne Fachsoftwaresysteme arbeitet, legt auch eine Beobachtung nahe, die Sylvia Kühne und Christina Schlepper (2020) am Rande ihrer Replikationsstudie machen, in der sie Gespräche in zwei Einrichtungen der Jugendgerichtshilfe analysieren. Sie kommen zu dem Schluss, dass „die digitale Aktenführung längst nicht flächendeckend die traditionelle Papierakte oder traditionelle Dokumentationen abgelöst hat“ (ebd., S. 150).¹⁶

Es ist davon auszugehen, dass vielfältige Faktoren wie zum Beispiel die Arbeitsorganisation innerhalb der sozialen Organisation, die Größe des Unternehmens (Will-Zocholl/Hardering 2020, S. 132) oder auch das Arbeitsfeld (Ley 2021, S. 31) einen nicht unerheblichen Einfluss auf die Fachsoftwareausstattung sowie -nutzung haben. Vor zehn Jahren wurde die höchste Verbreitung für die ambulante und stationäre Pflege angenommen, die geringste in Bereichen der Kinder- und Jugendhilfe und der Hilfe für Migrant*innen (Kreidenweis 2015, S. 99). Eine andere Aufschlüsselung wählen Udo Seelmeyer und Thomas Ley (2018), die einen Unterschied anhand der Finanzierungslogik annehmen: So sind Umfang und Form des Einsatzes „u.a. abhängig davon, ob eine auf Einzelfälle oder sogar Einzelleistungen bezogene Dokumentation und Abrechnung erfolgt oder ob es sich um pauschalfinanzierte Maßnahmen handelt“ (S. 657). In einer alten Arbeit von Helmut Kreidenweis (1996a) findet sich eine ähnliche Argumentation, wenn er einen „Software-Boom [...] nur in denjenigen Arbeitsfeldern [attestiert], in denen die erbrachten Leistungen einzelfallbezogen verrechnet werden“ (S. 9). Inwieweit dieser Befund heute noch Gültigkeit hat, kann angesichts der verfügbaren Studienlage nicht beantwortet werden.

Die wiedergegebenen Studien zur Verbreitung von Fachsoftwaresystemen in der Sozialen Arbeit zeigen ein eindeutig uneindeutiges Bild. Die Variation der berichteten Zahlen ist teilweise hoch. Ob dies den eben erwähnten Faktoren oder methodischen Aspekten wie den Zeitpunkten der Befragungen, den Fragerichtungen oder dem impliziten Verständnis von Fachsoftwaresystemen geschuldet ist, lässt sich an dieser Stelle nicht beantworten. Wenn auch ‚nur‘ die – im Lichte der anderen zitierten Studienergebnisse – eher konservativ einzuschätzenden Verbreitung von 51 Prozent (Matthies et al. 2023, S. 160) angenommen wird, handelt es sich bei dem

16 Einen mutmaßlich großen Einfluss auf diesen Befund wird die Tatsache haben, dass die Fachkräfte selbst keine Berichte schreiben müssen, sondern sie auf ein Tonband sprechen und zur Transkription an eine administrative Kraft geben können (Kühne/Schlepper 2020, S. 150).

Phänomen Fachsoftwaresystem in der Sozialen Arbeit um etwas, das für mehr als die Hälfte der Beschäftigten relevant ist.

2.2.3 Funktionen und Zielsetzungen

Aus der definitorischen Bestimmung der Fachsoftwaresysteme für die Soziale Arbeit, die Arbeits- und Organisationstechnologie zugleich sind [→ Kapitel 2.2.1], folgt auch, dass sie verschiedenste Funktionen vorhalten und mit ihrem Einsatz unterschiedliche Zielsetzungen einhergehen können. Wie noch ausführlicher zu zeigen sein wird [→ Kapitel 2.3], sind Fachsoftwaresysteme für die Soziale Arbeit historisch betrachtet zunächst v.a. für die administrativen Bereiche sozialer Organisationen entwickelt worden. Entsprechend sind für diesen Bereich auch Funktionalitäten wie zur „Stammdatenverwaltung und Leistungsabrechnung“, zur „Dienst- und Einsatzplanung“ (Kreidenweis 2020, S. 99) oder für „Auswertungen und Statistik“ (ebd.) implementiert, die zugleich auch die Leitungsebene adressieren. Über die Zeit und mit zunehmender Funktionstiefe haben sich die Fachsoftwaresysteme für die Soziale Arbeit auch in die Kernbereiche Sozialer Arbeit hineinentwickelt:

„Viele Softwarefirmen, die im Bereich der ‚Sozialinformatik‘ tätig sind, setzen verstärkt auf Instrumente, die auch den Kern der Prozessgestaltung [...] unterstützen sollen. Dazu gehören z. B. Tools für Hilfe- und Förderplanung, Assessments, Tagesberichtserstattung, zur Erstellung von Entwicklungsberichten usw.“ (Hansen 2010, S. 10f.)¹⁷

Im Zentrum der Fachsoftwaresysteme steht häufig die Unterstützung der Dokumentation (exemplarisch: Ley 2010, S. 223). Dieser deskriptive Charakter ist es auch, der in den gängigen Produkten deutlich präsenter ist als der prospektive (Ley 2021, S. 36). Anders als Systeme zur nachgelagerten Arbeit leiten arbeitsprozessorientierte Systeme die Anwendenden über eine relativ festgelegte Abfolge von Eingabemasken, deren Einheiten und Inhalte teilweise ereignisgesteuert sind. Damit ist zum Beispiel gemeint, dass bestimmte Masken erst unter Erfüllung bestimmter Bedingungen eingeblendet werden (Früh 2012, S. 22; Kreidenweis 2005, S. 25f.). Eine ältere Analyse von Fachsoftware-

17 Bei diesen Schlaglichtern handelt es sich um keine abschließende Aufzählung, sondern um einen Eindruck des Funktionsspektrums dieser Systeme. Die Aufzählung aus der Palette möglicher Funktionalitäten für die Tätigkeiten der Fachkräfte der Sozialen Arbeit ließe sich noch erweitern um zum Beispiel informatisierte Instrumente und Verfahren (Ley/Reichmann 2020, S. 242).

systemen aus dem Jugendhilfereich zeigt überdies, dass „nicht prozessorientiert konstruierte Software mit relativ geringer Funktionstiefe in weiten Bereichen lediglich als Input-Output-System verwendet wird – vergleichbar etwa mit einer Textverarbeitung“ (Kreidenweis 2005, S. 52). Neben rein prozessorientierten oder rein dokumentationsorientierten Fachsoftwaresystemen existieren auch Mischformen, welche die Informationsverarbeitung mit prozessunterstützenden Aspekten auf fachlicher, personal-betriebswirtschaftlicher sowie auf der Management- und Steuerungsebene verknüpfen (Ley/Seelmeyer 2011, S. 643). Die Orientierung an den eigenen Arbeitsabläufen ist es auch, was als bedeutsames Kriterium bei der Auswahl eines Fachsoftwaresystems herausgestellt wird (Weber/Mühlebach 2024, S. 150f.). Der Blick auf den Markt liefert aber ein ernüchterndes Ergebnis:

„Auch wenn dies die Hochglanz-Prospekte vieler Anbieter proklamieren: Konzepte, die jenseits mancher potemkinschen Software-Dörfer eine durchgängige und flexible Abbildung von Arbeitsabläufen unterstützen, gibt es bislang bestenfalls in Ansätzen.“ (Kreidenweis 2015, S. 230; ähnlich Kreidenweis/Wolff 2023, S. 56)

Empirische Befunde aus der Reihe der IT-Reports zeigen, dass als Motiv der Einführung von Informationstechnologien in sozialen Organisationen an erster Stelle die Steigerung der fachlichen Qualität genannt wird, wobei unklar bleibt, was unter fachlicher Qualität im Einzelnen zu verstehen ist. Gleichzeitig ist es dasjenige Ziel, bei dem die größte Diskrepanz bezüglich der Zielerreichung berichtet wird. Weitere Ziele stellen die Verbesserung der Entscheidungsqualität, die Gestaltung effizienterer Arbeitsabläufe, die Risikoabsicherung gegenüber Dritten, die Verbesserung der Kommunikationsqualität oder die Steigerung von Erlösen und die Senkung von Kosten dar, wobei das Letztgenannte einen hinteren Rang der berichteten Motive einnimmt (Kreidenweis 2015, S. 226ff.). Eine Diskrepanz zwischen den Zielsetzungen bei der Einführung und der Erreichung dieser Ziele nach der Einführung lässt sich über diverse IT-Reports nachzeichnen: „Das Ergebnis ist nach wie vor mehr als ernüchternd: Die Werte der Zielerreichung bleiben deutlich hinter den Angaben zur Bedeutung der Ziele zurück“ (Kreidenweis/Wolff 2018, S. 18). Ein erklärender Faktor dieser Tatsache wird auch in der Gestaltung der Fachsoftwaresysteme ausgemacht (ebd.). Die Softwareunternehmen selbst versprechen,¹⁸ dass die Einführung ihrer Produkte

18 Die Perspektive der Softwareunternehmen auf den Nutzen ihrer Produkte wird an späterer Stelle ausführlich empirisch analysiert [→ Kapitel 5.1].

die Qualität, Effizienz und Effektivität steigern, was sich jedoch praktisch erst im Nachhinein und nur aufwendig überprüfen lässt (Ley/Reichmann 2020, S. 248).

2.2.4 Der Markt der Anbieter*innen

Das am Markt befindliche Angebot an Fachsoftwaresystemen für die Soziale Arbeit wurde in der Vergangenheit von Helmut Kreidenweis, der durch den o.g. IT-Report für die Sozialwirtschaft wohl mit den besten Einblick in den deutschen Markt hat, als „Angebotsdschungel“ (1994, S. 500) oder als „Software-Zoo“ (2011, S. 63) beschrieben. Der deutsche Markt wird 2015 charakterisiert als ein „(noch) [...] weitgehend national geprägter und stark zersplitterter Markt“ (Kreidenweis 2015, S. 229). Damit ist auf eine Vielzahl von Produkten verwiesen, die einen ausreichenden Anbieter*innenwettbewerb und infolgedessen eine souveräne Auswahl – das entsprechende Wissen vorausgesetzt – ermöglichen (Kreidenweis 2015, S. 230; Weber/Mühlebach 2024, S. 149). Der gegen Ende der 1970er-Jahre entstehende Markt für fachspezifische Softwares für die Soziale Arbeit [→ Kapitel 2.3.2] ist bis heute in Bewegung. Schwer beantworten lässt sich daher auch, von welcher Anzahl an Softwareunternehmen mit Produkten für die Soziale Arbeit aktuell auszugehen ist. Plattformen wie www.social-software.de oder www.softguide.de, über die man sich über die Produkte informieren kann, bieten hier keine fachliche und unabhängige Antwort, da sie nach kommerziellen Interessen organisiert sind. Mindestens ist von der Anzahl Unternehmen auszugehen, die den Fragebogen des IT-Reports ausfüllen, auch wenn dies im Jahresvergleich eine schwankende Anzahl ist (Kreidenweis/Wolff 2021, S. 47) und ein Effekt der „steten Variation des Teilnehmendenfeldes“ (ebd., S. 39) beobachtbar ist. Einzuschränken ist auch, dass im IT-Report die Sozialwirtschaft insgesamt adressiert wird und daher auch Softwareunternehmen geführt sind, die IT-Lösungen – ebenfalls breiter gefasst als Fachsoftwaresysteme [→ Kapitel 2.2.1] – z.B. für die Altenhilfe oder Rettungs- und Fahrdienste anbieten (Kreidenweis/Wolff 2022, S. 50).

Für 1991 gibt Helmut Kreidenweis (1993) als Ergebnis einer Umfrage an, dass es 52 Unternehmen am Markt gibt. Diese Zahl verdoppelte sich im Jahr 1993 auf 104, wobei er die Anzahl aber auf zwischen 150 und 170 liegend einschätzt (S. 62). Bis 1996 geht er von einem weiteren Sprung aus und schätzt die Anzahl der Fachsoftwareunternehmen auf circa 350 ein (Kreidenweis 1996b, S. 9). Nach der Jahrtausendwende sinkt diese Zahl wieder

etwas, worauf die knapp 300 Unternehmen hinweisen, die für den ersten IT-Report 2008 angeschrieben wurden (Kreidenweis/Halfar 2008, S. 26). Für 2015 setzt sich dieser Trend sinkender Zahlen fort, da 239 Softwareanbieter*innen berichtet werden (Ley 2021, S. 31). Dass dieser in der Vergangenheit dynamische Markt weiterhin in Bewegung ist, davon zeugen Insolvenzen oder Neugründungen (ebd.), aber auch die Fusionen zwischen Softwareunternehmen, die seit 2020 spürbar zugenommen haben (Kreidenweis/Wolff 2022, S. 56). Den vorläufigen Höhepunkt dieser Entwicklung stellt dabei sicherlich die Übernahme eines deutschen Softwareunternehmens aus der Sozialwirtschaft im Jahr 2022 für eine Milliarde US-Dollar dar (ebd., S. 64). Damit wird der 2015 noch als nationaler Markt markierte (Kreidenweis 2015, S. 229) zunehmend auch international. Ein weiteres Indiz einer gewissen Dynamik im Markt ist darin zu sehen, dass im IT-Report für 2023 die Softwareunternehmen den Ausbau von Funktionalitäten an erster Stelle ihrer Investitionsvorhaben führen (S. 60). An diesen Befunden wird deutlich, dass wohl „der komplexe Softwaremarkt für soziale Institutionen in Deutschland im internationalen Vergleich in seiner Vielfältigkeit einzigartig ist“ (Ley 2021, S. 31). In Finnland beispielsweise sind der Einsatz und die Anforderungen an die zum Einsatz kommenden Fachsoftwaresysteme staatlich reguliert und überwacht. Ein Effekt einer solchen zentralen Steuerung ist vermutlich auch, dass zwar verschiedene Systeme in der Sozialen Arbeit im Einsatz sind, diese aber von einigen wenigen großen Softwareunternehmen entwickelt wurden (Salovaara/Ylönen 2021, S. 1).

Für die teilnehmenden, den deutschen Markt bedienenden Softwareunternehmen des IT-Reports für das Jahr 2023 ist dokumentiert, dass 71 Prozent ausschließlich in der Sozialwirtschaft aktiv sind und entsprechend 29 Prozent auch in anderen Branchen Lösungen anbieten ($n = 43$) (Kreidenweis/Wolff 2023, S. 32). Die Arbeitsfelder, für die Software angeboten wird, sind divers und es findet sich quasi für alle ein entsprechendes Fachsoftwaresystem. Die meisten Produkte existieren – laut den Angaben der Softwareunternehmen im IT-Report 2023 – für die Felder der Behinderten- und Altenhilfe, die wenigsten für die Sozial- und Schuldenberatung sowie für die Rettungs- und Fahrdienste (Kreidenweis/Wolff 2023, S. 37). Der Gesamtumsatz der Unternehmen ($n = 41$) beläuft sich auf 313 Millionen Euro innerhalb der Sozialwirtschaft (ebd., S. 35), wobei es sich fast durchweg um gewerbliche Unternehmen handelt (Kreidenweis 2020, S. 99). Diesen kommerziellen Anwendungen stehen in Praxiskontexten entwickelte Einzellösungen gegenüber (Ley 2021, S. 31), die zur Komplexität des Marktes beitragen.

2.3 Der Entwicklungspfad von Fachsoftwaresystemen in der Sozialen Arbeit

Technikentwicklung vollzieht sich nicht in einem Vakuum, sondern findet in einem spezifischen Kontext statt (Pfadenhauer/Dukat 2016, S. 39). Einen bedeutenden Einflussfaktor stellt die Historizität dar, da bestehende Technologien die Entwicklung neuer Technologien beeinflussen. Im Konzept der Pfadabhängigkeit ist diese Überlegung konzeptualisiert.

„Pfadabhängigkeiten engen die potenziellen Handlungsalternativen ein und beeinflussen so die zukünftige Entwicklungsrichtung in maßgeblicher Weise.“ (Beyer 2005, S. 6)

Ein berühmtes Beispiel für die Pfadabhängigkeit von Technologien und Effekten des sog. Lock-Ins stellt die Anordnung der Buchstaben auf der QWERTY-Tastatur dar.¹⁹ Anlass für diese spezifische Tastenbelegung waren sich blockierende Typenhebel bei Schreibmaschinen (Beyer 2022, S. 4). Diese Anordnung wurde 1868 erfunden und an den Schreibmaschinenhersteller Remington verkauft, um deren alphabetische Tastenanordnung zu ersetzen, die dazu führte, dass benachbarte Tasten bei schnellem Tippen hängenblieben (Jasmin/Casasanto 2012, S. 499). „QWERTY was designed to separate frequently used letter pairs to opposite sides of the keyboard, avoiding mechanical clashes“ (ebd.). Remington nahm noch kleinere Änderungen an der ursprünglichen Anordnung vor. Die Taste für das R wurde zum Beispiel aus der untersten Reihe bei den Satzzeichen in die oberste verschoben, damit alle Buchstaben leicht zu erreichen waren, welche die Verkäufer*innen benötigten, um die Kundschaft durch schnelles Tippen des Markennamens ‚TYPE WRITER‘ zu beeindrucken (David 1985, S. 333). Diese Anordnung der Buchstaben ist bis heute im Grundsatz unverändert auf Tastaturen vorzufinden, obwohl sich das ursprüngliche Problem des mechanischen Verhakens seit der Elektrifizierung der Schreibmaschine nicht mehr stellt. Alternative Anordnungen, die beispielsweise die Arbeitsergonomie stärker berücksichtigen, hätten sich seither durchsetzen können, was aufgrund der Pfadabhängigkeit aber nicht gelang (Beyer 2022, S. 4).

„Denn eine einmal etablierte Technologie, die damit einhergehende industrielle Infrastruktur zu ihrer Produktion, die damit verbundenen neuen Berufe und wissenschaftlichen Professionen, die darin investierten Interessen und die darauf eingespielten Gewohnheiten der Entwickler

19 Deutsche Tastaturen sind QWERTZ-Tastaturen, da – neben einigen weiteren Unterschieden – das Y und das Z im Vergleich zu den US-amerikanischen vertauscht sind.

und Nutzer unterstützen sich wechselseitig und blockieren technische Alternativen, je weiter der Technikpfad beschritten worden ist.“ (Rammert 2006, S. 15)

Trotz der Kritik eines impliziten Konservatismus des Pfadabhängigkeitskonzepts²⁰ folgt diese Arbeit an dieser Stelle der Grundannahme, dass prinzipiell von vorgeprägten Bahnen der Weiterentwicklung von Technologien ausgegangen werden kann. Übertragen auf das Interesse vorliegender Arbeit bietet diese Feststellung den Anlass, den Blick in die Vergangenheit zu richten und Funktions- und Einsatzweisen früherer Softwareprodukte in der Sozialen Arbeit sowie sich darauf beziehende Diskurspositionen zu betrachten. Ziel dessen ist es, die heutigen Fachsoftwaresysteme für die Soziale Arbeit besser zu verstehen. Das heißt, es soll ihr Entwicklungspfad aufbereitet werden, der eng mit der (Weiter-)Entwicklung des Computers verbunden ist.

2.3.1 Erste Gehversuche der Computerunterstützung

Pionierprojekte zum Einsatz von Computern in der Sozialen Arbeit sind bereits für die 1950er-Jahre dokumentiert. 1959 wurde damit begonnen, maschinelle Verfahren im Bereich der Leistungsauszahlung der Arbeitsämter einzuführen (Bahnmüller/Faust 1992, S. 43 ff.). Es dauerte bis Ende der 1960er-Jahre, bis der Computer in größerem Umfang Einzug in die Verwaltungen größerer Kommunen und Verbände hielt. Auf kommunaler Ebene wurde er zum Beispiel eingesetzt, um u. a. die Auszahlung von Sozialleistungen elektronisch abzuwickeln. In Bremen wurden beispielsweise ab 1969 Sozialleistungen elektronisch berechnet und angewiesen (Kreidenweis 1993, S. 43). 1968 reflektiert Arnold Schwendtke mögliche Chancen und Grenzen des Computereinsatzes in der Sozialen Arbeit. Er unterzieht einzelne sozialarbeiterische Tätigkeitsbereiche einer Analyse und kommt zu dem Schluss, dass sich „Rechenanlagen aller Größen“ (S. 356) für jedwede Bereiche anbieten, mit Ausnahme der präventiven Einzelfallhilfe.²¹ Seine

-
- 20 Um Stabilitäten nicht zu überschätzen und Möglichkeiten des Wandels nicht zu unterschätzen, schlägt Jürgen Beyer (2005) eine analytische Spezifikation des Konzepts der Pfadabhängigkeit vor. Dazu differenziert er zugrundeliegende Stabilisierungsmechanismen.
- 21 Interessanterweise beschreibt Arnold Schwendtke (1968) in diesem Zusammenhang bereits prädiktive Verfahren, die dazu dienen könnten, „Konfliktsituationen und Delikte jugendlicher Klienten unter Verwendung korrelationsstatistischer Berechnungen kollektiv

Bewertung nimmt er vor dem Hintergrund einer Unterscheidung zwischen routinehaften und kreativen Anteilen in der Praxis Sozialer Arbeit vor: „Alle manuellen Handlungsabläufe, alle reproduktiven Denkvorgänge ließen sich vollauf durch maschinelle Operationen ablösen“ (ebd.), wohingegen schöpferisches, produktives Denken kein Computer übernehmen könne. Ohne dieses bliebe Soziale Arbeit eine „sinnleere Tätigkeit“ (ebd.). Vor diesem Hintergrund entlasten „Datenverarbeitungsanlagen [...] von Routinearbeiten und gewinnen Zeit, die sach- und fallbestimmt für alle Klienten gewonnen wird“ (ebd.). Es ist bemerkenswert, dass sich bereits vor über 50 Jahren ein Argumentationsmuster abzeichnete, das bis heute immer wieder im Diskurs in Anschlag gebracht wird. Es ist geprägt durch eine duale Binnendifferenzierung der Tätigkeitsaspekte sozialarbeiterischen Handelns, wovon der eine Teil als durch Computer bzw. Software unterstützbar und der andere als nicht-unterstützbar markiert wird.

Die 1970er-Jahre sind durch eine weitere Verbreitung und den Ausbau von kommunalen, kirchlichen und kommerziellen Rechenzentren gekennzeichnet, die sich weiterhin auf hoch formalisierte Tätigkeiten bezogen.

„Aufgabe der Großrechenanlagen war es – ihrem Namen entsprechend – in erster Linie zu rechnen, also staatliche Transferleistungen zu berechnen, Löhne oder Gehälter zahlbar zu machen oder die Finanzbuchhaltung von Wohlfahrtsverbänden abzuwickeln.“ (Kreidenweis 1993, S. 43)

Diese zentral organisierten Großrechnersysteme unterscheiden sich technologisch deutlich von den heute bekannten Formen des Computers. „Die übliche Form der Datenverarbeitung war zu dieser Zeit das Stapelbearbeitungsverfahren“ (Kreidenweis 1993, S. 43), welches im Sozialwesen lange dominierte. Zur elektronischen Datenverarbeitung mussten die Sachbearbeiter*innen die Daten in standardisierten Bögen aufnehmen. Die ausgefüllten Bögen wurden an das Rechenzentrum gesandt und dort im Computer eingegeben, von ihm elektronisch verarbeitet und die Ergebnisse ausgedruckt. Diese listenförmigen Ausdrucke wurden per Post zurück in die Dienststellen zu den Sachbearbeiter*innen geschickt. Entsprechend dieses vielschrittigen Prozesses betrugen die Wartezeiten teilweise Wochen bis Monate (ebd.).

Gegen Ende der 1970er-Jahre wurde es aufgrund technologischer Neuerungen möglich, Systeme mittlerer Datentechnik als Alternative zu den Großrechnersystemen zu nutzen.

und mit Hilfe faktorenanalytischer Untersuchungen individuell im voraus auf ihr wahrscheinliches Eintreten hin zu fixieren“ (S. 356).

„Das Einsatzgebiet [...] lag jedoch ähnlich dem der Großrechner vor allem im Bereich der rechenintensiven Anwendungen wie Buchhaltung oder Abrechnung von Pflegeleistungen.“ (ebd., S. 44)

Da diese Systeme in den Behörden selbst installiert werden konnten, setzte eine Dezentralisierung der elektronischen Datenverarbeitung ein. Dies führte mithin zu organisationalen Veränderungen, da häufig eigene EDV-Abteilungen eingerichtet wurden. In diesen wurde mancherorts – teilweise in Kooperation mit Computerfirmen – benötigte Software entwickelt. Dadurch entstand ein Markt für branchenspezifische Software, der von diesen Computerfirmen bedient wurde. Neben der Software selbst boten sie in vielen Fällen Schulungen, Supportleistungen und Hardware an (ebd.).

Das Stapelbearbeitungsverfahren wurde in den 1980er-Jahren teilweise durch eine onlinevermittelte Datenübertragung abgelöst, was die Dezentralisierung weiter vorantrieb. Den Sachbearbeiter*innen wurden sog. Terminals zur Verfügung gestellt, die über Datenleitungen mit dem Großrechner verbunden waren. Die Daten, die früher per standardisiertem Erfassungsbogen postalisch an das Rechenzentrum geschickt wurden, konnten nun direkt im Terminal eingegeben werden. Dies beschleunigte den Prozess und erhöhte die Aktualität der Informationen. Zudem waren keine Doppelerfassungen mehr notwendig. Allerdings blieb diese Form der Datenverarbeitung auf hoch standardisierte Datenformate beschränkt (ebd.). Insgesamt wurde das Thema Datenverarbeitung in einem technisch-organisatorischen Gesamtzusammenhang gesehen, in dem die eingesetzte Software einen wichtigen Baustein darstellte (Brinckmann 1987, S. 247).

2.3.2 Hinwendungen der Wissenschaft

Mit dem Aufkommen und der zunehmenden Weiterentwicklung des Personal Computers (PC) Mitte der 1980er-Jahre wurde ein neues Kapitel der elektronischen Datenverarbeitung (nicht nur) in der Sozialen Arbeit aufgeschlagen. Erstmals war es möglich, ein Front-End-Gerät in den Dienststellen selbst einzusetzen (Kreidenweis 1993, S. 45). Zwar wird zunächst von einer Skepsis und Distanz der an den Großrechner gewohnten Benutzer*innen gegenüber diesen ersten PC berichtet,²² die nun einsetzende Verbreitung des PC war aber nicht mehr aufzuhalten.

22 „Was könnten diese Kleinrechner denn im Vergleich zu den millionenschweren Großrechneranlagen schon leisten?“ (Kirchlechner 1987a, S. 202).

Zu dieser Zeit werden Softwares eingesetzt, die für überwiegend administrative Aufgaben in der Verwaltung konzipiert sind, sodass es noch kaum Berührungspunkte mit originären Tätigkeitsbereichen der Sozialen Arbeit²³ gibt (Kreidenweis 2011, S. 16). Helmut Kreidenweis visualisiert die Geschichte des IT-Einsatzes in sozialen Organisationen, indem er die Bereiche der Leitung, Verwaltung und Sozialen Arbeit unterscheidet sowie – seit der neuesten Auflage des Lehrbuchs Sozialinformatik – auch externe Stellen sowie Adressat*innen einbezieht. In der ersten Phase sind IT-Lösungen analog zu den bisherigen Ausführungen auf den Verwaltungsbereich konzentriert, wie in der folgenden Abbildung [→ Abb. 4] dargestellt:

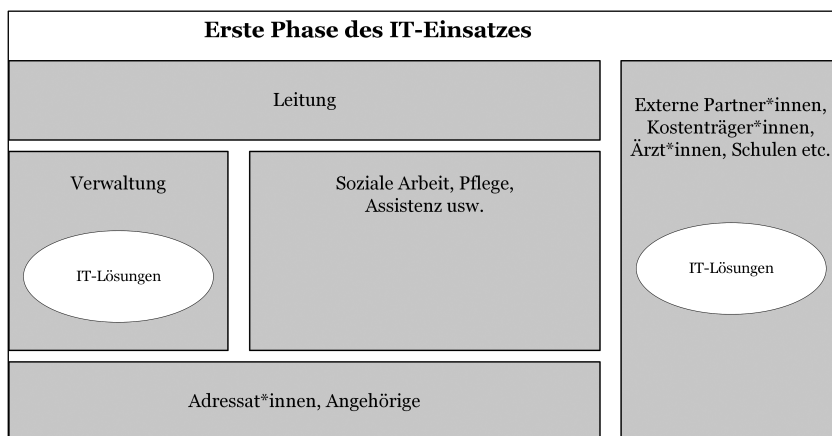


Abb. 4: Erste Phase des IT-Einsatzes in sozialen Organisationen (nach Kreidenweis 2020, S. 88)

Gleichzeitig ist dokumentiert, dass Ende der 1980er-Jahre erste Programme für spezifische fachliche Probleme der Sozialen Arbeit aufkamen, welche jedoch meist experimentellen Charakter aufwiesen (Kreidenweis 1993, S. 45).

„Im Zuge dieser PC-Verbreitung steigerte sich die Produktion spezieller Sozial-Software und fing an, sich immer stärker auszudifferenzieren: Die

23 Der Stellenwert des Computers für die Soziale Arbeit zu dieser Zeit zeigt sich auch in den Forderungen nach EDV-Kompetenzen von Fachkräften Sozialer Arbeit. Die Diskussion wird entlang der Extreme ‚Ja‘ und ‚Nein‘ bezogen auf die Notwendigkeit einer EDV-Kompetenz geführt (Kaspers 2012, S. 237).

bis dahin vielfach noch dominierenden Individualprogramme wurden zunehmend abgelöst von standardisierten Branchenprogrammen auf PC- oder Minicomputer-Basis.“ (ebd.)

Am Fachbereich Sozialpädagogik der Fachhochschule Frankfurt am Main schaffte man sich zum Beispiel 1982 mit dem Apple II plus einen der ersten PCs an (Kirchlechner 1987a, S. 202). Ab 1984 ging man dort dazu über, Informationsprogramme für die Praxis und Ausbildung zu entwickeln. Genutzt werden sollten sie zur „*Erleichterung von Routinearbeiten bei hoher Genauigkeit und Schnelligkeit*“ (Kirchlechner 1987b, S. 40; Hervorhebung im Original) sowie als „*Lernprogramme für neue Mitarbeiter*“ (ebd.; Hervorhebung im Original).

„Es handelt sich dabei um Programme, die im Verlauf eines in deutscher Sprache geführten Dialoges, der zwischen dem Nutzer und dem Programm über Bildschirm und Tastatur eines Personal Computers stattfindet, Informationen zur Verfügung stellen.“ (ebd., S. 38)

Auch andere Hochschulen waren mit dem Thema befasst: In Kooperation zwischen der Fachhochschule für öffentliche Verwaltung Nordrhein-Westfalen und dem Sozialamt wurde eine frühe Branchensoftware – PROSOZ – entwickelt, die noch heute am Markt ist. Im Rahmen einer 1982 und 1983 durchgeführten Tätigkeitsanalyse im Sozialamt „ist unter anderem eine hierarchisch gegliederte, sachlogische Baumstruktur des Systems der gesetzlichen Anspruchsvoraussetzungen nach dem Bundessozialhilfegesetz erstellt worden. Damit war zugleich ein Algorithmus als Voraussetzung für eine Programmierung des Entscheidungssystems entstanden“ (Hasenritter 1987, S. 20f.). Dies warf die Frage auf, inwiefern die Anspruchsvoraussetzungen nicht computergestützt geprüft werden könnten, was in die Entwicklung eines Fachsoftwaresystems mündete (ebd.). Heinz-Dieter Kantel (1990) berichtet ebenfalls von solch einer Entwicklung und Einführung eines EDV-Systems in ein Sozialamt und davon, dass „die technische Lösung nichts anderes als der Reflex der bereits vorgegebenen und gehandhabten Praxis in der Sozialhilfe geworden“ (S. 83) sei. Kein neues Verfahren wurde entwickelt, sondern das bestehende abgebildet und in eine neue Form gegossen (ebd.).

Die bisher kaum sichtbare Beschäftigung der Wissenschaft der Sozialen Arbeit mit der elektronischen Datenverarbeitung nimmt in dieser Zeit merklich zu. Für die thematische Hinwendung steht symbolisch die Gründung der Arbeitsgruppe Computer und Sozialarbeit an der Konferenz der

Fachbereichsleiter im Jahr 1985.²⁴ Wie von Arnold Schwendtko (1968) gedanklich vorweggenommen, setzt die Auseinandersetzung der Arbeitsgruppe zeitlich an einem Punkt ein, an dem „[c]omputergestützte Anwendungen im Kernbereich Sozialer Arbeit immer häufiger geplant, erprobt und eingesetzt“ (Arbeitsgruppe Computer und Sozialarbeit 1987, S. 139) werden. Die Arbeitsgruppe forderte daher, dass die Soziale Arbeit die Entwicklung und den Einsatz solcher Anwendungen selbst initiieren und begleiten müsse (ebd.; auch Brauns/Kramer 1983, S. 194).

Eberhard Bolay und Annemarie Kuhn (1993) schälen die wellenartig auftretenden Schwerpunktsetzungen des Fachdiskurses um den Einsatz von Computern als Arbeitsmittel in der Sozialen Arbeit in der Zeit der frühen 1980er- bis in die frühen 1990er-Jahre heraus. Ihnen zufolge begann sich eine Rezeption der Thematik Anfang der 1980er-Jahre zu etablieren. Inhaltlich beschreiben sie die ersten Veröffentlichungen als sachliche Abwägung von Einsatzmöglichkeiten und als Aufzählung der Für- und Wider-Argumente, weshalb sie diese Welle auch als „*Schnupperwelle*“ (S. 12; Hervorhebung im Original) bezeichnen. Auf die langsame Ausdehnung des Computers in den Kernbereich Sozialer Arbeit reagiert der fachliche Diskurs mit einer als „*Bedrohungswelle*“ (ebd., S. 13; Hervorhebung im Original) charakterisierten Schwerpunktsetzung: Die Gefahren und Ängste, die mit dem Einsatz dieser Technologien assoziiert wurden, standen im Fokus. Sie bezogen sich einerseits auf die Befürchtung, dass Sozialarbeitende auf ein algorithmisches Denken eingeengt und damit ihre assoziative Denkweise eingeschränkt würden. Andererseits standen die Auswirkungen auf die Adressat*innen Sozialer Arbeit im Fokus (ebd., S. 13 ff.). Gegen Ende der 1980er-Jahre begann der „*Pragmatismus*“ (ebd., S. 15; Hervorhebung im Original) die Bedrohungswelle als Topos zu ersetzen. Der Diskurs wurde zunehmend weniger polarisierend geführt und es kam zu Auseinandersetzungen darüber, welche Tätigkeitsbereiche durch den Einsatz von Computern übernommen werden könnten und welche der Profession überlassen bleiben sollten (ebd., S. 15 ff.).²⁵ Ihre Publikation reihen Eberhard Bolay und Annemarie Kuhn ein in die anschließende Phase „*wider die Mythenbil-*

24 „Die Arbeitsgruppe sollte sich mit den Fragen der neuen Kommunikations- und Informationstechniken, insbesondere dem Einsatz von dezentralen (Personal-)Computern in Forschung, Lehre und Praxis der Sozialarbeit beschäftigen [...] Sozialarbeiter und Sozialpädagogen werden ihrem beruflichen und gesellschaftlichen Auftrag, aber auch den legitimen Ansprüchen der Klienten, nicht gerecht, wenn sie hier nicht genügend sachkundig sind“ (Arbeitsgruppe Computer und Sozialarbeit 1987, S. 137).

25 Die Frage nach der nötigen EDV-Kompetenz von Fachkräften der Sozialen Arbeit wird zu dieser Zeit unter dem Stichwort der Computer-Literacy diskutiert (Kaspers 2012, S. 237).

„dung“ (ebd., S. 17; Hervorhebung im Original), die den Beginn der sozialwissenschaftlichen Auseinandersetzung markiere.

Hans Brinckmann (1987) geht davon aus, dass der Computer für jede beliebige Aufgabe programmierbar ist, sofern sie sich nach eindeutigen Prozessschritten zerlegt lässt.

„Die Aufgabe, für deren Bearbeitung ein Computer eingesetzt werden soll, muß sich ohne Qualitätsverlust in ein Computerprogramm umsetzen, also in eindeutig festgelegte Verarbeitungsschritte zerlegen lassen; sie muß also formalisiert oder zumindest formalisierbar sein.“ (S. 233)

Dort, wo dies gelingt, lassen sich die Vorteile von Schnelligkeit, Zuverlässigkeit, Kontrollierbarkeit usw. ausspielen. Hans-Jochen Brauns und David Kramer (1983) zeigen sich skeptischer:

„Das weitverbreitete Vertrauen vieler Sozialarbeiter und Sozialpädagogen darauf, sozialpädagogische Tätigkeiten insgesamt oder zumindest ein Kernbereich eigne sich nicht als Einsatzfeld neuer Technologien, teilen wir allerdings nicht.“ (S. 195)

Aber auch für Hans Brinckmann (1987) ist die Frage, inwiefern sich Aufgaben der Sozialen Arbeit derart computerisieren lassen, keine einfach zu beantwortende. Er führt die Herausforderung der Definition von Aufgaben in der Sozialen Arbeit am Beispiel der Hilfe zum Lebensunterhalt nach dem Bundessozialhilfegesetz aus. Neben der Gewährung gleicher finanzieller Leistungen zum Lebensunterhalt können Aspekte wie die Beratung oder Zusammenarbeit mit anderen sozialen Diensten unterschiedlich ausfallen. Von dieser konkreten Praxis ausgehend findet eine Bewertung der eingesetzten Software statt:

„Je nach der Ausfüllung des Rahmens, den das Bundessozialhilfegesetz bietet, durch die konkrete Auslegung der Aufgabe ergibt sich ein spezifischer Ausgangspunkt für die Beurteilung der Nützlichkeit dieser oder jener DV-Lösung. Oder umgekehrt: Mit der Entscheidung für eine bestimmte DV-Lösung wird zumeist – explizit oder auch implizit – die Aufgabe in einer bestimmten Weise ausgelegt. So betont ein nach dem Modus der Stapelverarbeitung ablaufendes Verfahren zur Berechnung, Zahlbarmachung und laufenden Verbuchung von finanziellen Leistungen der Hilfe zum Lebensunterhalt die gerechte, vollständige und wirtschaftliche Gewährung beantragter Leistungen. Ein vom Sachbearbeiter autonom gesteuertes Verfahren hebt demgegenüber den Beratungsaspekt im direkten Umgang mit dem Klienten hervor und verspricht, die

Schwerfälligkeiten und Mängel der zentralen DV [...] zu überwinden.“ (Brinckmann 1987, S. 239)

Insgesamt verdeutlichen diese Quellen den im Zeitverlauf zunehmenden Stellenwert der EDV bzw. von Software in der sozialarbeiterischen Berufspraxis, der durch die beginnende Ausbreitung der Systeme auf die Kernbereiche Sozialer Arbeit befördert wird.

2.3.3 Das Rationalisierungsversprechen EDV

„Es ist endlich soweit. Die Computer sind da. Jetzt wird alles besser, weil einfacher.“ (Banning-Behnsen 1993, S. 19)

Dieses Zitat bringt eine Haltung gegenüber dem EDV-Einsatz in der Sozialen Arbeit in den 1990er-Jahren zum Ausdruck. Sie ist vom Topos geprägt, dass der Computer das Machbare möglich machen soll (Locher-Otto 1996, S. 74).

„So wie eine Wundertüte bei einem Kind große Faszination auslöst, erscheint der Computer in der Sozialen Arbeit als langersehntes Patent zur Lösung einer Vielzahl von Problemen.“ (ebd.)

Die Probleme, die der Computer lösen soll, sind vor allem in steigenden Qualitätsansprüchen bei gleichzeitig hohen öffentlichen Haushaltsdefiziten auszumachen (ebd., S. 76). Er soll einen Beitrag zur Rationalisierung leisten, indem er Verwaltungsabläufe vereinfacht und Kommunikationswege verkürzt (Banning-Behnsen 1993, S. 19). Im Lichte der Haushaltskrise und der Kosten der Wiedervereinigung gewann in den 1990er-Jahren auch das aus dem Angelsächsischen stammende New Public Management in Deutschland an Bedeutung. Die Intention war und ist es, die öffentliche Verwaltung als Dienstleistungsunternehmen nach privatwirtschaftlichen Gesichtspunkten umzugestalten (Holtkamp 2012, S. 205) und sie von der Input- hin zur Outputorientierung zu transformieren (Tabatt-Hirschfeldt 2018b, S. 12). Vor diesem Hintergrund entwickelte die Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement in Köln (KGSt) das Neue Steuerungsmodell. Mit dieser Orientierung wurde quasi die Effizienz zum Leitbild öffentlicher Verwaltung erhoben (Wohlfahrt 2016, S. 18). Dieses Projekt der Verwaltungsmodernisierung ist insofern erwähnenswert, da die EDV einen Beitrag zu diesem Bestreben leisten kann:²⁶

26 Das Verhältnis zwischen dieser Neuen Steuerung und den Fachsoftwaresystemen für die Soziale Arbeit wird an späterer Stelle ausführlicher behandelt [→ Kapitel 2.4.3].

„Ein solches Konzept der Output-Abfrage kann durch seine quantitative, an formalen Kriterien ausgerichtete Fassung problemlos EDV-gestützt umgesetzt, kontrolliert und gesteuert werden.“ (Bolay 1996, S. 23)

Ein ähnliches, auf neue Rechtsanforderungen gerichtetes Argumentarium liefert auch Helmut Kreidenweis (1994), der die Einführung bzw. Nutzung von EDV in ambulanten Diensten aufgrund von „gesetzlich formulierten Anforderungen an Betriebsführung, Abrechnung und Statistik“ (S. 500) als unverzichtbar markiert. Unter dem Eindruck neuer gesetzlicher und politischer Anforderungen war die Mehrzahl der Sozialarbeitenden bereit, in ihrer „alltäglichen Arbeit den ‚Kollegen Computer‘ als Partner zu akzeptieren“ (Locher-Otto 1996, S. 76). „Soziale Arbeit kann wirksam in einigen Bereichen durch EDV gestützt werden“ (ebd.), zum Beispiel können durch die „Standardisierung von Verwaltungsabläufen und Abrechnungen [...] die Fachdienste von Routinetätigkeiten entlastet werden und sich mehr den beratenden und betreuenden Aufgaben zuwenden“ (ebd.).

Stefan Banning-Behnßen (1993) hingegen vertritt die Ansicht, dass nicht automatisch davon auszugehen sei, dass „mit EDV-gestützten Verfahren oder neuen IuK-Techniken [Informations- und Kommunikations-Techniken, jw] mehr Zeit und somit mehr Qualität in der Arbeit mit Klienten gewonnen werden kann“ (S. 21). Dies treffe nur punktuell zu. Die Aneignung, die Pflege und die schnelle Alterung von Softwares bedeuten umgekehrt auch einen Verlust von Zeit und Geld (ebd., S. 23). Ein weiteres Problem einer Verkoppelung der Rationalisierung mit EDV erwachse daraus, dass der „zahlenförmige Nachweis einiger ausgewählter Parameter“ (Bolay 1996, S. 24) ins Zentrum rücke.

Der praktische Einsatz des Computers stellte zu Beginn der 1990er-Jahre noch nicht den Regelfall dar. Die freie Wohlfahrtspflege aber meldete Nachholbedarf an. Der Computer etablierte sich zunächst vor allem in übergeordneten Verwaltungen und in Bereichen, in denen viele Abrechnungsvorgänge zu bewerkstelligen waren (Banning-Behnßen 1993, S. 19). Entsprechend dominierten auf dem Markt auch Programme, die im Geiste der Rechenzentrumsanwendungen rein auf Abrechnungsprobleme ausgerichtet waren. Mit der Verbreitung des Personal Computers und seiner wachsenden Präsenz am Arbeitsplatz wurden zunehmend auch Aufgaben des Informationsmanagements in den Fachsoftwaresystemen implementiert. Dazu zählen zum Beispiel Notizblatt-Funktionen, statistische Auswertungen oder die Unterstützung von Dienst- und Einsatzplanungen (Kreidenweis 1993, S. 45). Dieses

langsame Ausgreifen auf die Bereiche der Leitung und der Sozialen Arbeit sieht in der Darstellung von Kreidenweis (2020) wie folgt aus [→ Abb. 5]:

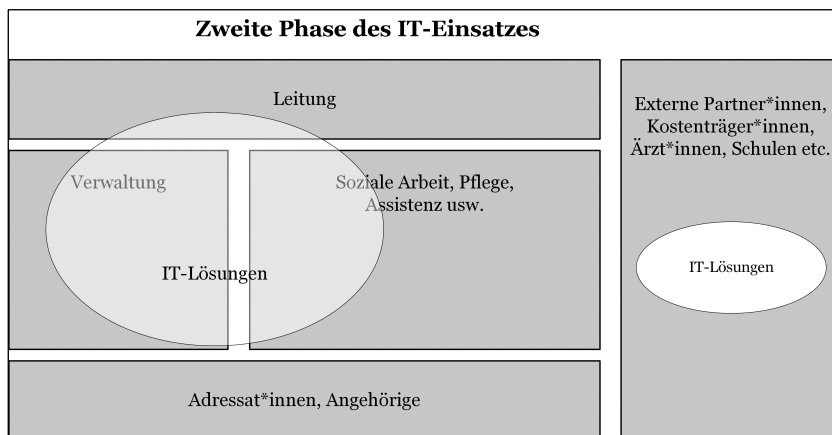


Abb. 5: Zweite Phase des IT-Einsatzes in sozialen Organisationen (nach Kreidenweis 2020, S. 89)

Durch diese Nähe der IT-Lösungen zum Tätigkeitsfeld der Sozialen Arbeit ist von einer „Rückverlagerung ehemals zentral organisierter Aufgaben in die einzelnen Dienststellen oder Institutionen“ (ebd.) die Rede; von einer Wiederansiedlung der Schreibarbeiten in der Sozialen Arbeit:

„Hinter dem Streben nach dezentraler, autonom nutzbarer DV-Technik steht häufig das Ziel, die betreuenden Tätigkeiten der sozialen Arbeit mit den abgespaltenen Tätigkeiten an Informationen (wieder) zu integrieren, die Arbeitsteilung zwischen Innen- und Außendienst, zwischen praktischer Sozialarbeit und Bürotätigkeiten zumindest in einigen Bereichen zurückzunehmen. Die DV soll etwa den Sozialarbeiter in den Stand setzen, die seine betreuende Arbeit begleitende und ergänzende Papierarbeit [...] selbst zu übernehmen und (zugleich) zeitsparender zu erledigen.“ (Brinckmann 1987, S. 251)

Weitere strukturelle Effekte ergaben sich dadurch, dass größere Institutionen und Verbände Stellen für Datenverarbeitungs-Koordinator*innen oder -Referent*innen schufen (Banning-Behnsen 1993, S. 21).

2.3.4 Die Eroberung des Fachlichen

Die Phase von der Mitte der 1990er-Jahre bis zur Jahrtausendwende ist durch eine Ausdifferenzierung der Softwareprogramme gekennzeichnet: Zusatzfunktionen oder eigenständige Fachsoftwaresysteme kamen verstärkt zum Einsatz. Der Softwareeinsatz fand damit langsam in den fachlichen Bereich Sozialer Arbeit Eingang, indem spezielle Anwendungen, etwa zur Falldokumentation, entwickelt wurden. Beschränkten sich die Programme bis dato meist auf die nachgehende Dokumentation, standen nun auch Module zur Hilfeplanung und Kontrolle zur Verfügung. Damit dehnte sich der Anwendungsbereich der Fachsoftwaresysteme auf den Bereich der Sozialen Arbeit aus, womit endgültig der fachlich-methodische Handlungsbereich erreicht worden war (Kreidenweis 2011, S. 18; Kutscher et al. 2011, S. 187; Kutscher/Seelmeyer 2017, S. 234).

„Mehr und mehr dringt die Informationstechnologie in die fachliche Arbeit vor. Dabei kommt zunehmend hoch spezialisierte Fachsoftware zum Einsatz, die Anamnese und Diagnose, Planung, Dokumentation und statistische Auswertung von Hilfeverläufen abbildet.“ (Kreidenweis/Bardl 2012, S. 113)

Diese Entwicklung bildet Helmut Kreidenweis als dritte Phase des IT-Einsatzes in sozialen Organisationen wie folgt ab [→ Abb. 6]:

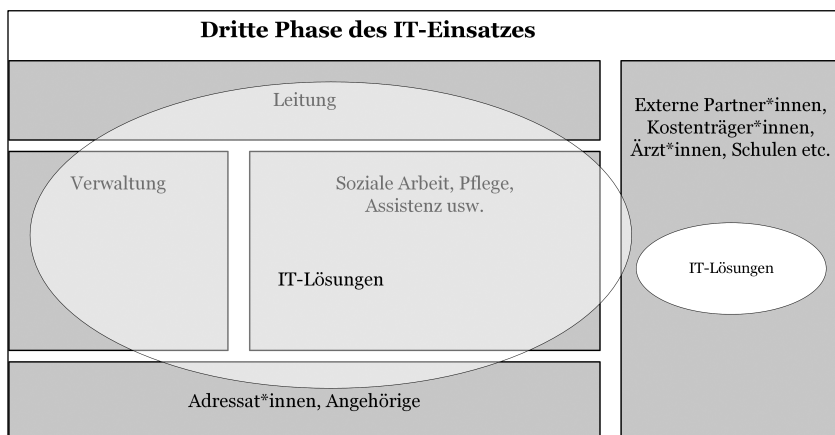


Abb. 6: Dritte Phase des IT-Einsatzes in sozialen Organisationen (nach Kreidenweis 2020, S. 90)

Mit dieser Ausdehnung der Softwaresystemen in Kernbereiche Sozialer Arbeit verdichtete sich der Diskurs, der ab Mitte der 1990er-Jahre (Ammenwerth/Hackl 2015, S. 40; Janatzek 2014, S. 1) bzw. um die Jahrtausendwende unter dem Label Sozialinformatik [→ Kapitel 2.1] geführt wird. Damit ist der Entwicklungspfad von Fachsoftwaresystemen in der Sozialen Arbeit bis zu dem Punkt beschrieben, wie er heutzutage überwiegend vorzufinden ist. Da sich viele soziale Organisationen in dieser dritten Phase befinden (Kreidenweis 2020, S. 91), ist die Beschreibung der Funktionalitäten dieser Softwaresysteme vorausgehend bereits geschehen [→ Kapitel 2.2.3].

Neu ist jedoch eine vierte Phase beschrieben, deren Startpunkt um das Jahr 2016 markiert wird. Kernpunkt dieser Entwicklung ist in der Öffnung der IT-Systeme für die Adressat*innen und Angehörigen sowie für andere beteiligte Organisationen im Prozess der Dienstleistungserbringung [→ Abb. 7].

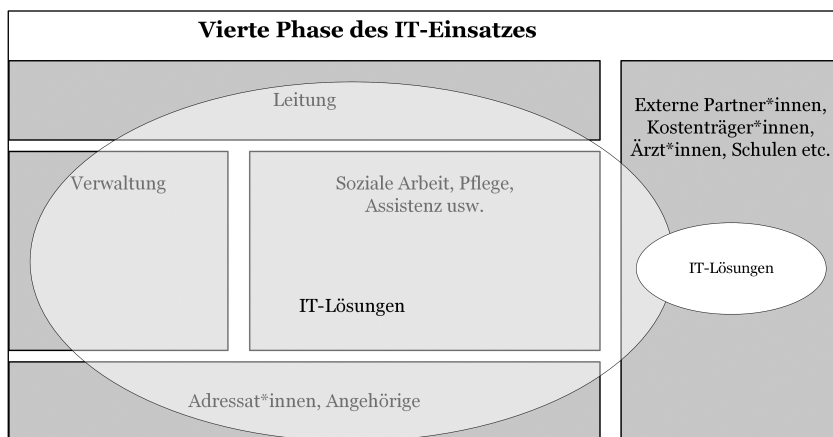


Abb. 7: Vierte Phase des IT-Einsatzes in sozialen Organisationen (nach Kreidenweis 2020, S. 92)

Mit der Öffnung der Systeme sind Zugänge gemeint, über die zum Beispiel Daten zwischen Organisationen ausgetauscht oder Adressat*innen über Gateways Einsicht in ihre Dokumentation haben oder Beratungstermine buchen können. Fragen des Datenschutzes (Kreidenweis 2020, S. 91 f.) oder der Schnittstellenstandards (Seelmeyer 2018, S. 8) gilt es zu lösen, bevor diese Entwicklung flächendeckendere Verbreitung finden wird. Verändern des Potenzial ist auch der aktuellen Entwicklung um Künstliche Intelligenzen resp. Natural Language Processing zuzuschreiben, was seit spätestens

der Zugänglichmachung von ChatGPT für die Bevölkerung durch OpenAI im November 2022 breit diskutiert wird. Wie zum Beispiel auf einem Vortrag der ConSozial 2023 gehört, sind die Fachsoftwareunternehmen auch damit beschäftigt, die Möglichkeiten KI-basierter Auswertungen der Dokumentationsdaten zu prüfen [→ Kapitel 8].

2.4 Diskursstränge zur Fachsoftwareentwicklung in der Sozialen Arbeit

Für das Forschungsfeld der Informationstechnologien in der Sozialen Arbeit ist festgestellt worden, dass es in jüngster Zeit an Kontur gewinnt und sich vereinzelte Fallstudien vorfinden, „die vor allem die Einführung von und Arbeit mit Dokumentationssystemen in der Jugendhilfe (mit) in den Blick nehmen“ (Seelmeyer/Ley 2018, S. 659). Implizit ist damit auch transportiert, dass die Forschung zur Entwicklung dieser Technologien für die Soziale Arbeit noch nicht weit fortgeschritten ist (auch Gillingham 2015a, S. 653; Kutscher 2024, S. 134). Bei der Technikentwicklung in der Sozialen Arbeit generell handelt es sich – mit wenigen Ausnahmen – um ein „vernachlässigtes Sujet“ (Weber/Rink 2023, S. 28).

Die Ausnahmen zu skizzieren, soll in diesem Kapitel 2.4 angestrengt werden. Die Herausforderung dabei ist es, Arbeiten zur Einführung und Nutzung von jenen zur Entwicklung zu trennen. Sowohl sozialtheoretische bzw. techniktheoretische Überlegungen [→ Kapitel 1.2] als auch die versprengten Hinweise zur Entwicklung, die in verschiedenen Arbeiten zur Einführung und Nutzung zu finden sind, erschweren diese Trennung. Stellvertretend für diese Erkenntnis kann zum Beispiel die Arbeit von Saila Huuskonen und Pertti Vakkari (2013) angeführt werden. Ihre empirischen Einsichten zum praktischen Umgang von Fachkräften Sozialer Arbeit mit einem Fachsoftwaresystem generierten Ansätze für das Design dieser Systeme (S. 389). Im deutschen Kontext widmen beispielsweise Stefanie Büchner und Korbinian Gall (2023) das Fazit ihrer ethnografischen Arbeit zum Einsatz von Fachsoftwaresystemen im Jugendamt den Implikationen für die Analyse und Gestaltung der Digitalisierung (S. 353). Die für diesen Forschungsstand gesichtete Literatur ist entsprechend auf unterschiedlichen Ebenen zu verorten. Referiert werden Quellen, die sich von Fallbeispielen über konzeptionelle Überlegungen zu Ableitungen aus Erkenntnissen der Erforschung der Einführung und Nutzung von Fachsoftwaresystemen bis hin zu Literaturreviews und spezifischer Forschung erstrecken. Hinzu kommt, dass es sich dabei teilweise um einzelne Passagen handelt, sodass

diesen Aussagen über herkömmliche, systematische Literaturrecherchen nur schwer beizukommen ist. Aus diesem Grund wird eine Repräsentanz von Aussagen und Mustern in Anlehnung an die Qualitative Sozialforschung (Helfferich 2013, S. 81) angestrebt. Methodisch wurde eine systematische Literaturrecherche – vergleichbar mit dem Vorgehen bei Tabea Mildenerger et al. (2022, S. 450) – um eine Sichtung der einschlägigen Literatur zum Feld der Fachsoftwaresysteme in der Sozialen Arbeit allgemein ergänzt. Über dieses Vorgehen konnten drei Stränge im Diskurs herausgeschält werden, entlang derer die Darstellung eben dieses Diskurses rund um die Entwicklung von Fachsoftwaresystemen in der Sozialen Arbeit im Weiteren organisiert wird. Zum Ersten ist das die Auseinandersetzung mit der Beteiligung bzw. Partizipation von Fachkräften der Sozialen Arbeit an den Entwicklungsprozessen [→ Kapitel 2.4.1]. Dem folgen – zum Zweiten – Erkenntnisse, welche die Frage der Ausgestaltung von Fachsoftwaresystemen vor dem Hintergrund unterschiedlicher künftiger Nutzer*innengruppen fokussieren [→ Kapitel 2.4.2]. Drittens wird die Entwicklungsarbeit in einen größeren Kontext gestellt und die Wechselwirkung zwischen den Logiken des New Public Managements (NPM) und von Fachsoftwaresystemen betrachtet [→ Kapitel 2.4.3].

2.4.1 Beteiligung und Partizipation Sozialer Arbeit

Vorausgehend wurde von der mangelhaften Zielerreichung berichtet, die sich nach der Einführung von Fachsoftwaresystemen in der Sozialen Arbeit einstellt [→ Kapitel 2.2.3]. Ein Erklärungsmuster wird nach Helmut Kreidenweis (2015) in der Qualität der auf dem Markt befindlichen Softwaresysteme gesehen, die zu inflexibel seien, um sich wandelnden Anforderungen anzupassen, und die teilweise defizitäre Usability vorhielten (S. 226ff.). Auch für den Bereich des Kinderschutzes in Großbritannien und Australien ist dokumentiert, dass sich die gewünschten Effekte einer verbesserten Praxis durch die Einführung und Nutzung von elektronischen Informationssystemen nicht einstelle (Gillingham 2013, S. 442). Gründe werden hier nicht nur in der Software selbst, sondern v.a. auch im Prozess ihrer Genese gesehen:

„The reasons why current configurations of IS are problematic have been explained with reference to how their development has been shaped.“
(ebd., S. 432)

Zu geringes Wissen über die Praxis der Sozialen Arbeit sowie der unzureichende partizipative Einbezug Sozialer Arbeit in die Entwicklung werden neben der Überbetonung der Bedürfnisse des Managements und der Schwierigkeiten der Fachkräfte, ihre Bedürfnisse zu artikulieren, genannt (Gillingham 2016a, S. 324). Mit dieser Argumentation und der Tatsache, dass sich die Fachsoftwaresysteme auf den fachlichen Bereich der Sozialen Arbeit ausgedehnt haben [→ Kapitel 2.3], „ist die Forderung verbunden, dass der Stimme Sozialer Arbeit ein fester Platz bei der Entwicklung von Fachsoftware zugewiesen wird“ (Weber/Rink 2023, S. 28). Dies ist eine vielfach formulierte Forderung, die historisch bereits weit zurückreicht [→ Kapitel 2.3.2] und von deren Aktualität die folgenden Zitate zeugen:

- „[S]ocial workers must take part in the design, development and implementation of new technologies in their field of work.“ (López Peláez 2019, S. 819)
- „Nur durch die stärkere Berücksichtigung der Wissensbestände und Praktiken von Professionellen kann es gelingen, Fallsoftware so zu verbessern, dass sich von einem professionellen *tool* sprechen lässt.“ (Büchner 2018, S. 263; Hervorhebung im Original)
- „Partizipative Entwicklungs- und Einführungsprozesse dürften [...] von großer Bedeutung für den Digitalisierungsprozess sein, auch weil Sozialarbeiter*innen dabei Gelegenheit erhalten, ihre Arbeitsabläufe zu skizzieren und in digitale Strukturen zu übersetzen.“ (Ley/Reichmann 2020, S. 249)
- „Partizipative Softwareentwicklung wäre dabei ein Lösungsansatz, der [...] die Nutzer*innen stärker als bislang in die Entwicklung ihrer eigenen infrastrukturellen Arbeitsgrundlage einbindet und damit an der Entwicklung der in den Informationsinfrastrukturen eingeschriebenen Standards beteiligt.“ (Ley/Seelmeyer 2020, S. 387)
- „Social workers taking a more informed, proactive, and assertive stance will alter the dynamic in participatory design processes and ensure that IS functionality is developed to meet the specified needs of practitioners, rather than practice being fitted to available functionality.“ (Gillingham 2015b, S. 38)
- „The system-based communication must be mastered by social workers; otherwise, there is a risk that the nature of social work is changed to fit parameters of technology decided by system designers.“ (Lagsten/Andersson 2018, S. 9)

Trotz dieser in der Literatur quasi einstimmigen Betonung der Relevanz der Partizipation von Fachkräften der Sozialen Arbeit in der Entwicklung von Fachsoftwaresystemen ist die Praxis der Softwareentwicklung bislang eher durch geringe Partizipationsmöglichkeiten (Merchel/Tenhaken 2015, S. 179) und zu geringen Einbezug von Wissenschaft und Forschung (Kreidenweis 2005, S. 59) gekennzeichnet.

„[T]he development and implementation of IS [information systems, jw] in human organisations have, to a large extent, been driven by IS providers, who lack essential knowledge about the demands of and priorities in the provision of social services.“ (Gillingham 2013, S. 432f.)

Dies ist umso erstaunlicher, da die Prinzipien gelingender Partizipation in Entwicklungsprojekten in der Literatur beschrieben sind (ebd., S. 434). In einer Online-Umfrage aus Finnland wurden 1.145 Fachkräfte Sozialer Arbeit zu ihren Erfahrungen mit Entwicklungsprozessen von Fachsoftwaresystemen befragt. Die Ergebnisse zeigen, dass Fachkräfte der Sozialen Arbeit bereit sind, an der Entwicklung mitzuwirken, die Softwareunternehmen diese Ressource jedoch nicht ausreichend ausschöpfen (Martikainen et al. 2022, S. 3).

Als Ziel partizipativer Technikentwicklung wird ganz allgemein davon gesprochen, dass die (potenzielle) Zielgruppe der Technik in den Prozess ihrer Entwicklung und Gestaltung einbezogen wird (Kollewe 2023, S. 361). Dass Partizipation dabei höchst unterschiedlich ausgefüllt werden kann, belegt der Blick auf die Partizipationspyramide von Gaby Straßburger und Judith Rieger (2019). In sechs Stufen werden dort unterschiedliche Niveaus der Partizipation beschrieben, die von einer Minimalbeteiligung i.S. des Informierens bis hin zu einer Übertragung von Entscheidungsmacht reichen [→ Abb. 8].

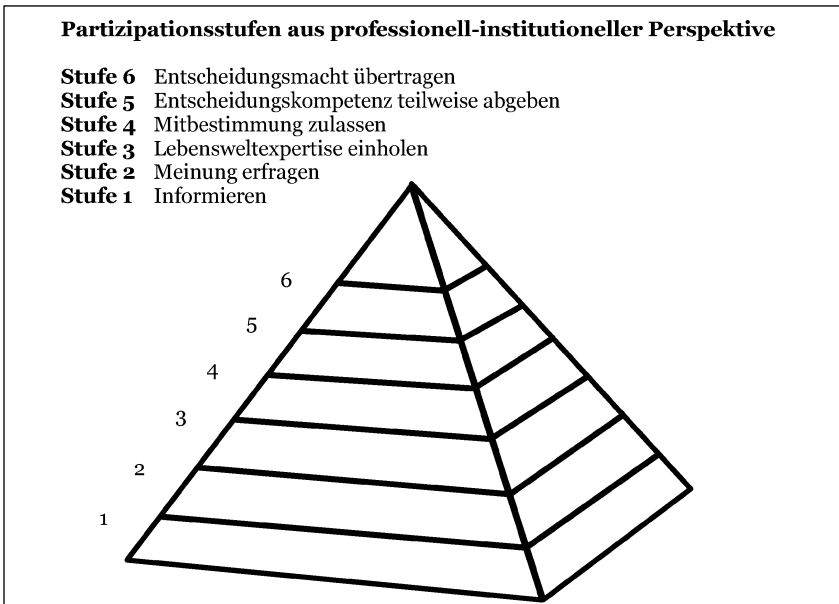


Abb. 8: Partizipationspyramide (nach Straßburger/Rieger 2019, S. 23)

Die ersten drei Stufen von „Informieren“, „Meinung erfragen“ und „Lebensweltexpertise einholen“ werden als Vorstufen der Partizipation markiert, die auch als Beteiligung gefasst werden können:

„Bei allen drei Vorstufen der Partizipation kommunizieren die Fachkräfte mit den Adressatinnen und Adressaten über ihre Entscheidungen, um deren Meinungen zu erfahren und sich ein besseres Bild von der Sachlage machen zu können. Eine so getroffene Entscheidung ist in der Regel angemessener als eine, bei der die Betroffenen nicht einbezogen wurden. Außerdem können die Professionellen ihre Entscheidungen überprüfen und ggf. revidieren. Damit bieten Vorstufen der Partizipation deutliche Vorteile gegenüber Nicht-Beteiligung.“ (ebd., S. 24)

Auf diese Vorstufen folgen die Stufen des Zulassens von Mitbestimmung, des teilweisen Abgebens von Entscheidungskompetenz und, auf der höchsten Stufe, der Übertragung von Entscheidungsmacht (ebd., S. 26).

Dieses Modell der Partizipationspyramide ist allgemein und handlungsfeldübergreifend für den sozialen Bereich entwickelt worden (ebd., S. 12). Aufgrund dieser Offenheit lässt es sich auch auf die Beteiligung und Partizipation im Kontext von Softwareentwicklung übertragen. Im Human-

Centered-Design ist ein Vierphasenmodell verbreitet, welches die partizipativen Gestaltungsaktivitäten in der Entwicklung nach Phasen aufschlüsselt:

- „Problem im Nutzungskontext verstehen und beschreiben [...]
- Ko-Konzipieren und Nutzungsanforderungen spezifizieren [...]
- Ko-Designen von Gestaltungslösungen, die diese Nutzungsanforderungen erfüllen [...]
- Ko-Bewerten von Gestaltungslösungen aus der Nutzendenperspektive“ (Krenn 2023, S. 7)

Das heißt, das Niveau der Partizipation kann je nach Phase variieren. In der Praxis der Technikentwicklung werden häufig bereits die Vorstufen als partizipative Projekte betitelt (Kollewe 2023, S. 364). Insgesamt ist hier von einer „Vielzahl unterschiedlicher Auslegungen von PD [Participatory Design, jw], die in jeweils eigenen Anwendungskontexten und mit unterschiedlichen theoretischen Bezügen angewendet werden“ (Kucharski/Merkel 2018, S. 3f.), auszugehen. So wird beispielsweise in einem Beitrag von Miriam Grates und Annette Krön (2016) ein nutzerzentriertes Vorgehen, über das mittels Interviews und Beobachtungen Personas entwickelt werden, welche die Entwicklung orientieren, als partizipative Technikentwicklung bezeichnet (S. 41). Mit der Leitdifferenz der Partizipationspyramide ist es naheliegender, in solchen Fällen von Beteiligung anstatt von Partizipation in der Entwicklung von Technik zu sprechen.

Wenige Fallbeispiele aus der Sozialen Arbeit sind dokumentiert, in denen die Beteiligung resp. Partizipation im Kontext der Entwicklung von Fachsoftwaresystemen herausgestellt wird. Zu diesem Schluss kommt auch ein aktueller Literaturüberblick (Mildenberger et al. 2020), der zwar nicht die Fachsoftwareentwicklung selbst in den Blick nimmt, sondern das breiter gefasste Interesse an Technikentwicklung im Kontext Sozialer Arbeit²⁷ verfolgt. Die Autorinnen halten fest:

27 Die Auseinandersetzung mit der Partizipation der künftigen Nutzer*innen bei der Technikentwicklung scheint in angrenzenden Feldern wie der Gerontologie bzw. Gerontechnik (exemplarisch Kucharski/Merkel 2018) bereits weiter fortgeschritten. Auch auf der allgemeinen Ebene der partizipativen Technikentwicklung in der Sozialen Arbeit finden sich Arbeiten, etwa das Projekt ,INTIA – Inklusive Technikideen für den Alltag‘ (www.intia.de). Dort sind Materialien zu finden, die die Partizipation unterstützen helfen sollen. Aufgrund des Erkenntnisinteresses dieser Arbeit wird diese allgemeinste Ebene nicht weiter vertieft. Eine kritische Prüfung der Übertragbarkeit der dort anzutreffenden Erkenntnisse auf die spezifischen Zusammenhänge der Entwicklung von Fachsoftwaresystemen für die Soziale Arbeit ist eine offene Aufgabe.

„Methoden partizipativer und/oder inklusiver Technikentwicklung für Kontexte der Sozialen Arbeit sind bislang kaum erforscht.“ (ebd., S. 450)

Philip Gillingham (2015a) macht mit Blick auf die Literaturlage darauf aufmerksam, dass die tatsächliche Anzahl solcher Projekte als größer einzuschätzen ist, da er selbst Kenntnis über einige habe, die aber nicht über Publikationen bekannt gemacht wurden (S. 663). In Israel angesiedelt ist zum Beispiel der ältere Bericht von Gail Auslander und Miriam Cohen (1992), die ein Projekt zur Entwicklung einer landesweiten Fachsoftware für die Soziale Arbeit in staatlichen Krankenhäusern beschreiben. Sie skizzieren Herausforderungen, die sich in diesem groß angelegten Projekt ergaben, und wie sie mit ihnen umgegangen sind. Neben Strategien, die auf die Ausgestaltung der Fachsoftwaresysteme abzielen – zum Beispiel die Dokumentationseinträge so einfach wie möglich zu gestalten – wurde die Involvierung der künftigen Nutzenden stark gewichtet. Nicht zuletzt durch die Erkenntnis aus der Literatur, dass u. a. der Widerstand der Fachkräfte gegenüber den Dokumentationsaufgaben ein bedeutsames Hindernis darstellt, wurde versucht, dieses und andere Probleme direkt im Entwicklungsprozess zu adressieren. Daraus folgt, dass der Beteiligung der künftigen Nutzenden eine hohe Bedeutung beigemessen wurde: „Active involvement of all levels of agency staff in the development process is crucial to ensure the system's relevance“ (ebd., S. 76).

Die bereits erwähnte Online-Studie aus Finnland zeigt bezüglich der Frage, inwiefern sich die Befragten bereits in die Softwareentwicklung eingebracht haben, folgendes Bild [→ Abb. 9]:

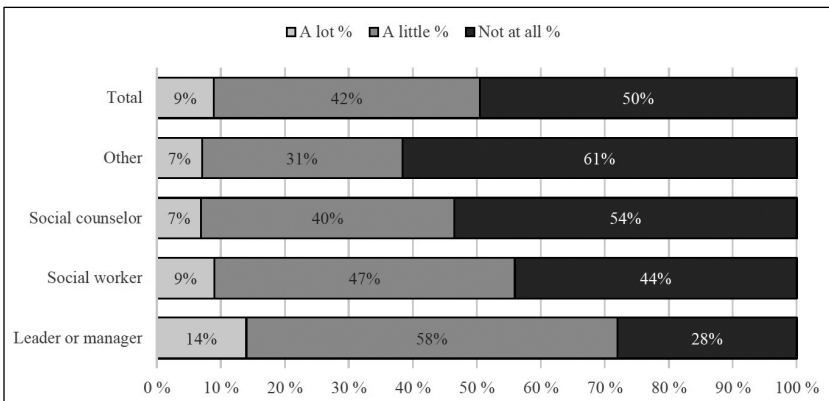


Abb. 9: Beteiligung an Softwareentwicklung nach Funktion (nach Martikainen et al. 2022, S. 15)

Interessant ist, dass die Führungskräfte jene Gruppe darstellen, die sich am häufigsten in die Entwicklung einbringt. Die mit Abstand bevorzugte Form der Partizipation ist mit 53 Prozent die Kommunikation von Problemen und Entwicklungsideen an eine für die Entwicklung zuständige Person (Martikainen et al. 2022, S. 17). 34 Prozent der Befragten befürworten einen Praxisbesuch durch die Entwickler*innen. Weniger bevorzugte Formen der Partizipation sind den Angaben der Befragten zufolge das Senden von Feedback per E-Mail (25 Prozent), die Teilnahme an Fokusgruppen (24 Prozent) sowie die Übermittlung von Feedback über eine Webseite (15 Prozent). Von allen Befragten waren 19 Prozent überhaupt nicht an einer Teilnahme interessiert (ebd.). In diesen Antworten ist auch die Einschränkung der Übertragbarkeit dieser empirischen Ergebnisse auf die vorliegende Arbeit transportiert: Das Verständnis, was jeweils unter Entwicklung verstanden wird, unterscheidet sich klar voneinander. In dieser Arbeit geht es um die Arbeit an Technik-im-Werden und nicht um Rückmeldungen zu bereits ausgerollten Fachsoftwaresystemen.

Eine weitere, auf Beteiligung bzw. Partizipation angelegte Genese eines Fachsoftwaresystems für die Soziale Arbeit findet sich in einem Bericht zum Projekt „Computergestütztes Case Management in der Kinder- und Jugendhilfe“. Das zu entwickelnde System GeDok ist ein Beispiel für eine prozessorientierte Software [→ Kapitel 2.2.3]. Sie bildet den gesamten Hilfeprozess von der Fallaufnahme bis zum Fallabschluss ab (Poguntke-Rauer et al. 2007, S. 83). Im Unterschied zur herkömmlichen Softwareentwicklung, die sich Markus Poguntke-Rauer zufolge entweder aus der Praxis für die Praxis oder aus Softwarehäusern in die Praxis vollziehe, wurde bei GeDok ein Trialog von Theorie, Praxis und Sozialinformatik umgesetzt, in dem Vertreter*innen der drei Bereiche zusammen an einem Softwareprototyp arbeiteten (ebd., S. 48 ff.; Poguntke-Rauer 2008, S. 12 ff.). Aus den in diesem Entwicklungsprozess gemachten Erfahrungen heraus sind Erkenntnisse für ähnlich gelagerte Projekte dokumentiert:

„Dem Softwareprogrammierer muss zum Beispiel in seiner Sprache vermittelt werden, was aus alltagspraktischer und theoretisch-fachlicher Sicht sinnvoll und notwendig zu programmieren ist. Darüber hinaus gilt es, die relevanten Praxisanteile auf Basis guter und begründeter Theorien in der Software zu berücksichtigen.“ (ebd. S. 12)

Im Rahmen des Entwicklungsprozesses von GeDok analysiert Friedrich Meyer „die Aspekte des Wissens und der Verständigung über Wissen als einen wichtigen und zentralen Prozess von Softwareentwicklung“ (Meyer

2007, S. 37) aus einer wissenssoziologischen Perspektive heraus, um damit Einsichten zu Verständigungsprozessen zwischen Softwareentwicklung und Sozialer Arbeit zu gewinnen. An die Softwareentwickler*innen richtet er die Forderung, „fachliches Handeln der in den Entwicklungsprozess involvierten Personen ‚richtig‘ zu verstehen, [was] zugleich verfügbares Fachwissen auf der Seite der Softwareentwicklung“ (ebd., S. 46) voraussetzt. Benannt ist damit die Herausforderung der interdisziplinären Kommunikation zwischen Sozialer Arbeit und Informatik. An anderer Stelle wird auf die „Relevanz einer Praxis der Softwareentwicklung [hingewiesen], die sozialarbeitswissenschaftlich und -praktisch informiert ist“ (Weber 2017, S. 40). Auf disziplinärer Ebene sind erste Verbindungslinien zwischen den beiden Disziplinen erkennbar (z.B. Mittmann et al. 2023, S. 239).

„Partizipieren-Wollen hat Partizipieren-Können zur Vorbedingung“ (S. 276), schreibt Waltraud Dehning (1987) für die Einführung von Fachsoftwaresystemen. Das lässt sich auf die Entwicklung übertragen. In Anlehnung an die Konzeption der ‚Arenas of Participation‘ von Johannes Gärtner und Ina Wagner (1994) werden in einem Beitrag potenzielle Herausforderungen einer Partizipation Sozialer Arbeit in Projekten der Softwareentwicklung auf den Ebenen von Mikro, Meso und Makro reflektiert (Weber/Rink 2023). Auf diesen Ebenen werden die Frage technopolitischer Entscheidungen als institutionell ausgehandelte und gesetzte Rahmenbedingungen konkreter Projekte der Technikentwicklung, die Frage der organisationalen Aushandlungsprozesse und Machtspiele in diesen Projekten sowie die Frage nach der Zugänglichmachung und Kommunikation fachlicher Wissensbestände zur Abbildung in der Technik angesiedelt (ebd.). Diese Analyse macht aufmerksam auf strukturelle Vorbedingungen eines Partizipieren-Könnens, die je nach Ebene von unterschiedlichen Akteur*innen zu adressieren sind. Insbesondere der Aspekt der Kommunikation in der Zusammenarbeit zwischen Fachkräften Sozialer Arbeit und Softwareentwickler*innen, die einen „kontinuierlichen kommunikativen Prozess der Verständigung und des gegenseitigen Verstehens“ (ebd., S. 37) erfordert, wird auch in empirischen Arbeiten hervorgehoben; namentlich bei Philip Gillingham (2015a). Er hat in Australien ein Entwicklungs- und Implementierungsprojekt eines Fachsoftwaresystems in sozialen Organisationen ethnografisch begleitet (S. 654). Die Ergebnisse seiner Studie sind in verschiedenen Publikationen veröffentlicht. Eine Erkenntnis stammt aus der Beobachtung von Workshops und Sitzungen, bei denen es darum ging, wie ein neues oder verbessertes Fachsoftwaresystem die Arbeit unterschiedli-

cher Funktionsgruppen in sozialen Organisationen unterstützen könnte (Gillingham 2014b, S. 130). Er stellt Folgendes fest:

„During workshops and meetings, administrators and managers were observed to be actively engaged in discussions about how a new or improved IS could assist with their roles. Frontline practitioners were noticeably less engaged and they appeared to struggle with articulating their needs in relation to an IS.“ (ebd.; auch in 2015a, S. 661)

Mehr noch ist beschrieben, dass die Entwickler*innen und Anbieter*innen sich, wenn sie sich durch die Teilnehmenden herausgefordert sehen, auf eine technische Fachsprache zurückziehen, die das Wissen der meisten Sozialarbeiter*innen übersteigt (Gillingham 2015b, S. 33).

In einem weiteren Beitrag fokussiert Philip Gillingham (2015a) explizit die „Pitfalls of Participatory Design“. Auf Grundlage von Beobachtungen von Workshops und Fokusgruppen eines Prozesses der Softwareentwicklung mit Beteiligung sozialer Organisationen konzeptualisiert er Herausforderungen partizipativer Projekte der Entwicklung von Fachsoftwaresystemen. Eine dieser Herausforderungen besteht darin, dass Abläufe, die eingespielt sind und funktionieren, im Zuge der Entwicklung eines Fachsoftwaresystems nicht zwingend von diesem abgebildet und unterstützt werden müssen. Im Gegenteil führt ihre Abbildung in einer Software nach der Einführung des Systems bei zwei beschriebenen Beispielen zu einer Verkomplizierung dieser Abläufe. Eine weitere Problematik, die er beschreibt, besteht darin, dass die Diskussionen über das Fachsoftwaresystem bei manchen Beteiligten die Hoffnung weckten, dass das System Probleme lösen könne, die eher organisatorischer als informationeller Natur sind (ebd., S. 659). Als übergreifendes Thema ist beschrieben, welche Daten über Klient*innen und Arbeitsinhalte erfasst werden sollten, wer diese erfassen sollte und zu welchem Zeitpunkt (ebd., S. 658f.).

Diese Feststellungen nimmt Philip Gillingham zum Anlass, eine Orientierung für Fachkräfte zu publizieren, die sie bei der Beteiligung in solchen Entwicklungsprozessen unterstützen soll. Diese findet sich in einem Beitrag zu den „Principles of Participatory Design for Social Workers“ (2015b). In diesem stützt er sich spezifisch auf Erkenntnisse aus zwölf Workshops der partizipativen Entwicklung in zwei unterschiedlichen sozialen Organisationen. Seine Kernforderung besteht darin, dass die Technologie die Fähigkeiten der Nutzer*innen unterstützen muss, wobei dies ausdrücklich auch die der Sozialen Arbeit einschließt (ebd., S. 32f.). Entsprechend der berichteten und noch weiter auszuführenden Dominanz anderer Berufsgruppen [→

Kapitel 2.4.2] in Prozessen der Entwicklung von Fachsoftwaresystemen gilt es ihm zufolge aus Sicht der Sozialen Arbeit kritisch zu fragen, welche Informationen in welcher Form zu welchem Zeitpunkt durch wen in das System eingetragen werden (ebd., S. 34).

„Social workers taking a more informed, proactive, and assertive stance will alter the dynamic in participatory design processes and ensure that IS functionality is developed to meet the specified needs of practitioners, rather than practice being fitted to available functionality. In turn, greater clarity about the needs of practitioners will assist designers in their task of developing tailored and situationspecific IS.“ (Gillingham 2015b, S. 38)

Die Sicht der Entwickler*innen auf die Partizipation beschreibt er vor allem als ein Eigeninteresse. Es soll die Akzeptanz der späteren Software erhöhen und späteren Beschwerden vorbeugen (Gillingham 2015b, S. 33).

Entlang dieser Wiedergabe von Studienergebnissen wird deutlich, dass die Beteiligung bzw. Partizipation voraussetzungsreich ist und sich nicht nur zwischen Sozialarbeitenden und Softwareentwickler*innen vollzieht. Entsprechend der Ausrichtung von Fachsoftwaresystemen auf Organisationen sind neben den Fachkräften Sozialer Arbeit mindestens auch die Berufsgruppen aus dem Management und der Administration in diese Prozesse involviert; bestenfalls auch die Adressat*innen. Dass sich dies durchaus auch konfliktiv verhalten kann, vertieft der im folgenden Kapitel 2.4.2 auszuführende Diskursstrang rund um die Repräsentation der Benutzer*innen und der Berücksichtigung ihrer Anforderungen in den Fachsoftwaresystemen.

2.4.2 Modellierung des Januskopfs: Fachsoftwaresysteme als Komplett-Lösung für alle

Wie bisher an verschiedenen Stellen deutlich wurde, greifen unterschiedliche Funktionsgruppen innerhalb sozialer Organisationen in ihrer Arbeit auf ein und dasselbe Softwaresystem zurück.

„Different social work professionals, as frontline social workers, managers, service planners, policy-makers, IT-staff and different contractors, communicate and collaborate on the basis of the information in social work information systems in order to get the work done.“ (Lagsten/Andersson 2018, S. 2)

Diese Gruppen von Akteur*innen formulieren aus ihrer berufsförmigen Perspektive heraus unterschiedliche Anforderungen und Bedürfnisse an das Arbeitsmittel und realisieren unterschiedliche Nutzungspraxen. Demgemäß steht die Softwareentwicklung vor der Herausforderung, eine Anwendung zu programmieren, die diese vielschichtigen beruflichen Anforderungen bestmöglich integriert und befriedigt. Dies ist insofern voraussetzungsvoll, als dass sich diese Anforderungen teilweise konträr gegenüberstehen. Beispielfhaft sei auf das berufliche Bedürfnis zur Quantifizierung von Fallverläufen für Kennzahlenreportings durch das Management verwiesen, welches dem Bedürfnis qualitativer Beschreibung von Fallverläufen zur Fallbearbeitung der Sozialen Arbeit entgegenstehen kann. Auch können Eingaben einer Funktionsgruppe für die Zwecke einer anderen genutzt werden, indem etwa die Eingaben der Fachkräfte der Sozialen Arbeit direkt als Grundlage der Abrechnung von Leistungen eingesetzt werden (Büchner 2018, S. 248f.; Ley 2010, S. 223f.). Mit zunehmender Vernetzung der Computer wurde diese Möglichkeit erkannt und umgesetzt, so dass Informationen zu Abrechnungen o.Ä. größtenteils direkt an der Quelle, d.h. bei den Fachkräften Sozialer Arbeit, abgefragt werden (Kaspers 2012, S. 237) [→ Kapitel 2.3]. Das Wissen über diese Weiternutzung kann zugleich auf die Nutzungsweisen einwirken. So – um im Beispiel zu bleiben – kann die Mitnutzung digital dokumentierter Fälle durch das Management zur Leistungsabrechnung rückwirken auf die Nutzungsweisen der digitalen Falldokumentation durch die Fachkräfte der Sozialen Arbeit, indem u.a. ungeachtet fachlicher Bedürfnisse bereits im Sinne der Leistungsabrechnung dokumentiert wird. In der Folge kann es zu Spannungen zwischen den Bedürfnissen der Sozialarbeitenden, die narrative Daten erfassen möchten, und den Bedürfnissen des Managements, die Daten zur Planung oder zum Controlling der vorgehaltenen Dienstleistungen benötigen, kommen (Gillingham 2015a, S. 662). Dass dies zu Spannungen führen kann, verdeutlichen auch Rebecca French und Larry Stillman (2014):

„When we speak of the need for fluidity, we are again looking at interoperability and mediation between two very different technological cultures and systems – that of the dialogical skills and procedures inherent in welfare work, and the technologies required for technical (that is artifactual) forms of governance and administration.“ (S. 629)

Es stehen sich grundsätzlich zwei unterschiedliche Rationalitäten gegenüber.

Indes akzentuieren die auf dem Markt befindlichen Softwareanwendungen mehrheitlich Letzteres und stellen administrative und betriebswirtschaftliche Anforderungen in den Vordergrund (Merchel/Tenhaken 2015, S. 182).

„The existing vision for ICT is therefore reflective of managerial concerns for a more effective rational technical infrastructure to manage service delivery.“ (Parrott/Madoc-Jones 2008, S. 192; auch Ince/Griffiths 2011, S. 1503; Tregeagle/Darcy 2007, S. 1483)

Diese Dominanz liegt vermutlich mitunter darin begründet, dass sich administrative und betriebswirtschaftliche Vorgänge leichter formalisieren und damit leicht in einen Algorithmus überführen lassen.

„So lassen sich z.B. Vorgänge des Fallverstehens und ein daraus abgeleitetes methodisches Handeln kaum [...] in die Logik von IT-geprägten Dokumentationsformen überführen, ohne dass diese wiederum eine steuernde, die Verstehensprozesse einengende Wirkung erzeugen.“ (Merchel/Tenhaken 2015, S. 178)

Der Anschluss an die professionstheoretische Frage der (Nicht-)Standardisierbarkeit fachlichen Handelns im Kontext der Softwareunterstützung ist an dieser Stelle offenkundig (Weber 2016); die Funktionslogik von Software, die u.a. auf Regelmäßigkeit und Eindeutigkeit basiert, steht jenen Aspekten des Handelns entgegen, die als kreative Akte konzipiert sind. Mit Ulrich Oevermann (1981) gedacht stellt das fachliche Handeln im Handlungsmodus der stellvertretenden Deutung eine „widersprüchliche Einheit von einerseits universalisierter Regelanwendung auf wissenschaftlicher Basis [...] und andererseits aus der Komponente hermeneutischem Fallverstehen“ (S. 2) dar. Damit werden die sich grundsätzlichen widersprechenden Modi der universalisierten Regelanwendung mit dem rekonstruktionslogischen Fallverstehen in Beziehung zueinander gesetzt. Gemeint sind die Verfügung über ein fachspezifisches Wissen und die Kompetenz, dieses Wissen kunstlehrhaft und fallspezifisch zu übersetzen (ebd., S. 12). Mit Blick auf die zuvor erwähnten Funktionsgruppen innerhalb einer sozialen Organisation stellt sich die Frage, inwiefern sich ihre Tätigkeiten unterscheiden und was dies für ihre Unterstützung durch ein Fachsoftwaresystem bedeutet. Philip Gillingham (2014b) geht dieser Frage nach und stützt sich dabei auf eine Arbeit von Erik Hollnagel:

„Hollnagel (2002) proposes that there are two ways to model work activity, the ‚procedural model‘ and the ‚contextual model‘. Procedural models

are appropriate when a normative description of the task can be created and then decomposed into more elementary cognitive functions and the order in which they need to be carried out identified. Within this model, it is implied that there is one way of completing the task that is more natural and normal than any other. If a procedural model of an activity can be created, that is, it can be articulated through a series of business rules, then the activity can possibly be enhanced by the use of an IS.“ (ebd., S. 130)

Das ‚contextual model‘ beschreibt er prägnant in einem anderen Beitrag:

„The second model is the ‚contextual‘ control model, in which it is acknowledged that actions by a JCS [joint cognitive systems, jw] are determined by the context it is dealing with; the choice of the next action is determined by an assessment of conditions in the context. Particular sequences of action cannot be pre-defined as being more appropriate than others and thence prescribed within an IS.“ (Gillingham 2014a, S. 5)

Damit sind Anhaltspunkte benannt, welche die Unterstützung spezifischer Tätigkeiten durch ein Fachsoftwaresystem sinnvoll erscheinen lassen oder nicht. Über die Unterschiedlichkeit der Aufgabenbearbeitung kann auch erklärt werden, weshalb jene Systeme, welche die Tätigkeiten der Sozialen Arbeit rein über das prozedurale Modell konzeptualisieren, fehlschlagen (Gillingham 2014a, S. 131). Zudem ist hierin ein erklärender Faktor zu suchen, der die Herausforderungen Sozialer Arbeit bei der Artikulation ihrer berufsspezifischen Anforderungen [→ Kapitel 2.4.1] verstehbar macht, da sie weniger prozedural bzw. standardisierbar aufgebaut und damit weniger an die Funktionslogik von Softwares angeschlossen sind als jene der Administration und des Managements (Gillingham 2014b, S. 130). Dass das Management zum Beispiel aus Softwaresystemen Berichte für seine Tätigkeiten generieren kann, führte in einem von Philip Gillingham (2016a) beforschten Entwicklungsprozess dazu, dass es zu einem Fokus des Designprozesses wurde, festzulegen, welche Daten im System dokumentiert werden können: „When deciding what data needed to be recorded, the default position appeared to be that all data should be recorded“ (ebd., S. 56). Die Software wird dabei von Leitungskräften als „single source of truth“ (ebd.) gesehen.²⁸ Damit transportiert ist auch, dass ein Fachsoftwaresystem die unterschiedlichen Funktionsgruppen einer sozialen Organisation in ein spezifisches

28 Darin verkörpert sich auch eine spezifische Verständnisweise von Management. Reflexionen aus Sicht dieser Funktionsgruppe müssten an anderer Stelle geleistet werden.

Verhältnis zueinander setzt, wie es am Beispiel statistischer Informationen empirisch beschrieben ist:

„The production and use of statistical information bound together three occupational groups observed in the organizations. The social workers did the groundwork as a part of the case recording. The figures were raised especially when information was entered through the drop-down menus in various modules like in recording child welfare notification, decisions or in separate ‚work done module‘. The system administrators aggregated figures to be used within organization and as well in the national child welfare statistics. The social work managers rested on statistics provided by the administrators.“ (Huuskonen/Vakkari 2013, S. 387)

Die Feststellung, dass das Potenzial zur Unterstützung durch Fachsoftwaresysteme im Bereich der Kinder- und Jugendhilfe bzw. allgemeiner in Bereichen mit wenig strukturierten Prozessen, wie etwa in personenbezogenen Dienstleistungen, durch die aktuellen Produkte nicht ausgeschöpft ist, nehmen Michael Fellmann et al. (2020; 2021) zum Anlass, mit Interviews, Workshops und Beobachtungen mit v.a. Fachkräften der Sozialen Arbeit Anforderungen zu erheben und „Strukturen für ein umfassendes branchenspezifisches Informationssystem zur Unterstützung personennaher Dienstleistungen im Bereich der Kinder- und Jugendhilfe zu entwerfen“ (Fellmann 2020, S. 845). Die aus den Erhebungen abgeleiteten Anforderungen wurden entlang eines Systemmodells systematisiert. Eine vor dem Hintergrund der Frage der Unterstützung fachlicher Tätigkeiten Sozialer Arbeit interessante Beobachtung ist folgende:

A „observation is, that only two *Functional Requirements* directly relate to the service provision, while all the other requirements are relevant for the other phases of the service processes. From this, it can be concluded that increased IT-support of services is not relevant for and should not interfere with the actual service work since it might disrupt the intimate relationship between the service worker and the client.“ (Fellmann et al. 2021, S. 138; Hervorhebung im Original)

Dies macht erneut die Schwierigkeiten deutlich, die sich bei der Informatisierung der Dienstleistungsarbeit Sozialer Arbeit ergeben. Die historiografische Reflexion der Entwicklung von Fachsoftwaresystemen für die Soziale Arbeit zeigt, dass der Ausgangspunkt der Entwicklung eine Problematisierung darstellt, um die herum sich ein Netzwerk bildet. Da diese stabil und robust sind, muss dieser initialen Problemdefinition besondere Aufmerk-

samkeit gewidmet werden. Durch die pfadgeschichtliche Dominanz administrativ-steuerungslogischer Problematisierungen [→ Kapitel 2.3] erwächst für eine fachliche Problematisierung eine Hürde (Rink et al. 2024, S. 141 ff.). „Für die Übersetzung von fachlicher Reflexivität in Technologie heißt das, dass die Bewegung hin zu partizipativen Formen der Softwareentwicklung erst gelingt, wenn die Akteur*innen an der Problematisierung und der Definition eines Handlungsprogramms beteiligt sind bzw. sie es selbst durchsetzen“ (ebd., S. 145).

Es finden sich aber auch Gegenbeispiele. Ein Beispiel für eine von Fachkräften Sozialer Arbeit geführte Entwicklung eines Fachsoftwaresystems beschreibt Susan Tregeagle (2016) für eine Kinderschutzbehörde in Australien. Anregend ist die gewählte Perspektive, über die sie Informations- und Kommunikationstechnologie als Amalgam zweier Technologien betrachtet: Computer und standardisierte Ansätze Sozialer Arbeit. In den 1990er-Jahren hat diese Organisation, als Antwort auf die zunehmende Kritik an der Arbeit im Kinderschutz und beeinflusst durch den Diskurs in Großbritannien um die Standardisierungen Sozialer Arbeit, ein „standardized guided practice system“ (ebd., S. 231) eingeführt. Mit einer solchen Standardisierung war die Voraussetzung zur Überführung in eine Software gegeben. Ende der 1990er-Jahre hatten die Fachkräfte dann Computer auf ihren Schreibtischen stehen und wollten die Vorteile nutzen, die sich durch die Informationstechnik bieten. Dies führte dazu, dass im Jahr 2000 eine entsprechende Software auf Basis des standardisierten Handlungssystems entwickelt wurde. Strukturell wurde dies folgendermaßen in der Organisation eingebunden:

„A practice-development center (PDC) was established in the agency and it took carriage of staff training, integrating the system into the professional and administrative life of the agency, and improving the usability of the guided practice system. Social workers ran the PDC in partnership with ICT developers and technical support.“ (ebd., S. 231)

Das Beispiel von Susan Tregeagle unterstützt die bereits ausgeführte Argumentation der notwendigen Anschlussfähigkeit der Prozesse zur Überführung in eine Software. Gleichzeitig setzt sie der in der Literatur prominent vertretenen Überzeugung der Dominanz wirtschaftlicher und managerieller Interessen in der Entwicklung einen Kontrapunkt entgegen. Interessanterweise kommt sie zu einem ähnlichen Fazit wie jene dokumentierten Fallbeispiele, die von zu wenig Beteiligung der Sozialen Arbeit berichten:

„Future development must balance market-driven concerns including the interests of ICT professionals, social workers’ interests, as well as the important perspectives of children and families (Ife, 1997) and sensitivity to local service settings.“ (ebd., S. 236f.; auch French/Stillman 2014, S. 632; Gillingham 2011, S. 308)

Denn es geht nicht darum, ein Fachsoftwaresystem einzig auf die Perspektive der Sozialen Arbeit hin zu entwickeln. Vielmehr gilt es, die Perspektiven der beteiligten Funktionsgruppen auszubalancieren, in Beziehung zueinander zu setzen und im Prozess teilhaben zu lassen (Gillingham 2016a, S. 51) [→ Kapitel 2.4.1]. Auch Ableitungen aus der Betrachtung der Nutzungspraxis argumentieren, dass die Entwicklung von Fachsoftwaresystemen ein Verständnis der Bedürfnisse, Aufgaben und des Arbeitsumfelds der betroffenen Nutzer*innen erfordert (Ylönen 2023, S. 576). In Einklang mit den berichteten Studienergebnissen sollte analysiert werden, welche Aufgaben innerhalb sozialer Organisation überhaupt sinnvoll durch Fachsoftwaresysteme unterstützt werden können, anstatt sie als Allheilmittel zu präsentieren (Gillingham 2014b, S. 132).

Diese Ausführungen deuten darauf hin, dass die funktionslogische Anschlussfähigkeit der Rationalitäten der Administration und Steuerung an die Rationalität einer Software einen bedeutsamen Faktor sowohl für die Herausforderungen bei der Beteiligung Sozialer Arbeit als auch für die Ausgestaltung von Fachsoftwaresystemen im Geiste der Administration und Steuerung darstellt. Wie bereits in der einleitenden Skizzierung des Diskurses um die Digitalisierung und Digitalität Sozialer Arbeit angemerkt, sind digitale Technologien immer auch im Kontext von Prozessen der wohlfahrtsstaatlichen Transformation zu betrachten [→ Kapitel 2.1]. „The picture that emerges from research reflects the fact that the potential of ISs has been refracted through the prism of managerialism“ (Devlieghere et al. 2020, S. 769). Diese Schlussfolgerung lässt sich auch damit in Verbindung bringen, dass sich die Transformation hin zum NPM in Fachsoftwaresystemen niederschlägt. Diesen Argumentationsgang nachzuzeichnen, ist Gegenstand des folgenden Kapitels 2.4.3.

2.4.3 Fachsoftwaresysteme im Spiegel des New Public Managements

Wie im Kontext des Entwicklungspfades von Fachsoftwaresystemen in der Sozialen Arbeit erwähnt [→ Kapitel 2.3.3], sind die Zielsetzungen der

Neuen Steuerung anschlussfähig an die Unterstützung durch Software. Seit nahezu vier Jahrzehnten stellt das NPM eine vor allem auf mikroökonomischen Logiken fußende Leitvorstellung des Umbaus des öffentlichen Sektors dar (Schröter 2019, S. 2). Das NPM versteht sich als „umfassendes Konzept zur Steigerung von Effektivität, Bürgerorientierung und Effizienz/Wirtschaftlichkeit der öffentlichen Verwaltung und der Politik“ (Krems nach Tabatt-Hirschfeldt 2018b, S. 13) und setzt sich aus einem ganzen Bündel an Maßnahmen zusammen (Klein 2015, S. 627).

„NPM is an elusive concept which covers a blend of theoretical imports mainly from economics, as well as heterogeneous managerial prescriptions derived from business management (Hood, 1991). Seen through its main recommendations, it combines devolution of accountability and of budgets with a concern for results and with improved service and quality.“ (Traummüller/Lenk 1996, S. 11 f.)

Angeichts der zum Zeitpunkt der Einführung der Idee des NPM in deutschen Verwaltungen notwendigen Haushaltskonsolidierung wurde das umfassende, auf Output orientierte Modell „primär ein Effizienzprojekt [...], das die Öffentliche Verwaltung mit einer Reihe marktlicher und wettbewerblicher Instrumente restrukturieren will“ (Wohlfahrt 2016, S. 18; auch Holtkamp 2012, S. 208). Ein „ökonomischer Imperialismus“ (Vogel 2006, S. 93) ergriff die Verwaltung.

„Das New Public Management in seiner deutschen Variante des Neuen Steuerungsmodells diente insbesondere der Betriebswirtschaftslehre als Eintrittskarte in die Verwaltungswissenschaft.“ (Holtkamp 2012, S. 205)

Die zu lösenden Probleme in der öffentlichen Verwaltung sind nunmehr die Effizienz wie auch die Effektivität und nicht mehr ausschließlich die Legalität und Legitimation (Schedler/Proeller 2006, S. 54).

Diese neuen Ideale haben auch die Soziale Arbeit durchdrungen, die sich ebenfalls in einem Systemwechsel vom Sozialsektor hin zur Sozialwirtschaft befindet (Kessl 2020, S. 208). Mechthild Seithe (2012) etwa schreibt, dass solche Wirtschaftsprinzipien nicht nur dominierend seien, „sondern in gewisser Hinsicht sogar die Deutungshoheit über die Zielsetzung von Sozialer Arbeit übernehmen“ (S. 142) würden. Damit ist die Praxis der Fachkräfte Sozialer Arbeit berührt, deren Kontexte, in denen sie entscheiden, sich verändern (Ulshöfer 2016, S. 11). Im Zusammenkommen „markt- und wettbewerbsförmige[r] Elemente mit finanzieller und outputorientierter Steuerung“ (ebd., S. 10) gewinne Geld als Steuerungsmedium an Bedeutung

(Polutta 2011, S. 376). Ein aus der Wirtschaft übertragenes, technokratisches Qualitätsverständnis führt zudem zu einem Mehr an Standardisierungen und Bürokratisierung Sozialer Arbeit (Tabatt-Hirschfeldt 2018a, S. 95). Für die Kinder- und Jugendhilfe diagnostiziert Fabian Kessl (2020):

„Ein verstärktes Kosten-Nutzen-Kalkül, die Etablierung eigenständiger betriebswirtschaftlicher Entscheidungsstrukturen in den Einrichtungen (Geschäftsführungen), eine Implementierung managerieller Steuerungs- und Controllingverfahren (Budgetierung, Berichtswesen) und die Differenzierung des Mitarbeiterpersonals (Polarisierung zwischen Management und direkter Leistungserbringung) prägten inzwischen die Denkweisen innerhalb der Felder von Kinder- und Jugendhilfe.“ (S. 208f.)

Diese Techniken, die durch das NPM in Anschlag gebracht werden, stellen auf der Organisationsebene häufig „Management-Techniken aus der Sphäre der Erwerbsunternehmen“ (Wendt 2020, S. 49) dar. Diesen liegt in der Regel der Glaube an „die rationale Steuerbarkeit von Organisationsabläufen“ (Mohr 2018, S. 15) zugrunde, die durch Technologien und Steuerungsinstrumente einerseits und die Disziplinierung der Fachkräfte andererseits gewährleistet werden soll (Otto/Ziegler 2018, S. 964).

„Schon alleine weil die ‚Regierungstechnik der Performanz-Kontrolle [...] in hohem Maße auf kontinuierliche Informationen (‚monitoring‘) und auf eine solide Wissensbasis angewiesen [ist]‘ (Radtko 2003, 119) verbindet sich Effizienzorientierung mit der Idee einer ‚evidenzbasierten Praxis.‘“ (ebd., S. 966)

Der Verweis auf die Notwendigkeit kontinuierlicher Informationen öffnet dem durch den Einsatz von Informationstechnologien entstehenden Potenzial die Türen. So wird allgemein für das NPM argumentiert, dass es gar einen gewissen Standard an Informations- und Kommunikationstechnologie voraussetzt, zum Beispiel eine gewisse Kapazität der Informationsverarbeitung (Schelder/Proeller 2006, S. 247f.). Informationstechnologien werden mehr noch als das NPM ermöglichende Technologien identifiziert:

„IT as an enabling technology is often identified as the key to the reinvention of government which the New Public Management (NPM) movement intends to promote.“ (Traunmüller/Lenk 1996, S. 11)

Die Neue Steuerung ist, um mit Mascha Will-Zocholl und Friederike Hardering (2020) zu denken, gar auf die Informatisierung angewiesen, da sie auf Informationen aufbaut (S. 128). Die notwendigen Informationen ließen

sich zwar auch ohne Informationssysteme erfassen, sie erleichtern deren Erhebung und Verarbeitung aber erheblich (Gillingham/Graham 2016b, S. 193; Burton/van den Broek 2009, S. 1328).

Angeknüpft werden kann hier an die entfalten Überlegungen zur Beschaffenheit von Tätigkeiten und ihrer Anschlussfähigkeit an die Überführung und Unterstützung durch Softwares [→ Kapitel 2.4.2]. Mit der Argumentation, um die es in diesem Kapitel aber gehen soll, soll die beschriebene Dominanz administrativer und steuerungslogischer Ausrichtungen aktueller Fachsoftwaresysteme nicht mit ihrer an Software anschlussfähigen Funktionslogik in Verbindung gebracht werden, sondern in den größeren Kontext der wohlfahrtsstaatlichen Transformation hin zum NPM gestellt werden. Angeknüpft wird damit an einen Diskursstrang, dessen Kernargument es ist, dass die Programmatiken des NPM über die Gestaltung in Fachsoftwaresystemen verankert werden (Gillingham 2016a, S. 52f.). Maria Andersson Marcheson (2015) belegt für Schweden, dass dies auch von politischen Entscheidungsträger*innen aktiv forciert werden kann:

„Political decisions have also made clear that ICT is a part of solving some of the issues, many of them in line with the ideology of NPM – i. e., productivity, effectiveness, measurable goals, and competitiveness.“ (S. 9)

Dass es sich dabei nicht um ein auf Schweden begrenztes Phänomen handelt, wird an anderer Stelle in einer Synopse festgehalten:

„Research has shown that for governments all over Europe, increasing the efficiency of social work practice is an important reason to implement EIS [Electronic Information System, jw].“ (Devlieghere et al. 2017, S. 1497)

Auch Autor*innen aus Deutschland kommen zu vergleichbaren Schlüssen:

„Die Nutzung neuer Technologien ist auch im Feld der sozialen Arbeit unmittelbar mit Rationalisierungsbestrebungen sowie mit den Wandlungstendenzen sozialstaatlicher Prinzipien seit den 1990er Jahren und der Einführung von New Public Management verknüpft.“ (Will-Zocholl/Hardering 2020, S. 128)

Eine Dokumentenanalyse flämischer Regierungsdokumente zwischen 1999 und 2014 zum Thema Fachsoftwaresysteme im Feld der Child and Welfare Protection (CWP) zeigt die doppelte Bedeutung, die Effizienz als politischer Begründungszusammenhang für die Einführung von Fachsoftware-

systemen hat. Einerseits soll sie unterstützen, Angebot und Nachfrage zu tarieren, andererseits soll sie die Praxis vereinheitlichen. Letzteres basiert auf der Idee, dass eingeführte Fachsoftwaresysteme sicherstellen, dass Fachkräfte in denselben Situationen auf die gleiche Weise handeln, was sich letztlich positiv auf Qualität der CWP auswirken wird (Devlieghere et al. 2017, S. 1497f.). Angesichts solch steuerungslogischer, politisch motivierter Einschreibungen kann aus einer Machtperspektive heraus Folgendes reflektiert werden:

„Like all resources, those interests with the greatest power will exploit ICT and this, in turn, will consolidate and increase their power. Conversely, those with the least power will be further disadvantaged.“ (Tregagle/Darcy 2007, S. 1483)

Auch Philip Gillingham weist in verschiedenen seiner Publikationen auf diese Liaison zwischen den Logiken der Neuen Steuerung und Fachsoftwaresystemen hin.

„NPM has driven the design of current forms of IS and its logic has become the ‚embodied structures‘ that shape priorities and consequently action in human service organisations.“ (Gillingham/Graham 2016, S. 196; auch Gillingham 2011, S. 305; Gillingham 2014a, S. 8; Gillingham 2016b, S. 328)

Dies findet seinen Niederschlag darin, dass sich die Fachsoftwaresysteme vermehrt an den Logiken von Transparenz, Rechenschaft, Überwachung und Kontrolle (Gillingham 2016b, S. 328) sowie an Quantifizierungen des Outputs ausrichten (Gillingham 2011, S. 305). Dieser Diagnose von Philip Gillingham stimmen auch andere Autor*innen zu und sprechen ebenfalls davon, dass die Logiken des NPM in Fachsoftwaresystemen für die Soziale Arbeit eingeschrieben sind (Salovaara/Ylönen 2023, S. 4). Dieser Zusammenhang beeinträchtigt auch grundlegende Anpassungen im Design von Fachsoftwaresystemen, da in ihnen Vorstellungen über soziale Organisationen verankert sind (Gillingham 2016b, S. 335).

Der aus dieser Feststellung mancherorts gezogene Schluss, dass Fachsoftwaresysteme daher ein „electronic ‚yoke‘“ (Gillingham/Graham 2016, S. 197) darstellen würden, die die Praxis Sozialer Arbeit einschränken und kontrollieren, setzt auf eine deterministische Konzeptualisierung des Verhältnisses von Mensch und Technik auf. Würde dem gefolgt, würden die bisher beschriebenen Feststellungen zur Einschreibung von Logiken des NPM in Fachsoftwaresysteme automatisch zu einer Deprofessionalisierung

führen (Ley/Seelmeyer 2008, S. 346).²⁹ Unter der Annahme einer relationalen Mensch-Technik-Verschränkung wird hingegen die These diskutiert, dass „Technikfolgen in Abhängigkeit von der Einbettung eines technischen Systems in sozial-organisatorische Verwendungszwecke hochgradig variieren und somit sozialstrukturelle Voraussetzungen spezifische Technikfolgen erst generieren“ (Schachtner 1997, S. 12, auch Orlikowski 1992 oder Degele 2002). Damit weitet sich der Blick bei der Bewertung der Auswirkungen des Einsatzes von Fachsoftwaresystemen aus auf die auf die Technik Bezug nehmenden menschlichen Akteur*innen und organisationalen Kontexte, in denen sie eingebettet sind (Orlikowski 1992, S. 400).

„Therefore, it is important to recognize the influence of managerial and professional relations around the technologies.“ (Burton/van den Broek 2009, S. 1340)

Deutlich wird, dass für die Bewertung der Folgen des Technikeinsatzes nicht nur das Artefakt selbst, sondern auch die Kontexte berücksichtigt werden müssen, in denen es eingesetzt wird. Die Technik selbst erzeugt keine Folgen; diese resultieren vielmehr aus dem Zusammenspiel von Technik und Sozialem.

Unabhängig von der Bewertung der Folgen scheint plausibel, dass Soziale Arbeit im Kontext gesamtgesellschaftlicher Entwicklungen gesehen und sie entsprechend in vielen Fachsoftwaresystemen auf der Folie der Logiken des NPM perspektiviert und eingeschrieben wird.

29 Auch wenn es für die Argumentation in dieser Arbeit nicht weiter ausführungsbedürftig scheint, sei an dieser Stelle dennoch kurz auf zwei Konzeptualisierungen des Mensch-Technik-Verhältnisses verwiesen, die in Konkurrenz zu dem vertretenen relationalen Technikverständnis stehen. Grob gesagt ist das Gemeinsame von Arbeiten im Kontext technikdeterministischer Argumentation ihre „Blickrichtung auf Technikimplementations- und -anwendung sowie die Orientierung an einem Ursache-Folge-Modell, das der Technik eine prägende Wirkung zuschreibt und den Subjekten die Rolle als AdressatInnen, als Betroffene, als Opfer“ (Schachtner 1997, S. 10). Dem Sozialdeterminismus zuzurechnende Arbeiten hingegen fokussieren soziale Faktoren, die die Entwicklung von Technologien beeinflussen (Fleischmann 2006, S. 80), und konzeptualisieren die Technikentwicklung als soziale Aushandlung zwischen konkurrierenden Konzepten (Bischof 2017, S. 78). Diese Positionen wurden in einer sich gegenseitig beeinflussenden Konzeptualisierung des Mensch-Technik-Verhältnisses versöhnt, dem Technopragmatismus. „This approach starts from the assumption that humans and technologies are always in interaction and depend on each other. Since technology has agency, both humans and technologies shape society continuously in relationships of distributed action“ (Biniok 2018, S. 18).