

Digitalisierung
und Digitalität in der
Sozialen Arbeit
Digitalisation and Digitality
in Social Work

Joshua Weber

De-Scripting Social Work

Technografische Fallstudien über die
(Weiter-)Entwicklung von Fachsoftwaresystemen
für die Soziale Arbeit



Nomos

Digitalisierung und Digitalität in der Sozialen Arbeit

Digitalisation and Digitality in Social Work

In der Schriftenreihe erscheinen wissenschaftliche Arbeiten, die die digitale Transformation Sozialer Arbeit analysieren und konzeptionell weiterentwickeln. Im Fokus stehen neben technischen Voraussetzungen und digitalen Infrastrukturen vor allem ihre gesellschaftlichen, ethischen, professionellen und subjektbezogenen Implikationen – etwa in Fragen von Macht und Ungleichheit, Teilhabe und Inklusion, Verantwortung und Professionalität.

Neben herausragenden Dissertationen umfasst die Reihe auch Monographien sowie Sammel- und Tagungsbände. Willkommen sind empirisch fundierte und theoretisch reflektierte Beiträge aus nationalen und internationalen Kontexten, die Digitalisierung und Digitalität in der Sozialen Arbeit kritisch einordnen und Perspektiven für Forschung, Lehre und Praxis eröffnen.

Herausgegeben von

Prof. Dr. Edeltraud Botzum

Prof. Dr. Karolin Kappler

Prof. Dr. Robert Lehmann

Prof. Dr. Thomas Ley

Prof. Dr. Alexander Unger

Prof. Dr. Marc Witzel

Prof. Dr. Maik Wunder

Band 1

Joshua Weber

De-Scripting Social Work

Technografische Fallstudien über die
(Weiter-)Entwicklung von Fachsoftwaresystemen
für die Soziale Arbeit



Nomos

Diese Dissertation wurde von der Humanwissenschaftlichen Fakultät der Universität zu Köln im Mai 2025 angenommen.

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Zugl.: Köln, Univ., Diss., 2025

1. Auflage 2026

© Joshua Weber

Publiziert von
Nomos Verlagsgesellschaft mbH & Co. KG
Waldseestraße 3–5 | 76530 Baden-Baden
www.nomos.de

Gesamtherstellung:
Nomos Verlagsgesellschaft mbH & Co. KG
Waldseestraße 3–5 | 76530 Baden-Baden

ISBN (Print): 978-3-7560-3385-0

ISBN (ePDF): 978-3-7489-6348-6

DOI: <https://doi.org/10.5771/9783748963486>



Onlineversion
Inlibra



Dieses Werk ist lizenziert unter einer Creative Commons Namensnennung – Nicht kommerziell – Keine Bearbeitungen 4.0 International Lizenz.

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	9
Tabellenverzeichnis	11
1 Einleitung	13
1.1 Zur Funktionsweise von Computer und Software	15
1.2 Soziale Arbeit auf dem Weg in die Software	18
1.3 Interesse und Aufbau der Arbeit	23
2 Relevante Diskurslinien der Sozialen Arbeit zur Softwareentwicklung	29
2.1 Digitalisierung und Digitalität (in) der Sozialen Arbeit	30
2.2 Fachsoftwaresysteme in der Sozialen Arbeit heute	38
2.2.1 Definitorische Annäherung	39
2.2.2 Hinweise zur Verbreitung	42
2.2.3 Funktionen und Zielsetzungen	46
2.2.4 Der Markt der Anbieter*innen	48
2.3 Der Entwicklungspfad von Fachsoftwaresystemen in der Sozialen Arbeit	50
2.3.1 Erste Gehversuche der Computerunterstützung	51
2.3.2 Hinwendungen der Wissenschaft	53
2.3.3 Das Rationalisierungsversprechen EDV	58
2.3.4 Die Eroberung des Fachlichen	61
2.4 Diskursstränge zur Fachsoftwareentwicklung in der Sozialen Arbeit	63
2.4.1 Beteiligung und Partizipation Sozialer Arbeit	64
2.4.2 Modellierung des Januskopfs: Fachsoftwaresysteme als Komplett-Lösung für alle	73
2.4.3 Fachsoftwaresysteme im Spiegel des New Public Managements	79
3 Software für die Soziale Arbeit entwickeln: Eine gegenstands-theoretische Bestimmung	85
3.1 Fachsoftwaresysteme als Form von Technik	86
3.2 Softwareentwicklung als technische Trajektorie	90

3.3 Die Arena der Softwareentwicklung	93
3.4 Die zu entwickelnde Software als Grenzobjekt	97
3.5 Hervorbringungen Sozialer Arbeit im Kontext von Softwareentwicklung: Doing and Modelling Social Work	103
3.6 Zur Werdung des Fachsoftwaresystems: Trans-Sequentielle Analyse	108
3.7 Zwischenfazit: Grenzobjekt-im-Werden	111
4 Empirische Zugänge	115
4.1 Den Gegenstand erkennen und erforschen	116
4.1.1 Forschen als prozessuale Erkenntnistätigkeit	117
4.1.2 Grounded Theory Methodology	122
4.1.3 Das Prinzip der Iterativität	126
4.2 Forschungsfeld	131
4.2.1 Das Softwareunternehmen Zurvan	134
4.2.2 Das Softwareunternehmen Pentimento	135
4.2.3 Das Softwareunternehmen Enodia	139
4.3 Datenerhebung	143
4.3.1 Technografische Einzelfallstudien	143
4.3.2 Fachsoftwaresystem-im-Werden: Artefaktanalyse	149
4.3.3 Arbeitsepisoden im Vollzug: Feldprotokolle, Audio- und Videoaufzeichnungen	156
4.3.3.1 Feldprotokolle von Arbeitsepisoden	158
4.3.3.2 Tonbandaufzeichnungen von Arbeitsepisoden	161
4.3.3.3 Videoaufzeichnungen von Arbeitsepisoden	162
4.3.4 Ausführen aus Arbeitsepisoden: Dokumentationen	163
4.3.5 Erzählen über die Softwareentwicklung: Feldgespräche und Interviews	166
4.3.6 Datenkorpus	170
4.4 Datenauswertung	171
4.5 Reflexion der Entstehungsbedingungen der Erkenntnisse	178
5 Annäherungen ans Feld: Fachsoftwaresysteme als Lösung ... wofür?	183
5.1 Das Fachsoftwaresystem als sichtbare Agentin in der Administration	186
5.2 Das Fachsoftwaresystem als unsichtbares Organ der sozialen Organisation	195

6	Gegenstandsbezogene Erkenntnisse	201
6.1	Case-making activity: Das Beispiel informatisierter Bewilligungsworkflows	203
6.1.1	Die Technikstruktur des Bewilligungsworkflows	205
6.1.2	Bedeutungsmöglichkeiten des Workflows	213
6.1.3	Bewilligungsworkflows ‚all over the place‘	215
6.1.4	Informatisierung des Hierarchieprinzips und von Wertepositionen in der Leistungsgewährung	218
6.1.5	Die Software als obligatorischer Passagepunkt der Fallbearbeitung	223
6.2	(Re-)Configuring the Script: Das Beispiel Lebensbereiche	229
6.2.1	Die Technikstruktur des Dialogfensters	231
6.2.2	Bedeutungsmöglichkeiten des Dialogfensters	239
6.2.3	Form follows function: Auswertungsgründe	241
6.2.4	Zum (kollektiven) Umgang der Fachkräfte mit den Lebensbereichen	250
6.2.5	Werbung für das Skript	259
6.2.6	Abwägung des Softwareunternehmens zwischen Auswertung und Mehrfachzuordnung	261
6.3	Technomorphe Hervorbringungen Sozialer Arbeit	266
6.3.1	All should be data?	269
6.3.2	Informatische Verstärkung bestehender Formalisierungen	272
6.3.3	Informatisierbare Sezierungen des Sozialen	275
6.4	Das Fachliche gestalten, das Administrative bedienen: Der Entwicklungskorridor der Softwareentwicklung	282
7	Diskussion: Die Herstellung informationstechnischer Verarbeitbarkeit Sozialer Arbeit als Produktion mehrdeutiger Eindeutigkeit	287
8	Fazit	305
8.1	Anknüpfungen: Rückbindung an den wissenschaftlichen Diskurs	306
8.2	Horizonte: Anschlussstellen für künftige Arbeiten	311
9	Literatur	319

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1:	Funktionsweise des Computers (nach Ropohl 2009, S. 52)	15
Abb. 2:	Digitalisierung und das sozialpädagogische Dreieck (nach Kutscher 2019, S. 43)	34
Abb. 3:	Doing Digitality (nach Weinhardt 2022, S. 5)	36
Abb. 4:	Erste Phase des IT-Einsatzes in sozialen Organisationen (nach Kreidenweis 2020, S. 88)	54
Abb. 5:	Zweite Phase des IT-Einsatzes in sozialen Organisationen (nach Kreidenweis 2020, S. 89)	60
Abb. 6:	Dritte Phase des IT-Einsatzes in sozialen Organisationen (nach Kreidenweis 2020, S. 90)	61
Abb. 7:	Vierte Phase des IT-Einsatzes in sozialen Organisationen (nach Kreidenweis 2020, S. 92)	62
Abb. 8:	Partizipationspyramide (nach Straßburger/Rieger 2019, S. 23)	67
Abb. 9:	Beteiligung an Softwareentwicklung nach Funktion (nach Martikainen et al. 2022, S. 15)	69
Abb. 10:	Visualisierung des Softwareentwicklungsprozesses (in Anlehnung an Jörg Strübing 2005)	113
Abb. 11:	Iterativer Forschungsprozess in der GTM (nach Mey/Mruck 2011, S. 24)	127
Abb. 12:	Pragmatistische Forschungslogik (nach Strübing 2002, S. 328)	131
Abb. 13:	Positionierung der Artefaktanalyse im Prozess der Softwareentwicklung	156
Abb. 14:	Positionierung der Beobachtungen und Aufnahmen im Prozess der Softwareentwicklung	157
Abb. 15:	Positionierung der Dokumentationen im Prozess der Softwareentwicklung	165
Abb. 16:	Positionierung der Feldgespräche und Interviews im Prozess der Softwareentwicklung	170
Abb. 17:	Werbeanzeige für ein Fachsoftwaresystem (aus Kreidenweis 1993, S. 346)	189

Abb. 18: Eingabemaske Sozialpädagogische Familienbegleitung	206
Abb. 19: Ausgefüllte Eingabemaske Sozialpädagogische Familienbegleitung	206
Abb. 20: Bereich Bewilligungsworkflow	207
Abb. 21: Textfeld zur Begründung	208
Abb. 22: Erweiterte Bewilligungsanfrage durch Fachkraft	209
Abb. 23: Schreibmodus Bemerkungen zur erweiterten Bewilligungsanfrage durch Fachkraft	210
Abb. 24: Bewilligungsworkflow aus Sicht entscheidungsbefugter Person	211
Abb. 25: Bewilligungsworkflow zur Nachbesserung	212
Abb. 26: Dialogfenster Dokumentationseintrag	231
Abb. 27: Erweitertes Dialogfenster Dokumentationseintrag	233
Abb. 28: Befindlichkeits-Smiley im Dialogfenster Dokumentationseintrag	235
Abb. 29: Befindlichkeiten im Dialogfenster Dokumentationseintrag	236
Abb. 30: Erneut erweitertes Dialogfenster Dokumentationseintrag	237
Abb. 31: Variation des erneut erweiterten Dialogfensters Dokumentationseintrag	238
Abb. 32: Hinweis auf fehlende(n) Lebensbereich(e)	239
Abb. 33: Unsicherheit bei Softwareentwicklung und -nutzung (nach Ametowobla 2022, S. 39)	300

Tabellenverzeichnis

Tab. 1:	Vergleich konventionelle und fokussierte Ethnografie (nach Knoblauch 2001, S. 129)	147
Tab. 2:	Ebenen der Artefaktanalyse (nach Lueger/Froschauer 2018, S. 65)	151
Tab. 3:	Datenkorpus in der Übersicht	171

