

**ABSTRACT FÜR DEN WORKSHOP ‘THE “GOVERNMENTALITY” OF WORK, WELFARE, AND THE LIFE COURSE: REGULATING LIVES IN THE KNOWLEDGE SOCIETY’:****Arbeitstitel: Fachsoftware in der Sozialen Arbeit - Cultural Lag oder Technological Fix?**

Unter Skeptikern wie auch Befürwortern des IT-Einsatzes in der Sozialen Arbeit, ist es wohl unstrittig, dass (spätestens) die Einführung von Falldokumentationssoftware in den jeweiligen Einrichtungen erstmal gehörig Sand ins Getriebe der Organisation streut. Darüber hinaus scheitern nicht selten große wie kleine IT-Projekte.<sup>1</sup> Doch was passiert da eigentlich?

Befindet sich die Soziale Arbeit in einem anhaltenden *cultural lag*, also in einem lethargischen Zustand, in dem sie beständig und quasi natürlich hinter den technischen Innovationen hinterherhinkt? Folgt sozialer Wandel also notwendigerweise als Re-Aktion auf den technischen Wandel? Hilft demzufolge nur ein intensiveres Management, dass auf die spezifischen Anforderungen und Besonderheiten bei der Auswahl, Einführung und Evaluation des IT-Einsatzes eingeht und der Organisation dabei auf die Sprünge hilft?

Oder haben wir es hier zuweilen mit einem *technological fix* zu tun: sprich nichttechnische Probleme (die der Organisation wie auch die der Klienten!) sollen technisch (und hier ist nicht nur die IT gemeint!) gelöst werden? Soziale Fragen werden schließlich in technische Fragen der Funktionalität und Effizienz übersetzt; in letzter Konsequenz wären wir einer technokratischen Kultur verfallen, in der eine soziale Wirklichkeit ohne Akteure entsteht, in welcher technische Sachzwänge die Lösung sozialer Zwängen gleichsam überschatten.

Leider ist die empirische Datenlage zum Softwareeinsatz in der Sozialen Arbeit in qualitativer wie quantitativer Hinsicht in Deutschland mehr als spärlich: Bis auf eine fast schon historisch anmutende Studie von Bolay und Kuhn<sup>2</sup> aus dem Jahre 1993 (!) und eine leider zu kurz geratende, halbstandardisierte Expertenbefragung von Kreidenweis<sup>3</sup> aus dem Jahre 2005 existieren auf diesem Feld weiterhin nur Meinungen und Mythen, positive wie negative. Um also den Entwicklungen einer unreflektierten Technikkultur „im Sinne einer Entmündigung der eigenen Fachkultur entgegen zu wirken, benötigt die Soziale Arbeit empirisches Wissen über die funktionsverändernden Folgen und fachlichkeitsgenerierenden Wirkungen der ökonomischen (in unserem Kontext also der technischen; Anmerkung T.L.) Organisationsmodernisierung in der Praxis Sozialer Arbeit.“<sup>4</sup>

In dem Beitrag möchte ich daher im Hinblick auf interdisziplinäre sowie internationale Studien drei Problemhorizonte erörtern und diese schließlich auf mögliche empirische Zugänge projizieren. Das Vorhaben findet sich insbesondere in der Dualität von Technik und Profession wieder.

**1. Von der Maschine zum Medium zum Werkzeug**

In der fachlichen Diskussion haben wir nach wie vor nur vage Vorstellungen, was Technik im Allgemeinen und Software im Besonderen bedeuten und für was sie stehen. Ein sozialwissenschaftlicher Technikbegriff wird klassisch in drei Dimension unterschieden<sup>5</sup>: erstens

<sup>1</sup> Da wären zum einen, exemplarisch für viele andere, die Projekte „Basis 3000“ in der Berliner Sozialverwaltung (<http://www.berlinnews.de/archiv/1972.shtml>) oder das medial bekannte Wirrwarr um die bundesweit eingeführte „HartzIV-Software“ (<http://www.heise.de/newsticker/meldung/73835>) zu nennen; zum anderen gibt es aber auch nicht wenige, kleinere Einrichtungen und Ämter, in denen die Software nach langer, holpriger Einführung bis auf unbestimmte Zeit wieder in den analogen Schubladen verschwindet.

<sup>2</sup> Bolay, E.; Kuhn, A.: "Wilde PC" am Arbeitsplatz. Implementation von EDV in Institutionen Sozialer Arbeit durch Mitarbeiter. Eine arbeits- und kultursociologische Untersuchung. Opladen, 1993

<sup>3</sup> Kreidenweis, H.: Die Hilfeplanung im Spiegel ausgewählter Software Produkte. Eine Expertise des DJI im Rahmen des Modellprogrammes „Fortentwicklung des Hilfeplanverfahrens“. 2005 Online im Internet <http://cgi.dji.de/bibs/Expertise-Software.pdf>

<sup>4</sup> Thole, W.; Cloos, P.: Soziale Arbeit als professionelle Dienstleistung. Zur „Transformation des beruflichen Handelns“ zwischen Ökonomie und eigenständiger Fachkultur, in: Müller, S.; Sünker, H.; Olk, T.; Böllert, K. (Hrsg.): Soziale Arbeit zwischen Politik und Dienstleistung. Neuwied, 2000. S. 564

<sup>5</sup> Vgl. im folgenden ausführlich: Degele, N.: Einführung in die Techniksoziologie. München 2002 oder auch Schulze-Schaefer, I.: Sozialtheorie der Technik Frankfurt a. M. 2000

im **Aspekt der Materialität**, d.h. Software kann phänomenologisch als ein Artefakt verstanden werden, dass im übrigen auch wirkt, wenn es scheinbar in den Tiefen der Schublade verschwunden ist! Zweitens manifestiert sich Technik immer auch in **Formen des Handelns**. Unter Technik sind „alle künstlich hervorgebrachten Verfahren und Gebilde zu verstehen, die in soziale Handlungszusammenhänge zur Steigerung ausgewählter Wirkungen eingebaut werden.“<sup>6</sup> Hier wird deutlich, dass Technik immer eine *eigene* Rationalität immanent ist. Eine Interviewpassage einer ASD-Mitarbeiterin illustriert dies in bildlicher Weise: „Ich mache das nur um sozusagen die Software zu beruhigen.“<sup>7</sup> Weiterhin kommt hier der mediale Aspekt der Technik zum Ausdruck. Wie greift sie zum einen in das professionelle Handeln von SozialpädagogInnen ein und wie wird die Software zum anderen in den beruflichen Alltag integriert? Wie stellt sich schließlich die Ambivalenz von organisatorischer, professioneller und nunmehr technischer Rationalität dar? Und drittens ist mit Technik immer auch eine bestimmte **Form von Wissen** impliziert. Dazu jedoch mehr in der Schlussthese.

Anknüpfend an Nina Degele können wir festhalten: Software übt einerseits Gestaltungszwänge auf die Anwender aus, eröffnet gleichzeitig aber auch Aneignungsspielräume. Der Begriff „Soft - Ware“ fängt dies metaphorisch ein, denn begrifflich wie theoretisch sind hier zwei Konzepte impliziert: Erstens, das des formbaren, ermöglichenden Mediums (soft) und zweitens, das der strukturgebenden, restriktiven Maschine bzw. Werkzeugs (ware). Software kann insofern auch als „weicher Strukturbildner“ begriffen werden.<sup>8</sup>

## 2. Von der IT-Strategie zur Mikropolitik

Wenn wir uns nun der Implementation der „sanften Ware“ zuwenden, können wir diese Technisierung respektive Informatisierung als Prozess verstehen, „bei dem Abläufe aus ihrem ursprünglichen Kontext herausgelöst, in ihre Bestandteile zerlegt und anschließend neu zusammengesetzt, d.h. gemäß einer Vorschrift in eine schematische Abfolge gebracht werden.“<sup>9</sup> Im Blick auf diese Transformation kommen wir unweigerlich auch auf die *organisatorische Dimension* zu sprechen.

Denn zum ersten sorgt diese implizite Komplexitätsreduktion trotz aller organisatorischen Notwendigkeit für gehörigen Zündstoff! Stefan Kühl beschreibt die skurrile Entwicklung, dass nicht nur in der populärwissenschaftlichen Managementliteratur die Komplexität organisationaler Entscheidungsprozesse zwar identifiziert, letztlich aber mit trivialen Mitteln bekämpft und damit nicht als wirkliche Herausforderung für alle Akteure akzeptiert wird.<sup>10</sup> Es entsteht der Eindruck, dass die formale, strukturelle Berücksichtigung (und Beteuerung?!) von Komplexität gleichsam zu deren Verschwinden führt. Diese Gratwanderung von organisational erforderlicher Komplexitätsreduktion und individuell und fallspezifisch notwendiger Anerkennung von Komplexität führt aber auf der neuen Folie subtiler Technik in eine fachpolitisch zu führende Diskussion!

Zum zweiten werden hier auch die divergierenden Organisationsverständnisse offenbar. Wenn wir uns der Mitarbeiterebene systematisch zuwenden möchten, so fassen wir Organisationen eben nicht „auf wie sie in Lehrbüchern beschrieben werden: nicht so sehr als zweckrationale wohl geordnete und strikt an ökonomischen Effizienzkriterien orientierte Gebilde (wie in den meisten Lehrbüchern zum Sozialmanagement, Anmerkung T.L.), sondern eher als Arenen mikropolitischer Aushandlungsprozesse und Kämpfe, in denen jeder „sein“ Spiel spielt und das Ganze nur funktioniert, wenn die Spiele in Organisationen günstig strukturiert und aneinander gegliedert sind.“<sup>11</sup> Momente der Kontrolle und die Fiktion der allseitigen Transparenz (finanziell wie fachlich)

<sup>6</sup> Rammert, W.: Techniksoziologie. In: Endruweit, G.; Trommsdorf, G. (Hrsg.): Wörterbuch der Soziologie. Stuttgart, 1998. S.725

<sup>7</sup> Kreidenweis 2005 S. 46

<sup>8</sup> Degele, N.: Informiertes Wissen. Eine Wissenssoziologie der computerisierten Gesellschaft. Frankfurt, 2000 S. 58ff

<sup>9</sup> Heintz, B.: Die Herrschaft der Regel. Zur Grundlagengeschichte des Computers. Frankfurt a. M., 1993, S. 251

<sup>10</sup> Kühl, Stefan: Wenn die Affen den Zoo regieren: Die Tücken der flachen Hierarchien. Frankfurt a.M. 1995 3. Aufl. bspw. S. 16

<sup>11</sup> Ortman, G. et. al.: Computer und Macht in Organisationen. Mikropolitische Analysen. Opladen, 1990. S.8

werden unter diesem Blickwinkel ernstzunehmende Bedenken der Organisationsmitglieder (Nicht selten werden Daten nur für die Organisation „aufbereitet“). „Häufig geforderte und mit hohen Erwartungen versehene Forderung nach Transparenz wandelt ihr Gesicht unter dem Fokus von Spielstrukturen und Machtkonstellationen. Da diese sich gerade um Unsicherheitszonen herum manifestieren, kann Transparenz auch Bedrohung bedeuten. Dies macht einen komplexen Kommunikationsprozess im Sinne einer Auseinandersetzung in Arenen notwendig, deren Charakter sich von einfacher Transparenz unterscheidet.“<sup>12</sup> Unter diesem Fokus stellt sich die grundlegende Frage wie Technik „zum Moment der Herrschaftsordnung und zum Medium der Machtausübung“<sup>13</sup> wird?

### 3. From narrative to code

In den letzten 15 Jahren hat sich die rekonstruktive, qualitative Sozialforschung nicht nur im Wissenschaftssystem einen anerkannten Platz erkämpft, sondern auch innerhalb der Methoden Sozialer Arbeit einen Beitrag zur Professionalisierung eingefordert (vgl. exemplarisch die Narrationsanalyse nach Schütze und die Fallrekonstruktionen nach Oevermann). Nun wird man einen verstehenden, lebensweltlichen Zugang sicher nicht von einem Computer erwarten und dennoch zeichnet sich der *Rechner* gerade durch seine binäre Codierung als hervorragendes Medium zur Standardisierung und quantitativen Auswertung aus. Dies ist für wahr noch kein Nachteil, fehlen der Sozialen Arbeit doch nach wie vor eine Fülle statistischer Daten, um nicht nur über ihre Klientel, sondern auch über ihr fachliches Handeln mehr zu erfahren. Nichtsdestotrotz ist hier vor einer „Tickbox Culture“ zu warnen, in der die Fixierung nur noch auf benennbare und quantifizierbare Größen den Blick auf die Wirklichkeit nicht nur schmälert, sondern schließlich verzerrt. Johannes Schnurr betont, dass „soziale Tatbestände wie Hilfsbedürftigkeit, Delinquenz, Isolation, aber auch Leistungsfähigkeit, Lernbereitschaft oder die Fähigkeit, auf Grund von Zielvereinbarungen seine Handlungsweisen zu ändern, keine eindeutig bestimmbar sind. Dies heißt aber nicht, dass sie nicht in unterschiedlicher Ausprägung vorhanden sind und sich auf den Hilfeprozess auswirken.“<sup>14</sup>

Stephen A. Webb formuliert in seinem aktuellen Buch „Social Work in a Risk Society“ auf dem Hintergrund der derzeitigen Entwicklungen in Großbritannien einmal mehr seine Kritik der „Technologies of Care“. Er konstatiert eine wachsende Zahl von Techniken, Methoden und Apparaten, wie beispielsweise die Evaluation, positivistische Wirkungsforschung (Evidence-based practice), Assessment-Verfahren und eben auch die Informationstechnologien, die just in ihrer Kombination, Praktiker der Sozialen Arbeit systematisch in ihrer Position schwächen und ihre professionelle Autonomie drastisch dezimieren.<sup>15</sup>

Aus disziplinärer sowie professioneller Sicht ist daher die kritische Reflexion der häufig professionsfremden und zuweilen expertokratischen Formalisierung von Wissensapplikationen im Rahmen von Falldokumentationssoftware unabdingbar, um einer möglichen Deprofessionalisierung entgegenzuwirken.

<sup>12</sup> Kühl, Sebastian; Schmidt, M.: Die Wirkung von Qualitätsmanagement-Systemen in sozialwirtschaftlichen Unternehmen unter Berücksichtigung mikropolitischen Aspekte. online unter <http://duepublico.uni-duisburg-essen.de/servlets/DocumentServlet?id=11639> Essen 2004. S. 317

<sup>13</sup> Ortman, G. et. al.: Computer und Macht in Organisationen. Mikropolitische Analysen. Opladen, 1990. S.46

<sup>14</sup> Schnurr, J.: Wenn der Computer klingelt. Erfahrungsbericht über die Einführung eines EDV-gestützten Verfahrens zur Steuerung von Hilfen zur Erziehung im Jugendamt, in: Neue Praxis, 31. Jg. (2001), 2, S. 107-112

<sup>15</sup> Webb, S.A.: Social Work in a Risk Society. Social and Political Perspectives. London 2005