

Fallsoftware als digitale Dokumentation

Zur Unterscheidung einer Arbeits- und Organisationsperspektive auf digitale Dokumentation

Stefanie Büchner

1 Digitale Dokumentation im Spannungsfeld von Organisation, Profession und Technologie

„Life is digital“ – diese Formulierung, die Deborah Lupton als Einstieg für ihr Buch ‚Digital sociology‘ (2015) wählt, erinnert daran, dass digitale Technologien bereits jetzt unsere Lebensbereiche prägen und durchdringen. Dabei wirft die Rede von „der Digitalisierung“ zahlreiche Fragen auf: Inwiefern handelt es sich wirklich um eine „neuartige“ Entwicklung und nicht lediglich um eine Intensivierung bekannter Tendenzen der Informatisierung bzw. Mediatisierung? „Wirkt“ Digitalisierung in allen Lebenswelten und Kontexten gleich oder lassen sich Besonderheiten und Spezifika erkennen? Welche Implikationen der Digitalisierung gehen für die Handlungswissenschaft Sozialer Arbeit einher? Sind die theoretischen Denkwerkzeuge ausreichend, um Digitalisierung im Feld Sozialer Hilfe zu verstehen? Welche Relevanz hat das Nachdenken über Technik in einem Arbeitsfeld, das gerade durch sein Technologiedefizit (vgl. Luhmann/Schorr 1982) gekennzeichnet ist?

Dieser konzeptionell orientierte Beitrag greift zwei der oben aufgeworfenen Fragestellungen auf: Jene nach der Kontextspezifik digitaler Technologien sowie jene nach den verfügbaren Heuristiken und Unterscheidungen.¹ Bislang werden digitale Technologien der Fallbearbeitung im Diskurs Sozialer Arbeit schwerpunktmäßig professionsorientiert diskutiert. Im Zentrum stehen dabei vor allem Fragen nach der Notwendigkeit digitaler Dokumentationssysteme für eine professionelle Soziale Arbeit, die Diskussion der Risiken und Potentiale digitaler Fallsoftware sowie die Kritik an rein administrativen und managerialen Interessen folgenden Dokumentationslösungen. Entsprechend steht hier etwa

1 Neben der Literaturrecherche sind in diesen Beitrag Einsichten, Interviews und informale Gespräche mit Anwender*innen digitaler Fallsoftware, eine teilnehmende Beobachtung in einem Beratungsprozess zu digitaler Dokumentation in einem deutschen Jugendamt sowie Feldnotizen von Fachtagungen zur Digitalisierung von Verwaltungen eingeflossen.

die Entwicklung von Kriterien für professionell verantwortungsvolle IT-Entwicklungen im Zentrum, die die Spezifik pädagogischer Prozesse und professionelle Erwartungen der Anwender*innen berücksichtigen.²

Anknüpfend an diesen Diskurs über digitale Technologien, insbesondere digitale Dokumentation, plädiert dieser Beitrag für eine *konzeptionelle Erweiterung*, denn die Diskussion um digitale Technologien wird aktuell wenig kontextspezifisch geführt („Life is digital“). Die Debatte um Digitalisierung kann davon profitieren, Organisationen als spezifische Kontexte professionellen Handelns stärker zu berücksichtigen und theoretisch aufzuschlüsseln. Hierzu bietet sich insbesondere der Zugriff auf organisationssoziologische Konzepte an, die Organisationen als spezifischen Systemtyp theoretisieren. Die hier ausgearbeitete Organisationsperspektive bereichert als *komplementäre, nicht als ersetzende Perspektive* die handlungswissenschaftliche Analyse von Digitalisierungsphänomenen. Sie erschließt die für die Handlungswissenschaft Soziale Arbeit hochgradig relevante Ebene des *organisierten* Handelns und Entscheidens. Damit vermag sie nicht nur in den Blick zu nehmen, dass, sondern auch *wie* (professionelle) Praktiken digitaler Dokumentation durch Organisationen geprägt werden.

Am Beispiel von *Fallsoftware als digitaler Technologie* wird vor diesem Hintergrund für die Unterscheidung zweier komplementärer Perspektiven auf digitale Dokumentation plädiert: einer *Arbeits-* sowie einer *Organisationsperspektive*. Aus einer *Arbeitsperspektive* heraus lässt sich Dokumentation als „andere Arbeit“ begreifen, die von interaktionsgesättigten Arbeiten wie Gesprächen mit Hilfebeteiligten oder Beratungen unter Kolleg*innen unterschieden wird. Aus einer *Organisationsperspektive* hingegen wird Dokumentation als „entschiedene Dokumentation“, also als Teil der Formalstruktur von Organisationen, als integriertes Set und potentielle Entscheidungsprämisse beobachtbar.

Weil sich der aktuelle Diskurs um Fallsoftware mehrheitlich aus einer *Arbeitsperspektive* mit digitaler Dokumentation beschäftigt, legt dieser Beitrag den Schwerpunkt auf die Entwicklung einer *Organisationsperspektive* auf digitale Dokumentation. Sein Ziel ist es, *Fallsoftware als digitale Technologie* zu *konturieren, die nicht nur „in“ Organisationen eingesetzt wird, sondern in einem spezifischen Verhältnis zu Organisationen steht*. Um die Relevanz einer Organisationsperspektive aufzuzeigen, werden schlaglichtartig *vier zentrale Problemkomplexe digitaler Dokumentation* diskutiert: Die unterschiedlichen Arten der „Bildgebung“, die Organisationen und Professionen vornehmen; die Konkurrenz unterschiedlicher Ordnungen bzw. Geografien, in denen Fälle dargestellt

2 Vergleiche hierzu insbesondere Peckover/White/Hall 2008; White et al. 2010; Gillingham 2009; 2011; Hall et al. 2010; Kutscher/Ley/Seelmeyer 2015; Ley 2015; Ley/Seelmeyer 2014 sowie Merchel/Tenhaken 2015.

werden; die Einschreibung externer Rationalitätserwartungen an Fallsoftware sowie die Folgen, die mit digitaler Dokumentation für die Fehlerhaushalte von Organisationen verbunden sind.

Angesichts der Vielfalt und Entwicklungsgeschwindigkeit digitaler Fallsoftware zielen die hier vorgestellten Überlegungen in erster Linie darauf ab, konzeptionelle Bezugspunkte für die weitere Diskussion um das Verhältnis von Organisation und Profession zu digitalen Technologien, insbesondere von Fallsoftware, zu entwickeln. Die hier diskutierten vier Problemkomplexe eröffnen die Möglichkeit, die Arbeits- und die Organisationsperspektive auf digitale Dokumentation fruchtbar aufeinander zu beziehen. Sie werden als exemplarische, nicht als erschöpfende Heuristiken einer solchen Relationierung vorgestellt.

2 Fallsoftware verstehen – Zur Unterscheidung einer Arbeits- und Organisationsperspektive auf digitale Dokumentation

Digitale Technologien erfahren im Diskurs Sozialer Arbeit eine zunehmende Beachtung. Während bis vor wenigen Jahren „Technikthemen“ hier noch vorwiegend medienpädagogisch bearbeitet wurden, erweitert sich nun das Spektrum, in dem digitale Technologien als „sozialarbeitsrelevant“ eingestuft werden (vgl. Kutscher/Ley/Seelmeyer 2015; Zorn/Seelmeyer 2015). Mit dem Fokus auf Fallsoftware nimmt dieser Beitrag eine für Arbeitsorganisationen typische Technologie in den Blick. *Fallsoftware* lässt sich als integriertes Dokumentations- und Steuerungssystem begreifen.³ Begrifflich fallen darunter entsprechend auch computer- und webbasierte Informationsmanagementsysteme (IS), Case-Management-Systeme (CMS) sowie integrierte Informationssysteme (IIS).

Im Unterschied zu Standardanwendungen in der Wirtschaft, etwa SAP, ist Soziale Arbeit in Deutschland durch eine enorme Vielfalt von Anwendungen auf kommunaler Ebene geprägt: Diese reichen von selbstentwickelten Anwendungen, die in Kooperation mit lokalen IT-Dienstleistern entwickelt wurden bis zu „Software-Großprojekten“ in Stadtstaaten wie Berlin und Hamburg. Auch

3 Im Folgenden steht Fallsoftware als Form digitaler Dokumentation im Zentrum. Diese Schwerpunktsetzung ist angesichts des begrenzten Rahmens unumgänglich. Empirisch hingegen wird Fallsoftware stets multipel „funktionalisiert“: Bereits in den Selbstbeschreibungen der Anwendungen durch kommunale Betreiber und begleitende Dienstleister (z. B. Dataport oder das Fraunhofer Institut) werden prominent Ziele wie die Gewinnung von Steuerungsinformationen, die Optimierung von Prozessen und die bessere Steuerung von Verfahren benannt. Die Auswirkungen dieser Funktionalisierungen auf Fallbearbeitung als soziale personenbezogene Leistung und die Veränderungen des organisationalen Feldes Sozialer Hilfe empirisch zu untersuchen, steht noch aus.

bei letzteren werden unterschiedliche Wege der Softwareentwicklung eingeschlagen: Während in Hamburg die von IBM entwickelte Software Cúram eingesetzt wird, hat man sich in Berlin für eine komponentenbasierte Lösung entschieden, bei der zwar eine IT-Gesamtreferenzarchitektur vorgegeben ist, die einzelnen Komponenten und Dienste jedoch von unterschiedlichen Softwareunternehmen entwickelt werden (vgl. Kriegel/Kurrek 2006). Fallsoftware zählt damit arbeitsfeldübergreifend zu den relevantesten und potentiell „durchgriffstarken“ digitalen Technologien im Feld Sozialer Arbeit.⁴

2.1 Die Arbeitsperspektive auf digitale Dokumentation: Dokumentation als „andere“ Arbeit

Handlungswissenschaftliche Beiträge zur Dokumentation operieren nicht selten mit einem eher allgemeinen und aus der Logik der Disziplin heraus eher professionsorientierten Verständnis von Dokumentation. Ausgehend von individuellen (professionellen) Akteur*innen, treten entsprechend unterschiedliche Ansprüche von Dokumentation in den Blick, die sowohl untereinander gewichtet als auch mit anderen Arbeitsanforderungen in Einklang gebracht werden müssen. Zielstellung ist dabei häufig, Dokumentation möglichst umfassend, beispielsweise anhand der Unterscheidung ihrer Intentionen, zu diskutieren, um Ansprüche an eine professionelle Dokumentation abzuleiten (vgl. Merchel/Tenhaken 2015, S. 171 f.).

Eine solche Arbeitsperspektive auf Dokumentation⁵ zeigt sich besonders darin, wie Sozialarbeiter*innen über Dokumentationsarbeit als Tätigkeit sprechen: Sie unterscheiden *Dokumentation als „andere“ Arbeit* deutlich von interaktionsgesättigten Tätigkeiten wie der konkreten Arbeit mit Klient*innen oder der Beratung mit Kolleg*innen (vgl. Büchner 2016). Diese Unterscheidung spiegelt sich auch in den Untersuchungen zu *dirty work* (vgl. Hughes 1962) wider, in denen Professionelle Dokumentation nicht selten aus dem Kernbereich ihrer Tätigkeit aussondern (vgl. Ackermann 2012, S. 129 f.). Auch die von Merchel entwickelte Definition von Dokumentation als „individuelle in einen spezifischen Organisationskontext eingebundene Konstruktionen in einer prag-

4 Bereits 2004 nutzten in der Jugendhilfe 80 % der Einrichtungen digitale Dokumentationssysteme (vgl. Van Santen 2004).

5 Begrifflich wäre natürlich denkbar, diese Perspektive als „Professionsperspektive“ zu bezeichnen. Der Terminus „Arbeitsperspektive“ ist jedoch treffender, da der primäre Bezugspunkt hier „Arbeit“, nicht Profession ist. Ausgehend von der Idee einzelner Arbeitsprozesse und Arbeitsfelder, werden dann Fragen der professionellen Gestaltung gestellt: Inwiefern ist eine professionelle Dokumentation mit der Software X möglich? Unterstützt X professionelles Handeln?

matischen Absicht“ (Merchel/Tenhaken 2015, S. 172 mit Verweis auf Merchel 2004) nimmt in diesem Sinne eine Arbeitsperspektive auf Dokumentation ein. Im Zentrum dieser Perspektive steht die Auseinandersetzung mit Dokumentation als Arbeitstätigkeit, die, neben anderen, mehr oder weniger professionell realisiert werden kann. Professionsorientiert kann vor diesem Hintergrund gefragt werden, inwiefern sich eine digitale Fallsoftware X als Mittel oder Instrument zur Unterstützung professionellen Handelns eignet. Fallsoftware erscheint in dieser Perspektive als mehr oder weniger professionell gelungene Dokumentationslösung, als nunmehr digitalisierte Form dieser „anderen“ Arbeit.

Organisationen sind in dieser Perspektive von sekundärem Interesse und tauchen eher vermittelt als Rahmen oder unspezifische Kontexte (professioneller) Arbeit auf. Entsprechend werden Sozialarbeiter*innen in dieser Perspektive häufiger als Professionelle, Praktiker*innen oder als Nutzer*innen, weniger stark als Organisationsmitglieder thematisiert.

2.2 Die Organisationsperspektive auf digitale Dokumentation: Dokumentation als formale und entschiedene Dokumentation

Eine Organisationsperspektive auf digitale Dokumentation fragt im Unterschied zur Arbeitsperspektive danach, *was an Fallsoftware als digitaler Dokumentation organisationspezifisch* ist. Zur Beantwortung dieser Frage bietet sich der Rückgriff auf eine Organisationstheorie an, die Organisationen von anderen sozialen Systemen unterscheidet und die ein hinreichend komplexes und integriertes Verständnis⁶ dieses Systemtyps anbietet. Beiden Ansprüchen wird das systemtheoretische Organisationsverständnis Luhmanns (vgl. 1964/1999; 2000) gerecht. In seinen Grundzügen grenzt es Organisationen durch den Mechanismus der *Formalisierung*, also der Bindung von Verhaltenserwartungen an Mitgliedschaftsbedingungen, von Gruppen ab (vgl. Luhmann 1964/1999, S. 36 ff.).⁷ Obgleich dieser Mechanismus einen hohen definatorischen Stellenwert hat und erhebliche „Funktionen und Folgen“ für den Alltag in Organisationen entwickelt, sind es doch nicht ausschließlich *formale*, sondern auch *informale Erwartungen*, die das Handeln in Organisationen strukturieren. Formale und infor-

6 Dieses integrierte Verständnis sollte mindestens Formalität und Informalität theoretisch aufeinander beziehen können. Damit eignen sich frühe Zugänge, wie die Weber'sche Bürokratietheorie (1922/1972) mit ihrer Betonung der Formalstruktur als gesetzter Ordnung, nur sehr eingeschränkt.

7 Der hier genutzte Formalisierungsbegriff ist insoweit organisationspezifisch. In professionsorientierten Zugängen zu digitaler Dokumentation wird häufig ein allgemeineres Formalisierungsverständnis gewählt (vgl. Ley/Seelmeyer 2008).

male Erwartungen orientieren das Handeln in Organisationen, sie determinieren es jedoch nicht.⁸

Aus einer Organisationsperspektive treten Sozialarbeiter*innen stärker als *Organisationsmitglieder* in den Blick. Als solche sind sie nicht nur eingebettet „in“ Organisationen, sondern in ihren Mitgliedschaftsrollen⁹ selbst „Teil“ der Organisation: Deren formale Erwartungen sind integraler Bestandteil ihrer Mitgliedschaft im System. Mit dem Eintritt in Organisationen wird die Erfüllung formaler Erwartung primär durch die Selbstbindung der Mitglieder, nicht durch Kontrolle wahrscheinlich (vgl. Luhmann 1964/1999, S. 62). Dokumentation erschließt sich aus dieser Perspektive weniger als besonderer Tätigkeitsbereich von Akteur*innen, sondern tritt als *Antwort auf formale Erwartungen der Organisation* in den Blick. Ein Großteil der Dokumentation in Organisationen geschieht aufgrund formaler Dokumentationserwartungen: Dokumentation ist zu einem erheblichen Teil *entschiedene, also formal erwartete Dokumentation*.¹⁰

Sekundär, also ausgehend von formalen Erwartungen, bilden sich informale Erwartungen aus. Informale Erwartungen werden nicht qua Entscheidung eingeführt, sondern entstehen entlang formaler Strukturen: Sie bilden Puffer für formale Widersprüchlichkeiten (Dienstweggebot versus Eiligkeit einer Anweisung) und sind nicht selten „illegale Lückenfüller“, wenn keine formalen Regelungen existieren, etwa, weil Probleme zu spezifisch sind, um formal geregelt zu werden (vgl. Luhmann 1964/1999, S. 50f., S. 107ff.). Entsprechend muss eine Organisationsperspektive auf Dokumentation zwischen *formaler, also entschiedener Dokumentation und informaler Dokumentation unterscheiden*, denn ein Teil der insgesamt beobachtbaren Dokumentationspraktiken¹¹ entwickelt sich abweichend oder unabhängig von formalen Erwartungen: Selbstentwickelte Excel-Übersichten über den Stand der Fälle oder nicht formal vorgesehene

8 Zu den einzelnen Vorteilen dieses Organisationsverständnisses für die Untersuchung von Fallbearbeitung im Feld Sozialer Hilfe siehe Büchner 2016. Ausgehend von diesem allgemeinen Organisationsverständnis lassen sich in einem zweiten Schritt typenspezifischen Besonderheiten, etwa von Behörden oder freien Trägern berücksichtigen.

9 Diese Doppelmitgliedschaft kennzeichnet den Großteil der Professionen (vgl. Scott 1971).

10 Hier spielen insbesondere in staatlichen Verwaltungen und Organisationen der Hilfe rechtliche Vorgaben eine zentrale Rolle. In den seltensten Fällen jedoch determinieren diese Vorgaben Umfang und Form der Dokumentation, vielmehr eröffnet sich hier ein Kontingenzraum des Entscheidens, in dem Organisationen relevant werden (vgl. Luhmann 1964/1999, S. 17ff., S. 46).

11 Diese Unterscheidung ist zugunsten der sprachlichen Einfachheit etwas unsauber. Theoretisch genauer werden nur Erwartungen, nicht ganze Handlungen als formal oder informal, also kategorial unterschieden (vgl. Luhmann 1964/1999, S. 38). Handlungen können sich sowohl an formalen wie an informalen Erwartungen orientieren, wofür informale Abweichungen gute Beispiele sind. Sie orientieren sich in ihrer Abweichung an formalen Erwartungen, während informale Erwartungen Orientierung darüber stiften, *wie* abgewichen werden sollte.

„Nachdokumentieren“ sind Beispiele für informale Dokumentationspraktiken.¹² Während also die Arbeitsperspektive Dokumentation als „andere“ Arbeit von interaktionsgesättigten Arbeiten unterscheidet, operiert eine Organisationsperspektive auf Dokumentation mit der Unterscheidung formal und informal erwarteter Dokumentation. Um den Zusammenhang von Fallssoftware, Formalität und Schriftlichkeit herauszuarbeiten, wird im Folgenden in der Organisationsperspektive der *Schwerpunkt* auf die *Dokumentation im Zuge formaler Erwartungen* gelegt.

Aus einem systemtheoretischen Organisationsverständnis heraus wird damit verstehbar, dass es sich bei Dokumentation *nicht* einfach um eine Praktik unter anderen handelt, sondern, dass Dokumentation einen *spezifischen Organisationsbezug* aufweist. Was wer wie zu dokumentieren hat, wird in einem hohen Maße formal vorstrukturiert.

Damit reihen sich Dokumentationserwartungen zunächst einmal in die lange Reihe formaler Erwartungen ein. Es besteht jedoch ein interessanter Unterschied zu anderen formalen Erwartungen: Das Befolgen wie das Nichtbefolgen formaler Dokumentationserwartungen hinterlässt *Spuren*: Dokumentation nutzt im Medium Schrift ein intersubjektiv zugängliches Kommunikationsmedium (vgl. Esposito 1993, S. 342). Anders als bei rein sprachlicher Kommunikation entstehen diese Spuren nicht ausschließlich in den Gedächtnissen der Teilnehmenden. Die Befolgung oder Nichtbefolgung ist nicht nur erinnerbar, sondern nachlesbar. Diese Leistung von Schriftlichkeit macht sich Organisation in extenso zu Nutze. Erst Schriftlichkeit ermöglicht eine Teilung und damit die zeitliche Sequenzierung von Arbeit (vgl. Weber 1922/1972). Zugleich ist Schriftlichkeit das bevorzugte Medium in Organisationen, um formale Erwartungen verlässlich zu kommunizieren (vgl. Luhmann 1964/1999, S. 286 f.) und Situationen als formal „auszuflaggen“ (Luhmann 1964/1999, S. 283 ff.). Schließlich können formale Erwartungen, die sich nicht auf Dokumentation beziehen, etwa die Durchführung von Fallbesprechungen, mit formalen Dokumentationserwartungen kombiniert und mit „Beweiskraft“ ausgestattet werden.

Der Einsatz von Fallssoftware eröffnet Organisationen neue Möglichkeiten der „Verbindlichmachung“ ihrer entschiedenen Dokumentationserwartungen. Insbesondere die Einführung von Pflichtfeldern, Plausibilitätsprüfungen vor dem Speichern oder die automatisierte Weiterleitung sensibler Informationen, etwa an Vorgesetzte (z. B. bei Kategorisierung eines Falls als „Gefährdungsfall“) können die *Erfüllung formaler Dokumentationspflichten* in digitalen Infrastrukturen *wahrscheinlicher machen* als dies analoge Dokumentation vermag.

12 Für den hier verfolgten Zweck ist es ausreichend, nichtformale Dokumentation als Teil von informaler Dokumentation zu fassen.

Vor diesem Hintergrund stellt sich Fallsoftware nicht mehr einfach als Technologie „in“ Organisationen dar. Sie kann auch nicht mehr simplifizierend als „Spiegel“ oder „Strukturmoment“ von Organisationskultur begriffen werden.¹³ Fallsoftware wird durch Formalisierung, also die Bindung von Dokumentationserwartungen an Mitgliedschaftsbedingungen, verbindlich gemacht: Sie wird eingeführt qua Entscheidung.¹⁴ Fallsoftware wird also nicht als Teil einer lokalen Kultur, also der informalen Ordnung einer Gruppe, verbindlich gemacht, auch wenn sich informale Praktiken des Umgangs mit ihr ausbilden. Fallsoftware „spiegelt“ auch keineswegs diese Kultur, denn sonst müssten sich auch informale Erwartungen „in“ Fallsoftware wiederfinden (statt sich um sie herum auszubilden).

2.3 Fallsoftware als integriertes Set und „potentielle“ Entscheidungsprämisse

Bemerkenswert am Gegenstand der Fallsoftware ist, dass in ihr nicht einfach einzelne formale Dokumentationserwartungen „abgelegt“ werden, sie also nicht einfach als Summe formaler Dokumentationserwartungen zu fassen ist. Vielmehr stellt sie sich als ein *integriertes Set* ineinander geschachtelter und verbundener Dokumentationsprogramme¹⁵ dar (z. B. Stammdatendokumentation, Verlaufsdokumentation, Diagnosedokumentation usw.). Dieses integrierte Set setzt sich wie andere formale Programme generell aus Konditional- und Zweckprogrammen und deren Kombinationen zusammen, wobei die Anteile je nach Anwendung variieren. Unter Konditionalprogrammen versteht man präskriptive Wenn-dann-Verknüpfungen (vgl. Luhmann 1964/1999, S. 98 f., S. 231 f.): Ein definiertes Ereignis löst eine bestimmte Aktion aus. Wenn z. B. ein neuer Fall angelegt wird, sind stets die Dokumentationsmodule 1 bis 5 auszufüllen. Bei Zweckprogrammen hingegen wird nicht das Auslöseereignis, sondern das Ziel definiert (vgl. Luhmann 1964/1999, S. 231). Die einzelnen Mittel zu dessen Erreichung sind – anders als im Konditionalprogramm – nicht vorgegeben (z. B. Bereite den Fall für eine kollegiale Besprechung vor.) Fallsoftware beschränkt

13 „IS [electronic information systems, S. B.] reflect organisational culture as much as they can shape it through the structures that are embedded in their design.“ (Gillingham 2015a, S. 660 mit Verweis auf Orlikowski 1992)

14 Im Bereich öffentlicher IT-Entwicklung haben wir es hier natürlich nicht primär mit autonomen Entscheidungen von Einzelorganisationen zu tun, sondern mit Entscheidungs-komplexen auf Länder- und kommunaler Ebene, die zum Teil gesamte organisationale Felder wie das der Kinder- und Jugendhilfe betreffen. Einen exemplarischen Einblick in diesen Prozess am Beispiel der „Integrierten Software Berliner Jugendhilfe“ bieten Kriegel und Kurrek 2006.

15 Vergleiche zur Programmverschachtelung und Programmverbindung Luhmann 1971.

sich zumeist jedoch nicht darauf, ein komplexes Entscheidungs- bzw. Dokumentationsprogramm zu sein, sondern greift auch in die Kommunikationswege bzw. Hierarchien in Organisationen ein (z.B. qua Verteilung von Lese-, Schreib- und Modifikationsrechten).

Die einzelnen *Elemente* digitaler Dokumentation weisen im Vergleich zu analoger Dokumentation damit tendenziell eine *stärkere Kopplung* auf. Einzeldokumente können untereinander verknüpft und in übergreifende Prozessschemata eingelassen werden. Analoge Dokumentation verkoppelt im Vergleich dazu nicht nur einzelne Dokumente weniger stark, sondern ermöglicht der Organisation einen unmittelbaren Einfluss auf die Gestaltung der Einzeldokumente.¹⁶

Die Einführung von Fallssoftware als integriertes Set wird in der Praxis häufig als „Strukturentscheidung“ thematisiert. Ob eine Entscheidung Strukturwirkung entfaltet oder nicht, also einschränkend und ermöglichend für Folgeentscheidungen wird, kann nur intendiert, jedoch nie kausal bewirkt werden. Um nicht einer solchen Steuerungsfiktion auf den Leim zu gehen, empfiehlt es sich, Fallssoftware als *potentielle Entscheidungsprämisse* zu begreifen. Entscheidungsprämissen¹⁷ weisen keine andere „Qualität“ oder „Natur“ auf als andere Entscheidungen (vgl. Luhmann 2000, S. 231), sondern zeichnen sich durch ihre De-facto-Wirkmächtigkeit aus: Eine Entscheidung ist dann eine Entscheidungsprämisse, wenn es ihr gelingt, „den Spielraum für eine Mehrzahl von Entscheidungen gleichsinnig einzuschränken.“ (Luhmann 2000, S. 225) Ob Fallssoftware in diesem Sinne als Entscheidungsprämisse fungiert, ist damit eine empirische Frage und kann nicht theoretisch „vorentschieden“, aber doch begründet vermutet werden. Hilfreich erscheint die Figur der „potentiellen Entscheidungsprämisse“¹⁸ jedoch, um jenseits managerialer Steuerungsambitionen Hypothesen über die Strukturwirkung von Fallssoftware zu entwickeln: So spricht vieles dafür, dass Fallssoftware als integriertes Set in diesem Sinne nicht einfach „gleichrangig“ neben anderen formalen Errungenschaften steht: Es würde nicht überraschen, wenn formale Erwartungen diese bestehende Infrastruktur als Entscheidungsprämisse nutzen und sich nach ihr ausrichten. So erlaubt die oft modulare Struktur von Fallssoftware den Einbau von Tools, ihre Einträge liefern

16 Auf die Variationsbreite digitaler Anwendungen wies Suchman bereits 1994 hin. So können die Formen dieser Kopplungen natürlich erheblich variieren. Auch wenn in der modularen und komponentenbasierten Entwicklung zunehmend gekapselte Funktionalitäten eingesetzt werden, bleibt der Grad der Kopplung bei Fallssoftware im Vergleich zu additiv zusammengefügteten analogen Formularen oder hybriden Dokumentationen aus Papier- und digitaler Akte vergleichsweise hoch.

17 Luhmann (2000) unterscheidet hier zwischen Programmen, Kommunikationswegen und Personal als Entscheidungsprämissen.

18 Hier handelt es sich zwar um eine Dopplung, denn Original ist diese Potentialität qua Definition impliziert. Für die Nutzung der Organisationssoziologie als Bezugswissenschaft erscheint mir eine solche Begriffsfassung jedoch eher klärend als redundant.

die Datenbasis für das interne Controlling und können für multiple Zwecke funktionalisiert. Dies impliziert, dass sich Fallsoftware aus der Perspektive von Organisationen besonders zum „Anbau“ neuer Funktionalitäten und Programme eignet.¹⁹ Damit erscheint es weniger wahrscheinlich, dass andere formale Programme Fallsoftware ablösen, modifizieren oder korrigieren, als dass diese Programme mit Fallsoftware verknüpft und in Fallsoftware integriert werden.

Dass Fallsoftware die oben vermutete Strukturwirkung als Entscheidungsprämissen entfaltet, darauf deuten nicht zuletzt auch *Restrukturierungsprozesse* hin, die sich im Zuge der Einführung von Fallsoftware ausbilden.²⁰ Ziel einer solchen Erhebung ist zumeist, die Vielfalt der Einzelprozesse der Organisation möglichst umfassend „abzubilden“, sei es um die Anwendung vermeintlich „passgenau“ zu programmieren, die organisationalen Prozesse in vorhandene digitale Programmstrukturen zu übersetzen oder durch das „Neuaufsetzen“ von Prozessen Effizienzgewinne zu erzielen (vgl. Mormann 2016, S. 147 ff.).²¹ Mikropolitisch betrachtet, liefern Einführungen dieser integrierten Sets damit Anlässe, die *Unsicherheitszonen der Akteure* (Crozier/Friedberg 1979), von Vorgesetzten über fallzuständige Fachkräfte bis zum Controlling und anderen Organisationseinheiten, *neu zu konstituieren*, also zu begrenzen oder auszuweiten.²²

Im Unterschied etwa zu Apps, die beständig weiterentwickelt werden, handelt es sich bei Fallsoftware als integriertem Set und potentieller Entscheidungsprämissen um eine verhältnismäßig „träge“ Struktur: Fallsoftware soll gerade nicht dauerhaft umprogrammiert und angepasst werden, sondern zu einem bestimmten Zeitpunkt implementiert und danach im besten Falle punktuell weiterentwickelt werden.²³ Die so entstehende Trägheit der digitalen Dokumentationserwartungen ist bemerkenswert, weil sie Semantiken der Dynamik und

19 Ein Beispiel stellt etwa die 2016 entschiedene Einführung der Zielwirkungsevaluation für die Hilfen zur Erziehung des Landes Berlin dar, die im laufenden IT-Fachverfahren integriert wird.

20 Solche Reorganisationsprozesse sind immer dann wahrscheinlich, wenn Entscheidungen in den „Strukturhaushalt“ der Organisation, in ihre Entscheidungsprämissen, eingreifen (vgl. Luhmann 2000, S. 231). Zu den Dynamiken der Enteignung und Wiederaneignung von Wissensbeständen in Informatisierungsprozessen siehe Malsch 1987.

21 Im Fall neuentwickelter Softwarelösungen wird hierbei zwischen „fachspezifischen“ und „domänenspezifischen“ Anwendungen unterschieden. Anders als bei domänenspezifischen Anwendungen ist bei fachspezifischen Anwendungen keine Nutzung an anderer Stelle vorgesehen.

22 Die Stärke des mikropolitischen Ansatzes ist hier, die Bedeutung von Unsicherheit als Machtquelle herauszustellen – eine handlungspraktisch nicht unerhebliche Einsicht angesichts der mit Fallsoftware verknüpften Erwartungen an einen Transparenzgewinn durch Fallsoftware (vgl. Ortman et al. 1990; Ley 2015).

23 Auch wenn zumeist eine laufende Aktualisierung aufgrund von rechtlichen und technischen Veränderungen stattfindet, wird diese Normalität einer dauerhaften Weiterentwicklung im Regelfall nicht für professionelle Nutzer*innen angeboten.

Beweglichkeit, mit denen Digitalisierung in Verbindung gebracht wird, entgegensteht. Zugleich haben wir es dabei mit einer Trägheit zu tun, die nicht mit der Diagnose der „Schwerfälligkeit“ von Verwaltungen (vgl. Luhmann 1971, S. 338) in eins fällt, denn Änderungen am integrierten Set sind häufig voraussetzungsvoll und oft mit erheblichen Kosten und zeitlichen Verzögerungen verbunden.

Da die Einführung von Fallssoftware, ihre „Implementation“, mit deren Formalisierung verbunden ist, werden nicht selten *Teile des integrierten Sets* „mitformalisiert“, die de facto nicht explizit organisationsseitig gewünscht, sondern qua Programmierung und Customizing „mitgeliefert“ werden. Hier können sich zwar informale Praktiken der „Teilnutzung“ ausbilden, im Konfliktfall ist eine Berufung auf dieses „Gewohnheitsrecht“ jedoch recht riskant.²⁴

3 Fallsoftware als digitale Dokumentation: Vier Problemkomplexe

Die Kombination der hier unterschiedenen Arbeits- und Organisationsperspektive liefert eine erste Annahme über die zukünftige Entwicklung von Dokumentationsarbeit, die der folgenden Skizze vorangestellt werden soll: Die Befolgung, aber auch die „aktive Umgehung“ dieser expansiven formalen Dokumentationsvorgaben wird mit einer Zunahme der Dokumentationsarbeit als „anderer Arbeit“ einhergehen. Im Umkehrschluss ist mit einer erheblichen Verdrängung von interaktionsgesättigten Formen von Arbeit zu rechnen.²⁵

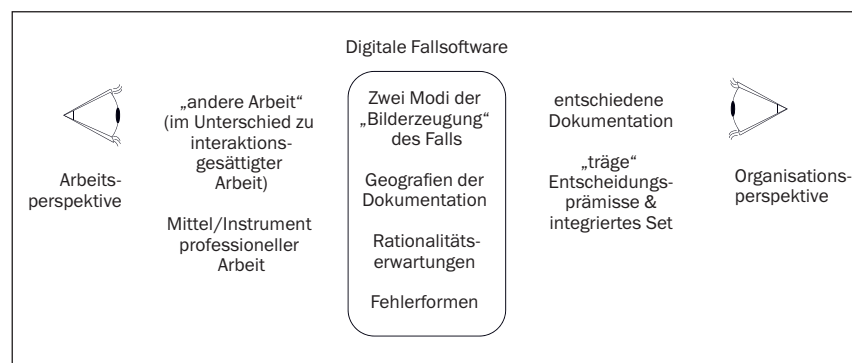
Um die Organisationsspezifika von Fallsoftware aufzuzeigen und die Relevanz der Unterscheidung von Arbeits- und Organisationsperspektive zu veranschaulichen, möchte ich nun schlaglichtartig vier Problemkomplexe digitaler Fallsoftware beleuchten. Digitale Fallsoftware trägt erstens wesentlich zur Konturierung und Prägung dessen bei, was organisational und professionell als „Fall“ verfertigt und beobachtet wird (3.1). Organisationen und Professionen nehmen jedoch unterschiedliche Arten der „Bildgebung“ vor. Diese beiden Modi der Bildgebung schlagen sich in Fallsoftware nieder; sie prägen ihre Struktur, ihre Nutzung und die aus ihnen entstehenden Konflikte. Der zweite Problemkomplex widmet sich der Frage der Darstellung des Falls in der Fallsoftware. Ausgehend von der „Aufgeräumtheit“ von Fallsoftware im Vergleich

24 Zu diesem Punkt sei auf den Problemkomplex der Fehlerhaushalte verwiesen.

25 Aus einer Organisationsperspektive ermöglicht Fallsoftware zwar rein theoretisch nicht nur die Expansion, sondern auch die Reduktion von Dokumentationsauflagen. Empirisch scheint die Tendenz hingegen deutlich in eine Richtung, nämlich zur Expansion von Dokumentationsauflagen, zu gehen (vgl. exemplarisch Gillingham 2015a; 2015b; Ley/Seelmeyer 2014).

zu analogen Dokumentationsformen, richtet sich hier der Blick auf die „Geografien“ der Falldarstellung (3.2). Wie und woraufhin verändert sich durch Digitalisierung die Darstellung von Fällen? Der dritte Problemkomplex greift den Umstand auf, dass mit der Einführung von Fallsoftware als integriertem Set der Dokumentation erhebliche Optimierungserwartungen verbunden sind (3.3). Warum und wie werden diese Optimierungserwartungen eigentlich relevant und warum richten sie sich gerade auf Dokumentation? Und: Wie können sie sich angesichts der spezifischen Herausforderungen von Fallbearbeitung im Feld sozialer Hilfe in Fallsoftware „einschreiben“? Als vierter Problemkomplex wird schließlich der Zusammenhang von digitaler Dokumentation und der Möglichkeit von „Fehlern“ beleuchtet (3.4). Wie beeinflussen digitale Dokumentationssysteme die „Fehlerhaushalte“ in Organisationen? Und: Welche Arten von Fehlern sind hierbei zu unterscheiden?

Abbildung 1: Digitale Fallsoftware aus Arbeits- und Organisationsperspektive



3.1 Dokumentation als „Bildgebung“: Zwei Arten von Unsicherheitsabsorption

Die konkrete Dokumentation eines Falls stellt eine eigenständige Konstruktionsleistung dar (vgl. Wolff 2007; Merchel/Tenhaken 2015). Wie bei jeder formalen Darstellung sind hier nicht zuletzt vielfältige Prozesse des „Glättens, Polierens und Verpackens“ (Luhmann 1964/1999, S. 113) im Spiel. Zwar erschöpft sich Dokumentation weder in der Verschriftlichung von Prozessen, noch lässt sie sich als einfache „Abbildung“ begreifen. Trotzdem ist es hilfreich, in Bezug auf Dokumentation an die Metapher des Bildes bzw. der „Bildgebung“ anzuschließen, denn Fallbearbeitung setzt eine Vorstellung des Falles voraus: Wann beginnt ein Fall? Welche Problemlagen bestimmen den Fall? Was sind beson-

dere und allgemeine Eigenschaften? Mit welchen zukünftigen Entwicklungen ist zu rechnen? Wie „weit“ ist der Fall bereits bearbeitet?

Etabliert ist die Perspektive, diesen Prozess der „Bildgebung“ als professionelle Praktik zu begreifen. Hierbei rücken die „Verfertigungspraktiken“ des Falls ins Zentrum. Bergmann (2014) arbeitet in diesem Zusammenhang die „Herrichtung“, „Zurichtung“, „Schließung“ und „Konservierung“ des Falls aus. Abbott (1988, S. 41) beschreibt diese „*professionelle Bildgebung*“ etwas professionsspezifischer, nämlich als Teil der *colligation*, eines Aspekts der Erstellung von Diagnosen. Dabei wird, zunächst noch ohne Rückgriff auf das Klassifizierungssystem von Professionen, eine Art Fallcollage erstellt. Hier werden bereits Relevanzen und Irrelevanzen sondiert, Problembereiche ausgelotet und erwogen. Dieses „*picture of the client*“ (Abbott 1988, S. 41) wird schließlich mit den professionellen Diagnoseklassifikationen verbunden.²⁶ Der genuin professionelle Akt, so Abbott (vgl. 1988, S. 48–58), bestehe in der *inference*, also dem Kunstgriff, von der Diagnose auf eine mögliche Behandlung zu schließen. Dieser Prozess der *colligation* und Klassifikation, sowie entsprechend die Inferenz, kann bei dynamischen und mittel- bis langfristigen Fallverläufen wiederholt anstehen.

Fallssoftware kann diese professionelle Bildgebung erschweren. So kritisieren Hall und Kolleg*innen (2010) in ihrer Untersuchung des *Common Assessment Framework* (CAF) die Dekontextualisierung von Kindern aus ihren familiären und institutionellen Umwelten durch die Dokumentationsstrukturen der Fallssoftware. Zusätzlich erschweren der fehlende Raum für narrative Darstellungen und professionell wenig instruktive Kategorien ein Verständnis des Falls und seiner Problematiken. Die „Gestalt“ des Falls (vgl. Heath/Luff 1996, S. 357) löst sich in einer Vielzahl verstreuter Informationen auf (vgl. White et al. 2010).

Diese Art der „professionellen Bildgebung“ des Falls ist jedoch nicht die einzige, die Fallbearbeitung in Organisationen prägt. Obgleich empirisch häufig verschränkt und amalgamiert, so ist hier doch eine zweite Form, die „*organisationale Bildgebung*“, zu unterscheiden. Organisationssoziologisch ist bekannt, dass Organisationen sich nicht in einem Automatismus an ihre Umwelten anpassen, sondern diese erst als Umwelten beobachten, also rekonstruieren müssen (vgl. Luhmann 1964/1999, S. 23 ff.). Hierfür spielen die Grenzstellen in Organisationen, also Stellen, die für den Umgang mit einem spezifischen Umweltausschnitt ausspezialisiert worden sind, eine besondere Rolle (vgl. Luhmann 1964/1999, S. 220–239). Grenzstellen sind etwa Pressesprecherinnen, Key Account Manager oder Call-Center-Mitarbeitende, aber eben auch fallzuständige Fachkräfte in Allgemeinen Sozialen Diensten (vgl. Büchner 2014). Aus Organisationsperspektive betrachtet, kommt ihnen die Aufgabe zu, einerseits sicherzustellen, dass relevante Umweltinformationen die Organisation erreichen. Ande-

26 Nicht selten ist die Reihenfolge auch umgekehrt.

rerseits sind sie Repräsentant*innen des Systems und für dessen Außendarstellung zuständig. Fallzuständige Fachkräfte sind in diesem Sinne z. B. „Gesichter des ASDs“ und nicht nur Menschen „hinter“ dem ASD. Durch Grenzstellen entstehen so innerorganisational vereinfachte Umweltbeschreibungen. Die Vereinfachung durch „organisationale Bildgebung“ ist ein alternativloser Prozess, also ein Strukturmerkmal von Organisationen.²⁷ Analog zur „professionellen Bildgebung“ finden organisationale Bildgebungen nicht einmalig statt, sondern wiederholt.²⁸ Dabei wird das Bild des Falls nicht immer wieder neu erstellt. Hier greift vielmehr ein zweiter Aspekt organisationaler Vereinfachung, nämlich die Reduktion von Komplexität durch das Anknüpfen von Entscheidungen an Entscheidungen (vgl. Luhmann 2000, S. 65). Fallzuständige Fachkräfte orientieren sich wie ihre Vorgesetzten und Kolleg*innen an den zurückliegenden Entscheidungen der Fallbearbeitung und erstellen nicht jedes Mal ein komplett neues Bild des Falls.²⁹

Während aus einer Arbeitsperspektive die professionelle Bildgebung durch Fallssoftware in den Blick gerät, erschließt sich aus einer Organisationsperspektive eine zweite Form der Bildgebung. Diese Aufschlüsselung ist in Bezug auf das Verhältnis von Organisation, Profession und Fallssoftware insoweit essentiell, als dass beide Zugänge nicht deckungsgleiche, sondern *unterschiedliche* Voraussetzungen an Fallssoftware stellen. Zugleich sind jedoch die Einflusschancen von Professionen im Vergleich zu jenen der Entwickler*innen und zu jenen, die über Fallssoftware entscheiden, deutlich begrenzter. Auf frappierende Weise zeigt sich dieses Ungleichgewicht im realen Umgang mit als problematisch bewerteter Fallssoftware: Trotz der scharfen Kritik der Profession wurden Dokumentationssysteme wie JUS-IT oder das *Common Assessment Framework* nicht zeitnah verändert oder gar abgeschafft. Sie scheinen „*good enough*“ (March/Heath 1994, S. 9), um organisationalen Ansprüchen an die Bildgebung des Falls zu genügen, auch wenn professionelle Erwartungen nachgewiesenermaßen folgenswer frustriert wurden.

27 Wie diese Vereinfachung geschieht, ist jedoch zunächst einmal kontingent.

28 Jedoch nicht kontinuierlich, da organisationale Fallbearbeitung ein plurales und fragmentiertes Geschehen darstellt (vgl. Büchner 2016).

29 Auf diese Weise ist es auch nicht unwahrscheinlich, dass im ASD das Kind als Hilfeadressat aus dem Fokus der Hilfe gerät, denn es sind in den meisten Fällen die Eltern, die vom ASD adressiert werden und „durch sie“, also über deren *people changing*, soll eine dem Kind förderliche Entwicklungssituation hergestellt werden.

3.2 Aufgeräumt? Geografien und Ordnungen des Falls

Wieviel und welche Ordnung braucht die Dokumentation von Fällen? Die Systematik und Struktur digitaler Fallssoftware kann je nach Organisation und Programm sehr unterschiedlich ausfallen. Ihr Aufbau, ihre Module und ihre Teildokumente berücksichtigen meist eine Vielzahl an strukturgebenden Ordnungen, unter anderem Rechtsordnungen (z. B. Sozial- und Datenschutzrecht), formale Ordnungen (z. B. Dienstanweisungen), professionelle Ordnungen (z. B. Diagnosen) und institutionalisierte gesellschaftliche Ordnungen (z. B. Kategorisierungen von Prozessen und Klient*innen, Geschlechterordnungen). Sichtbar und relevant wird diese Vielfalt der Ordnungen für Organisationsmitglieder auf der Ebene der Masken einer Fallssoftware.

Diese Vielfalt der Ordnungen wirft zwei Fragen auf: Die nach der Transformation dieser Ordnungen durch die Umstellung auf digitale Fallssoftware und die nach dem Verhältnis der Ordnungen untereinander. Heath und Luff (1996) arbeiteten in ihrer einflussreichen Studie „Bad organizational reasons for good clinical records“ heraus, dass bei digitaler Fallssoftware im Vergleich zu analoger Dokumentation insbesondere ihre Aufgeräumtheit auffällt.³⁰ Demnach verändern sich primär die sogenannten „Geografien“ der Dokumentation und die in ihr antizipierte Leser*innenschaft. Analoge Dokumentation war demnach primär an Lesende derselben oder ähnlichen Profession gerichtet: Abkürzungen und sogar Auslassungen ließen die Dokumentationen zwar auf den ersten Blick kryptisch erscheinen, für die in der Studie von Heath und Luff untersuchten Ärzt*innen jedoch war diese Dokumentationsweise nicht nur sparsam, sondern auch instruktiv bzw. reichhaltig. Durch die Umstellung auf digitale Fallssoftware änderte sich diese Geografie. Der aufgeräumte Charakter der Fallssoftware (das Vorhalten einer Vielzahl auszufüllender Felder, deren Separierung in Module und Einzelansichten) soll nun auch Nichtprofessionellen und Laien ein Verstehen der Fallakten erlauben. Vor diesem Hintergrund kritisieren Heath und Luff (1996, S. 363), dass sich die Dokumentationspraktiken von Professionellen an die antizipierte Leserschaft der *cultural dopes* anpassen müssen.

Auch wenn wir heute über avanciertere Möglichkeiten des Designs professioneller Software verfügen, sind doch zwei Aspekte wert, festgehalten zu werden: Erstens sensibilisiert die Heuristik der Geografien der Dokumentation dafür, dass professionelle Ordnungen sich signifikant von technisch programmierten und formal eingeführten Ordnungen unterscheiden können. Zweitens hebt sie hervor, dass „professionelle Ordnungen“ mit anderen Ordnungen um Geltung konkurrieren und dabei nicht unbedingt in ihrer „Instruktivität“ für

30 Die Studie untersucht eine frühe Form medizinischer Fallssoftware: das Programm VAMP.

die dokumentierenden Professionellen anerkannt werden. Vereinfacht formuliert kann professionelle Ordnung als „Unordnung“ delegitimiert und Anlass zur „Ordnungsbildung“ werden; Ordnungsbildungen jedoch, die keineswegs ihre eigene Relativität und Perspektivität reflektieren müssen.

Nicht selten sind es auch Professionsvertreter*innen, die derartige Initiativen des „Aufräumens“ von Dokumentation als Professionalisierungschance wahrnehmen. Die Heuristik der Geografien des Falls, die Einsicht in die Relativität von Ordnung(en) und die Antizipation einer Deprofessionalisierung durch eine an Laien bzw. Nichtprofessionellen orientierte Dokumentation können hier professionstheoretisch Anreize zu einer klareren Zielstellung und Verteidigung professioneller „(Un-)Ordnung“ bieten.

3.3 Optimiert – Rationalitätshoffnungen und -mythen in Fallsoftware

Die Einführung digitaler Fallsoftware als Programmprämisse geht einher mit einer Vielzahl von Erwartungen: Fallbearbeitung und Dokumentation sollen qualitativ besser, vergleichbarer und einheitlicher werden. Sie sollen Professionelle in ihrer Entscheidungsfindung unterstützen, eine effizientere Dokumentation ermöglichen, zur Kostentransparenz beitragen und vieles mehr (vgl. White et al. 2010; Ley 2015; Schimke 2012). Technikvorhaben sind im doppelten Sinne immer auch *promising technologies* (Hirsch-Kreinsen 2016). Als finanzielles Großprojekt bietet der Einsatz von Fallsoftware einer Vielzahl von Akteur*innen die Möglichkeit, Dokumentationsarbeit mit Optimierungs- und Rationalisierungshoffnungen und -zielen „aufzuladen“ (vgl. Gillingham 2015a, S. 659f.). Hier geht es weder darum, diese Erwartungen per se zu problematisieren, noch sie gutzuheißen.³¹ In ihrer Verschiedenheit eint sie doch eins: Der Wunsch nach Verbesserung und Rationalisierung der Fallbearbeitung *durch* Dokumentation.

Aus einer Organisationsperspektive bietet sich hier der Zugriff auf die Forschungsrichtung des Neoinstitutionalismus an (vgl. Meyer/Rowan 1977; Christensen 2007). Im Zentrum steht hier die Idee, dass *nicht* die tatsächliche Effizienz formaler Strukturen darüber entscheidet, welche Lösungen in Organisationen eingesetzt werden, sondern „Rationalitätsmythen“. Damit sind gesellschaftlich akzeptierte Vorstellungen über „angemessenes“ oder „richtiges“ Organisieren bezeichnet. Durch den Einbau solcher Erwartungen gewinnen Organisationen Legitimität gegenüber ihrer Umwelt. Dabei erschwert der Einbau dieser My-

31 Diese Erwartungen auf ihre Einlösbarkeit und ihre Umsetzungen auf ihre Professionalität hin zu beurteilen, muss Gegenstand professionstheoretischer Untersuchungen bleiben.

then in die Formalstruktur von Organisationen nicht selten deren Leistungserstellung.³²

Für das Erkenntnisinteresse dieses Beitrags möchte ich den aufgeladenen Begriff des Mythos, der seine soziologische Entlarvung gleichsam schon mitführt, etwas „abrüsten“ und stattdessen von Rationalitätserwartungen sprechen. Rationalitätserwartungen sind wie Mythen stark normativ und häufig wenig organisationstypenspezifisch ausgerichtet (vgl. Kieser 1996). Als Soll-Vorstellungen können sie Ziele vorgeben, ohne auf die Chancen ihrer Erreichbarkeit Rücksicht nehmen zu müssen. Die Spezifika Sozialer Hilfe in der Fallbearbeitung jedoch prägen die Leistungserstellung und damit die Chancen der Umsetzbarkeit normativer Soll-Vorstellungen stark. Aus diesem Grund lohnt es sich die wichtigsten Spezifika (vgl. Büchner 2016) ins Gedächtnis zu rufen: Fallbearbeitung findet erstens unter vergleichsweise *hoher Unsicherheit* (Technologiedefizit, Luhmann/Schorr 1982) und relativ *einzelfallspezifisch* statt: Weder ist ausgemacht, ob und wie eine Intervention wirkt, noch hat man es mit eng zugeschnittenen Problemlagen zu tun, die in standardisierter Manier bearbeitet werden können (wie etwa bei der Operation von Kreuzbandrissen). Zweitens ist Fallbearbeitung durch die Problematik oder Herausforderung der *Koproduktion* geprägt: Die zu erstellende Leistung ist in erheblichem Maße auf die Mitwirkung von Klient*innen angewiesen, wobei diese Mitwirkungsbereitschaft anders als in anderen Handlungsfeldern nicht vorausgesetzt werden kann, sondern oft erst hergestellt werden muss. Drittens schließlich sieht sich Soziale Hilfe mit einem erheblichen Maß an Misstrauen hinsichtlich der Sinnhaftigkeit, Professionalität, Effektivität und Effizienz konfrontiert (*fragile Legitimität*). Dieses Misstrauen wird durch mediale Skandalisierungen von gescheiterten Fallbearbeitungen, aber auch durch Sicherungsversprechen des Feldes Sozialer Hilfe verstärkt.

Die folgende Übersicht (Tabelle 1) illustriert in zugespitzter Manier, wie sich Rationalisierungserwartungen an Fallbearbeitung in Fallsoftware einschreiben können. Die genannten spezifischen Problemkomplexe von Fallbearbeitung im Feld Sozialer Hilfe werden dabei in einem Fall (Spalte 3) als Zielvariablen betrachtet, die es zu minimieren gilt oder die negiert werden. Im anderen Fall (Spalte 4) werden sie stärker als konstitutiv für die Leistungserstellung berücksichtigt.

32 Dass derartige Erwartungsbestände existieren, macht verständlich, dass Organisationen trotz aller Differenz starke Ähnlichkeiten aufweisen, und zwar besonders innerhalb der sozialen Felder (vgl. DiMaggio/Powell 1983), in denen sie sich verorten.

Tabelle 1: Einschreibemöglichkeiten von Rationalitätserwartungen in Fallssoftware nach Problematiken der Fallbearbeitung im Feld Sozialer Hilfe

Problematik	Rationalisierungserwartung an Fallbearbeitung, die auf die Minimierung/Negation der Problematik zielt	Einschreibung in Fallssoftware	Exemplarische alternative Einschreibemöglichkeiten, bei Akzeptanz derselben Problematik als „inhärent“
Unsicherheit	„Quasi-Technologisierung“, lineare Bearbeitungsweisen	Enge, unidirektionale Kopplung von „Input“ und „Output“, Quantifizierende Dokumentation	Lose Kopplung von Prozessschritten, Qualitativ orientierte Dokumentation
Einzelfallspezifik	Singuläre, hoch standardisierte Problem-/Diagnoseschemata	„Globale“ oder vereinzelnde fixe Problemschemata, „Einmaldiagnosen“	Möglichkeit zur Kombination von Problemaspekten, zur erneuten Diagnose, Freifelder für einzelfallspezifische Erläuterungen
Koproduktion	Ausblenden der Koproduktionsproblematik	Mitwirkungsklassifizierung bei Hilfebeginn Kundensemantiken keine Eingabe klientenerstellter Dokumente möglich	Berücksichtigung von Mitwirkungsbereitschaft als Herstellungsleistung Semantiken, die die Subjektivität von Klient*innen berücksichtigen Offenheit für die Integration klientenerstellter Dokumente
Fragile Legitimität	Stärkung der Legitimität von Fallbearbeitung durch Dokumentation	Ausweitung der Dokumentationsauflagen (qualitativ und quantitativ) Automatisierte Kontrolle korrekten Dokumentierens (z. B. via Pflichtfelder) Automatisierte Speicherung und Nutzung von Metadaten des Dokumentierens zu Kontrollzwecken	Möglichkeiten der Qualitätssicherung und -verbesserung von nicht-dokumentierenden und dokumentierenden Arbeitsanteilen werden reflektiert Sparsamer Einsatz automatisierter Kontrolle Anpassung (und allenfalls Reduktion) der Dokumentationsauflagen Erhöhung des Anteils dokumentierter kollektiv ergangener Falleinschätzungen

Rationalitätserwartungen können sich potentiell an eine Vielzahl von organisationalen und professionellen Aspekten und Schritten heften: etwa an Kompetenzen (z.B. der Gesprächsführung), an Entscheidungsstrukturen (z.B. im Hilfeplanverfahren), an Ausbildungen (z.B. Gestaltung von Curricula) oder an Methoden (z.B. Familienbeirat). Bemerkenswert ist der Umstand, dass die Ge-

staltung von Dokumentationen besonders attraktiv für Rationalisierungserwartungen ist. Einfach gesagt: Man könnte auch an anderer Stelle optimieren. Warum also wird in Dokumentation investiert? Dokumentation scheint sich im Vergleich zu den genannten potentiellen Feldern der Rationalisierung besonders dazu zu eignen, Rationalitätserwartungen plausibel „zu bedienen“:

- Dokumentationsplanung ist leicht in reale formale Dokumentationserwartungen übersetzbar.
- Diese Übersetzungen lassen sich analog oder digital leicht und mit hoher Sichtbarkeit in Organisationen „verankern“.
- „Verankerte“ Dokumentationsstrukturen (Fallssoftware als „träge Entscheidungsprämisse“) machen, qua Formalisierung, die Produktion von Beweisen ihrer Befolgung wahrscheinlich.
- Dokumentationsstrukturen erlauben einen vergleichsweise einfachen „Anbau“ neu hinzukommender Rationalitätserwartungen (z.B. von anderen Professionen und Organisationen).
- Die Befolgung von Dokumentationserwartungen ist durch ihren Schriftlichkeitsanspruch leicht kontrollierbar. Nichtbefolgung ist leicht erkennbar und zurechenbar.

3.4 Abgesichert – Fallssoftware und Fehlerhaushalte

Dass es sich bei der Einführung von Fallssoftware nicht einfach um eine „Umstellung auf digitale Akten“ handelt, erkennt man auch daran, dass Fallssoftware sich nicht „neutral“ zu Fehlern verhält. Vielmehr lässt sich begründet vermuten, dass sie die Fehlerhaushalte von Organisationen aktiv beeinflusst. Der Plural der Fehlerhaushalte deutet bereits an, dass man hierbei mit einem „Kompaktbegriff“ des Fehlers schnell an Grenzen stößt. Die vorgeschlagene Unterscheidung von Arbeits- und Organisationsperspektive kann dazu beitragen, ein differenzierteres Fehlerverständnis zu entwickeln und fruchtbar zu machen.

Will man in einem *engen Sinne* Fehler konstatieren, setzt dies voraus, dass Richtigkeitsbedingungen für Handeln existieren: Es muss ein klares Richtig und Falsch geben, dem Handlungen zugeordnet werden können. Zusätzlich ist vorausgesetzt, dass die vorgenommene Handlung eindeutig einen Output erzeugen kann, also technologisch funktioniert.

Aus einer *Arbeitsperspektive* wurde Dokumentation als „andere Arbeit“ von interaktionsgesättigten, nichtdokumentierenden Arbeiten unterschieden. Vergleichen wir nun Dokumentationsarbeit als „andere Arbeit“ mit der Fülle dieses Restbestandes, spezifisch mit der konkreten Auseinandersetzung mit Klient*innen, so fallen erhebliche Differenzen ins Auge. Für diese „andere Arbeit“ lassen sich erstens recht klare Richtigkeitsbedingungen ausmachen, die vor allem den

formalen Dokumentationserwartungen entstammen. Zum anderen steht Dokumentationsarbeit *nicht* vor dem Problem des Technologiedefizits: Der getätigte Input erzeugt qua technischer Programmierung den entsprechenden Output. In Dokumentationsarbeit können so auch in einem engen Sinne Fehler entstehen: Es kann eindeutig richtig und falsch gehandelt werden, und die Ergebnisse des Handelns lassen sich direkt verursachen.³³

Im Vergleich schneidet die interaktionsgesättigte Arbeit mit Klient*innen (geprägt durch Koproduktion, Unsicherheit und Einzelfallspezifität) deutlich „schlechter“ ab: Hier macht es jenseits von „groben“ Fehlern (z. B. Meldungen werden ignoriert) wenig Sinn, im obigen engen Sinn von Fehlern zu sprechen (vgl. Büchner 2015). Im Fall interaktionsgesättigter Arbeit, insbesondere mit Klient*innen, lässt sich höchstens in einem *anderen Sinne* von Fehlern sprechen, nämlich dann, *wenn eine Handlung unterbleibt*, also etwas im Wortsinn „fehlt“. Dies kann etwa der Fall sein, wenn keine Auseinandersetzung mit Klient*innen gesucht wird und/oder – professionsorientiert betrachtet – diese Auseinandersetzung die Mindeststandards der professionellen Gemeinschaft nicht erfüllt.

Fallsoftware greift aus einer Arbeitsperspektive betrachtet in das Verhältnis beider Arbeitsarten und ihrer spezifischen Fehlermöglichkeiten ein. Gehen wir, wie zu Beginn konstatiert, von der Zunahme der Dokumentationsarbeit durch die Einführung von Fallsoftware und damit von einer Verdrängung interaktionsgesättigter Arbeit durch Dokumentationsarbeit aus, lässt sich annehmen, dass der Einsatz von Fallsoftware es erleichtert, Dinge „richtig“ zu machen, ohne „das Richtige“ zu tun.³⁴ Fallsoftware als integriertes Set an Dokumentationserwartungen weitet damit einen der wenigen Arbeitsbereiche mit vergleichsweise eindeutigen Richtigkeitskriterien und ohne die Belastung durch ein Technologiedefizit aus.

Für die Fehlerhaushalte in Organisationen der Fallbearbeitung hieße dies, dass mit der Einführung von Fallsoftware eine Zunahme an eindeutig falschem (und damit auch eindeutig richtigem) Handeln anzunehmen ist. Gleichzeitig ist mit einer Verdrängung von Tätigkeiten zu rechnen, die weder diese strengen Richtigkeitsbedingungen aufweisen noch technologisch vorgenommen werden

33 Die drei genannten spezifischen Probleme der Fallbearbeitung im Feld Sozialer Hilfe fehlen hier oder sind gering ausgeprägt: Die Einzelfallspezifität der Fallbearbeitung fällt zwar auch in der Dokumentation nicht weg, ist jedoch weniger virulent als in der Interaktion mit Klient*innen. Das Problem des Technologiedefizits und der Unsicherheit des Outputs entfällt fast vollständig. Anders als die Fallbearbeitung in Sozialer Hilfe kann sich Dokumentationsarbeit auf eine vergleichsweise hohe gesellschaftliche Akzeptanz verlassen, ermöglicht sie doch nicht zuletzt den Nachweis effizienten Arbeitens.

34 Mit diesem „Richtigen“ ist entsprechend nicht eine konkrete Handlung X gemeint, sondern eine Handlung aus dem Bereich „interaktionsgesättigten“ (nichtdokumentierenden) Arbeitens, insbesondere die konkrete Beschäftigung mit Klient*innen.

können. Genau diese Arbeitsbereiche des *people changings* (vgl. Hasenfeld 1983/2010) sind jedoch zentral für die Leistungserstellung in Sozialer Hilfe und schaffen erst den Aktionsraum für Professionen (vgl. Abbott 1988).

Eine derartige Verschiebung in den Fehlerhaushalten wird nicht zuletzt auch durch die unterschiedlichen Beweislasten beider Arbeitsarten wahrscheinlich: Während Dokumentieren seinen eigenen Beweis gleichsam „mitliefert“, muss nichtdokumentiertes, interaktionsgesättigtes Handeln noch bewiesen werden. Hier zeichnet sich ab, dass nichtstattfindende oder professionell wenig kompetente (und damit im weiten Sinne „fehlende“) Interaktion mit Klient*innen zu einem zunehmend virulenten, aber „unsichtbar“ bleibenden, weil undokumentierten Problemkomplex Sozialer Hilfe avancieren könnte.

Die *Organisationsperspektive* begreift Dokumentation als entschiedene Dokumentation. Sie betont also, dass der Großteil des Dokumentationsaufkommens in Organisationen auf formale Entscheidungen zurückgeht. Fokussieren wir zunächst auf Dokumentation als formale Entscheidung, so liegt die Vermutung nahe, dass es durch digitale Dokumentation zu einer Spezifizierung und Ausweitung von Dokumentationserwartungen kommt. Da durch die Explikation formaler Erwartungen bereits Richtigkeitsbedingungen von Handeln definiert werden, lässt sich in Bezug auf formale Erwartungen durchaus von eindeutigen Fehlern sprechen: Einem Dokumentationsprogramm (z.B. dem Konditionalprogramm: „Fülle in jedem Fall den Gefährdungskatalog X aus.“) kann Folge geleistet werden oder nicht. Im letzteren Fall von fehlender oder lückenhafter, zu später oder nicht autorisierter Dokumentation entstehen formale Fehler.

Doch nicht nur formale Erwartungen und damit formale „Richtigkeiten“ und Fehler, sondern auch informale Erwartungen strukturieren Handeln in Organisationen. Einschlägig bekannt geworden sind in diesem Zusammenhang die *bad records* (vgl. Garfinkel 1967), die formal fehler- und lückenhaften Akten. Warum diese Akten nicht die Ausnahme, sondern eher die Regel in Organisationen bilden, erläutert Garfinkel mit Verweis auf die Einpassung von Dokumentation in den Arbeitsablauf. In dieser (Arbeits-)Perspektive zeigt sich, dass Dokumentation „passend gemacht“ wird. Abweichungen von formalen Dokumentationserwartungen, also „brauchbare Illegalität“ (Luhmann 1964/1999, S. 304–314), ermöglichen oft erst eine Praxis interaktionsgesättigter Arbeit; Dokumentation wird in die zeitliche und sachliche Dynamik von Arbeitsprozessen eingepasst. Diese Einpassungen gehen in diesem Sinne „zu Lasten“ der Erwartungen an formale Dokumentation: Eintragungen werden übersprungen, abgekürzt, per *copy-paste* beschleunigt, nachträglich vorgenommen oder global gehalten. So entstehen formal fehlerhafte, wenngleich „praktikable“ Akten. Derartige Praktiken werden unter dem Begriff der *workarounds* einschlägig und umfassend beschrieben (vgl. Halbesleben/Wakefield/Wakefield 2008; Saleem et al. 2011; Huuskonen/Vakkari 2013).

Mit einer Organisationsperspektive erschließt sich jedoch der besondere, nämlich informale Charakter dieser Praktiken. Diese zweigleisige Wirklichkeit des Dokumentierens kann dann sowohl darin bestehen, dass formal extensive Dokumentationserwartungen aufrechterhalten werden, jedoch informal Einigkeit, Gewohnheit und Akzeptanz besteht, dass man „unter uns gesagt“ anders dokumentiert. Solche Abweichungen sind in den meisten Fällen auch unmittelbar Vorgesetzten bekannt und werden oft im Wissen um die oben erwähnten Arbeitsnotwendigkeiten toleriert oder „übersehen“.³⁵ Organisationen können sich dadurch zugleich eines umfassenden Dokumentationssystems rühmen und „de facto“ eine informale Praxis „laxer“ Dokumentation hinnehmen.

Diese Zweigleisigkeit der Orientierung wird jedoch problematisch, wenn Entscheidungen und Praktiken vor Nichtmitgliedern (wie Richter*innen, Sachverständigen oder anderen Mitgliedern anderer Ämter) dargestellt werden müssen (vgl. Luhmann 1964/1999, S. 108–122). Besonders prominente Anlässe dieser Darstellungen für Dritte sind Revisionen, etwa im Zuge gescheiterter Kinderschutzfälle.³⁶ In solchen Krisenfällen, und das ist entscheidend, greift dann die für Organisationen typische *legitimitätssichernde Berufung auf Formalität zur Außendarstellung des Systems*: Formale Fehler werden identifiziert, Verantwortlichkeiten ermittelt und personalisierend nach Verantwortlichkeiten zugerechnet (vgl. Luhmann 1964/1999, S. 112, S. 172 ff.). Auch wenn informal geringere Erwartungen an Dokumentation akzeptiert und kultiviert wurden, wird informal „richtiges“ Dokumentieren als formal fehlerhaft identifiziert und unterschiedslos als „Fehler“ bewertet. Einer informal richtigen Dokumentationspraktik fehlt die Darstellbarkeit, also die Legitimität gegenüber Nichtmitgliedern, und sei die erwartete formal fehlerfreie Dokumentation noch so schwer umsetzbar.

4 Zusammenfassung

Fallssoftware stellt eine hochgradig relevante digitale Technologie dar, die zunehmend die Organisationswirklichkeit von Organisationen Sozialer Hilfe prägt. Am Beispiel von Fallssoftware wurde der organisationale Kontext Sozialer Arbeit konturiert und für eine Ergänzung der Arbeitsperspektive um eine Organisationsperspektive auf Dokumentation geworben. Aktuelle Diskussionen digi-

35 Crozier und Friedberg (1979, S. 53–55) haben in ihren mikropolitischen Analysen auf das Übersehen formaler Fehler als Machtquelle von Vorgesetzten gegenüber Untergebenen hingewiesen.

36 Formal richtige wie auch formal lückenhafte Dokumentation im integrierten Set der Fallssoftware kreiert hier einen reichen Fundus an Daten zur retrospektiven und handlungsentlasteten Fehlersuche.

taler Dokumentation in der Sozialen Arbeit nehmen schwerpunktmäßig eine Arbeitsperspektive ein. Dokumentation wird dabei als Mittel zur Ermöglichung und Unterstützung professioneller Fallbearbeitung beobachtet und entsprechend bewertet. Greift man auf organisationssoziologische Erklärungsangebote zurück, erschließt sich aus einer Organisationsperspektive komplementär dazu der spezifische organisationale „Gehalt“ von digitaler Dokumentation durch Fallssoftware.

Ausgehend von einem systemtheoretischen Organisationsverständnis, stellt sich Dokumentation dann nicht nur als „andere“ oder spezifische Arbeit oder Aufgabe von Professionellen dar, sondern zeigt sich als entschiedene Dokumentation, also als integriertes Set formalisierter Dokumentationserwartungen, die sich an Professionelle als Organisationsmitglieder richten. Aus Organisationsperspektive lässt sich Fallssoftware als „potentielle“ Entscheidungsprämisse von Organisationen und vergleichsweise träge Struktur charakterisieren.

Die vier hier diskutierten Problemkomplexe unterbreiten einen ersten Vorschlag, an welchen gemeinsamen Heuristiken bzw. Bezugsproblemen sich eine um die Organisationsperspektive erweiterte Diskussion digitaler Fallssoftware orientieren kann. Dabei wurden erstens zwei unterschiedliche Arten der „Bildgebung“ des Falls durch Organisationen und Professionen herausgearbeitet, die sich in Fallssoftware als Problemkomplex einschreiben. Professionstheoretisch leitet sich hieraus die Frage ab, ob und wenn ja: wie sich Arten der Falldokumentation entwickeln lassen, die beide Bildgebungen zulassen, ohne dass sie sich gegenseitig blockieren. Die hier skizzierten unterschiedlichen Arten der Bildgebung können Anstoß zu einer arbeitsfeld- und organisationspezifischen Differenzierung der Anforderungen an professionelle Fallssoftware bieten. Mit Bezug auf die professionelle Bildgebung im Fall Sozialer Arbeit besteht bei der Entwicklung von Fallssoftware eine zentrale Herausforderung darin, nichtlineare Prozesse der Diagnose und Behandlung zu ermöglichen oder zumindest nicht zu verhindern.

Der Problemkomplex der Geografien des Dokumentierens hält ebenfalls professionstheoretisches Reflexionspotential bereit. Er hinterfragt die Wünschbarkeit einer Dokumentation, die auf den ersten Blick geordnet, transparent und verständlich erscheint, sich jedoch auf den zweiten Blick ersichtlich an Laienverständnissen (*cultural dope*) der konkreten professionellen und organisationalen Prozesse orientiert. Hier stellt sich die Frage, ob der kryptische „Sozialarbeitersprech“ und für Dritte ungewöhnliche, narrative Dokumentationsformen von Fällen nicht doch instruktiver sind als angenommen. Angesichts vereinzelter Initiativen, Dokumentationsarbeit an Schreibkräfte auszulagern (vgl. Gillingham 2015b, S. 1606f.), taucht hier die Frage auf, inwiefern die Geografien, in die von Nichtprofessionellen „hineindokumentiert“ wird, sich für die professionellen Nutzer*innen noch zur „Bildgebung“ des Falls durch „Herauslesen“ eignen. Wünschenswert wäre hier die programmvergleichende For-

schung über professionsunterstützende Geografien der Dokumentation. Wie genau müssten etwa professionelle Analyseinstrumente in die Geografien der Dokumentation eingelassen werden, um professionelle Fallbearbeitung zu unterstützen statt zu dequalifizieren (vgl. Gillingham 2011)?

Der dritte Problemkomplex widmete sich Rationalitätserwartungen, die sich auf Fallsoftware richten. Gemeinsam ist ihnen das Anliegen, Fallbearbeitung durch Dokumentation rationaler zu gestalten. Anders als bei analoger Dokumentation eröffnen sich in Fallsoftware als integriertem Set weitergehende Chancen der Einschreibung von Rationalitätserwartungen. Diese Einschreibungen können, überspitzt formuliert, die „normale“ Problematik der Leistungserstellung im Feld Sozialer Hilfe als Spezifika ernst nehmen oder aber deren Minimierung bzw. Negation durch Dokumentation anstreben. Professionstheoretisch aufschlussreich ist hier die Frage, wie sich die Profession Sozialer Arbeit in diesem Spannungsfeld professionspolitisch positioniert. Dabei wird auch entscheidend sein, mit welchen Konzepten und Selbstverständnissen ihrer Arbeit sie Rationalisierungserwartungen durch Dokumentation begegnet, welche Haltung sie also zu den Spezifika ihrer Leistungserstellung kultiviert.³⁷

Der Problemkomplex der Fehlerhaushalte sensibilisiert dafür, dass (digitale) Dokumentation nicht „fehlerneutral“ ist. Dabei wurde zunächst der Fehlerbegriff kritisch reflektiert. Aus einer Arbeitsperspektive wird vor diesem Hintergrund deutlich, dass Dokumentationsarbeit, im Unterschied zu nichtdokumentierenden, interaktionsgesättigten Arbeiten, sowohl über klare Richtigkeitsbedingungen verfügt als auch weitgehend ohne Technologiedefizit auskommt. Ausgehend von einer Zunahme von Dokumentationsarbeit durch den Einsatz digitaler Dokumentation ist somit von einer Veränderung des Fehlerhaushalts auszugehen: Zu vermuten ist, dass sowohl eindeutiger richtig und falsch gehandelt (nämlich dokumentiert) werden kann, ohne dass dadurch die Chancen steigen, dass „das Richtige“ (im Sinne nichtdokumentierender Interaktion mit Klient*innen) getan wird. Greift man aus Organisationsperspektive das Szenario expandierender Dokumentationserwartungen durch digitale Dokumentation auf, so ist anzunehmen, dass die Zahl und Wahrscheinlichkeit von Fehlern, nämlich formaler Fehler, zunimmt. Auch wenn sich geschickte informale Praktiken als *workarounds* informal etabliert haben (vgl. Huuskonen/Vakkari 2013), findet im Krisenfall eine eindeutige Fehlerzuschreibung statt, die sich an formalen Erwartungen orientiert und informale Erwartungsordnungen ausblendet. Rufen wir uns die eingangs beschriebene „funktionale Aufladung“ von Fallssoft-

37 Auf diesen Zusammenhang weist am Beispiel seiner ethnografischen Studie auch Gillingham (2015b, S. 1610) hin: „Even deciding what service users would be called, such as patients, clients or customers, prompted both debate and reflection on the different philosophical positions held by different parts of the organisation and different professions with respect to the recipients of their services.“

ware, z. B. als Datenlieferant und Grenzobjekt einer zunehmend stärker vernetzten Leistungserstellung (vgl. Huntington/Sapey 2003) in Erinnerung, werden sich Anlässe der Darstellung des Systems gegenüber Nichtmitgliedern häufen, wenn nicht gar verstetigen. Die Einordnung von *workarounds* als informale Praktiken und damit als potentielle formale Fehlerproduzenten sensibilisiert dafür, digitalisierte Dokumentation nicht zu unterschätzen. Nicht nur werden aus gebilligten *workarounds* formale Fehler, *workarounds* sind selbst auch „work“. Das „Abarbeiten“ an und „Herumdokumentieren“ um digitale Dokumentationssysteme bindet knappe Ressourcen der Zeit und Aufmerksamkeit, die für interaktionsgesättigte Tätigkeiten nicht mehr zur Verfügung stehen. Auch wenn aktuelle Forschungen immer wieder auf die lokalen Unterschiede der Nutzung von Fallsoftware abstellen, und damit aus Organisationsperspektive gesprochen auf die informalen Differenzen im Umgang mit Dokumentationserwartungen rekurren,³⁸ sollte nicht auf Irrelevanz des formalen Charakters digital präsentierter Dokumentationserwartungen geschlossen werden.

Professionstheoretisch weisen diese Überlegungen auf die Notwendigkeit hin, das Konzept von „Fehlern“ differenziert und in Rückbindung an die realen Bedingungen der Leistungserstellung zu nutzen, nicht zuletzt um nicht ungewollt einer „technisierenden“ Selbst- und Fremdbeobachtung Sozialer Arbeit Vorschub zu leisten.

5 Implikationen für die Debatte um partizipative Softwareentwicklung

Angesichts des Wissens um die gravierenden Auswirkungen „schlechter“ Fallsoftware auf das professionelle Handeln von Sozialarbeiter*innen richten sich große und berechtigte Hoffnungen auf partizipative Softwareentwicklung (vgl. Merchel/Tenhaken 2015, S. 177 ff.; Gillingham 2015a). 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.

Die hier entwickelten organisationssoziologischen Überlegungen sind professionstheoretisch für die Entwicklung von und Forschung über partizipative Softwareentwicklung in mehreren Hinsichten relevant: Fallsoftware ist und wird nie ausschließliches *tool* einer Profession werden. Im Gegenteil: Fallsoftware als integriertes Set wird primär und ganz wesentlich als *Organisations-technologie* genutzt und vieles spricht dafür, dass diese Nutzung durch die Auf-

38 Exemplarisch sei hier auf die prominente Untersuchung von Peckover/Hall/White (2009) verwiesen.

ladung mit weiteren Funktionalitäten zunehmen wird. Diese Einsicht irritiert zunächst, denn sie führt die Organisation nicht nur als weiteren *player* in partizipative Softwareentwicklung ein, sondern macht auch auf die Doppelrolle von Sozialarbeitenden aufmerksam. Sie agieren nicht allein als Professionelle, sondern eben auch als Organisationsmitglieder. Dieser Doppelrolle wird bislang vergleichsweise wenig Beachtung zuteil.³⁹ Von besonderer Relevanz für die Handlungswissenschaft Sozialer Arbeit ist es hierbei, die strukturellen Asymmetrien zur Kenntnis zu nehmen, die zwischen Organisation und Profession bestehen: Entscheidungen über Fallsoftware sind überwiegend Entscheidungen, die auf Organisationen, nicht auf die Profession Sozialer Arbeit zurückgehen. Die einführende Organisation mag in ihre Abwägung mehr oder minder stark professionelle Einschätzungen einer Fallsoftware miteinbeziehen, aber die Entscheidung selbst fällt eben nicht „in“ der Profession Sozialer Arbeit (z. B. durch Empfehlungen oder Zertifikate des Berufsverbandes), sondern durch die konkrete Organisation Sozialer Hilfe. Die Organisation kann dabei die Profession beteiligen. Aber interessanterweise genau in diesem Verhältnis. Nicht umgekehrt.

Die Differenzierung und Mitführung einer Arbeits- *und* einer Organisationsperspektive auf Dokumentation kann dazu beitragen, die Doppelrolle von Sozialarbeiter*innen in partizipativer Softwareentwicklung aufzuschlüsseln. Eine solche Klärung kann zum einen dazu beitragen, ambivalente oder widersprüchliche Erwartungen an Fallsoftware einzuordnen. Zum anderen kann sie genutzt werden, um Sozialarbeiter*innen als Organisationsmitglieder zu stärken, indem diese Bewusstsein über ihre formalen und informalen Einflusschancen entwickeln. Voraussetzung dafür ist allerdings, dass organisationssoziologische Wissensbestände deutlich stärker als bisher das Studium Sozialer Arbeit und Weiterbildungsangebote prägen.

Erst ein Verständnis von Organisationen als formalisierten sozialen Systemen ermöglicht es, Beobachtungen der „official and unofficial versions of practice“ (Buckley 2003 zitiert nach Gillingham 2013, S. 440 f.) als strukturelle Problematik zu begreifen: Bei partizipativer Softwareentwicklung bricht die Differenz formaler und informaler Praktiken auf. Damit werden die Darstellungsprobleme informaler Praktiken virulent, ohne dass es möglich wäre, informale Praktiken abzuschaffen. Die hier vorgeschlagene Unterscheidung von Arbeits- und Organisationsperspektive bricht dabei nicht mit der etablierten arbeitsorientierten Beobachtung von Praxis und Dokumentation, sondern plädiert für eine Organisationsperspektive als notwendige *Ergänzung*.

Ein organisationssoziologischer Zugang zu Fallsoftware liefert Denkwerkzeuge, um die Besonderheit des *Zusammenhangs von Formalität, Schriftlichkeit und Dokumentation* zu erschließen. Mit einem integrierten Verständnis von

39 Eingehender widmen sich ihr etwa Klatetzki/Tacke 2005 sowie Busse et al. 2016.

Organisationen steht ein Zugang zu Fallsoftware zur Verfügung, der über das problematische Verständnis von Fallsoftware als Spiegel und Strukturmoment von Organisationskultur hinausgeht.

Hier wurde dafür votiert, Fallsoftware als integriertes Set und als „potentielle“ Entscheidungsprämisse zu untersuchen. Die professionstheoretische Relevanz dieser konzeptionellen Vorschläge liegt darin, den Gegenstand der Softwareentwicklung zu spezifizieren: Warum ist die „Software-Frage“ überhaupt relevant, wenn sie für die Erbringung der konkreten Hilfe vielleicht nur von marginaler Bedeutung ist? Wie lässt sich Fallsoftware ohne Unterschätzung, aber auch jenseits managerialer Steuerungsvorstellungen beschreiben? Und: Wie lässt sich eigentlich die Persistenz „schlechter“ Fallsoftware in Organisationen erklären?

Partizipative Softwareentwicklung braucht nicht nur Engagement und Hartnäckigkeit, sondern auch Denkwerkzeuge. Metaphern und Bilder der Organisation mögen kein schlechter Ausgangspunkt sein, um Organisationen zu verstehen (vgl. Hughes/Wearing 2007), aber sie ersetzen kein integriertes und hinreichend komplexes Organisationsverständnis. Diese Denkwerkzeuge weiter ausarbeiten und sie in Ausbildung und Praxis zu lehren, ist nicht nur angesichts der zunehmenden Durchdringung und Ausbreitung digitaler Technologien geboten. Die de facto stattfindenden „Einschreibungen“ von Rationalitätserwartungen in Software werden das Selbstverständnis und die Praxis Sozialer Arbeit tiefgreifend und folgenreich beeinflussen. Hier sind Sozialarbeiter*innen nicht nur als Professionelle, sondern als Organisationsmitglieder gefragt, diesen Wandel zu gestalten.

Literatur

- Abbott, Andrew (1988): *The System of Professions*. Chicago: University Press.
- Ackermann, Timo (2012): Aus Fehlern lernen im Kinderschutz. Die Arbeit im ASD als Interaktions-, Dokumentations- und Organisationspraxis. In: Thole, Werner/Retkowski, Alexandra/Schäuble, Barbara (Hrsg.): *Sorgende Arrangements: Kinderschutz zwischen Organisation und Familie*. Wiesbaden: VS. S. 121–142.
- Bergmann, Jörg R. (2014): Der Fall als Fokus professionellen Handelns. In: Bergmann, Jörg R./Dausendschön-Gay, Ulrich/Oberzaucher, Frank (Hrsg.): „Der Fall“. Zur epistemischen Praxis professionellen Handelns. Bielefeld: transcript. S. 19–33.
- Büchner, Stefanie (2014): Der Fall Kevin – Warum wird geholfen, wenn Hilfe nicht mehr hilft? In: Bergmann, Jens/Hahn, Matthias/Langhof, Antonia/Wagner, Gabriele (Hrsg.): *Scheitern. Organisations- und wirtschaftssoziologische Analysen*. Wiesbaden: Springer VS. S. 131–158.
- Büchner, Stefanie (2015): Fehler im System – Die dunkle Seite der Fehlerfokussierung. In: *Forum Kinder- und Jugendarbeit* 31(1), S. 22–27.
- Büchner, Stefanie (2016): *Organisierte Fallbearbeitung im Feld Sozialer Hilfe* (Dissertation). Universität Potsdam, erscheint 2017 im VS Verlag.

- Buckley, Helen (2003): *Child protection work. Beyond the rhetoric*. London und Philadelphia: Jessica Kingsley.
- Busse, Stefan/Ehlert, Gudrun/Becker-Lenz, Roland/Müller-Hermann, Silke (Hrsg.) (2016): *Professionalität und Organisation*. Wiesbaden: Springer VS.
- Christensen, Tom (2007): *Organization theory and the public sector. Instrument, culture and myth*. London und New York: Routledge.
- Crozier, Michel/Friedberg, Erhard (1979): *Macht und Organisation. Die Zwänge kollektiven Handelns*. Königstein i.Ts.: Athenäum.
- DiMaggio, Paul J./Powell, Walter W. (1983): *The Iron Cage Revisited: Institutional Isomorphism and Collective Rationality in Organizational Fields*. In: *American Sociological Review* 48(2), S. 147–160.
- Eposito, Elena (1993): *Der Computer als Medium und Maschine*. In: *Zeitschrift für Soziologie* 22(5), S. 338–354.
- Garfinkel, Harold (1967): *„Good“ organizational reasons for „bad“ clinical records*. In: Garfinkel, Harold: *Studies in Ethnomethodology*. Englewood Cliffs: Prentice Hall. S. 186–207.
- Gillingham, Philip (2009): *The Use of Assessment-Tools in Child Protection. An Ethnomethodological Study*. URL: minerva-access.unimelb.edu.au/handle/11343/35144 (Abfrage am 21. Dezember 2016).
- Gillingham, Philip (2011): *Decision-making tools and the development of expertise in child protection practitioners. Are we „just breeding workers who are good at ticking boxes“?* In: *Child & Family Social Work* 16(4), S. 412–421.
- Gillingham, Philip (2013): *The development of electronic information systems for the future: Practitioners, ‚embodied structures‘ and ‚technologies-in-practice‘*. In: *British Journal of Social Work* 43(3), S. 430–445.
- Gillingham, Philip (2015a): *Electronic Information Systems and Human Services Organisations. Avoiding the Pitfalls of Participatory Design*. In: *British Journal of Social Work* 45(2), S. 651–666.
- Gillingham, Philip (2015b): *Electronic Information Systems in Human Service Organisations. The What, Who, Why and How of Information*. In: *British Journal of Social Work* 45(5), S. 1598–1613.
- Halbesleben, Jonathon R.B./Wakefield, Douglas S./Wakefield, Bonnie J. (2008): *Work-arounds in health care settings: Literature review and research agenda*. In: *Health care management review* 33(1), S. 2–12.
- Hall, Christopher/Parton, Nigel/Peckover, Sue/White, Sue (2010): *Child-Centric Information and Communication Technology (ICT) and the Fragmentation of Child Welfare Practice in England*. In: *Journal of Social Policy* 39(3), S. 393–413.
- Hasenfeld, Yeheskel (Hrsg.) (1983/2010): *Human services as complex organizations*. Thousand Oaks: Sage.
- Heath, Christian/Luff, Paul (1996): *Documents and Professional Practice: ‚bad‘ organisational reasons for ‚good‘ clinical records*. In: *Proceedings of the Conference on Computer Supported Work*. Boston: ACM. S. 354–363.
- Hirsch-Kreinsen, Hartmut (2016): *Industrie 4.0 als Technologieverprechen*. Dortmund: Soziologisches Arbeitspapier 46/2016.
- Hughes, Everett C. (1962): *Good people and dirty work*. In: *Social Problems* 10(1), S. 3–10.
- Hughes, Mark/Wearing, Michael (2007): *Organisations and management in social work*. Los Angeles: Sage.
- Huntington, Annie/Sapey, Bob (2003): *Real records, Virtual Clients*. In: Harlow, Elizabeth/Webb, Stephan A. (Hrsg.): *Information and communication technologies in the welfare services*. London und Philadelphia: Jessica Kingsley. S. 67–82.

- Huuskonen, Salla/Vakkari, Pertti (2013): „I Did It My Way“ – Social workers as secondary designers of a client information system. In: *Information Processing & Management* 49(1), S. 380–391.
- Kieser, Alfred (1996): Moden und Mythen des Organisierens. In: *Die Betriebswirtschaft* 56(1), S. 21–39.
- Klatetzki, Thomas/Tacke, Veronika (Hrsg.) (2005): *Organisation und Profession*. Wiesbaden: VS.
- Kriegel, Ulrich E./Kurrek, Holger (2006): Erfahrung bei der Einführung einer SOA für den Senat für Bildung, Jugend und Sport des Landes Berlin. In: Brandt-Pook, Hans/Simonsmeier, Werner/Spitta, Thorsten (Hrsg.): *Beratung in der Softwareentwicklung, Modelle – Methoden – best practices*. Bonn: Gesellschaft für Informatik. S. 91–102.
- Kutscher, Nadia/Ley, Thomas/Seelmeyer, Udo (Hrsg.) (2015): *Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit*. Baltmannsweiler: Schneider Hohengehren (Grundlagen der Sozialen Arbeit 38).
- Ley, Thomas (2015): *Zur Informatisierung Sozialer Arbeit – Eine qualitative Analyse sozialpädagogischen Handelns im Jugendamt unter Einfluss von Dokumentationssystemen*. Bielefeld: Universität Bielefeld (Dissertation), erscheint 2017 im Verlag Beltz Juventa.
- Ley, Thomas/Seelmeyer, Udo (2014): Dokumentation zwischen Legitimation, Steuerung und professioneller Selbstvergewisserung. In: *Sozial Extra* 38(4), S. 51–55.
- Ley, Thomas/Seelmeyer, Udo (2008): Professionalism and information technology. Positioning and mediation. In: *Social Work & Society* 6(2), S. 338–351.
- Luhmann, Niklas (2000): *Organisation und Entscheidung*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Luhmann, Niklas (1971): Die Programmierung von Entscheidungen und das Problem der Flexibilität. In: Mayntz, Renate (Hrsg.): *Bürokratische Organisation*. Köln: Kiepenheuer & Witsch. S. 324–341.
- Luhmann, Niklas (1964/1999): *Funktionen und Folgen formaler Organisation*. Berlin: Duncker & Humblot.
- Luhmann, Niklas/Schorr, Karl-Eberhard (1982): Das Technologiedefizit in der Erziehung und die Pädagogik. In: Luhmann, Niklas/Schorr, Karl-Eberhard (Hrsg.): *Zwischen Technologie und Selbstreferenz. Fragen an die Pädagogik*. Frankfurt a. M.: Suhrkamp. S. 11–40.
- Lupton, Deborah (2015): *Digital sociology*. Abingdon: Routledge.
- Malsch, Thomas (1987): Die Informatisierung des betrieblichen Erfahrungswissens und der „Imperialismus der instrumentellen Vernunft“. In: *Zeitschrift für Soziologie* 16(2), S. 77–91.
- March, James G./Heath, Chip (1994): *A primer on decision making. How decisions happen*. New York: Free Press.
- Merchel, Joachim (2004): Pädagogische Dokumentation zwischen Etikettierung und Ausweis fachlichen Handelns. In: Henes, Heinz/Trede, Wolfgang (Hrsg.): *Dokumentation pädagogischer Arbeit. Grundlagen und Methoden für die Praxis der Erziehungshilfen*. Frankfurt a. M.: IGfH-Eigenverlag. S. 15–41.
- Merchel, Joachim/Tenhaken, Wolfgang (2015): Dokumentation pädagogischer Prozesse in der Sozialen Arbeit: Nutzen durch digitalisierte Verfahren. In: Kutscher, Nadia/Ley, Thomas/Seelmeyer, Udo (Hrsg.): *Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit*. Baltmannsweiler: Schneider Hohengehren (Grundlagen der Sozialen Arbeit 38). S. 171–191.
- Meyer, John W./Rowan, Brian (1977): Institutionalized Organizations. Formal Structure as Myth and Ceremony. In: *American Journal of Sociology* 83(2), S. 340–363.
- Mormann, Hannah (2016): *Das Projekt SAP. Zur Organisationssoziologie betriebswirtschaftlicher Standardsoftware*. Bielefeld: transcript.
- Orlikowski, Wanda J. (1992): The duality of technology. Rethinking the concept of technology in organizations. In: *Organization Science* 3(3), S. 398–427.

- Ortmann, Günther/Windeler, Arnold/Becker, Albrecht/Schulz, Hans-Joachim (1990): Computer und Macht in Organisationen. Mikropolitische Analysen. Opladen: Westdeutscher Verlag (Sozialverträgliche Technikgestaltung 15).
- Peckover, Sue/Hall, Christopher/White, Sue (2009): From Policy to Practice: The Implementation and Negotiation of Technologies in Everyday Child Welfare. In: *Children & Society* 23(2), S. 136–148.
- Peckover, Sue/White, Sue/Hall, Christopher (2008): Making and Managing electronic children: E-assessment in child welfare. In: *Information, Communication & Society* 11(3), S. 375–394.
- Saleem, Jason J./Russ, Alissa L./Neddo, Adam/Blades, Paul T./Doebbeling, Bradley N./Foresman, Brian H. (2011): Paper persistence, workarounds, and communication breakdowns in computerized consultation management. In: *International journal of medical informatics* 80(7), S. 466–479.
- Schimke, Hans-Jürgen (2012): Berichte/Dokumentation/Aktenführung. In: Merchel, Joachim (Hrsg.): *Handbuch Allgemeiner Sozialer Dienst (ASD)*. München und Basel: Reinhardt. S. 256–264.
- Scott, W. Richard (1971): Konflikte zwischen Spezialisten und bürokratischen Organisationen. In: Mayntz, Renate (Hrsg.): *Bürokratische Organisation*. Köln: Kiepenheuer & Witsch. S. 201–216.
- Suchman, Lucy (1994): Do categories have politics? The language/action perspective reconsidered. In: *Computer Supported Cooperative Work* 2, S. 177–190.
- Van Santen, Eric (2004): Was wissen wir über das, was wir tun? Informationssysteme in der Kinder- und Jugendhilfe. In: *KomDat* 7(3), S. 4.
- Weber, Max (1922/1972) *Wirtschaft und Gesellschaft. Grundriss der verstehenden Soziologie*. Tübingen: Mohr Siebeck.
- White, Sue/Wastell, David/Broadhurst, Karen/Hall, Chris (2010): When policy o’erleaps itself: The ‚tragic tale‘ of the Integrated Children’s System. In: *Critical Social Policy* 30(3), S. 405–429.
- Wolff, Stefan (2007): Dokumenten- und Aktenanalyse. In: Flick, Uwe/von Kardorff, Ernst/Steinke, Ines (Hrsg.): *Qualitative Forschung. Ein Handbuch*. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt. S. 502–513.
- Zorn, Isabel/Seelmeyer, Udo (2015): Digitale Technologien in der Sozialen Arbeit – Zur Notwendigkeit einer technischen Reflexivität. In: *Der pädagogische Blick. Zeitschrift für Wissenschaft und Praxis in pädagogischen Berufen* 23(3), S. 134–146.