

Inhalt

1 Einleitung	11
1.1 Der mediale Fall JUS-IT in Hamburg	12
1.2 Phänomene des Scheiterns als Zugriffe auf das Innere technischer und sozialer Welten	16
1.3 Zum Gegenstand und zur Fragestellung der Arbeit	20
1.4 Zum Aufbau der Arbeit	26
2 IT in der Sozialen Arbeit – Funktionen, Verbreitung und Strukturmerkmale	29
2.1 Nutzung und Funktionen von IT in der Praxis Sozialer Arbeit	29
2.2 Verbreitung und Diffusion von Fachsoftware in der Sozialen Arbeit und der Jugendhilfe	31
2.3 Expertensysteme für Expert*innen? – Strukturmerkmale der zugrunde liegenden Fachsoftware	35
3 Der wissenschaftliche Diskurs – von der Sozialinformatik zur Digitalisierung (in) der Sozialen Arbeit	42
3.1 Zur Mediatisierung von Lebens- und Informatisierung von Arbeitswelten	43
3.2 Zwischen „Sozialarbeit und Computer“ und Sozialinformatik – ein historischer Blick in die disziplinäre Debatte	47
3.3 IT und Soziale Arbeit im angloamerikanischen Diskurs	53
4 Der Allgemeine Soziale Dienst – Positionierungen und empirische Ergebnisse	62
4.1 „Technologiewünsche“ der Praxis?	67
4.2 Wann wird der Fall zu einem Fall? – Oder die elektronische Konstitution der Kindeswohlgefährdung	72
4.3 Hilfeplanung als ‚technologische Krücke‘?	76
5 Zwischenfazit I – Dokumentation als Phänomen- und Analyseebene	80
5.1 Dokumentationen als Konstruktionsleistungen – zwischen Vagheit und Exaktheit	81
5.2 Dokumentation als Analyseebene – theoretische Perspektiven auf ihre Erstellung, Bearbeitung und Einbettung	87

6 Zur Materialität Sozialer Arbeit – techniktheoretische Perspektiven	89
6.1 Zum Begriffsfeld der Technik	92
6.2 Zusammenführung I – Die Form der Technik und die Differenz der Medien	101
6.3 Wofür steht nun Software?	103
6.4 Zur Kombination zweier techniktheoretischer Zugänge	113
6.5 Der Beitrag der ANT und das Konzept technowissenschaftlicher Skripte	114
6.6 Die pragmatistische Technikforschung und das Konzept der Grenzobjekte	118
6.7 Zusammenführung II: Schaffen Artefakte Fakten? – Annäherungen an die Materialität Sozialer Arbeit und professionstheoretische Konsequenzen	120
7 Informatisierung Sozialer Arbeit – wo liegt das professionstheoretische Problem?	126
7.1 Eingrenzung und Abgrenzung von Professionstheorien – gleichzeitig Begriffsklärung(en)	126
7.2 Strukturfunktionalistischer Zugang	128
7.3 Symbolisch-interaktionistischer Zugang	132
7.4 Zusammenführung in Querdimensionen	141
8 Fachsoftware als mediatisierte Repräsentation des Jugendamtes? – Organisationstheoretische Perspektiven	159
8.1 Software als Rationalitätsmythos – oder über den notorisch unproduktiven Umgang mit Computersystemen	161
8.2 Mikropolitische Arenen der Softwareeinführung – oder von der IT-Strategie zur Mikropolitik?	167
8.3 Zusammenführung beider organisationstheoretischen Perspektiven	176
9 Zwischenfazit II – Die dokumentarische Wirklichkeit Sozialer Arbeit	178
9.1 Ertrag der theoretischen Zugänge und Zusammenführung in Spannungsfelder	178
9.2 Die polyvalente Nutzbarkeit von Dokumentation	179
9.3 Vernetzung als technisches und soziales Paradigma	181
9.4 Dokumentation zwischen aktuariellem und kontraktuellem Gebrauch	182
9.5 Dokumentieren zwischen Vagheit und Exaktheit	184

9.6	Nähe und Distanz unter den neuen Vorzeichen von Dokumentationssystemen	186
9.7	Dokumentation zwischen Sichtbar- und Unsichtbarmachung	189
9.8	Formalisierung des Falls und Vereinheitlichung des Arbeitsbogens	189
10	Methodologie und Methode	197
10.1	Der Feldzugang und der Methodenzwang des Feldes	198
10.2	Zur Anlage der Studie	201
10.3	Anrufungen der Expert*innen in der Organisation deren Konfiguration in der Forschung	205
10.4	Zur Auswertung des empirischen Materials	208
10.5	Zur Gliederung des empirischen Materials	210
11	Fallporträts der Jugendämter	212
11.1	Der Stolperstein – oder Grabenkämpfe um kollektive Routinen	213
11.2	Das Statistikerfassungsinstrument – oder der kleinste gemeinsame Nenner	220
11.3	Das Schlüssellochmedium – oder (un)kontrolliertes Controlling im ersichtlichen Jugendamt	227
11.4	Das Verfahrensprogramm – von der sachlichen, sozialen und zeitlichen Einbindung des Computerverfahrens	236
11.5	Zwischenfazit I – die Technik als mediatisierte Repräsentation der Jugendämter	242
12	(Neu)Positionierungen im soziotechnischen Arrangement – neu geschaffene Rollen, Verknüpfungen von Fachbereichen und alte Hierarchien	246
12.1	Von neu geschaffenen Rollen der Key-User	246
12.2	Verknüpfungen mit der Wirtschaftlichen Jugendhilfe – oder zur Infiltration des Ökonomischen?	250
12.3	Wiederkehrende Hierarchien und gefühlte Kontrolle – von Leitung und Führung im technischen Gewand?	254
12.4	Zwischenfazit II – von ‚vernetzen Klienten‘ und ‚artificialen Assistenten‘	257
13	Der Alltag mit digitalen Akten – zwischen losen Vorgängen und Handakten im Schrank	262
13.1	Fallkategorisierung – zwischen Beratungs- und HzE-Fall	262
13.2	„Ein Fall ist dann ein Fall, wenn ...“ – die 3-Kontakte-Regel als unzureichende Krücke	263
13.3	„Doppelte Buchführung“ – zwischen laufenden digitalen Akten und holistischen Handakten	265

13.4	Fallkonstitution – bei Installation der Hilfe: Anlegen der Akte	267
13.5	Fallprozessierung – oder der „Hilfeplan als solcher“	269
13.6	Fall im Übergang – „Wenn Aktenübergaben hier erfolgen“	276
13.7	Konstitution und Relevanz der digitalen Aktenwelt – oder was ersichtlich sein muss und was verborgen bleibt	282
14	Vom Nutzen der Software – der Wunsch nach Strukturierung und die (fehlende) Passung der Software	286
14.1	Zum Nutzen der Software – zwischen Antizipation und Zuschreibung	287
14.2	Die Software nutzen – oder zwischen Eingabe und Nützlichkeit	288
14.3	„Das Programm ist einerseits 'ne Hilfe für uns, aber andererseits bestimmt's natürlich unsere Arbeit“ – zwischen institutionellem und subjektiven Relevanzkontext	290
15	Das Technische und das Soziale	293
15.1	„Das habe ich gemacht, um die Software zu beruhigen“ – oder Eingaben zwischen Zwang und Fiktion	295
15.2	Warten auf das Update – technische Innovation oder „Warten auf Godot“?	298
15.3	Die perfekte Software – eine „mitdenkende Software“?	300
16	Dilemmata des Dokumentierens – professionelle Paradoxien	305
16.1	Angreifbar in der Organisation – oder ‚gläsern‘ in der Positionierung	305
16.2	Angreifbar in der Formulierung – oder vage im Schreiben	306
16.3	Persönliche Eindrücke – „was man nicht auf's Papier bringen kann“	308
16.4	Statistische Logik vs. Fallogik – oder „das geschärfte Messer und das falsche Skalpell“	309
16.5	Moralische Dilemmata – oder über die Authentizität Sozialer Arbeit?	311
17	Schlusskapitel	313
17.1	Zusammenfassung der empirischen Erträge	313
17.2	Forschungsdiesiderata und -perspektiven	320
17.3	Reflexive Informatisierung – oder ein neues dokumentarisches Professionsverständnis? Konsequenzen und Ausblick	327
	Literaturverzeichnis	331
	Anlagen	354