

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	9
Tabellenverzeichnis	11
1 Einleitung	13
1.1 Zur Funktionsweise von Computer und Software	15
1.2 Soziale Arbeit auf dem Weg in die Software	18
1.3 Interesse und Aufbau der Arbeit	23
2 Relevante Diskurslinien der Sozialen Arbeit zur Softwareentwicklung	29
2.1 Digitalisierung und Digitalität (in) der Sozialen Arbeit	30
2.2 Fachsoftwaresysteme in der Sozialen Arbeit heute	38
2.2.1 Definitive Annäherung	39
2.2.2 Hinweise zur Verbreitung	42
2.2.3 Funktionen und Zielsetzungen	46
2.2.4 Der Markt der Anbieter*innen	48
2.3 Der Entwicklungspfad von Fachsoftwaresystemen in der Sozialen Arbeit	50
2.3.1 Erste Gehversuche der Computerunterstützung	51
2.3.2 Hinwendungen der Wissenschaft	53
2.3.3 Das Rationalisierungsversprechen EDV	58
2.3.4 Die Eroberung des Fachlichen	61
2.4 Diskursstränge zur Fachsoftwareentwicklung in der Sozialen Arbeit	63
2.4.1 Beteiligung und Partizipation Sozialer Arbeit	64
2.4.2 Modellierung des Januskopfs: Fachsoftwaresysteme als Komplett-Lösung für alle	73
2.4.3 Fachsoftwaresysteme im Spiegel des New Public Managements	79
3 Software für die Soziale Arbeit entwickeln: Eine gegenstandstheoretische Bestimmung	85
3.1 Fachsoftwaresysteme als Form von Technik	86
3.2 Softwareentwicklung als technische Trajektorie	90
	5

Inhaltsverzeichnis

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

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