

Stefanie Büchner, Katharina Braunsmann

# Professionsgetriebene Digitalisierung

## Ethnografie der Softwareentwicklung und konzeptuelle Herausforderungen

<https://doi.org/10.1515/arbeits-2025-0011>

**Zusammenfassung:** Digitalisierungsinitiativen zielen oft auf die Transformation und Optimierung von Prozessen, Strukturen und Praktiken. Zunehmend engagieren sich nicht nur Programmierer:innen und Entwickler:innen, sondern auch Professionelle für die Digitalisierung ihrer Handlungsfelder und entwickeln Softwarelösungen. Der vorliegende Beitrag untersucht ein solches Digitalisierungsprojekt: die Entwicklung einer Software für die Kinder- und Jugendhilfe. Die Ergebnisse der ethnografischen Studie zeigen, dass sich trotz dieser Konstellation professionelle Erwartungskomplexe nicht dominant in der Softwaregestaltung niederschlagen. Vielmehr prägen neben professionellen Erwartungskomplexen zugleich auch solche die Softwareentwicklung, die eher organisational geprägt sind oder auf veränderte gesellschaftliche Erwartungen digitaler Kommunikation zurückgehen. Die Ergebnisse deuten empirisch auf die Komplexität und Heterogenität von Digitalisierungsinitiativen hin, selbst wenn diese stark durch Professionen strukturiert sind. Sie lassen sich nicht auf einen einfachen Nenner wie den der Re- oder Deprofessionalisierung bringen und markieren damit zugleich konzeptuelle Herausforderungen für die Analyse des Verhältnisses von Organisation, Profession und digitalen Technologien.

**Schlüsselwörter:** Organisation, Profession, professionsgetriebene Digitalisierung, Ethnografie

## Profession-driven digitalization

## Ethnography of software development and conceptual challenges

---

**Prof. Dr. Stefanie Büchner, Katharina Braunsmann,** Leibniz Universität Hannover, Institut für Soziologie, Arbeitsbereich Soziologie der Digitalisierung, Schneiderberg 50, 30167 Hannover, Deutschland. E-Mail: [s.buechner@ish.uni-hannover.de](mailto:s.buechner@ish.uni-hannover.de), [k.braunsmann@ish.uni-hannover.de](mailto:k.braunsmann@ish.uni-hannover.de)

**Zusammenfassung:** Digitalization initiatives often aim to transform and optimize processes, structures and practices. Increasingly, not only programmers and developers, but also professionals are getting involved in the digitalization of their fields of work and developing software solutions. This article examines such a digitalization project: the development of software for child and youth welfare services. The results of the ethnographic study show that, despite this constellation, professional expectation complexes do not predominantly shape software design processes. Rather, in addition to professional expectation complexes, the design of digital communication is also shaped by complexes that are more organizational in nature, as well as by societal expectations on the design of interfaces and digital communication. The results point to the complexity and heterogeneity of digitalization initiatives, even if these are strongly structured by professions. Accordingly, initiatives of software design cannot be reduced to a simple denominator such as re- or de-professionalization. Instead, our findings highlight conceptual challenges for the analysis of the relationship between organization, profession and digital technologies.

**Keywords:** Organization, profession, profession-driven digitalization, ethnography

## 1 Einleitung

Digitalisierung geht sowohl mit tiefgreifenden gesellschaftlichen Wandlungsprozessen als auch mit Kontinuitäten, Verstärkungen und Abschwächungen bestehender gesellschaftlicher Entwicklung einher (Apitzsch u.a. 2021; Büchner u.a. 2022). Zunehmend engagieren sich nicht nur klassische Softwareunternehmen, sondern auch Professionen in der Digitalisierung ihrer Handlungsfelder (Lenz 2020). In solchen Digitalisierungsinitiativen sind Professionelle wie Mediziner:innen, Pflegekräfte oder Sozialarbeiter:innen an der Entwicklung marktfähiger Softwarelösungen beteiligt oder treiben diese selbst in eigens gegründeten Organisationen voran. Ausgehend von der Diagnose einer „Phase des rapiden Wandels“ (Schützeichel 2007, 569) von Professionen und der zunehmenden Durchdringung und Relevanz digitaler Technologien und Daten in Gegenwartsgesellschaften (Kitchin 2014; Pfeiffer u.a. 2024), greifen wir diese Tendenz auf und analysieren am Fall einer konkreten Softwareentwicklung im Feld der Sozialen Hilfe, *wie professionsgetriebene Softwareentwicklung geschieht und welche Erwartungskomplexe sie strukturieren.*

Hierzu greifen wir auf empirisches Material aus einer zweijährigen ethnografischen Begleitung einer Softwareentwicklung für die Kinder- und Jugendhilfe zurück,<sup>1</sup> die durch ein von zwei Sozialarbeitern gegründetes Unternehmen, SocialTec,<sup>2</sup> vorangetrieben wurde. Die ethnografische Analyse des Prozesses der Softwareentwicklung verspricht insbesondere empirisch-konzeptuelle Einsichten in Veränderungen und Verschiebungen, die sich im Verhältnis von Organisation, Profession und digitaler Technologie abzeichnen. Auch wenn es sich bei dieser Trias nicht um ein institutionalisiertes Forschungsfeld handelt, besteht wenig Zweifel, dass Digitalisierung nicht nur das Verhältnis von Organisationen und Professionen beeinflusst, sondern umgekehrt auch durch diese geprägt wird. Damit gewinnt die Frage der Rekonfiguration zwischen Organisation, Profession und digitalen Technologien an Bedeutung. Forschende stehen dabei vor nicht unerheblichen Herausforderungen: Zwar werden Organisationen zweifelsohne durch Digitalisierung transformiert, lösen sich jedoch als soziale Form weder auf (Alaimo/Kallinikos 2021; Büchner 2018a) noch werden sie als „Archetyp“ (Arnold u.a. 2021) irrelevant. Angesichts eines zunehmend dynamischen Verständnisses von Professionen (Evetts 2011; Mieg/Pfadenhauer 2005) verwundert es nicht, dass die „Purifizierungen“ von professionellen und organisationalen Logiken in Frage gestellt werden (Noordegraaf 2007). Damit sitzen Analysen, die sich für die Rekonfigurationen dieser Trias interessieren, gewissermaßen zwischen den Stühlen etablierter (Sub-)Disziplinen. Dies anerkennend schließen wir uns der Empfehlung an, die Maasen und Passoth (2020) in ihrem Editorial *Digitale Soziologie* geben. Demnach ist die Soziologie gut beraten, sich „Schritt für Schritt auf die Herausbildung von gemeinsamen Fragen, Herangehensweisen und Forschungshaltungen“ zuzubewegen, um neue Auseinandersetzungen und Fragestellungen „auch über die alten Grenzen der alten Bindestrichsoziologien und der gängigen soziologischen Fragestellungen hinaus“ (14) möglich zu machen.

Für die Analyse professionsgetriebener Digitalisierung stellt der ethnografisch untersuchte Fall der Softwareentwicklung von SocialTec einen interessanten Extremfall dar (Kelle/Kluge 2010, 55), weil hier zwei Sozialarbeiter, die bereits über Berufserfahrung im Feld Sozialer Hilfe verfügen, ein Unternehmen für die Entwicklung einer Software für eben jenes Handlungsfeld gegründet haben. Gerade professionsgetriebenen Digitalisierungsinitiativen, so lässt sich plausibel

---

1 Die Fallstudie ist Teil des vergleichend-ethnografischen Forschungsprojekts „Digital Cases“ (2019–2025), das von der VolkswagenStiftung gefördert wird.

2 Sowohl der Name der Firma als auch die Namen der Gründer wurden zu Anonymisierungszwecken verändert.

annehmen, sollte es gelingen, professionelle Ziele wie eine stärkere Klient:innen-orientierung in der Softwareentwicklung umzusetzen. Die geringe Größe des Unternehmens macht es zusätzlich wahrscheinlicher, dass professionelle Erwartungen nicht im dichten Regelwerk von Unternehmen und ihren Abteilungslogiken (March/Simon 1993, 174 ff.) zerrieben werden, sondern Eingang in die Software finden können. Dass dies weder so eindeutig der Fall ist noch der Komplexität des Softwareentwicklungsprozesses gerecht wird, zeigt die hier vorgelegte Analyse.

In der Analyse der zweijährigen Begleitung wird deutlich, dass professionelle Erwartungskomplexe die Softwareentwicklung zwar prägen, aber sich im Prozess nur begrenzt durchsetzen können. Vor allem aber wird in der hier eingenommenen, an Erwartungskomplexen orientierten Perspektive (Luhmann 1999) sichtbar, dass es im Prozess der Softwareentwicklung zu *mehrdeutigen* Rekonfigurationen des Verhältnisses von Organisation, Profession und digitalen Technologien kommt. Sie sind sowohl durch Aushandlungen in und zwischen professionellen bzw. organisationalen Erwartungen als auch durch neue Erwartungskomplexe wie die Einbindung von Social-Media-Elementen geprägt. Zusätzlich sensibilisiert die Untersuchung in der Beschäftigung mit der Trias von Organisation, Profession und digitalen Technologien für Herausforderungen der soziologischen Beobachtung, insbesondere weil wichtige Erwartungskomplexe sowohl organisational als auch professionell geprägt sind. Digitalisierung durch professionsgetriebene Softwareentwicklung gestaltet sich mithin uneinheitlich und lässt sich nicht auf klassische Diagnosen wie (De-)Professionalisierung oder Managerialisierung reduzieren. Unsere Ergebnisse weisen damit auf eine *zunehmende Komplexität des Verhältnisses von Organisation, Profession und digitalen Technologien* hin.

Der Beitrag ist wie folgt aufgebaut: In einem ersten Schritt skizzieren wir den Stand der Forschung zu professionsgetriebener Softwareentwicklung im Feld Sozialer Hilfe (2). Daran anschließend stellen wir das als sensitizing concept (Blumer 1954) genutzte Organisations- und Professionsverständnis vor und greifen auf das Konzept der Erwartungskomplexe zurück, um Prägungen der Softwareentwicklung offen und differenziert untersuchen zu können (3). Schließlich führen wir in den untersuchten Fall ein und stellen die Methodik der Untersuchung vor (4). Der Hauptteil umfasst die Ergebnisse der Analysen und rekonstruiert, welche Erwartungskomplexe sich wie in der Softwareentwicklung niederschlagen und das Produkt geprägt haben (5). Der Beitrag schließt mit der Diskussion der Implikationen der ethnografischen Ergebnisse für die Untersuchung der Rekonfiguration der Trias von Organisation, Profession und digitaler Technologie (6).

## 2 Softwareentwicklung und -nutzung in Handlungsfeldern von Professionen

Im Feld Sozialer Hilfe wird von Professionen vorangetriebene Softwareentwicklung bislang wenig systematisch beforscht. Verbreitet sind bislang vor allem Interviewstudien, die Einschätzungen von Professionsvertreter:innen zur Digitalisierung ihrer Handlungsfelder in Bezug auf Professionalisierungschancen und -risiken untersuchen (Klinger u.a. 2022; Lenz 2020). Gleichzeitig nimmt die Bedeutung der Arbeit mit und der Einbindung von digitaler Fachsoftware im Feld der Sozialen Hilfe in den letzten Jahren deutlich zu (Ackermann 2020; Kutscher 2024). Forschungen in diesem Feld weisen darauf hin, dass der Einbezug von Professionellen als Nutzer:innen Passungsprobleme von Software und Arbeitspraktiken reduziert (Bossen u.a. 2019; Weber/Rink 2023). Entsprechend wird zur (Weiter-)Entwicklung von Fachsoftware der Einbezug von Professionsvertreter:innen als Form der partizipativen Softwaregestaltung diskutiert und übergreifend die Mitgestaltung der Profession der Sozialen Arbeit an Digitalisierung eingefordert (Weber/Rink 2023). Die Frage nach der Bedeutung von Professionsvertreter:innen wird auch angesichts des Macht- und Gestaltungspotenzials von Softwareentwicklungsunternehmen in der Digitalisierung Sozialer Hilfe virulent (Zouridis u.a. 2020), denn Entwicklungsunternehmen lassen sich schwerlich auf Techniklieferanten reduzieren, sondern beeinflussen mit ihren Anwendungen Selbstverständnisse, Prozesse und Strukturen der Leistungserbringung im sozialrechtlichen Dreieck.

Hier wird deutlich, dass im Feld Sozialer Hilfe Fachsoftware nie gänzlich ohne Kontakte zu Professionsvertreter:innen entwickelt wird und diese oftmals an unterschiedlichen Stellen von Entwicklungsprozessen die Chance erhalten, sich einzubringen. Nichtsdestotrotz ist es bedeutsam, an dieser Stelle den Begriff der „*professionsgetriebenen* Digitalisierung“ zu konturieren, um auf eine wichtige Differenz zu den verbreiteten Formen der Softwareentwicklung aufmerksam zu machen, die in Unternehmen oder Forschungsprojekten vorangetrieben werden. Professionelle werden dort eher selektiv und oft erst nach den grundlegenden Entwicklungsphasen als Nutzer:innen involviert (Softwareentwicklung *mit* Professionellen). Der Begriff der „*professionsgetriebenen* Softwareentwicklung“ hingegen betont, dass Professionsmitglieder den gesamten Prozess der Softwareentwicklung verantworten und vorantreiben (Softwareentwicklung *durch* Professionsmitglieder).

Im Diskursstrang der Sozialen Arbeit werden Professionsmitglieder oftmals als Nutzer:innen von Software gerahmt, die die Software als Mittel oder Tool an-

wenden. Auch wenn Professionelle in diesen Handlungsfeldern tätig sind, wird darauf hingewiesen, dass „Entscheidungen über Fallsoftware [...] überwiegend Entscheidungen [sind], die auf Organisationen, nicht auf die Profession Sozialer Arbeit zurückgehen“ (Büchner 2018b, 265), es handele sich in erster Linie um „Organisationstechnologie“ (ebd., 264). In diesem Kontext werden digitale Technologien als „Formalisierungswerkzeuge“ (Mormann 2016, 233) diskutiert. Die Konzentration auf die Relation von digitalen Technologien und Organisationen lässt sich auch als soziologische Gegenbewegung zur „antiorganisatorische(n) Präferenz“ (Stichweh 2005, 35) von Professionen und handlungsorientierten Disziplinen wie der Sozialen Arbeit verstehen, die Organisationen tendenziell sekundär, nämlich als Rahmen von Professionshandeln konzipieren (Büchner 2018c, 31 f.). Als Korrektiv zu überschießenden Optimierungsannahmen und vereinfachten Organisationsverständnissen widmen sich diese Arbeiten der Komplexität von Organisationen als sozialen Systemen. Als solche identifizieren sie nicht zuletzt organisationstypische Problematiken in der Einführung digitaler Technologien. Wird, so Hilgert u.a. (2024, 82 f.), „Fachsoftware rigide und ohne Rücksicht auf das grundlegend ambige Gefüge formaler und informaler Strukturen eingeführt, entstehen Folgeprobleme, die sich dann im Verlauf der Einführung rächen – und dadurch dazu beitragen, dass Rationalisierungserwartungen enttäuscht werden.“ Entsprechend sei die „Organisationsblindheit der Profession“ (ebd., 83) vielfach der eigentliche Grund für enttäuschte Erwartungen bei Digitalisierungsprojekten.

Zu dieser ersten soziologischen Abgeklärtheit, die die Eigenkomplexitäten von Organisationen als unterschätzte Quelle von Komplexität im Feld der Hilfe herausarbeitet, gesellt sich eine zweite soziologische Abgeklärtheit: Maasen und Passoth (2020) konstatieren, „dass soziologische Antwortversuche auf die Frage nach der Digitalisierung jenseits von Dringlichkeitsappellen und Disruptionsphantasien erlauben, einen abgeklärten Blick [auf] Phänomene digitaler Transformation zu werfen“ (ebd., 14, Einfügung d. Verf.). Beide Abgeklärtheiten sind unverzichtbar und nach wie vor berechtigt. Zugleich gehen mit ihnen Beschränkungen einher, wenn es darum geht, nicht nur die organisationalen Komplexitäten, sondern zugleich die Komplexitäten in der Entwicklung und Nutzung digitaler Technologien zu untersuchen. Dies zeigt sich exemplarisch an zwei Studien. Die erste sensibilisiert für die Problematik der verbreiteten Vorstellung von digitalen Technologien als Werkzeuge. So zeichnet Kelkar (2018, 2631) nach, dass es Bildungsplattformen gelingt, ihre Angebote diskursiv als Tools zu rahmen, die dann von als autonom konzipierten Nutzer:innen aufgegriffen und genutzt werden sollen. Eine zweite Untersuchung bricht das Konstrukt „Fallsoftware“ in der Nutzung durch Professionelle auf (Büchner/Gall 2023) und zeigt, dass Fallsoft-

ware nicht gleichförmig und einheitlich genutzt wird, sondern in unterschiedlichen sozial definierten Fallkonstellationen unterschiedlich relevant wird.

In der Sozialen Arbeit wird die Rolle digitaler Technologien mit Verweis auf die Bedrohung der Handlungsautonomie der Professionellen und mit Verweis auf die zentrale Bedeutung von Interaktionsarbeit weiterhin kritisch und tendenziell als deprofessionalisierend eingeordnet. So merkte Helsper (2021, 339) an: „Immer dann, wenn digitale Kommunikation [...] in der Professionellen-KlientInnen-Interaktion zum Einsatz komm[t], durch die [...] unersetzbare professionelle Handlungen ‚maschinisiert‘ werden, ist von Deprofessionalisierung auszugehen.“ Organisationen werden dabei häufig auf einen ermöglichenden oder behindernden Rahmen für professionelles Handeln reduziert, sodass die Frage im Zentrum steht, ob „der oder die einzelne Professionelle [...] unter schwierigen organisatorischen Bedingungen (Zeit- und Kostendruck) die Professionalität wahren kann oder eben nicht“ (Behrend/Jacob 2015, 235).

Wie eingangs diagnostiziert, sind die hier referierten Arbeiten nicht Teil eines etablierten Forschungsfelds. Zugleich zeigt diese Skizze des Forschungsfelds, dass in der Untersuchung der Relationen und Rekonfigurationen zwischen Organisation, Profession und digitalen Technologien ein soziologisch hochinteressantes Problemfeld liegt. Bislang mangelt es an ethnografischen Studien, die prozessbezogene Perspektiven einnehmen und sich mit Praktiken und Aushandlungsprozessen, speziell der von Professionsvertreter:innen vorangetriebenen Softwareentwicklung, auseinandersetzen. Aus ethnografischer Perspektive geht es dabei nicht um die eigenständige Bewertung der Inhalte von Professionen (als professionell, semi- oder nichtprofessionell), sondern darum, differenzierte und gegenstandsadäquate (Breidenstein u.a. 2013, 179) Analysen der Strukturierungen von Softwareentwicklungsprozessen zu entwickeln. Möchte man diese Prozesse untersuchen, stößt man auf erhebliche konzeptuelle Herausforderungen in der Beobachtbarkeit und Zuweisung von professionellen und organisationalen Erwartungen, die in die Fachsoftware integriert werden.

### **3 Theoretische Perspektive: Softwareentwicklung als organisational situierter Prozess**

Zur Beantwortung der Forschungsfrage „Wie geschieht professionsgetriebene Softwareentwicklung und welche Erwartungskomplexe strukturieren sie?“ wählen wir eine theoretische Perspektive, die die Frage nach dem Wie der Strukturie-

nung nicht eingeführt auf eine Strukturierung *entweder* durch Organisation *oder* durch Profession. Hierzu begreifen wir die Softwareentwicklung durch SocialTec als einen organisational situierten Prozess, in dem sich professionelle Wissensbestände unterschiedlich stark niederschlagen können.

Um Softwareentwicklung als organisational eingebetteten Prozess zu charakterisieren, greifen wir als sensitizing concept (Blumer 1954) auf ein *system-theoretisches Organisationsverständnis* zurück (Luhmann 1999). Organisationen wie SocialTec werden dabei als formalisierte soziale Systeme verstanden. Organisationen sind demnach Handlungssysteme, die gegenüber Gruppen durch die Besonderheit gekennzeichnet sind, dass sie durch formalisierte Erwartungen strukturiert sind, also durch Erwartungen, die an Mitgliedschaftsbedingungen geknüpft sind (ebd., 39 ff.). Entsprechend werden Organisationen nicht nur von Soziolog:innen als Systeme beschrieben, sondern auch von ihren Mitgliedern als solche erlebt: Sie bilden eigene Relevanzgrenzen zur Umwelt aus, die sich etwa in der Unterscheidung von Mitglied und Nichtmitglied oder dienstlich und privat niederschlagen (ebd.). Luhmann (1999, 36) charakterisiert Organisationen als Systeme, in denen neben formalen und informalen Erwartungen eine Vielzahl weiterer Erwartungen existiert, die Handlungen orientieren. Entsprechend besteht der Normalzustand in Organisationen darin, dass sich Handlungen im Regelfall an *Erwartungskomplexen*, also an mehr als einem Erwartungstypus, ausrichten. Zu eben jenen anderen Erwartungen, die Erwartungskomplexe prägen können, zählen auch professionelle Erwartungen.

Um *Professionen* als Quelle professioneller Erwartungen zu bestimmen, greifen wir als zweites sensitizing concept auf das Professionsverständnis Schützeichels (2014, 2018) zurück. Professionen verfügen demnach über eine akademische Wissensbasis, ein „Sonderwissen“ (Schütz 1972; Schützeichel 2018, 1), und sind „für die Verwaltung, Aneignung und Weiterentwicklung dieses Wissenskorporus verantwortlich“ (Schützeichel 2018, 1). Befasst „in einer stellvertretenden Weise mit den lebenspraktischen Problemen von Individuen, Gruppen oder Gemeinschaften“ (Schützeichel 2014, 46), transformieren Professionen ihre Problemlagen typischerweise in „Fälle“ (ebd.). In diesem Sinne sind Fälle die zentralen epistemischen Objekte von Professionen.<sup>3</sup> Die Handlungslogiken der Professionen sind entsprechend von diesen kognitiven Vorzeichnungen des Falls (Fallkonstruktion) wie auch von „realen Sachverhalten und Prozessen“ (ebd., 48) der

---

<sup>3</sup> Dem widerspricht nicht, dass die Bearbeitung von Fällen zugleich konstitutiv auf Organisationen, hier auf organisierte Soziale Arbeit in der Kinder- und Jugendhilfe, angewiesen ist (Büchner 2018c; Luhmann 2005).



Falldynamik, also etwa dem Auftauchen neuer Fallproblematiken wie Suchterkrankungen oder Kontaktabbrüchen abhängig.

Professionen eint ein genuiner „Koordinationsmechanismus“ (ebd., 44), der der Hilfe. Hilfe „beruht [...] auf Vertrauensbeziehungen zwischen den Akteuren, obwohl Professionsträger selbstverständlich auch in legal-bürokratische Herrschaftsordnungen integriert sind“ (ebd.). In der funktional differenzierten Gesellschaft findet Hilfe zwar nicht ausschließlich, aber zunehmend professionalisiert statt. Professionen sind entsprechend durch die Unterscheidung von Leistungsrollen (Sozialarbeiter:in) und Publikumsrollen (Klient:in) in der Moderne „rollenförmig verankert“ (ebd., 45). Professionalisierte Hilfe wird damit auf der epistemischen und handlungspraktischen Ebene asymmetrisch gegenüber Klient:innen erbracht (Schützeichel 2014, 46; 2018, 2, 7). Im Fall der Kinder- und Jugendhilfe übernehmen Sozialarbeiter:innen die Betreuung, Unterstützung und Versorgung junger Menschen, die stationär in Einrichtungen wie Wohngruppen oder ambulant z.B. durch Familienhelfer:innen betreut werden (Schröer u.a. 2016). Entsprechend lassen sich Sozialarbeiter:innen mit Studienabschluss als „Professionsträger“ (Schützeichel 2014, 45) bzw. Mitglieder einer Profession beschreiben, die über Sonderwissen verfügen, insbesondere zur Analyse, Lösung und Linderung kumulativer sozialer Probleme von jungen Menschen in familiären und außerfamiliären Hilfesettings (Büchner 2018c, 87 f.; Schützeichel 2014). Wie stark sich welches professionelle Sonderwissen im Prozess der Softwareentwicklung niederschlägt, bleibt, das ist entscheidend, eine empirisch zu beantwortende Frage.

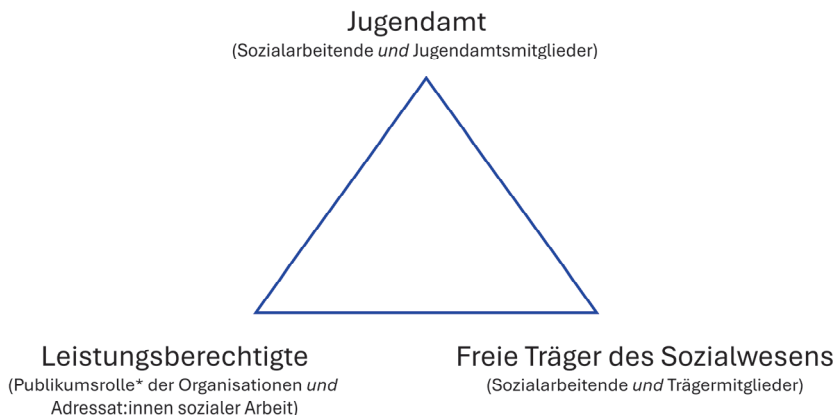
Die gewählte Perspektivierung betont bewusst die organisationale Situierung des Softwareentwicklungsprozesses, denn Initiator der Softwareentwicklung und Gestaltungsinstanz ist SocialTec als Unternehmen, das Software als kommerzielles Produkt entwickelt und gerade kein professionelles Netzwerk etwa von unabhängig finanzierten Sozialarbeiter:innen ist. Ob und wie sich die Professionsrollen beider Softwareentwickler von SocialTec ebenso wie die Professionsrollen der Trägermitarbeiter:innen und damit ihre Mitgliedschaft in der epistemischen Gemeinschaft Sozialer Arbeit im Prozess der Softwareentwicklung niederschlagen, bleibt in dieser Beobachtungsperspektive ebenso eine empirische Frage. Der Rückgriff auf das Brückenkonzept des Erwartungskomplexes fördert differenzierte gradualisierte Beschreibungen statt einer vereinfachenden Rubrizierung von Erwartungen als entweder organisational oder professionell.

## 4 Methode und Fall – Softwareentwicklung im sozialrechtlichen Leistungsdreieck ethnografisch begleiten

Der Softwareentwicklungsprozess von SocialTec wurde über einen Zeitraum von zwei Jahren zwischen 2020 und 2022 ethnografisch begleitet (Breidenstein u.a. 2013, 41). SocialTec, 2019 als profitorientiertes Unternehmen gegründet, entwickelt eine Fachsoftware für freie Träger des Sozialwesens. Die Gründer des Unternehmens, Ben und Lukas, sind Sozialarbeiter und waren in unterschiedlichen Praxisfeldern der Sozialen Arbeit tätig. Beide sind Geschäftsführer von SocialTec. Im Unternehmen arbeiten ein Programmierer und weitere Angestellte, die im Bereich Marketing, Akquise und Kund:innenbetreuung tätig sind.

Für das Verständnis des „Praxisfeld[s]“ (Schützeichel 2018, 8) der Kinder- und Jugendhilfe ist der Bezug zum klassischen sozialrechtlichen Leistungsdreieck hilfreich. Die Fallbearbeitung, ein zentrales Modul der Fachsoftware, orientiert sich am idealtypischen Prozess der Hilfeplanung und -durchführung der Kinder- und Jugendhilfe. Diese findet im sozialrechtlichen Dreiecksverhältnis zwischen dem Jugendamt als leistungsgewährender Instanz, den freien Trägern des Sozialwesens als leistungserbringender Instanz (z.B. Wohngruppen) und den Leistungsberechtigten (Erziehungsberechtigte, Kinder und Jugendliche) statt (Schröer/Struck 2018, 119 ff.). In Abbildung 1 sind diese Instanzen mit den entsprechenden Doppelrollen (Organisations- und Professionsmitglieder) aufgeführt.

Sozialarbeiter:innen des Jugendamts erstellen Hilfepläne in Zusammenarbeit mit Kindern, Jugendlichen, ihren Erziehungsberechtigten und Fachkräften, sobald ein Rechtsanspruch auf Hilfe zur Erziehung nach § 27 SGB VIII anerkannt wird. Der Hilfeplan soll als Instrument der organisatorischen und professionellen Steuerung von Hilfen dienen, indem er u.a. die aktuelle Situation beschreibt und Ziele sowie Maßnahmen von Hilfen definiert. In zumeist halbjährlichen Gesprächen zwischen allen drei Parteien sollen Hilfeplanziele festgelegt und aktualisiert werden. SocialTec entwickelt in diesem Praxisfeld eine Softwarelösung, die sich unter anderem auf diesen Prozess der Hilfeplanung bezieht. In die Entwicklung bindet SocialTec ausgewählte Träger als „Piloten“ ein. Nicht eingebunden in den Entwicklungsprozess sind Jugendamtsvertreter:innen.



\*Nach dem hier zu Grunde liegenden Organisationsverständnis, sind Jugendliche zur in Aushandlungen und Koproduktionen mit dem Jugendamt und den freien Trägern involviert, nehmen aber keine Leistungsrolle ein (vgl. Wagner/Tacke 2005, Büchner 2018c, 78ff.).

**Abb. 1:** Sozialrechtliches Leistungsdreieck mit Doppelrollen (eigene Darstellung)

Die ethnografische Begleitung des Entwicklungsprozesses umfasste, als multi-sited ethnography (Marcus 1995), auch Feldaufenthalte bei Trägereinrichtungen, die mit SocialTec kooperieren. Ergänzend wurden 23 narrative Interviews mit Firmengründern, Mitarbeitenden und kooperierenden freien Trägern geführt. Angelehnt an die Walkthrough-Methode (Light u.a. 2018) wurde in der entwickelten Fachsoftware die Falldokumentation über den gesamten Entwicklungsprozess nachvollzogen. Die Ethnografin durchlief dabei die Prozesse der Fachsoftware mit eigenem Nutzerinnenaccount (Braunsmann/Gall 2024). Um nachzuvollziehen, welche Erwartungskomplexe professionsgetriebene Softwareentwicklung strukturieren, wurde das erzeugte Material in mehreren Zyklen offen und systematisch kodiert, analysiert und verdichtet (Breidenstein u.a. 2013, 124 ff.).

## 5 Professionsgetriebene Softwareentwicklung bei SocialTec

Über den begleiteten Softwareentwicklungsprozess verdichteten sich in der Analyse drei „Schlüsselthemen“ (Breidenstein u.a. 2013, 156 ff.), die den Prozess der professionsgetriebenen Softwareentwicklung grundlegend prägen. Als Schlüs-

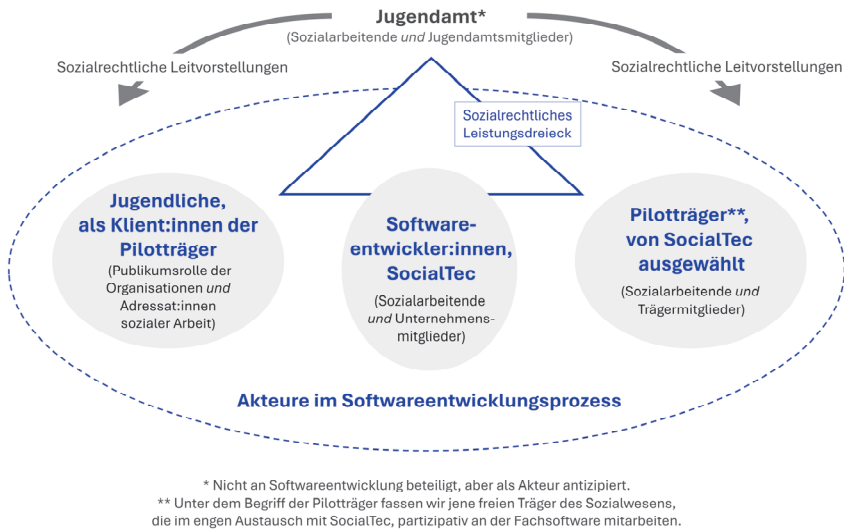
selthemen treten sie nicht punktuell oder episodisch auf, sondern entfalten über den Gesamtprozess hinweg Relevanz *und* schlagen sich zugleich erkennbar im Produkt, also der entwickelten Fachsoftware, nieder.<sup>4</sup>

Das erste Schlüsselthema ist die Einbindung von Klient:innen zwischen Anspruch und Wirklichkeit. Der vorwiegend professionell geprägte Anspruch von SocialTec, Jugendliche aktiv an der Softwareentwicklung partizipieren zu lassen, wird zunehmend von Erwartungen der freien Träger abgelöst, die stärker organisational geprägt sind. Obgleich anders intendiert, werden Jugendliche als Nutzer:innengruppe durch Träger als „organizational user“ (Roth/Diefenbach 2021) verdrängt (5.1). Die starke Orientierung der Softwareentwicklung am Hilfeplan stellt das zweite Schlüsselthema dar. In dieser Orientierung sind organisationale und professionelle Prägungen des Erwartungskomplexes kaum voneinander unterscheidbar – die Orientierung am Hilfeplan prägt als professionell-organisationaler Erwartungskomplex die Softwareentwicklung (5.2). Das dritte Schlüsselthema im Softwareentwicklungsprozess sind schließlich digitale Konventionen der Gestaltung von Interfaces und digitaler Kommunikation. Die hier prägenden Erwartungskomplexe gehen auf lebensweltlich bekannte Formen des digitalen Kommunizierens, etwa durch Emojis, Posts und Timelines zurück (5.3).

Vor dem Hintergrund dieser Analyse wird deutlich, dass SocialTec mit der Entwicklung einer Software für die Kinder- und Jugendhilfe als Entwicklungsunternehmen zu einem gestaltenden Akteur im sozialrechtlichen Leistungsdreieck avanciert (Abbildung 2).

---

<sup>4</sup> Entsprechend handelt es sich um eine begründete Selektion der verdichteten Erwartungskomplexe, nicht um die These, der Softwareentwicklungsprozess ließe sich auf diese drei Erwartungskomplexe reduzieren.



**Abb. 2:** Entwicklungsunternehmen im sozialrechtlichen Leistungsdreieck; blau hervorgehoben sind die in der Studie untersuchten Akteure (eigene Darstellung)

## 5.1 Partizipation von Klient:innen als professionelles Ziel und die Verdrängung durch organisationale Nutzer:innen

Das erste Schlüsselthema taucht bereits sehr früh, in der Anbahnung der Forschungskooperation, auf. Hier manifestiert sich der Partizipationsanspruch, den die Gründer Ben und Lukas in den Entwicklungsprozess einbringen: Jugendliche, die Klient:innen freier Träger, sollen an der Dokumentation über sich partizipieren können. Beide Gründer stellen diese Partizipation als Ziel der Softwareentwicklung heraus. Ben berichtet bei einem ersten unverbindlichen Gespräch von einem Schlüsselerlebnis, als er routiniert am Schichtende seine Dokumentation über den Tag verfasste. Ein Jugendlicher spricht ihn dabei an und fragt ihn, was er tue, worauf er entgegnete, dass er seine Dokumentation verfasse. Darauf reagierte der Jugendliche konsterniert: „Du schreibst doch eh nur Scheiße über mich!“ (FP\_M\_01, 125 f.). Zum Schlüsselerlebnis wird dieser Moment dadurch, dass beide ihn als einen professionell problematischen schildern: Die Jugendlichen werden zu Objekten der Dokumentation, ohne selbst in sie Einblick zu haben oder sie mitgestalten zu können. Diesem Ohnmachtserleben, gepaart mit der Erfahrung von Intransparenz und der Befürchtung, dass die Betreuenden vorwiegend Negatives dokumentieren, wollen Ben und Lukas eine professionelle

Alternative gegenüberstellen, die Jugendliche als Subjekte in der Kinder- und Jugendhilfe stärkt. Sie rekurrieren auf pädagogisches Sonderwissen über die Folgeprobleme des Aufwachsens in institutionellen Kontexten.

Die Ansprüche an eine Partizipation der Jugendlichen prägen besonders die frühe und mittlere Phase des Entwicklungsprozesses. Im Prozessverlauf gelingt es den freien Trägern jedoch stärker, ihre Erwartungen, und zwar vorwiegend organisational geprägte, relevant zu machen. Dies geschieht erstens durch Problematisierungen des Partizipationsanspruchs. So problematisieren die Träger zunächst die hohen zeitlichen Aufwände der Sozialarbeitenden, wenn die Mitwirkung der Klient:innen an der Dokumentation ermöglicht werden soll. In dieser Problematisierung vermischen sich organisationale und professionelle Erwägungen, weil sowohl die Zeiteinbußen für die professionelle Arbeit mit Klient:innen angesprochen werden als auch der rein organisatorische Mehraufwand, der mit der Partizipation der Jugendlichen einhergehen würde (Int\_M\_002).

Die Softwareentwickler geben an dieser Stelle jedoch ihren Partizipationsanspruch nicht auf, sondern entwickeln, um nicht gänzlich auf Funktionalitäten für Klient:innen zu verzichten, eine Tagebuchfunktion, die nur für die jungen Menschen selbst zugänglich ist. Dort soll Raum für Gedanken, Gefühle oder Blickwinkel auf (Konflikt-)Situationen gegeben werden. Diese Funktion berücksichtigt bereits die Problematisierungen der freien Träger, indem sie keine Mehrarbeit für diese erzeugt. Die Tagebuchfunktion wird zunächst zur Testung bei den Pilotträgern eingeführt. Im Verlauf der Testung der Tagebuchfunktion wird für Ben und Lukas unerwartet deutlich, dass die Funktion nicht genutzt wird; Lukas berichtet: „Die [Jugendlichen] haben halt kein Bock, über Gefühle zu reden“ (Int\_M\_002, 529 ff.). SocialTec richtet daraufhin eine Feedbackrunde mit den Jugendlichen ein, in der sich bestätigt, dass die Funktion nicht genutzt wird. Die Jugendlichen äußern zugleich den Wunsch nach Funktionalitäten der Software, die ihre Alltagsorganisation unterstützen (Int\_M\_002, 553 ff.). Die Tagebuchfunktion wird infolgedessen aus der Software entfernt. Der eingangs starke Partizipationsanspruch schwächt sich allmählich ab. So stellt Ben nach der Feedbackrunde fest, dass das System nicht von der Partizipation der Jugendlichen abhängig gemacht werden sollte, denn „wenn ein Jugendlicher sich verweigert, [...] muss es trotzdem funktionieren“ (FP\_M\_002, 272 ff.).

Im Zeitverlauf finden die organisationalen Erwartungen der Träger gegenüber denen der Klient:innen stärkere Berücksichtigung. So legen die Geschäftsführenden der Träger in Gesprächen offen, dass sie sich von SocialTec die Digitalisierung von Verwaltungsschritten wie der Dienstplanung und Stundenkontoführung erhoffen, um dadurch Zeit- und Effizienzgewinne zu erzielen (Int\_M\_11, 151 ff.). Dieser Erwartung geben die Softwareentwickler nach und entwickeln

daraufhin zunächst das Dienstplanungsmodul. Hierfür erfolgt eine Re-Priorisierung: Die Weiterentwicklung eines Moduls für die Jugendlichen wird im Entwicklungsplan zurückgestellt. Über den gesamten Untersuchungszeitraum wird es nicht wieder aufgegriffen.

An dieser Stelle wird eine Verschiebung der anvisierten Nutzer:innengruppe deutlich: Im Zentrum stehen nun ausschließlich organizational user, also die Leistungsrollenträger in der Geschäftsführung, Sozialarbeitende sowie Mitarbeiter:innen der Verwaltung freier Träger. Durch den Einbezug von Verwaltungsmitarbeiter:innen und Geschäftsführungen prägen vorwiegend organisationale Erwartungen etwa an digitalisierte Dienstplanung, Stundenkontoverwaltung, Mitarbeiter:innenverwaltung und Abrechnung den Entwicklungsprozess. Die Partizipationserwartung als wichtiges Element des professionell geprägten Erwartungskomplexes wird zu diesem Zeitpunkt desintegriert. Jugendliche als zunächst professionell explizit gewünschte Nutzer:innengruppe werden damit von Trägern als Kund:innen, von denen SocialTec ökonomisch abhängig ist, verdrängt. Die Jugendlichen tauchen im Zuge der weiteren Entwicklung nicht mehr als Ziel- oder Partizipationsgruppe auf. Dieser Befund der Verdrängung sollte jedoch nicht auf seinen „Endeffekt“, das schlichte Scheitern professioneller Erwartungen, reduziert werden. Denn bemerkenswert ist trotz allem die relative Robustheit, mit der der Partizipationsanspruch von SocialTec *zunächst* wiederholt und auch unabhängig von den Interessen der Träger aufrechterhalten und in die Planung der Softwareentwicklung eingebracht wird.

## 5.2 Der Hilfeplan als professionell-organisationales Scharnier in der Softwareentwicklung

Die obige Skizze der Prozesse der Hilfeplanung (Abschnitt 4) hat idealtypischen Charakter. Mehrere Studien haben gezeigt, dass sich die empirische Wirklichkeit der Hilfeplanung und Hilfeplangespräche oft erheblich vom sozialrechtlich intendierten und äußerst anspruchsvollen Prozess der Hilfeplanung unterscheidet (Hitzler 2012; Hollweg 2021). Auch in Fachdiskursen Sozialer Arbeit wird anerkannt, „dass es ‚die Hilfeplanung in sich hat‘“ (Schrapper 2018, 1031), da sie sich mit ihrem Mitwirkungsanspruch unterschiedlicher Beteiligter „weder auf ein administratives Verfahren der Rechtsanwendung begrenzen noch auf Aspekte sozialpädagogischer Methodenapplication reduzieren“ (ebd.) lässt. Dass der Hilfeplan als Scharnier zwischen den Akteuren im Leistungsdreieck fungiert, wird in der Forschung weniger als Realität der Kinder- und Jugendhilfe beschrieben, sondern eher als sozialrechtliche Leitvorstellung (Hitzler 2012, 26 ff.) und damit Ausdruck eines „idealtypischen Modell[s]“ (Nadai 2012, 161).

Auch die Gründer von SocialTec, die selbst aktiv im Feld der Kinder- und Jugendhilfe tätig waren, wissen um diese Diskrepanz und berichten etwa von oft zu abstrakt formulierten Hilfeplanzielen, die nicht instruktiv für die Gestaltung des Arbeitsalltags der Sozialarbeitenden sind (G\_M\_002). In den im Feld üblichen Dokumentationen der Sozialarbeitenden in Wohngruppen zu Schichtende spielen die vereinbarten Hilfeziele der Jugendlichen ebenfalls kaum eine Rolle. Die Dokumentationen werden zumeist nicht individuell, sondern als Sammeldokumentation über den Verlauf und über wichtige Ereignisse der Schicht erstellt. Für die Hilfeplankonferenzen mit dem Jugendamt müssen Sozialarbeitende bislang entsprechend neue Berichte verfassen, in denen dann explizit auf die Erreichung von Hilfeplanzielen eingegangen werden muss.

Anders als das erste Schlüsselthema zieht sich die Ausrichtung der Softwareentwicklung am Hilfeplan als *kontinuierliches* Schlüsselthema durch den Prozess der Softwareentwicklung. In dieser Ausrichtung sind organisationale und professionelle Prägungen des Erwartungskomplexes, anders als beim Partizipationsanspruch, kaum voneinander unterscheidbar: Die Orientierung am Hilfeplan prägt *als professionell-organisationaler Erwartungskomplex* die Softwareentwicklung.

SocialTec entwickelt ein Falldokumentationsmodul, das stark hilfeplanorientiert ausgerichtet ist. Diese Ausrichtung der Dokumentation ist neuartig, indem sie qua digitaler Architektur die Kopplung zwischen Hilfeplan und Dokumentation stärkt, und zwar vom Beginn der Gestaltung des Falldokumentationsmoduls an. Diese Stärkung wird von Ben und Lukas als notwendiger professionell-organisatorischer Fortschritt in der Kinder- und Jugendhilfe betrachtet. Sie wird im Entwicklungsprozess von den Pilotträgern mehrheitlich begrüßt und ebenfalls in beiden Dimensionen als hilfreich betrachtet.

Die Softwareentwickler beschreiben diese Neuerung zum einen als verbesserte Organisation, so bemerkt Lukas: „Das ist eigentlich Projektmanagement“ (FP\_M\_002, 166). Zum anderen besteht der professionelle Fortschritt sowohl für SocialTec wie auch für die Träger darin, dass der Fokus von der stärker aggregierten Sammeldokumentation zu den einzelnen Klient:innen und damit zu ihren spezifischen Entwicklungszielen und -bedarfen wechselt. Die hilfeplanorientierte Dokumentation wird in diesem Sinne als professionell-organisationaler Erwartungskomplex in der Softwareentwicklung verfolgt.

Von den Pilotträgern wird diese zentrale Positionierung des Hilfeplans und seiner Ziele in der Dokumentation ebenfalls mehrheitlich als organisational-professionell gewünschte Entwicklung bewertet. Die Geschäftsführerin eines freien Trägers führt aus:

„[...] es macht eben auch noch mal deutlich, was Pädagogik IST. Nämlich das Arbeiten an Zielen, die Erziehung und die Entwicklungsförderung der Kinder und Jugendlichen. [...]



dadurch wird aber auch noch mal die Professionalität der Arbeit ein bisschen mehr in den Fokus gerückt. [...] in den Kladden schreibt jeder rein, was er am Tag erlebt hat, mit den Jugendlichen. Da geht es ja gar nicht um die Frage, was habe ich denn gemacht, um dieses Ziel [Hilfeplanziel] zu erreichen?“

Int\_M\_011, 382 ff.

Diese Einordnung unterstreicht auch, dass der Hilfeplan in unserer Untersuchung nicht als rein organisationales Koordinationsinstrument oder gar bürokratische Gängelei bewertet wurde, sondern als notwendiges, und zwar organisational wie professionell notwendiges Koordinationsinstrument für die Frage, in Bezug auf welches Ziel bei wem Hilfe erfolgen soll.

Wie gestaltet sich in der Softwareentwicklung die Aufwertung des Hilfeplans zum Scharnier der Dokumentation? Diese Ausrichtung geschieht, indem die Hilfeplanziele in der Geografie der Dokumentation (Heath/Luff 1996, 356) so positioniert werden, dass sie als zentrale Bezugsgröße für Folgeeinträge fungieren. Dies geschieht zum einen durch das digitale Erfassen, Abbilden und Aufbrechen der Hilfeplanziele (Abbildung 3).



Abb. 3: Oberfläche Hilfeplanung in der Fachsoftware

Hilfeplanziele werden – idealerweise gemeinsam mit den Jugendlichen – in praktische Aufgaben heruntergebrochen, die die Woche der Jugendlichen strukturieren. Ein Beispiel für eine solche Formulierung wäre „Moema steht an jedem Wochentag um 6 Uhr 30 auf“. Über das Tagging, also das Markieren, von unterschiedlichen Lebensbereichen werden die Ziele und Aufgaben mit pädagogischen Schlüsselkonzepten und -begriffen in Verbindung gebracht.

Die zweite Weise, in der die Scharnierfunktion des Hilfeplans gestärkt wird, besteht in einer Vielzahl weniger offensichtlicher, aber einflussreicher neuer Relationierungen von Dateneinträgen und dem Erschweren der Fortführung bekannter Relationierungen aus der Sammeldokumentation. Ein Softwareentwickler problematisiert, dass Fallakten eine „Mischung aus vielen verschiedenen inhaltlichen Formen“ (FP\_M\_002, 338 ff.) enthalten. Gemeint sind hier u.a. die Informationen zur Schichtübergabe, die Verarbeitung persönlicher Gefühle von Diensthabenden oder Beschreibungen von Ereignissen in der Schicht. Diese Vermischung wird im Interface für die Dokumentation erschwert, weil unterschiedliche Arten digitaler Daten aufgetrennt und an Kategorien des Hilfeplans gebunden werden: So werden Ereignisse fest an konkrete Zeiten gebunden, die emotionale Situation der Klient:innen wird zum Element der täglichen Dokumentation und Dokumentationseinträge werden mit pädagogischen Schlagworten und Hilfeplanzielen sowie -aufgaben verknüpft.

Damit werden nicht nur neue Verknüpfungen wahrscheinlicher gemacht, sondern auch neue Flexibilisierungen<sup>5</sup> in die Dokumentation eingebaut: Die Zeit um das Schichtende verliert an Bedeutung für die Dokumentation, indem diese auf Klient:innen hin separiert wird und kurze Einträge, die begleitendes, punktuelles und verteiltes Dokumentieren erlauben, ermöglicht werden. Die in der Softwareentwicklung genutzten Möglichkeitsräume können die Dokumentation tiefgreifend reorganisieren (Büchner 2018b, 273 ff.), z.B. indem Formen des begleitenden Dokumentierens unterstützt werden. Die Hilfeplanorientierung in der Softwareentwicklung generiert im System dadurch neue Verknüpfungs- und Ausgabemöglichkeiten. Sie stärkt die Relevanz von Hilfeplanzielen in der täglichen Dokumentation und macht damit eine engere Verknüpfung zwischen der Alltagsdokumentation und den Berichten für Hilfeplankonferenzen wahrscheinlicher.

---

<sup>5</sup> Diese Flexibilisierungen sind nicht auf zusätzliche Wahloptionen zu verkürzen, sondern gehen mit Veränderungen wie dem Erschweren bestehender Praktiken der Sammeldokumentation einher.

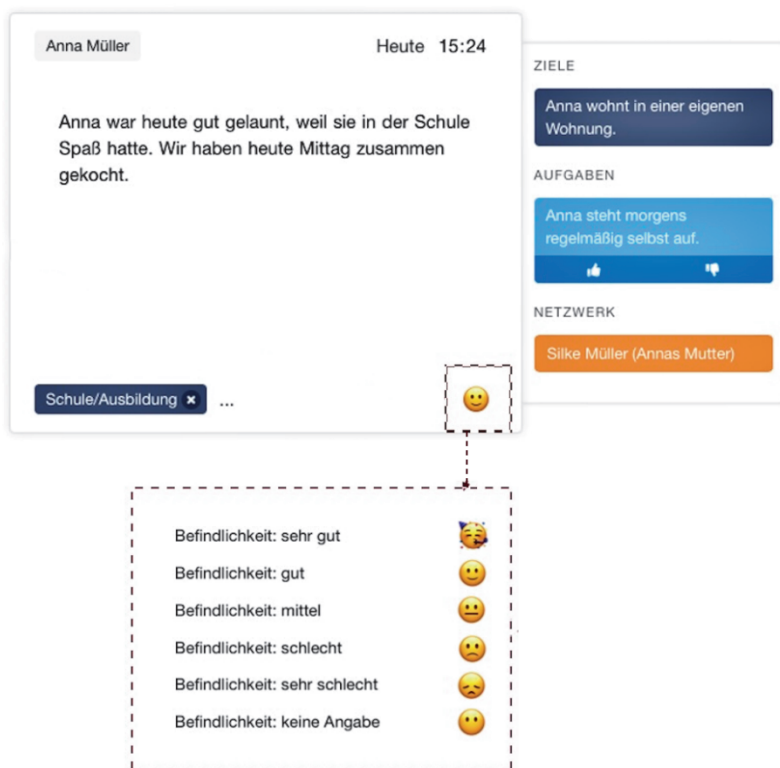
### 5.3 Digitale Kommunikationskonventionen aus Social-Media-Kontexten als Gestaltungsmittel

Kontinuierlich über den gesamten Prozessverlauf prägen als drittes Schlüsselthema Konventionen des digitalen Kommunizierens aus Social-Media-Kontexten die Softwareentwicklung und treten so als „andere Erwartungen“ (Luhmann 1999, 36) zu den beschriebenen professionellen, organisationalen und professionell-organisationalen Erwartungskomplexen hinzu.

Die Notwendigkeit für derart kurze und verdichtete Dokumentationselemente entsteht durch die tiefgreifende Reorganisation der Dokumentation. Durch sie wächst die Menge an Daten erheblich und so wird deren Vorstrukturierung notwendig: In der hilfepflanorientierten digitalen Dokumentation werden im Kontrast zur Sammeldokumentation nun differenzierte Daten erfasst und für spätere Nutzungen, etwa für teilautomatisierte Vorlagen für Berichte an das Jugendamt, abrufbar gemacht. Im Gegensatz zu gängigen Dokumentationspraktiken werden längere Freitexteingaben durch die Gestaltung des Interfaces bewusst entmutigt (Lukas: „Und *den* [Freitext] finden sie im letzten Loch der Software“, FP\_M\_033, 598). Eine Herausforderung der Programmierung besteht entsprechend darin, die stärker differenzierte Datenerfassung so zu gestalten, dass sie in die tägliche Arbeitspraxis niedrigschwellig integrierbar ist. SocialTec löst diese Herausforderung, indem alltägliche digitale Kommunikationskonventionen aus Social-Media-Kontexten übernommen werden.

„[Ä]hnlich wie bei Facebook“ (G\_M\_002) können so zum einen Daten der täglichen Falldokumentation in Form einzelner Posts auf einer Timeline eingegeben und kommentiert werden. Von Bedeutung ist hier, dass die Übernahme *nicht* aus anderen professionellen Kontexten erfolgte, etwa als Variation von Verlaufskurven aus der Medizin. Die Timeline als Visualisierungsformat aus dem Social-Media-Kontext stattet die Falldokumentation mit alltagsweltlichen Kommunikationselementen aus und ermöglicht in der Software ein Scrollen durch die fallbezogene Ereignischronologie. Damit erfordert die Software neben pädagogischen Kompetenzen der kurzen Beschreibung und Bewertung von Ereignissen auch Kompetenzen im Umgang mit lebensweltlich bekannten alltäglichen Konventionen, um die zunehmenden Dokumentationsbedarfe arbeitspraktisch zu bewältigen.

Neben der Visualisierung durch konventionelle Timelines werden auch Emojis, Likes, Hashtagpraktiken und Drag-and-Drop-Funktionen integriert und mit etablierten professionellen Kategorien (Ziele, Aufgaben, Netzwerk) verknüpft (Abbildung 4).



**Abb. 4:** Übernahme von Social-Media-Elementen bei der Falldokumentation

Am rechten Rand des Dokumentationsfensters sind Kategorien der Hilfeplanung aufgelistet, die per Drag-and-Drop mit der fallbezogenen Ereignisbeschreibung verknüpft sind und für spätere Auswertungen herangezogen werden können. Dazu gehören Hilfeplanziele und Aufgaben – die in Anlehnung an die Funktionsweise von Likes durch Klicks abgehakt werden können. Auch werden Bezüge zum sozialen Netzwerk der Klient:innen, etwa wenn die Mutter einer Klientin zu Besuch war, und Lebensbereiche, die mit einem Post verknüpft werden, auf der Oberfläche „klickbereit“ angelegt. Emojis, die in privaten, informellen und nicht-professionellen Kontexten genutzt werden, sind zur Bewertung der Befindlichkeit von Klient:innen durch die Betreuenden vorgehalten.

Die Einbindung digitaler Kommunikationskonventionen aus Social-Media-Kontexten in die Falldokumentation prägt als Erwartungskomplex die Softwaregestaltung. Sie ist offensichtlich weder organisational noch professionell ge-

prägt,<sup>6</sup> sondern erscheint mit Blick auf den Herkunftskontext als „Veralltäglichsung“ oder „Profanisierung“<sup>7</sup> der Dokumentation. Die Integration dieser Konventionen wirkt sich zugleich auf professionelle und organisationale Erwartungskomplexe aus. Sie verstärkt die Einzelfallogik der Dokumentation und vertieft die Orientierung der Dokumentation an den einzelnen Klient:innen, indem sie die umfangreicheren Dokumentationserwartungen durch Verkürzungen bewältigbar macht. Gleichzeitig führt die Integration dieses Erwartungskomplexes dazu, dass die Datafizierung der Falldokumentation weiter vorangetrieben wird, es also wahrscheinlicher wird, dass tatsächlich mehr Daten zur Verfügung stehen, die dann für weitere Funktionen, Auswertungen und Visualisierungen herangezogen werden können (FP\_M\_33).

## 6 Fazit: Professionsgetriebene Digitalisierung und die Trias von Organisation, Profession und digitaler Technologie

Ausgangspunkt der vorliegenden Untersuchung war die Frage, wie sich professionsgetriebene Softwareentwicklung gestaltet und welche Erwartungskomplexe sie prägen. Unsere Analyse trägt in drei Hinsichten zur Analyse der Rekonfigurationen der Trias von Organisation, Profession und digitaler Technologie bei.

Erstens zeigt sich, dass professionsgetriebene Softwareentwicklung nicht auf ein Instrument der Umsetzung professioneller Erwartungen verkürzt werden kann. Vielmehr stellt sich Softwareentwicklung auch in ihrer professionsgetriebenen Form empirisch wie konzeptuell als heterogener und komplexer Prozess dar, der nicht auf *eine* Entwicklungstendenz, etwa die der Re- oder Deprofessionalisierung, verkürzt werden kann. Durch und in Softwareentwicklung kommt es zu *mehrdeutigen Rekonfigurationen* des Verhältnisses von Organisation, Profession und digitaler Technologie. Diese Mehrdeutigkeit steigert die Komplexität innerhalb der Trias und, bezogen auf den untersuchten Fall, die Komplexität im sozialrechtlichen Leistungsdreieck.

Der Unterschied, den professionsgetriebene Softwareentwicklung macht, lässt sich nicht allein am Ergebnis bemessen: Zwar kommt es im untersuchten

---

<sup>6</sup> Was nicht ausschließt, dass er von Professionsvertreter:innen als professionell oder organisational bewertet wird. In der ethnografischen Begleitung wurden die skizzierten Elemente jedoch nicht als professionell bzw. unprofessionell oder organisational verteidigt oder problematisiert.

<sup>7</sup> Für diesen Hinweis danken wir Philipp Männle.

Fall „schlussendlich“ zu einer Verdrängung des Partizipationsanspruches, zugleich macht die Begleitung jedoch auch die robusten und wiederholten Versuche der Softwareentwickler sichtbar, diese professionellen Ansprüche zu verteidigen. Umgekehrt formuliert, eröffnet professionsgetriebene Softwareentwicklung Möglichkeitsräume, deren Etablierung allein mit einer klassisch unternehmensgetriebenen Softwareentwicklung unwahrscheinlich wäre. Hier gilt es, Förderformate und Organisationsstrukturen zu entwickeln, die nicht nur Leistungsrollenträgern, sondern besonders Publikumsrollenträgern (Bürger:innen, Klient:innen, Patient:innen) stärkeres Gewicht in organisational situierten Entwicklungsprozessen verleihen.

Zweitens zeigt sich konzeptuell, dass die Rekonfigurationen zwischen digitaler Technologie, Organisation und Profession *gleichzeitig* auf das Unterscheidungsvermögen zwischen diesen drei Orientierungen angewiesen sind *und* auf die Möglichkeit, diese Unterscheidung so gegenstandssensibel einzusetzen, dass neue Verknüpfungen, Verstärkungen und Hybridisierungen beschreibbar werden. Besonders am Schlüsselthema der Verdrängung des professionell geprägten Partizipationsanspruches und der Durchsetzung der Interessen von organisational users zeigt sich, dass das soziologische Unterscheidungsvermögen für stärker professionell geprägte Erwartungskomplexe wie für stärker organisational geprägte Erwartungskomplexe keineswegs obsolet wird. Gleichzeitig sensibilisiert das zweite Schlüsselthema, die Orientierung am Hilfeplan als professionell-organisationales Scharnier, für die Notwendigkeit, Amalgamierungen und Hybridisierungen als solche beobachtbar zu machen. Auf ähnliche Weise bricht die digitale Dokumentation organisationale Routinen, insbesondere die Dokumentation am Schichtende, und rückt den Einzelfall als strukturgebend für die tägliche Dokumentation ins Zentrum. Zur zentralen Herausforderung für die Forschung wird hier die *Gleichzeitigkeit der konzeptuellen Orientierung zwischen dem Unterscheidbarhalten von Organisation, Profession und digitaler Technologie auf der einen Seite und dem Beobachtbarmachen von neuen Verbindungen und Amalgamierungen auf der anderen Seite*. Sie ermöglicht es, gegenstandssensibel komplexe Wandlungsprozesse im Verhältnis von Digitalisierung, Profession und Organisation zu untersuchen (Apitzsch u.a. 2021; Büchner u.a. 2022), ohne in thesenstarke Vereinseitigungen zu fallen (Noordegraaf 2015, 2016). Hier gilt es, neue Kombinationen aus soziologischer Abgeklärtheit und Offenheit zu kultivieren.

Drittens zeigen unsere Einsichten, dass die Softwareentwicklung mehr und anderes ist als ein Aushandlungsraum organisationaler und professioneller Erwartungen und mehr und anderes als ein Werkzeug der Formalisierung. Auch eine Übersetzung bestehender Praktiken des Dokumentierens ins Digitale findet hier nicht statt. Vielmehr werden durch das Aufgreifen digitaler Kommunika-

tionsformen Strukturierungsformen wie Timelines, Posts und Emojis in die Software integriert, die das Dokumentieren nicht nur kosmetisch, sondern tiefgreifend verändern. So konkurrieren im Entwicklungsprozess nicht nur professionelle, professionell-organisationale und unterschiedliche organisationale, sondern auch „digitale Unterstützungsbedarfe“ (Dokumentation, Dienstplanung, Alltagsplanung der Jugendlichen) miteinander. Auch die Übernahme von digitalen Konventionen und die Anpassung von Dokumentationsformaten an spätere datenbasierte Nutzungen greift tief in etablierte Praktiken der organisierten Hilfe, hier der Kinder- und Jugendhilfe, ein. Berichte über die Arbeit am Fall in der Kinder- und Jugendhilfe ändern sich sowohl in zeitlicher und sozialer Hinsicht (begleitende Postings, am Einzelfall orientiert) wie auch in sachlicher Hinsicht (u.a. hilfeplanziellorientiert) grundlegend. Auf welche Weise die tägliche „data care“ (Jarke/Büchner 2024) geleistet wird, gilt es empirisch zu untersuchen.

Aussichtsreich erscheinen uns vor dem Hintergrund dieser Ergebnisse Untersuchungen, die die interviewbasierte Befragung mit ihrer Erhebung von Einstellungen zur Digitalisierung mit ethnografischen Begleitungen verknüpfen bzw. letztere intensivieren. Neue Hybridisierungen und Verstärkungen sind kommunikativ schwerer als tradierte Spannungen (z.B. Organisation–Profession, Handlungsspielraum–Handlungseinschränkung) formulierbar und in besonderem Maße auf ethnografische Artikulation durch die Begleitung von Prozessen angewiesen (Schmidt 2008). Konzeptuell regen die hier vorgestellten Ergebnisse dazu an, neben theoretisch-konzeptuellen Weiterentwicklungen in der Organisations- und Professionssoziologie Rekonfigurationsprozesse fallvergleichend (Kelle/Kluge 2010) und aufgeschlüsselt nach stärker und schwächer organisierten Gruppen zu analysieren, etwa Rekonfigurationen, die im Zuge der Etablierung der digitalen Patient:innenakte für Ärzt:innen, Krankenhäuser und Patient:innen stattfinden. Derartige Analysen der Rekonfiguration sollten idealerweise nicht auf einzelne digitale Technologien beschränkt bleiben, sondern von der Normalität vielfältiger und heterogener digitaler Systemlandschaften (Büchner/Dosdall 2025; Vertesi 2014) ausgehen, mit denen es Mitglieder und Nichtmitglieder regelmäßig zu tun haben.

**Danksagung:** Für die Diskussion und Kommentierung des Beitrags möchten wir uns herzlich bei den beiden anonymen Reviewer:innen sowie bei Vera Linke, Christian Hilgert, Philipp Männle und Henrik Dosdall bedanken.

## Literatur

- Ackermann, T. (2020): Digitalisierung in der Kinder- und Jugendhilfe und im Kinderschutz: Von Risikoeinschätzungsbögen über Fallbearbeitungssoftware bis zu Big Data; in: *Soziale Passagen*, 12, 171–177
- Alaimo, C., J. Kallinikos (2021): Managing by data: Algorithmic categories and organizing; in: *Organization Studies*, 42, 9, 1385–1407
- Apitzsch, B., K.-P. Buss, M. Kuhlmann, M. Weißmann, H. Wolf (2021): Arbeit in und an Digitalisierungen. Ein Resümee als Einführung; in: K.-P. Buss, M. Kuhlmann, M. Weißmann, H. Wolf, B. Apitzsch (Hg.): *Digitalisierung und Arbeit: Triebkräfte, Arbeitsfolgen, Regulierung*. Frankfurt a.M., New York: Campus, 9–37
- Arnold, N., R. Hasse, H. Mormann (2021): Organisationsgesellschaft neu gedacht: Vom Archetyp zu neuen Formen der Organisation; in: *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie*, 73, 339–360
- Behrend, O., S. Jacob (2015): Zu Nichtprofessionalität und Tendenzen der Deprofessionalisierung in der Familienhilfe nach Sozialgesetzbuch VIII; in: R. Becker Lenz, S. Busse, G. Ehler (Hg.): *Bedrohte Professionalität*. Wiesbaden: Springer VS, 213–237
- Blumer, H. (1954): What is wrong with social theory?; in: *American Sociological Review*, 19, 1, 3–10
- Bossen, C., Y. Chen, K. H. Pine (2019): The emergence of new data work occupations in healthcare: The case of medical scribes; in: *International Journal of Medical Informatics*, 123, 76–83
- Braunsmann, K., K. Gall (2024): Getting Access and Getting Accounts – Der doppelte Feldzugang in der Erforschung digitaler Infrastrukturen; in: M. Kaufmann, S. M. Wilz (Hg.): *Krisen des Feldzugangs*. Wiesbaden: Springer VS, 71–91
- Breidenstein, G., S. Hirschauer, H. Kalthoff, B. Nieswand (Hg.) (2013): *Ethnografie: Die Praxis der Feldforschung*. Konstanz: UVK
- Büchner, S. (2018a): Zum Verhältnis von Digitalisierung und Organisation; in: *Zeitschrift für Soziologie*, 47, 5, 332–348
- Büchner, S. (2018b): Fallsoftware als digitale Dokumentation. Zur Unterscheidung einer Arbeits- und Organisationsperspektive auf digitale Dokumentation; in: L. Neuhaus, O. Käch (Hg.): *Bedingte Professionalität. Professionelles Handeln im Kontext von Institution und Organisation*. Weinheim: Beltz Juventa, 240–269
- Büchner, S. (2018c): Der organisierte Fall: Zur Strukturierung von Fallbearbeitung durch Organisation. Wiesbaden: Springer VS
- Büchner, S., H. Dosdall (2025): Digitalisierung; in: G. Albrecht, A. Groenemeyer (Hg.): *Soziologie Sozialer Probleme*. Wiesbaden: Springer VS
- Büchner, S., K. Gall (2023): Digitalisierung in der Sozialverwaltung. Soziotechnische Konstellationen der Fallbearbeitung am Beispiel von Jugendämtern; in: *WSI-Mitteilungen*, 76, 346–354
- Büchner, S., J. Hergesell, J. Kallinikos (2022): Digital transformation(s): On the entanglement of long-term processes and digital social change. An introduction; in: *Historical Social Research*, 47, 3, Special Issue: Digital Transformation, 7–39
- Evetts, J. (2011): A new professionalism? Challenges and opportunities; in: *Current Sociology*, 59, 4, 406–422



- Heath, C., P. Luff (1996): Documents and Professional Practice: „bad“ organisational reasons for „good“ clinical records; in: CSCW '96: Proceedings of the 1996 ACM conference on Computer supported cooperative work, 354–363
- Helsper, W. (2021): Professionalität und Professionalisierung pädagogischen Handelns: eine Einführung. Opladen: Barbara Budrich
- Hilgert, C., F. Genth, J. Junne, L. Lahme (2024): Organisationsstrukturelle Tücken der Digitalisierung. Zur Schwierigkeit, Soziale Arbeit durch Fachsoftware zu vereinfachen; in: A. Degel, K. Liebsch (Hg.): Digitalität und Ambiguität: Organisationskulturen der Sozialen Arbeit unter Druck. Weinheim: Beltz Juventa, 80–127
- Hitzler, S., (2012): Aushandlung ohne Dissens? Wiesbaden: Springer VS
- Hollweg, C. (2021): Hilfeplanung dolmetschen, vermitteln, übersetzen: Eine empirische Untersuchung über Herausforderungen gedolmetschter Hilfeplangespräche. Weinheim: Beltz Juventa
- Jarke, J., S. Büchner (2024): Who cares about data? Data care arrangements in everyday organisational practice; in: Information, Communication & Society, 27, 702–718
- Kelkar, S. (2018): Engineering a platform: The construction of interfaces, users, organizational roles, and the division of labor; in: New Media & Society, 20, 2629–2646
- Kelle, U., S. Kluge (2010): Vom Einzelfall zum Typus. Wiesbaden: Springer VS
- Kitchin, R. (2014): The Data Revolution: Big Data, Open Data, Data Infrastructures & Their Consequences. United Kingdom: Sage
- Klinger, S., A. Mayr, S. Sackl-Sharif (2022): Digitalisierung der Handlungspraxis in der Sozialen Arbeit. Kontrastierungen nach Angebotsstrukturen und Zielgruppen; in: Forum: Qualitative Social Research, 22(2)
- Kutscher, N. (2024): Digitalität und Digitalisierung als Gegenstand der Sozialen Arbeit; in: T. Kurtz, D. M. Meister, U. Sander (Hg.): Digitale Medien und die Produktion von Wissenschaft. Wiesbaden: Springer VS, 121–144
- Lenz, S. (2020): Ambivalente Digitalisierung im Gesundheitssystem: Institutionelle Logiken zwischen Markt und Profession; in: Arbeit, 29, 169–194
- Light, B., J. Burgess, S. Duguay (2018): The walkthrough method: An approach to the study of apps; in: New Media & Society, 20, 881–900
- Luhmann, N. (1999): Funktionen und Folgen formaler Organisation. Berlin: Duncker & Humblot
- Luhmann, N. (2005): Formen des Helfens im Wandel gesellschaftlicher Bedingungen; in: ders.: Soziologische Aufklärung 2. Wiesbaden: Springer VS, 134–149
- Maasen, S., J.-H. Passoth (2020): Editorial: Digitale Soziologie / Soziologie des Digitalen; in: Soziologie des Digitalen – Digitale Soziologie? Baden-Baden: Nomos, 9–18
- March, J. G., H. A. Simon (1993): Organizations. Cambridge: Blackwell Business
- Marcus, G. E. (1995): Ethnography in/of the world system: The emergence of multi-sited ethnography; in: Annual Review of Anthropology, 24, 95–117
- Mieg, H. A., M. Pfadenhauer (2005): Professionelle Leistung – Professional Performance: Positionen der Professionssoziologie. Konstanz: UVK
- Mormann, H., (2016): Das Projekt SAP: Zur Organisationssoziologie betriebswirtschaftlicher Standardsoftware. Bielefeld: transcript
- Nadai, E. (2012): Von Fällen und Formularen: Ethnographie von Sozialarbeitspraxis im institutionellen Kontext; in: E. Schimpf, J. Stehr (Hg.): Kritisches Forschen in der Sozialen Arbeit. Wiesbaden: Springer VS, 149–163
- Noordegraaf, M. (2007): From “pure” to “hybrid” professionalism: Present-day professionalism in ambiguous public domains; in: Administration & Society, 39, 761–785

- Noordegraaf, M. (2015): Hybrid professionalism and beyond: (New) Forms of public professionalism in changing organizational and societal contexts; in: *Journal of Professions and Organization*, 2, 187–206
- Noordegraaf, M. (2016): Reconfiguring Professional Work: Changing Forms of Professionalism in Public Services; in: *Administration & Society*, 48, 783–810
- Pfeiffer, S., M. Nicklich, M. Henke, M. Heßler, M. Krzywdzinski, I. Schulz-Schaeffer (2024): Digitalisierung der Arbeitswelten. Eine systemische Transformation?; in: dies. (Hg.): *Digitalisierung der Arbeitswelten. Zur Erfassbarkeit einer systemischen Transformation*. Wiesbaden: Springer VS, 3–34
- Roth, P., N. Diefenbach (2021): The constitution of boundaries. How the embeddedness of organizational users structures the transfer of their knowledge; in: *Novation*, 3, 134–162
- Schmidt, R. (2008): Praktiken des Programmierens: Zur Morphologie von Wissensarbeit in der Software-Entwicklung; in: *Zeitschrift für Soziologie*, 37, 282–300
- Schrapper, C. (2018): Hilfeplanung nach § 36 SGB VIII; in: K. Böllert (Hg.): *Kompendium Kinder- und Jugendhilfe*. Wiesbaden: Springer VS, 1029–1044
- Schröer, W., N. Struck (2018): Kinder- und Jugendhilfe; in: G. Graßhoff, A. Renker, W. Schröer (Hg.): *Soziale Arbeit*. Wiesbaden: Springer VS, 115–131
- Schröer, W., N. Struck, M. Wolff (Hg.) (2016): *Handbuch Kinder- und Jugendhilfe*. Weinheim, Basel: Beltz Juventa
- Schütz, A. (1972): Der gut informierte Bürger; in: ders.: *Gesammelte Aufsätze*. Den Haag: Nijhoff, 85–101
- Schützeichel, R. (2007): Laien, Experten, Professionen; in: R. Schützeichel (Hg.): *Handbuch Wissenssoziologie und Wissensforschung*. Konstanz: UVK, 546–578
- Schützeichel, R. (2014): Professionshandeln und Professionswissen – eine soziologische Skizze; in: U. Unterkofler, E. Oestreicher (Hg.): *Theorie-Praxis-Bezüge in professionellen Feldern: Wissensentwicklung und -verwendung als Herausforderung*. Budrich UniPress, 43–56
- Schützeichel, R. (2018): Professionswissen; in: C. Schnell, M. Pfadenhauer (Hg.): *Handbuch Professionssoziologie*. Wiesbaden: Springer VS, 1–23
- Stichweh, R. (2005): Wissen und die Professionen in einer Organisationsgesellschaft; in: T. Klatetzki, V. Tacke (Hg.): *Organisation und Profession*. Wiesbaden: Springer VS, 31–44
- Vertesi, J., (2014): Seamlful spaces: Heterogeneous infrastructures in interaction; in: *Science, Technology & Human*, 39, 264–284
- Wagner, G., V. Tacke (2005): Die Publikumsrolle des Kunden und die Semantik der Kundenorientierung. Eine differenzierungstheoretische Analyse; in: H. Jacobsen, S. Voswinkel (Hg.): *Der Kunde in der Dienstleistungsbeziehung*. Wiesbaden: Springer VS, 127–148
- Weber, J., K. Rink (2023): Laie in der eigenen Expertise. Soziale Arbeit im Kampf um Mitbestimmung bei der Entwicklung von Fachsoftware; in: B. Friele, M. Kart, D. Kergel, J. Rieger, B. Schomers, K. Sen, M. Staats, P. Trotzke (Hg.): *Soziale Arbeit und gesellschaftliche Transformation zwischen Exklusion und Inklusion*. Wiesbaden: Springer VS, 27–43
- Zouridis, S., M. Van Eck, M. Bovens (2020): Automated discretion; in: T. Evans, P. Hupe (Hg.): *Discretion and the Quest for Controlled Freedom*. Cham: Springer International Publishing, 313–329