

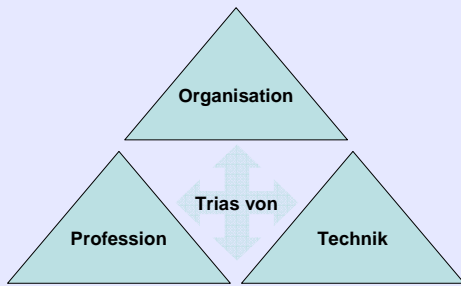
## Zur informationswissenschaftlichen Transformation in der Sozialen Arbeit – Eine qualitative Analyse sozialpädagogischen Handelns im Jugendamt unter dem Einfluss von Informatiksystemen

### Ausgangslage

Nach einer Erhebung des Deutschen Jugendinstitutes (DJI) verfügen derzeit rund 80% der Jugendämter über ein IT-gestütztes System zur Dokumentation der Fallbearbeitung und/oder über eine interne Statistik zu diesem Zweck. (vgl. van Santen 2004) Auch wenn es gravierende Unterschiede hinsichtlich Form und Tiefe des Technikeinsatzes gibt, ist zumindest im Hinblick auf die nächsten Jahre davon auszugehen, dass sich die Komplexität der integrierten Softwaresysteme noch erhöhen und demzufolge auch weiter für die Praxis Sozialer Arbeit von Bedeutung sein wird.

Aus disziplinärer sowie professioneller Sicht ist daher die kritische Reflexion einer (häufig professionfremden und expertokratischen) **Formalisierung der Wissensapplikationen** und daraufhin die **Rekonstruktion der subjektiven Deutungs- und Bewältigungsmuster** der SozialpädagogInnen beim Einsatz von Falldokumentationssoftware im Jugendamt unabdingbar.

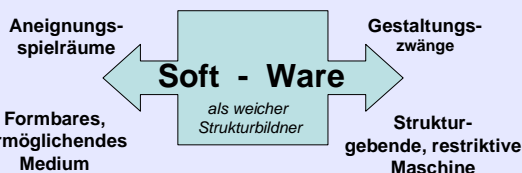
Das geplante Dissertationsvorhaben verfolgt daher die grundsätzliche Fragestellung, wie sich berufliches Handeln von MitarbeiterInnen im Jugendamt (Allgemeiner Sozialer Dienst) unter dem Einfluss von Computern im Allgemeinen und der eingesetzten Fachsoftware im Speziellen gestaltet. Wie wird demzufolge die Software in das berufliche Handeln integriert und wie stellt sich die Ambivalenz von *organisationaler, professioneller* und nunmehr *technischer Rationalitäten* dar?



### Theoretischer Bezugsrahmen

Vor dem Hintergrund der Fachsoftware als artifizielle und organisationale Technologie bietet sich eine metatheoretische Rahmung des Forschungsvorhabens auf der Grundlage der **Strukturierungstheorie** an (vgl. Giddens 1988). Die Strukturierungstheorie erlaubt es einerseits organisations-, professions- und techniktheoretische Zugänge zu verknüpfen und andererseits die **Balance zwischen objektivistischen und subjektivistischen Technikkonzeptualisierungen** (Technikdeterminiertheit einerseits und eine rein soziale Formung von Technik andererseits) zu halten und produktiv zu nutzen.

Anknüpfend an diese „Dualität von Struktur“ lässt sich nun auch Software begrifflich fassen: Software übt einerseits **Gestaltungszwänge** auf die Anwender aus, eröffnet gleichzeitig aber auch **Aneignungsspielräume**. Der Begriff „Soft - Ware“ fängt dies metaphorisch ein, denn begrifflich wie theoretisch sind hier zwei Konzepte impliziert: Erstens, das des formbaren, ermöglichenden Mediums (soft) und zweitens, das der strukturgebenden, restriktiven Maschine bzw. des Werkzeugs (ware). **Software** kann insofern auch als „weicher Strukturbildner“ begriffen werden (vgl. Degele 2000).



### Empirisches Design

Die Datenerhebung wird in zwei Schritten durchgeführt:

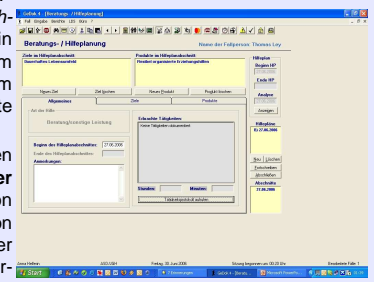
Zuvorderst werden **problemzentrierte Interviews (PZI)** mit MitarbeiterInnen im Allgemeinen Sozialen Dienst (ASD) geführt. (vgl. Witzel 2000) Ziel dieser Interviews ist die **Erschließung der Organisationskontexte** - d.h. die „wahrgenommene“ Implementation der Software und die dahinter liegende Organisations- und Steuerungsstruktur - in den Sichtweisen der Akteure. Ausgehend von symbolisch-interpretativen Ansätzen (vgl. exempl. Klatetzki 2005) der Organisationstheorie wird das Organisationsgeschehen zu einem bedeutenden Teil dadurch bestimmt, von welchen Vorstellungen über die Organisation sich Akteure leiten lassen, und auf welche Interpretationsschemata sie beim konkreten professionellen Handeln wiederum zurückgreifen. Verschiedene Sinnfiguren des Expertensystems implizieren darüber hinaus auch unterschiedliche Handlungsmuster der SozialpädagogInnen (vgl. bspw. Dollhausen/Hörning 1996).

Da sich die Forschungsfrage auch auf die **Mensch-Maschine-Interaktion** bezieht, reichen verbale Daten in Form der o.g. Interviews wohl kaum aus, um sich dem Gegenstand angemessen zu nähern. Deshalb wird in einem zweiten Schritt die Software „an sich“ sowie deren konkrete Nutzung zum Gegenstand des empirischen Zugangs:

Zuerst ist es allerdings dienlich sich der „objektiven Sinnstruktur“ der Software durch die **Analyse der Menüstruktur** (vgl. hierzu auch: Verlinkungsstruktur von Homepages Reichertz 2004, sowie Landkarten von Lernsoftware Aufenanger 2000) wie auch der **Maskenstrukturen** (bspw. in Anlehnung an bildinterpretative Verfahren) anzunähern.

Wenn wir nun aber bei dieser „objektiven Struktur der Software“ verhaftet blieben, *unterstellten wir jedoch stillschweigend ein interaktiv teilbares und geteiltes Wissen*. Daher werden in einem weiteren Schritt die **Nutzungs- respektive Entscheidungskorridore der Anwender innerhalb dieses Sinnkontinuums** erschlossen. („subjektive Sinnstruktur“)

Im Rahmen einer **technikgestützten teilnehmenden Beobachtung (TTB)** wird demzufolge die Eingabe einer Fallvignette (zum methodischen Hintergrund vgl. Schnurr 2003) durch die o.g. SozialpädagogInnen in die Software (mittels einer „Screen-Recording Software“) aufgezeichnet. Zusätzlich sollen die ASD-MitarbeiterInnen ihre Gedanken im Sinne der **Methode des lauten Denkens** (vgl. exempl. Weidle/Wagner 1994) während der Eingabe verbalisieren und explizieren. Letztlich liegen hier also „natürliche Auswertungsfilme“ vor (natürlich im Sinne der Trennung von Datenerhebung und Interpretation), die den (professionellen) situativen Prozess des Dokumentierens unter dem Einfluss von Expertensystemen abbilden.



Das **Konzept des Ermessens** soll hier als **heuristisches Konzept** dienen, um (implizite) Praktiken und Regeln der Problemprezeption und Fallbearbeitung in ihrer Relation zum Organisationskontext der Software zu erschließen. In Anlehnung an Otto/Schnurr (1999) kann Ermessen (und seine Spielräume) als ein konstitutives Element professionellen Handelns begriffen werden. Ermessen bildet demnach den strukturellen Ort der Auslegung institutionalisierter Standards und der fallbezogenen Verwendung von Professionswissen.

Datenerhebung	PZI	TTB
	JA 1 à 4	Probanden
	JA 2 à 4	Probanden
Datenauswertung	Analyse der 2 Softwareprogramme	

Den Ausgangspunkt dieses Forschungsdesign bildet demnach die Annahme, dass man Expertensysteme nur dann erforschen kann, *wenn man sie in Ihrem sozialen Verwendungszusammenhang betrachtet*. (vgl. Knoblauch 2001) In diesem Sinne schließt sich dieses Forschungsvorhaben der, insb. im angloamerikanischen Raum vertretenen, Tradition der **Workplace Studies** an, die sich im Rahmen einer fokussierten Ethnographie der Verknüpfung von Technologie, Interaktion und Organisation widmen. (vgl. exempl. Knoblauch 1999) Ziel der qualitativ-empirischen Untersuchung ist, im Hinblick auf den theoriegenerierenden Grundsatz der **grounded theory**, Deutungs- und Bewältigungsmuster von SozialpädagogInnen beim Einsatz von Falldokumentationssoftware im Jugendamt zu rekonstruieren.