

Digitalisierung in der Sozialverwaltung

Soziotechnische Konstellationen der Fallbearbeitung am Beispiel von Jugendämtern

Die Arbeit in Jugendämtern ist seit langem kein rein soziales Geschehen, das sich zwischen Fachkräften und Klient*innen abspielt. Die Beurteilung von Fällen, die Gewährung von Hilfen und der Vollzug von Interventionen sind zunehmend durch Software geprägt. Zugleich sind Prozesse in Jugendämtern nicht einfach digitalisierbar, zum Beispiel weil Hilfen unter hoher Ungewissheit und Dynamik gewährt und gestaltet werden. Stellt man diese Herausforderungen der Fallbearbeitung in Rechnung, ergibt sich die Frage: Wie prägt eigentlich Software das alltägliche Arbeiten in Sozialverwaltungen?

STEFANIE BÜCHNER, KORBINIAN GALL

1 Einleitung

Mit der Digitalisierung öffentlicher Organisationen verbinden sich weitreichende Hoffnungen: Digitalisierung soll die Beantragung von Leistungen erleichtern und Geschäftsprozesse sollen softwaregestützt vereinheitlicht und effizient gestaltet werden. Öffentliche Organisationen und ihre Mitarbeiter*innen avancieren dabei in großem Stil zu Datenproduzent*innen und eröffnen dadurch neue Möglichkeiten der Analyse, des Vergleichs und der Optimierung von Prozessen und Leistungen.

Diese ambitionierten normativen Gestaltungswünsche greifen oft auf idealisierte Vorstellungen über Organisationsprozesse zurück und gehen von der grundlegenden digitalen Abbildbarkeit von Prozessen aus. Oft bleiben die soziotechnischen *imaginaries*, also die Vorstellungen von der gewünschten Zukunft der Verwaltung, abstrakt oder existieren als Negationen, wie es etwa bei der Idee der papierlosen Verwaltung der Fall ist. Sozialwissenschaftlich differenzierte Vorstellungen, wie sich die Bearbeitung von Fällen in Sozialverwaltungen als soziotechnisches Geschehen beschreiben lässt, fehlen hingegen weitestgehend.

Eine Schlüsselstellung dafür nimmt in öffentlichen Organisationen Software für Fachverfahren ein. Wie andere Organisationen auch arbeiten Jugendämter regulär mit Software, die ähnlich wie SAP-Anwendungen prozessori-

entiert aufgebaut ist und im Feld als „Fachsoftware“ oder „Fallsoftware“ bezeichnet wird. Die hier vorgestellten Ergebnisse wurden in einem Forschungsprojekt gewonnen, das die Einbettung dieser Systeme vergleichend u. a. im Krankenhaus untersucht hat, weshalb wir im Folgenden den übergreifenden Begriff „Fallsoftware“ verwenden.

Für das tägliche Operieren der Organisation sind diese Systeme essenziell: Dort werden Fallinformationen gesammelt und aktualisiert. In sie sind Prüfroutinen z. B. für Kinderschutzmeldungen und Gefährdungseinschätzungen integriert. Schließlich werden über sie auch Zahlungen der Wirtschaftlichen Jugendhilfe veranlasst, Statistiken erzeugt und Aufgaben wie die Wiedervorlage eines Falls oder die Prüfung eines Kinderschutzfalls in einem bestimmten Zeitfenster generiert. Durch die Nutzung dieser Systeme sind Organisationsprozesse in Jugendämtern seit langem keine rein sozialen Prozesse, sondern soziotechnisch verfasst.

Aufbauend auf einer umfangreichen ethnografischen Fallstudie eines Jugendamtes untersuchen wir die Frage, *wann und wie Fallsoftware als digitale Infrastruktur in Jugendämtern für die Fallbearbeitung durch Fachkräfte relevant wird*. Fallbearbeitung begreifen wir dabei als einen komplexen Prozess in und zwischen Organisationen und nehmen zur Beantwortung der Forschungsfrage eine organisationssoziologische Perspektive ein. Damit bezieht sich Fallbearbeitung auf Kategorien von Arbeit, die in arbeitssoziologischen Untersuchungen häufig separat unter-

sucht werden: Fachkräfte in Sozialverwaltungen leisten Interaktionsarbeit (Dunkel/Wehrich 2018), indem sie Eltern vor Ort und bei Hausbesuchen beraten und versuchen, geteilte Problemverständnisse über die familiäre Situation zu entwickeln. Sie leisten Informations- und Wissensarbeit (Boes/Kämpf 2017) und bringen ihre fachlichen Perspektiven ein, indem sie die kumulativen Problemlagen differenzieren; sie treffen als Case-Manager*innen strategische und operative Entscheidungen, indem sie bestimmte Hilfeformen und -intensitäten in die engere Auswahl nehmen (Urban 2004). Mit der hier eingenommenen organisationssoziologischen Perspektive wird Fallbearbeitung nicht in einzelne Arbeitsarten dekomponiert, sondern als komplexe Organisationsleistung betrachtet, die zunehmend soziotechnisch geprägt ist. Organisationen werden dabei als soziale Systeme verstanden, die über eigene Komplexitäten und Formen der Problemlösung verfügen (Luhmann 1995).

Unsere Ergebnisse zeigen, dass digitale Infrastrukturen über den gesamten Verlauf der Fallbearbeitung nicht einheitlich relevant sind. Fallbearbeitung lässt sich damit nicht einheitlich beispielsweise als softwaregestützter Prozess beschreiben. Die unterschiedliche Relevanz von Fallsoftware hat weniger mit der unterschiedlichen Digitalisierungsaffinität von Mitarbeiter*innen zu tun, sondern zeigt sich fachkräfteübergreifend und geht auf Herausforderungen des Organisierens in Sozialverwaltungen zurück. Im Folgenden zeigen wir, dass Fallbearbeitung durch unterschiedliche *soziotechnische Konstellationen* geprägt ist, in denen digitale Infrastrukturen Organisations- und Arbeitsprozesse unterschiedlich stark prägen. Diese Ergebnisse haben weitreichende konzeptuelle Implikationen für die Analyse von Digitalisierungsprozessen und die soziotechnische Gestaltung von Digitalisierungsvorhaben.

2 Digitalisierung in (Sozial-)Verwaltungen

Die Digitalisierung von Verwaltungen in den letzten Jahren ist mit einer weitreichenden Reorganisation von Prozessen einhergegangen. Verwaltungswissenschaftliche Forschungen analysieren in diesem Kontext Digitalisierung als Entwicklungsaufgabe von Verwaltungen (Klenk et al. 2019). Interne und externe Verwaltungsdienstleistungen sollen auf Grundlage gesetzlicher Initiativen – wie des 2017 verabschiedeten Onlinezugangsgesetzes (OZG) – digital zugänglich gemacht werden, und sie werden im Zuge dessen oft auch neu konzeptioniert (Mergel 2019). Die Forschung beobachtet eine schleppende Umsetzung des OZG und ein zwischen den Kommunen variierendes Spektrum an Umsetzungsweisen (Jaich/Gross 2022). Auch die für Bürger*innen zentralen Institutionen wie

Bürgerämter können bis dato nicht als „Vorreiter der Modernisierungsbewegung“ (Bogumil et al. 2019, S. 99) gelten, u. a. weil die meisten Verwaltungsverfahren durch Medienbrüche gekennzeichnet und wenig nutzerfreundlich gestaltet sind. Zugleich werden Entscheidungsautomation und automatisierte Entscheidungsvorbereitung bereits in Massenverfahren, etwa in Krankenkassen oder der Arbeitsverwaltung, eingesetzt. Probleme der Zugänglichkeit zu sozialen Infrastrukturen traten besonders stark in der Corona-Pandemie zutage. Im Zuge dessen wurden umfassende Bedarfe hinsichtlich des angemessenen Designs digitaler Zugangswege konstatiert (Kaps et al. 2022); Möglichkeiten des Einsatzes von maschinellem Lernen (von Blumröder/Breiter 2020) und algorithmischen Systemen (Braunsmann et al. 2022; Büchner/Dosdall 2021; Sztandar-Sztanderska/Zieleńska 2022) für die Unterstützung von Verwaltungsentscheidungen werden diskutiert.

Aus arbeitssoziologischer Perspektive haben Verwaltungen im Vergleich zur Industrieproduktion und dem klassischen Dienstleistungssektor eher wenig Aufmerksamkeit erfahren. Analysen wie die zur Nichtdigitalisierbarkeit bestimmter Leistungen (Huchler 2017) lassen sich zwar prinzipiell für die Sozialverwaltung aufgreifen, sie wurden jedoch nicht systematisch in Bezug auf die Digitalisierung von Sozialverwaltungen ausgearbeitet. Auffallend ist, dass trotz der umfassenden Digitalisierungsinitiativen jenseits von evaluativ ausgerichteten Untersuchungen (Kaps/Oschmiansky 2023) kaum detaillierte Beschreibungen über das digital geprägte Organisieren und Arbeiten von Sozialverwaltungen existieren. Zugleich zeigen Studien, dass Modellierungen von Geschäftsprozessen oft stark idealisiert sind und wenig Rückschlüsse auf die realen Arbeitsprozesse zulassen (Jarke et al. 2022). Diese Einsichten korrespondieren mit organisationssoziologischen Analysen, die argumentieren, dass digitale Technologien in allen Organisationen und damit auch in Verwaltungen deren Eigenlogiken – etwa dem Spannungsfeld von Formalität und Informalität – ausgesetzt seien (Büchner 2018a; Büchner/Männle 2022; Kette/Tacke 2022).

Vor diesem Hintergrund ist zu konstatieren, dass es zwar erhebliche Investitionen in die Digitalisierung von Verwaltungen und Sozialverwaltungen gibt, dass wir jedoch zugleich überraschend wenig über die digitale Prägung des Arbeitsalltags in Sozialverwaltungen wissen.

Bereits lange bevor Digitalisierung zum prominenten Forschungsthema avancierte, haben sozialwissenschaftliche Untersuchungen v. a. in Arbeitsämtern die Bedeutung von Technik, Dokumenten und Formularen für die Bearbeitung von Fällen untersucht. Digitale Dokumente und Formulare nehmen für die einzelfallorientierte Gestaltung in Gesprächen keine passive Rolle ein, sondern strukturieren Handlungsvollzüge aktiv mit (vgl. Nadai 2015, S. 244; Nadai 2012). Konversationsanalytische Studien in Jobcentern zeigten früh, dass die mediale Durchdringung von Arbeitsprozessen nicht darauf verkürzt werden kann, dass Fachkräfte neue und mehr digitale Tools zur Verfügung

haben. Hier wurde die zusätzliche und anspruchsvolle Interaktionsarbeit sichtbar, die entsteht, weil digitale Systeme selektiv in Gespräche integriert werden und so z. B. abrupte Themen- und Aufmerksamkeitswechsel entstehen (Böhringer/Wolff 2010).

Auch Untersuchungen aus Vorreiterländern der Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung wie Dänemark deuten darauf hin, dass die Komplexitäten des Organisations im digital orientierten Sozialstaat keineswegs sinken, sondern eher zunehmen. Gerade für vulnerable Personengruppen, die auf sozialstaatliche Hilfe besonders angewiesen sind, ergibt sich mit dem Ideal eines *self-serving citizen* nicht automatisch leichtere Zugänglichkeit, sondern zum Teil entstehen neue Zugangshürden bei der Beantragung von Leistungen (Schou/Pors 2019). Bei Fachkräften kommt es hier zu einer Verschiebung des fachlichen Tätigkeitsprofils hin zur Anleitung von Bürger*innen für einen erfolgreichen Umgang mit digitalen Self-Services (Pors 2015).

In Sozialverwaltungen sind Fachanwendungen bzw. Fallsoftware ein zentraler, wenngleich nicht einziger Bestandteil digitaler Infrastruktur. Fachanwendungen sind prozessorientiert aufgebaut und werden von einer begrenzten Zahl an Anbietern vertrieben und weiterentwickelt. In ihnen werden Informationen zu Fällen versammelt, sind Prüfroutinen beispielsweise zur Gefährdungseinschätzung hinterlegt, werden Zahlungen veranlasst und Statistiken erzeugt. Fachsoftware als digitale Infrastruktur ist damit zugleich Zielobjekt und Scharnier von Initiativen der Reformierung und Optimierung von Organisationsprozessen (Büchner 2020; Ley 2020).

In Sozialverwaltungen als Organisationstypen (Büchner 2023) spielen, anders als bei der Bearbeitung von standardisierten und stabilen Anliegen wie KFZ-Zulassungen, Deutungsprozesse eine zentrale Rolle. Entsprechend operieren Sozialverwaltungen mit relativ breiten Handlungsspielräumen, etwa wenn Jugendämter über geeignete und notwendige Hilfen zur Erziehung (§ 27 SGB VIII) entscheiden. Dabei bleiben sie auf die Koproduktion mit Klient*innen angewiesen. Wichtig ist nicht nur eine gemeinsame Einschätzung der virulenten Problemlagen, sondern auch die Etablierung und Sicherung von Kooperationsbereitschaft, da Sozialverwaltungen oft nicht nur punktuell, sondern längerfristig mit Klient*innen als „Fällen“¹ zu tun haben. So können Klient*innen längere Zeit arbeitssuchend sein oder Hilfen zur Erziehung über mehrere Jahre hinweg gewährt werden.

Fallbearbeitung stellt damit eine zentrale Organisationsleistung von Sozialverwaltungen dar (Büchner 2018b). Sie umfasst die Konstruktion von Fällen und die Arbeit an den Organisationsgrenzen mit Klient*innen. Dies geschieht etwa, wenn gemeinsame Problemsichten und Lösungsstrategien erarbeitet werden müssen (z. B. Hilfepläne und Eingliederungsvereinbarungen). Fallbearbeitung erschöpft sich jedoch nicht in der Interaktion zwischen *street-level bureaucrat* und Bürger*innen (Lipsky 2010

[1980]), sondern beinhaltet auch organisationsinterne Prozesse wie die Reflexion von Fällen in der kollegialen Beratung. Wenn vor diesem Hintergrund Fallbearbeitung nicht mehr länger als rein soziales Geschehen beschrieben werden kann, sondern soziotechnisch geprägt ist, wie lässt sich dann der Einfluss von Fallsoftware als digitaler Infrastruktur in der Fallbearbeitung untersuchen?

3 Heuristik der soziotechnischen Konstellation

Um die Frage zu klären, *wie* digitale Infrastrukturen empirisch relevant werden, ist es notwendig, Begriffe zur Beschreibung zu nutzen, die die potenziell unterschiedliche Relevanz digitaler Systeme differenziert beschreiben und nicht von vornherein normativ negativ bewerten, etwa als Indikator für eine gescheiterte, ausstehende oder unzureichende Digitalisierung. Hierfür nutzen wir den Begriff der *soziotechnischen Konstellation*.² „Soziotechnisch“ stellt auf die Grundannahme ab, dass Technik in der Gegenwartsgesellschaft nichts Fremdartiges ist, sondern die meisten Arbeits- und Lebensvollzüge technisch mitstrukturiert sind.³ Der Begriff der „Konstellation“ bezeichnet eine Sequenz, in der menschliche Akteure mit digitalen und nichtdigitalen Elementen auf eine bestimmte, angebbare Weise zusammenwirken.

Dies lässt sich an einem einfachen Beispiel veranschaulichen: Die meisten Menschen bewegen sich in ihnen unbekannten Städten mit digitalen Navigationssystemen ihrer Smartphones. Sie orientieren sich visuell durch den Blick auf die Kartenansicht und die Umgebung, auditiv durch das Hören der Navigationsanweisung oder durch eine Kombination von beidem. Auf dem Weg zum Ziel kann dieser Prozess einheitlich ablaufen: Man bewegt sich vom Bahnhof zum Zielort mit den Karten oder Anweisungen der App. In diesem Fall haben wir es mit

1 Fallbearbeitung in der Kinder- und Jugendhilfe ist auf einzelne Kinder und junge Menschen unter Einbeziehung ihres familiären und erweiterten Umfelds ausgerichtet. In einer Familie können mehrere Hilfen eingesetzt werden. Welche Personen als einem Fall zugehörig begriffen werden, variiert zwischen den Fällen.

2 In eine ähnliche Richtung, jedoch mit anders gelagerten theoretischen Grundannahmen, weist der Begriff der *Assemblage* (Cooper/Law 2016).

3 Diese Grundannahme nimmt die Normalität der Prägung durch Technik ernst, trotzdem ist man damit in der Lage, „rein“ automatisierte Sequenzen (z. B. die Auslösung einer Überweisung) und rein soziale Sequenzen (z. B. ein Tür- und-Angel-Gespräch) zu beobachten.

derselben soziotechnischen Konstellation zu tun. Nimmt man ein Taxi, wird man die Navigationsweise wechseln und wird sich die soziotechnische Konstellation ändern, etwa durch das Verlassen auf die Ortskenntnis des Fahrers/der Fahrerin oder einen Wechsel zur App der Autofahrer*in. Es entsteht eine neue soziotechnische Konstellation.

Der Begriff der *soziotechnischen Konstellation* ermöglicht es, die unterschiedliche Relevanz digitaler Infrastrukturen im Verlauf eines Prozesses zu beobachten und zu beschreiben. Er geht bereits von der möglichen Prägung von Prozessen durch mehrere und unterschiedliche soziale, technische und soziotechnische Elemente aus. Verändert sich die soziotechnische Konstellation, entsteht eine zweite. Ob diese Veränderung ein Problem darstellt, kann Gegenstand weiterer Analysen sein, ist aber keine Vorannahme mehr.

4 Ergebnisse

Ethnografische Untersuchungen erlauben durch ihre Offenheit und Intensität umfassende Einblicke in den Organisationsalltag der Fallbearbeitung und damit auch darin, wann und wie Fallsoftware als digitale Infrastruktur relevant wird.⁴

Im Folgenden stellen wir drei Ergebnisse unserer ethnografischen Begleitung im Jugendamt vor. Sie wurden anonymisiert im Forschungsprojekt „Digital Cases“ gewonnen, das vergleichend die Bedeutung digitaler Infrastrukturen in professionellen Organisationen (Jugendamt, Krankenhaus, App-Entwicklung) untersucht.⁵ Das Teilprojekt zur Fallbearbeitung im Jugendamt wurde in einem primären, vertiefend analysierten Jugendamt und zwei ergänzend untersuchten Jugendämtern durchgeführt. Dabei haben wir uns am *shadowing* von Software orientiert (Bruni 2005), wir sind also den Spuren der Software nicht nur in der Nutzung durch Fachkräfte, sondern auch auf Weiterbildungen, in den IT-Planungsabteilungen und Helpdesks als *multi-sited ethnography* (Falzon 2016) gefolgt. Bei diesem Vorgehen wird Software nicht als alleiniges Element der Strukturierung von Handlungen in den Fokus genommen, sondern im Verbund mit anderen Elementen in ihrer Relevanz für Fallbearbeitung untersucht. Die Fallsoftware zählt zu den am weitesten verbreiteten Lösungen, die von Jugendämtern genutzt werden. In den untersuchten Ämtern wurde sie partizipativ von lokalen Sozialarbeiter*innen über zwei Jahre hinweg mitentwickelt.

Im Erhebungszeitraum von 13 Monaten⁶ wurden ergänzend zu den Feldprotokollen Expert*innen-Interviews (Liebold/Trinczek 2009) per Videotelefonie und face to face mit Teamleitungen, Multiplikator*innen, Software-

entwickler*innen und anderen Mitarbeiter*innen geführt, die an der Einführung der Fall-Software beteiligt waren. In der ethnografischen Begleitung wurde die Relevanz von Software durch den Einsatz der Methode des *Thinking Aloud* (Eccles/Arsal 2017)⁷ untersucht, wurden Screenshots und Tonmitschnitte einzelner ethnografischer Gespräche erstellt sowie Dokumente wie Schulungsunterlagen, Softwarebeschreibungen und Formulare in die Analyse aufgenommen. Analysiert wurde dieser Datenkorpus mit der *Abductive Analysis* (Timmermans/Tavory 2012), die explizit Überraschungen und Irritationen zum Ausgangspunkt für die Theoriebildung aus dem Material heraus nutzt.

4.1 Unterschiedliche Fallarten, unterschiedliche soziotechnische Konstellationen: das Beispiel Kinderschutzbogen

Anders als in der hochspezialisierten Bearbeitung von Fällen in Krankenhäusern sind Jugendämter und ihre Fachkräfte mit einer großen Problemvielfalt, Unsicherheit und divergierenden Einschätzungen über die Schwere der Probleme konfrontiert. Als staatliche Institution des Wächteramts zählt die Sichtung, Verfolgung und Klärung von Kinderschutzmeldungen von Bürger*innen und Institutionen zum Tagesgeschäft von Jugendämtern. Kinderschutzmeldungen werden priorisiert bearbeitet. Fälle, in denen eine Kindeswohlgefährdung vermutet wird oder vorliegt, gelten den Sozialarbeiter*innen als komplex. In der Fallsoftware ist zur Einschätzung der Schwere und Dringlichkeit von diesen Fällen ein Kinderschutzbogen digital hinterlegt. Er ist als Eingabe-Maske mit mehreren Reitern gestaltet und soll schon bei der Entscheidung über die Kindeswohlgefährdung einbezogen werden.

4 Die Erhebung von Zufriedenheit mit der genutzten Software war in unserer Untersuchung kein Erhebungsfokus. Gleichwohl kann festgestellt werden, dass viele der begleiteten Mitarbeiter*innen die Software und ihre fachliche Ausrichtung insgesamt wertschätzten.

5 Die Forschungsgruppe wird durch die VolkswagenStiftung von 2019 bis 2024 im Rahmen des Freigeist-Programms gefördert. Unser besonderer Dank gilt den Mitarbeiter*innen der Jugendämter für ihre Bereitschaft zur Mitwirkung an dieser Studie. Ferner danken wir den Teilnehmerinnen und Teilnehmern am Autor*innen-Workshop zu diesem Schwerpunktthema.

6 Die Begleitung der Fachkräfte in ihrem Arbeitsalltag war auch durch die Covid-19-Pandemie geprägt, etwa durch dauerhaftes Tragen von FFP2-Masken und mehrmalige Anpassungen der Feldaufenthalte.

7 Beim *Thinking Aloud* verbalisieren User*innen die Arbeit am Bildschirm („Ich klicke jetzt auf die Klammer, um dieses Dokument zu öffnen“ oder „Hier beschwert sich das Programm immer, aber das Fenster klicke ich dann einfach weg“).

Der digitale Kinderschutzbogen lässt sich nicht auf ein Dokument reduzieren, obgleich Teile des Bogens auch in Papierform existierten. Als Teil der Fallsoftware ist er herausgehoben sichtbar: So erscheinen bereits erfasste offene Kinderschutzfälle automatisch beim täglichen Starten des Programms. Anders als in Dokumenten wird die Zeit der Eintragung automatisiert erfasst. Die Kategorisierung als Kinderschutzfall in der Software löst automatisch Benachrichtigungen an die Vorgesetzten aus und generiert automatisiert Bearbeitungsfristen. Der digitale Kinderschutzbogen umfasst die Meldung eines Kinderschutzfalls, die erste Risikoeinschätzung, eine konkrete Einschätzung der Kindeswohlgefährdung, das Hilfe- und Schutzkonzept und dazugehörige Statistiken. Die konkrete Einschätzung wird anhand der vorliegenden Informationen zum Haushalt, zur Grundversorgung und dem Schutz des jungen Menschen (Ernährung, Schlafplatz, Kleidung, Körperpflege, Beaufsichtigung, Schutz vor Gewalt, Sicherung der medizinischen Versorgung und Umgang mit chronischen Krankheiten oder Behinderung) eingetragen und durch eine Sicherheitseinschätzung ergänzt. Zum Abschluss einer Kinderschutzmeldung müssen alle diese Formularteile von zwei Fachkräften digital signiert werden.

Im Folgenden zeigen wir exemplarisch an zwei Kinderschutzfällen, wie diese von Fachkräften interpretativ herausgearbeitet werden und dabei unterschiedliche soziotechnische Konstellationen hervorbringen, in denen der Kinderschutzbogen stärker oder schwächer relevant wird.

Wird ein Fall primär als *rechtlich brisant* eingeschätzt, zeigt sich, dass der Kinderschutzbogen das Vorgehen in hohem Maße mitstrukturiert. Er ist umfassend in die Fallbearbeitung eingebettet und wird zeitnah, oft begleitend, ausgefüllt (Fall 1). Wird ein Fall als *akut krisenhaft* eingeschätzt, verliert derselbe Bogen seine strukturierende Relevanz und wird nachträglich ausgefüllt (Fall 2). Diese Erkenntnis ist bemerkenswert, richten sich doch viele Bemühungen der digitalen Unterstützung und Absicherung gerade auf derartige akute Fälle.

In Kinderschutzfällen, die von Beginn an unter rechtlicher Beobachtung stehen, weil etwa bereits ein Familiengerichtsverfahren anhängig ist, gewinnt die Software eine kontinuierliche, dauerhafte Bedeutung für die Fallbearbeitung. Deutlich wurde dies in einem Fall, in dem ein Vater unter Zuhilfenahme eines Rechtsanwalts seine Kinder zu sich holen möchte und damit droht, diese außer Landes zu bringen. Der Kinderschutzbogen und die verschiedenen Möglichkeiten zur Dokumentation dienen hier der kontinuierlichen rechtlichen Absicherung der Fachkraft. Jeder Kontakt mit dem Gericht, mit Europol oder der Familie wird durch die engmaschige digitale Dokumentation der Fachkraft hinterlegt. In dieser soziotechnischen Konstellation erlangt die Software eine hohe und dauerhafte Relevanz: Jeder Schritt der Informationseinholung und Entscheidung wird begleitend digital von der Fachkraft erfasst. Der digitale Kinderschutzbogen ist eng und

dauerhaft über den gesamten Klärungsprozess relevant und strukturiert durch seine Kategorien und Prüffolgen die Fallbearbeitung aktiv mit.

In Fällen, die als besonders akut eingeschätzt werden und in denen eine sofortige Kontaktaufnahme erforderlich erscheint, spielt der Einsatz der Software hingegen eine geringe Rolle. Die ethnografische Begleitung gibt Einblick in die „guten Gründe“⁸ für die geringe Bedeutung des Kinderschutzbogens in dieser soziotechnischen Konstellation.

Deutlich wird dies in einem Kinderschutzfall, in dem die Mutter eines Säuglings in einer Klinik verstarb. Hier musste die Frage geklärt werden, bei wem das Kind zunächst untergebracht werden kann. Zur Einschätzung der Situation werden hierbei nicht die digital hinterlegten Analysekatoren und Prozessschritte zur Situationseinschätzung genutzt. Vielmehr engagieren sich Fachkräfte aktiv in Telefonaten und in Interaktionen vor Ort im trauernden Umfeld der Mutter, um konkrete Aufnahmemöglichkeiten zu eruieren. Die Software spielt für die fachliche Arbeit erst dann eine Rolle, wenn diese aufwendige und von großer Unsicherheit geprägte Suche nach einer angemessenen und sicheren Unterbringungsmöglichkeit im Umfeld der Verstorbenen abgeschlossen ist. Im begleiteten Fall war dies nach zwei Tagen voller Telefonate, formeller und informeller Beratungen mit anderen Fachkräften und Hausbesuche erreicht. Erst dann wird der Kinderschutzbogen „verspätet“ als nachträgliche Dokumentation relevant. Im Vergleich zur zuvor beschriebenen Konstellation entfalten die Kategorien der Software keine prozesssteuernde Wirkung und spielen eine nachgeordnete Rolle.

Zusammenfassend zeigt sich, dass die Relevanz der Software in der Fallbearbeitung nicht einheitlich, sondern unterschiedlich ausfällt. In Bezug auf ein und denselben digital hinterlegten Prozessschritt – die Einschätzung der Kindeswohlgefährdung – sind sehr unterschiedliche Relevanzen der Software beobachtbar. Diese Relevanz schlägt sich in unterschiedlichen soziotechnischen Konstellationen nieder, in denen Software stärker bzw. schwächer im Verbund mit anderen Elementen der Fallbearbeitung bedeutsam wird.

Die hier beobachtbare flexible Zusammenstellung der soziotechnischen Konstellationen geht zum Teil auf den partizipativen Entwicklungsprozess der Software zurück, in dem sich Fachkräfte an mehreren Stellen gegen eine zu enge technische Verkopplung von Schritten eingesetzt haben. Zugleich gilt diese Flexibilität bei Leitungskräften oft als Problem. Auf einem hierarchisch gemischten Workshop, auf dem wir anonymisierte Ergebnisse unserer Untersuchung vorgestellt hatten, wurde etwa der Einwand

8 Garfinkel prägte mit seinem Aufsatz „Good' organizational reasons for 'bad' clinical records“ (1967) diesen Ausdruck, um abweichende Praktiken in ihren Sinnbezügen nachzuvollziehen.

geäußert, dass gerade in solch kritischen Prozessen die Software doch unterstützen und das Handeln der Fachkräfte absichern solle. Die „Nachnutzung“ der Software im Akutfall wird als illegitime und hochproblematische Abweichung betrachtet.

Aus organisationsethnografischer Perspektive wird diese Abweichung jedoch nachvollziehbar, denn die geringe Relevanz der Software in der soziotechnischen Konstellation wird durch die Relevanz anderer Elemente wie Telefonate, Hausbesuche und Absprachen abgelöst. Im geschilderten Fall wird dadurch eine anspruchsvolle Intervention ermöglicht, die sich aktiv in die Umwelt der Organisation begibt, um eine verlässliche und zur Aufnahme bereite Bezugsperson im Umfeld des Kindes zu finden.

4.2 Wo liegt das Wissen über den Fall?

Die Rolle der Mündlichkeit

Wie bereits deutlich wurde, bearbeiten Jugendämter in ihrer Fallbearbeitung breitere und unspezifischere Problemkategorien als z. B. Krankenhäuser. So können Jugendämter etwa „Hilfen zur Erziehung“ gewähren, wenn eine dem Wohl des Kindes entsprechende Erziehung nicht gewährleistet ist. Unter diesen Bedingungen haben Personensorgeberechtigte Anspruch auf „geeignete und notwendige Hilfen“ (§ 27 Abs. 1 SGB VIII). Welche Bedeutung gewinnt Software als Element der soziotechnischen Konstellationen in diesem Prozess der Konstruktion eines Falls als Problembündel? Die Frage ist vor allem deswegen relevant, weil Initiativen zur Optimierung von Fallbearbeitung oft stärker auf Software abzielen als auf die Verbesserung anderer nichttechnischer Elemente (z. B. von Fachkräftegewinnung oder Einarbeitung). Software erscheint als naheliegender Hebel für Steuerungsambitionen, weil sie visuell dauerpräsent und direkt veränderbar ist und ihre Veränderung viele Fachkräfte gleichzeitig adressiert.

Unsere Untersuchung zeigt – entgegen der Annahme –, dass Wissen über die Zusammenhänge der Probleme und Dynamiken eines Falls in digitalen Infrastrukturen hinterlegt ist, dass Fälle im Jugendamt stark in der mündlichen Kommunikation und im lokalen Wissen der Fachkräfte verankert sind (1) und in der Software nur reduziert vorkommen (2).

(1) Neben den Interpretationen der fallzuständigen Fachkraft ist die kollegiale Beratung ein zentraler Ort für die Fallkonstruktion und die Diskussion von Problemlösungen im Jugendamt. In ihr wird, ausgehend von einer aktuellen Problemkonstellation, die Historie des Falls geschildert und die aktuelle Situation beschrieben. Zur gemeinsamen Arbeit am Fall bringen die Fallverantwortlichen eine konkrete Frage zum Fall ein. Ein Großteil der Teammitglieder bringt hierfür das ausgedruckte, teilweise vorausgefüllte Dokument zur kollegialen Beratung aus der Fallsoftware mit. Das Team muss in der kollegialen

Beratung in kurzer Zeit die wichtigsten Punkte in Bezug auf den Fall verstehen, um seine Einschätzungen abzugeben. Fachkräfte bringen in der mündlichen Diskussion des Falls neben professionellem Wissen auch umfangreiches Kontextwissen ein, das zum gemeinsamen Fallverstehen genutzt wird, etwa zum Erfolg zurückliegender Hilfen oder der Passung und Qualität von Betreuungseinrichtungen.⁹

In der Routine der kollegialen Fallbesprechungen ist die Software und sind die in ihr hinterlegten Fallinformationen nur sehr rudimentär relevant. Die kollegiale Beratung steht hier nur als Beispiel für weitere Anlässe im Jugendamt, in denen Fälle mündlich verhandelt werden (beispielsweise Hilfekonferenzen, Fall-Teams und Übergeben). Selbst wenn Mitarbeitende eines Trägers anrufen, die einen Fall neu übernommen haben, wird die Fall-Dokumentation am Bildschirm zwar geöffnet, der gesamte Fall jedoch aus dem Gedächtnis geschildert und lediglich Einzelinformationen wie z. B. Jahreszahlen anhand der Informationen am Bildschirm überprüft.

Fallsoftware spielt somit für die Konstruktion des Falls (Was ist das für ein Fall?) und seine Aktualisierung (Wie hat er sich entwickelt?) im Vergleich zur Erinnerung der Fachkräfte und zu mündlicher Kommunikation eine vergleichsweise geringe Rolle. Software wird für die kommunikative Herstellung eines Falls nur punktuell einbezogen. Die Einheit des Falls wird vor allem in der Mündlichkeit hergestellt und stabilisiert.

(2) In der Software liegt der Fall stark verteilt und fragmentiert vor. Gebündelte und übersichtliche Informationen existieren vor allem zur organisationalen Bearbeitungsgeschichte des Falls, nicht zur Beschaffenheit und Entwicklung des Problemzusammenhangs von Klient*innen. Um diese Fragmentierung der Informationen und die Logik der Zusammenstellung von Falldaten zu verstehen, ist ein kurzer Blick in die Fallsoftware hilfreich: Die meistgenutzte Oberfläche der Software in der Arbeit im Jugendamt stellt die *Case-Doku* dar. In der *Case-Doku* soll jeder Arbeitsschritt durch die zuständigen Mitarbeiter*innen dokumentiert werden. Sie umfasst u. a. die Erstellung eines Aktenvorblatts, die Einladung zu einer Hilfeplan-Konferenz, Anträge auf Leistungen und Vermerke. Dabei entsteht über die Zeit eine digitale Historie der unternommenen Bearbeitungsschritte in den jeweiligen Hilfen eines Falls. Diese Historien erweisen sich im sozialarbeiterischen Arbeitsalltag als nützlich. Während eines Telefonats mit einem Träger ist hier etwa auf den ersten Blick ersichtlich, dass der halbjährliche Bericht zu einer Hilfe fehlt, ohne den keine weiteren Schritte besprochen werden können.

9 Mit Max Weber (1972 [1922], S. 129) gesprochen handelt es sich dabei nicht allein um Fach-, sondern vor allem um Dienstwissen.

Fälle erfahren in digitalen Infrastrukturen also eine typische Prägung: Ihr Zusammenhang als Problembündel, das sich im Zeitverlauf verändert, wird darin tendenziell aufgelöst. Damit fungiert Software nicht als zentrales Element der Konstruktion des Falls als eines Problembündels (Vernachlässigungsfall X mit Rahmenbedingungen Y und Entwicklung der Problematik Z), sondern, das ist entscheidend, als zentrales Element seiner organisationalen Bearbeitung. Fallssoftware gibt somit eher Auskunft über die organisationale Bearbeitungsgeschichte des Falls als über die Entwicklung der Problematiken von Klient*innen.

4.3 Digitalisierung, Data Work und Datenqualität

Für die Nutzung von Jugendamtsdaten ist das Wissen um ihren Entstehungskontext entscheidend. Automatisierung ist auf wenige soziotechnische Konstellationen im Jugendamt beschränkt, z. B. bei automatisierter Fristsetzung. Der Großteil aller digitalen Einträge setzt manuelle Arbeit von Fachkräften, also *data work* voraus. Der Begriff *data work* bezeichnet mehr als die unmittelbare Eingabe von Daten. Er bezeichnet auch die Aufwände, die entstehen, um vorgesehene Daten zu erzeugen, einen Überblick über ausstehende Daten zu gewinnen, Daten zu aktualisieren und zu selektieren sowie Daten aus unterschiedlichen Kontexten und Medien in ein bestimmtes erwartetes Format zu übertragen. Ein großer Teil dieser Arbeit wird als *invisible work* geleistet (Star/Strauss 1999), erfährt also wenig Anerkennung und bleibt oft unsichtbar. Während Digitalisierung häufig mit der Beschleunigung von Prozessen und der Ersetzung menschlicher Arbeit assoziiert wird, zeigt unsere Untersuchung, dass Software in Sozialverwaltungen auch bei vermeintlich einfachen Einträgen zu Mehrarbeit durch Dateneintragung führen kann, wodurch *data work* für Fachkräfte zunimmt.

Exemplarisch zeigt sich dies an der Bewertung des Hilfeverlaufs, für das ein eigenes Tool entwickelt wurde. Es dient der Einschätzung der Wirksamkeit von Hilfen und soll perspektivisch vergleichende Datenauswertungen ermöglichen. Darin wird jede Hilfe bei ihrem Abschluss bewertet, und zwar durch die zuständige Fachkraft, den jungen Menschen, die Familie/Sorgeberechtigten und die Mitarbeiter*innen von freien oder kommunalen Trägern, die eine Familie betreut haben. Klient*innen beantworten vier Fragen, unter anderem „Wie findest Du Deine Entwicklung insgesamt?“ Und: „Hat Dir die Hilfe für Deine Ziele geholfen?“. Ein fachliches Anliegen ist es, möglichst valide Rückmeldungen zu erhalten, die nicht situativ verzerrt sind, sondern den gesamten Hilfeprozess bewerten. Die Verantwortung für die Einholung der Evaluation obliegt der fallzuständigen Fachkraft im Jugendamt.

Auf den ersten Blick erscheint die hier erwartete Einholung der Daten überschaubar. Tatsächlich jedoch ist der Umfang der hier zu leistenden *data work* erheblich. Hierzu werfen wir einen Blick auf die am stärksten ver-

breitete Praxis zur Einholung der nötigen Eingaben: Die Fachkraft kündigt jedem Beteiligten den Fragebogen an, bevor sie ihn postalisch zusendet, damit er nicht überraschend eintrifft oder übersehen wird. Der Fragebogen soll vor der abschließenden Hilfekonzferenz die Beteiligten erreichen, um ausgefüllt zur Konferenz mitgebracht zu werden. Fachkräfte müssen die Übersicht über die Rückläufe der Bögen behalten und Erinnerungen aussprechen, um schlussendlich alle Bögen einzusammeln. Anders als in der Bundesagentur für Arbeit ist kein Scandienstleister in diesen Prozess involviert, und auch die Geschäftszimmer übernehmen infolge eigener Überlastung diese *data work* selten. Zusatzfachkräfte für *data work*, wie sie etwa früher in Form von Schreibkräften existierten, gibt es nicht mehr.

Auch hier eröffnet die ethnografische Forschung Einblicke in die Gründe für diesen auf den ersten Blick umständlichen Prozess: Zum einen existiert keine gemeinsame digitale Austauschplattform, die alle Beteiligten nutzen. Eine solche Entwicklung ist datenschutzrechtlich anspruchsvoll und stellt hohe Anforderungen an die Entwicklung. Selbst wenn gemeinsame digitale Plattformen wie digitale Postfachservices geschaffen werden, ist besonders bei seltenen Kommunikationen nicht garantiert, dass Klient*innen diese nutzen (vgl. Kaps/Oschmiansky 2023). Fachkräfte äußerten außerdem große Vorbehalte gegenüber der Erfragung der Evaluation in der Hilfeplan-konferenz selbst. Dies geht darauf zurück, dass Hilfeplan-konferenzen keine geselligen Interaktionen sind, sondern regelmäßige, aber für Eltern und junge Menschen seltene Ereignisse, in denen alle Hilfebeteiligten zusammenkommen. Hier werden sensible und oft strittige familiäre und individuelle Problemlagen verhandelt, wobei viele Latenzen und ungleiche Artikulationskompetenzen bestehen. Damit stehen Klient*innen und Fachkräfte in der Situation unter besonderer Anspannung, was systematisch ein schwieriges und anspruchsvolles Interaktionssetting schafft (Hitzler 2012).

Unsere Untersuchung zeigt, dass *data work*, die nicht an Assistenzkräfte oder digitale Dienstleister abgegeben wird, bei Fachkräften anfällt, deren eigentliche Tätigkeit nicht in der Erzeugung und Pflege von Daten besteht. Die Spannungen, die aus *data work* im laufenden Betrieb von Sozialverwaltungen ohne zusätzliche Unterstützung entstehen, schlagen sich dann an anderer Stelle nieder: Im Fall des Jugendamtes wurden nur ca. 50 % der Evaluationen am Hilfeende ausgefüllt und enthielten oft unvollständige Angaben. Eine regelmäßig problematische Datenqualität ist vor diesem Hintergrund zunehmender *data work* im Lichte der ohnehin anspruchsvollen, weil von hoher Unsicherheit geprägten Fallbearbeitung und einer angespannten Personalsituation wenig überraschend.

5 Implikationen für die Analyse und Gestaltung von Digitalisierung

Unsere ethnografische Untersuchung zeigte, dass die Software im Jugendamt Fallbearbeitung nicht einheitlich prägt, sondern unterschiedliche soziotechnische Konstellationen auch im Zuge unterschiedlicher Fallverständnisse entstehen.

Dieses Ergebnis sensibilisiert dafür, in der Analyse und Planung von Digitalisierungsprozessen Idealvorstellungen einer einheitlichen digitalen Abbildung und Unterstützung von Prozessen zu überdenken und Besonderheiten von Organisationstypen und Herausforderungen bei der Leistungserstellung zu berücksichtigen. Die unterschiedliche Relevanz bzw. Irrelevanz von Fallsoftware im Jugendamt entsteht auch aufgrund der hohen Umweltkomplexität, Ungewissheit und Dynamik von Fallbearbeitung im Jugendamt. Fachkräfte sind hier als „Grenzstellen“ (vgl. zur Grenzstellenproblematik Büchner 2014 und 2018b, S. 152ff.) zu Klient*innen, Melder*innen und anderen Institutionen wie Kindertagesstätten und Schulen in erheblichem Maße mit dem Sondieren und Interpretieren von Meldungen, Falllagen, möglichen Gefährdungs- und Hilfekonstellationen beschäftigt (Was ist der Fall? Wer ist an ihm beteiligt? Welche Probleme sind virulent?). Diese Herausforderungen finden sich in anderen Verwaltungsbereichen und im Vergleich zu einfachen Verwaltungsdienstleistungen wie der Ausstellung eines Personalausweises, der Abwicklung von Überweisungen oder der Zulassung von Fahrzeugen in dieser Form nicht oder nur stark reduziert. Die Bearbeitung von Fällen lässt sich damit nicht auf eine einheitliche oder gleichförmige soziotechnische Konstellation festlegen, sondern ist auf unterschiedliche soziotechnische Konstellationen angewiesen. Dies impliziert auch, dass bestimmte Konstellationen und Prozessschritte – aber eben nicht alle und nicht alle einheitlich – von einer stärkeren digitalen Durchdringung profitieren.

Das Konzept der soziotechnischen Konstellationen kann die Analyse und Gestaltung von nachhaltigen Digitalisierungsprozessen unterstützen. Grundlage dafür ist die hier vorgenommene zweifache Kontextualisierung digitaler Komponenten, im vorliegenden Kontext von Fallsoftware. Digitale Komponenten werden dabei analytisch sowohl in ihrer *sozialen Einbettung* wie auch *als Komponenten neben anderen Elementen* – wie mündlichen Tür-und-Angel-Gesprächen und kollegialen Beratungen, Telefonaten mit Akteuren im Fall oder schriftlichen Notizen – analysierbar und können so Gegenstand expliziter Gestaltung werden.

Mittlerweile existiert in diesem Feld eine Fülle an Vorschlägen, etwa zum *sociotechnical design* (Winby/Mohrman 2018), die von dieser zweifachen Kontextualisierung profitieren können. Dabei steht außer Frage, dass die Gestaltung dieser Prozesse spannungsgeladen bleibt, denn digitale Technologien bringen ebenso wie Organisationen als soziale Systeme eigene Komplexitäten und Ambivalenzen mit sich, die sich in den meisten Fällen weder harmonisch auflösen oder perfekt aufeinander abstimmen lassen. Gerade deshalb jedoch sind Partizipation und Co-Creation mit Fachkräften und Bürger*innen zentral für die Weiterentwicklung der Digitalisierung von öffentlichen Organisationen (Jarke/Kubicek 2019). Im Zentrum stehen hier Fragen wie: Für welche Zielstellungen sind etwa

flexible oder feste soziotechnische Konstellationen unerlässlich?¹⁰ Oder: Welche soziotechnischen Konstellationen sind für welche Akteursgruppen wünschbare Vereinfachungen?

Angesichts des Mangels an Arbeits- und Fachkräften erscheint die Reflexion und personelle Konsolidierung von *data work* für eine leistungsfähige Verwaltung entscheidend (Büchner/Männle 2022). Hier stellen sich Fragen wie: Welche Organisationsstrukturen und Personalausstattung werden für das Erzeugen, Teilen und Auswerten von Daten der Verwaltung benötigt? Wie kann *data work* durch strategische Entscheidungen und Priorisierungen zugleich sinnvoll begrenzt und damit verlässlich ermöglicht werden?

Nicht nur die zu bearbeitende Umweltkomplexität und die technische Infrastruktur, auch die verfügbare „soziale Infrastruktur“ für soziotechnische Konstellationen und *data work* unterscheidet sich in unterschiedlichen Handlungsfeldern stark, etwa in Jugendämtern einerseits, Krankenhäusern andererseits. Digitalisierung als heterogenen Prozess zu begreifen (Büchner et al. 2022) heißt auch, diesen Unterschieden mehr Aufmerksamkeit in der nachhaltigen Gestaltung der Digitalisierung zu schenken. ■

LITERATUR

- von Blumröder, L. / Breiter, A. (2020): Die Nutzung maschineller Lernsysteme für den Erlass von verwaltungsrechtlicher Ermessensentscheidungen, in: dms – der moderne Staat – Zeitschrift für Public Policy, Recht und Management 13 (2), S. 448–463
- Boes, A. / Kämpf, T. (2017): Informations- und Wissensarbeit, in: Hirsch-Kreinsen, H. / Minssen, H. (Hrsg.): Lexikon der Arbeits- und Industriesozilogie, 2. Aufl., Baden-Baden, S. 185–187
- Bogumil, J. / Kuhlmann, S. / Gerber, S. / Schwab, C. (2019): Bürgerämter in Deutschland. Organisationswandel und digitale Transformation, Baden-Baden
- Böhringer, D. / Wolff, S. (2010): Der PC als „Partner“ im institutionellen Gespräch, in: Zeitschrift für Soziologie 39 (3), S. 233–251
- Braunsmann, K. / Gall, K. / Rahn, J. (2022): Discourse Strategies of Implementing Algorithmic Decision Support Systems: The Case of the Austrian Employment Service, in: Historical Social Research / Historische Sozialforschung 47 (3), S. 171–201
- Bruni, A. (2005): Shadowing Software and Clinical Records, in: Organization 12 (3), S. 357–378
- Büchner, S. (2014): Der Fall Kevin – Warum wird geholfen, wenn Hilfe nicht mehr hilft?, in: Bergmann, J. / Hahn, M. / Langhof, A. / Wagner, G. (Hrsg.): Scheitern – Organisations- und wirtschaftssoziologische Analysen, Wiesbaden, S. 131–158
- Büchner, S. (2018a): Zum Verhältnis von Digitalisierung und Organisation, in: Zeitschrift für Soziologie 47 (5), S. 332–348
- Büchner, S. (2018b): Der organisierte Fall. Zur Strukturierung von Fallbearbeitung durch Organisation, Wiesbaden
- Büchner, S. (2020): Der sozialpädagogische Fall unter Bedingungen der Digitalisierung in Organisationen, in: Kutscher, N. / Ley, T. / Seelmeyer, U. / Siller, F. / Tillmann, A. / Zorn, I. (Hrsg.): Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung, Weinheim, S. 302–314
- Büchner, S. (2023): Sozialverwaltungen, in: Apelt, M. / Tacke, V. (Hrsg.): Handbuch Organisationstypen, 2. Aufl., Wiesbaden, S. 257–279
- Büchner, S. / Dosdall, H. (2021): Organisation und Algorithmus, in: Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie, Sonderheft Soziale Praktiken des Beobachtens: Vergleichen, Bewerten, Kategorisieren und Quantifizieren 73 (1), S. 333–357
- Büchner, S. / Hergesell, J. / Kallinikos, J. (2022): Digital Transformation(s): On the Entanglement of Long-term Processes and Digital Social Change. An Introduction, in: Historical Social Research / Historische Sozialforschung 47 (3), S. 7–39
- Büchner, S. / Männle, P. (2022): Unausgeschöpfte Potenziale – Organisationssoziologische Perspektiven auf die strukturellen Herausforderungen gemeinsamer Datennutzung, in: Verwaltung und Management 28 (2), S. 51–59

10 Dies betrifft auch die Thematisierung von in der Praxis weit verbreiteten Teilnutzungen oder Nichtnutzungen von digitalen Komponenten.

- Cooper, R. / Law, J.** (2016): Organization: Distal and Proximal Views, in: Burrell, G. / Parker M. (Hrsg.): For Robert Cooper. Collected Work, New York / London, S. 199–236
- Dunkel, W. / Wehrich, M.** (2018): Arbeit als Interaktion, in: Böhle, F. / Voß, G. G. / Wachtler, G. (Hrsg.): Handbuch Arbeitssoziologie. Band 1: Arbeit, Strukturen und Prozesse, Wiesbaden, S. 201–230
- Eccles, D. W. / Arsal, G.** (2017): The Think Aloud Method: What Is It and How Do I Use It?, in: Qualitative Research in Sport, Exercise and Health 9 (4), S. 514–531
- Falzon, M.-A.** (Hrsg.) (2016): Multi-sited Ethnography. Theory, Praxis and Locality in Contemporary Research, London / New York
- Garfinkel, H.** (1967): „Good“ Organizational Reasons for „Bad“ Clinical Records, in: Harold, G. (Hrsg.): Studies in Ethnomethodology, Englewood Cliffs, S. 189–207
- Hitzler, S.** (2012): Aushandlung ohne Dissens? Praktische Dilemmata der Gesprächsführung im Hilfeplangespräch, Wiesbaden
- Huchler, N.** (2017): Grenzen der Digitalisierung von Arbeit – Die Nicht-Digitalisierbarkeit und Notwendigkeit impliziten Erfahrungswissens und informellen Handelns, in: Zeitschrift für Arbeitswissenschaft 71 (4), S. 215–223
- Jaich, M. / Gross, M.** (2022): Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung: Die Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes in niederbayerischen Kommunen, in: dms – der moderne staat – Zeitschrift für Public Policy, Recht und Management 15 (1), S. 208–231
- Jarke, J. / Kubicek, H.** (2019): Co-Creation von digitalen öffentlichen Dienstleistungen, in: Klenk, T. / Nullmeier, F. / Wewer, G. (Hrsg.): Handbuch Digitalisierung in Staat und Verwaltung, Wiesbaden, S. 347–359
- Jarke, J. / Zakharova, I. / Breiter, A.** (2022): Organisational Data Work and Its Horizons of Sense: On the Importance of Considering the Temporalities and Topologies of Data Movement when Researching Digital Transformation(s), in: Historical Social Research / Historische Sozialforschung 47 (3), S. 142–170
- Kaps, P. / Oschmiansky, F.** (2023): Digitalisierung in der Bundesagentur für Arbeit, in: WSI-Mitteilungen 76 (2), S. 93–102, <https://www.wsi.de/de/wsi-mitteilungen-digitalisierung-bundesagentur-fuer-arbeit-entwicklung-und-aktueller-stand-47953.htm>
- Kaps, P. / Reiter, R. / Oschmiansky, F. / Popp, S. / Berthold, J.** (2022): Social Services in Times of Pandemic – Analysing the German Welfare State’s Measures to Safeguard Its Basic Social Infrastructure, in: Zeitschrift für Sozialreform 68 (1), S. 58–84
- Kette, S. / Tacke, V.** (2022): Editorial: Die Organisation im Zoo der Digitalisierungsforschung, in: Soziale Systeme 26 (1–2), S. 1–18
- Klenk, T. / Nullmeier, F. / Wewer, G.** (2019): Einleitung. Auf dem Weg zum Digitalen Staat?, in: Dies. (Hrsg.), Handbuch Digitalisierung in Staat und Verwaltung, Wiesbaden, S. 3–24
- Ley, T.** (2020): Digitalisierung im Jugendamt und im Allgemeinen Sozialen Dienst, in: Kutscher, N. / Ley, T. / Seelmeyer, U. / Siller, F. / Tillmann, A. / Zorn, I. (Hrsg.): Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung, Weinheim, S. 507–517
- Liebold, R. / Trinczek, R.** (2009): Experteninterview, in: Kühl, S. / Strodtholz, P. / Taffertshofer A. (Hrsg.): Handbuch Methoden der Organisationsforschung, Wiesbaden, S. 32–56
- Lipsky, M.** (2010 [1980]): Street-level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services, New York
- Luhmann, N.** (1995): Funktionen und Folgen formaler Organisation. Mit einem Epilog 1994, Berlin
- Mergel, I.** (2019): Digitale Transformation als Reformvorhaben der deutschen öffentlichen Verwaltung, in: dms – der moderne staat – Zeitschrift für Public Policy, Recht und Management 12 (1), S. 162–171
- Nadai, E.** (2012): Von Fällen und Formularen: Ethnographie von Sozialarbeitspraxis im institutionellen Kontext, in: Schimpf, E. / Stehr, J. (Hrsg.): Kritisches Forschen in der Sozialen Arbeit. Gegenstandsbereiche – Kontextbedingungen – Positionierungen – Perspektiven, Wiesbaden, S. 149–163
- Nadai, E.** (2015): Bereitschaft zur Arbeitsaufnahme, in: Kutscher, N. / Ley, T. / Seelmeyer U. (Hrsg.): Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit, Baltmannsweiler, S. 242–259
- Pors, A. S.** (2015): Becoming Digital – Passages to Service in the Digitized Bureaucracy, in: Journal of Organizational Ethnography 4 (2), S. 177–192
- Schou, J. / Pors, A. S.** (2019): Digital by Default? A Qualitative Study of Exclusion in Digitalised Welfare, in: Social Policy and Administration 53 (3), S. 464–477
- Star, S. L. / Strauss, A.** (1999): Layers of Silence, Arenas of Voice: The Ecology of Visible and Invisible Work, in: CSCW – Computer Supported Cooperative Work 8 (1–2), S. 9–30

- Sztandar-Sztanderska, K. / Zieleńska, M.** (2022): When a Human Says „No“ to a Computer: Frontline Oversight of the Profiling Algorithm in Public Employment Services in Poland, in: Sozialer Fortschritt 71 (6–7), S. 465–487
- Timmermans, S. / Tavory, I.** (2012): Theory Construction in Qualitative Research from Grounded Theory to Abductive Analysis, in: Sociological Theory 30 (3), S. 167–186
- Urban, U.** (2004): Professionelles Handeln zwischen Hilfe und Kontrolle. Sozialpädagogische Entscheidungsfindung in der Hilfeplanung, Weinheim/München
- Weber, M.** (1972 [1922]): Wirtschaft und Gesellschaft. Grundriss der verstehenden Soziologie, Tübingen
- Winby, S. / Mohrman, S. A.** (2018): Digital Sociotechnical System Design, in: Journal of Applied Behavioral Science 54 (4), S. 399–423

AUTOR*IN

STEFANIE BÜCHNER, Prof. Dr., Professorin am Institut für Soziologie der Leibniz Universität Hannover, Arbeitsbereich Soziologie der Digitalisierung und am L3S Research Center, Leiterin der Forschungsgruppe Digital Cases (Freigeist Fellow der VolkswagenStiftung). Arbeitsschwerpunkte: Digitalisierung, Organisationssoziologie, professionelle Organisationen.

@ s.buechner@ish.uni-hannover.de

KORBINIAN GALL, M. A., Wissenschaftlicher Mitarbeiter der Forschungsgruppe Digital Cases am Institut für Soziologie der Leibniz Universität Hannover, Arbeitsbereich Soziologie der Digitalisierung und am L3S Research Center. Arbeitsschwerpunkte: Organisationssoziologie, Digitalisierung, personenbezogene Organisationen.

@ k.gall@ish.uni-hannover.de