



Digitale Dokumentation zwischen Legitimation, Steuerung und professioneller Selbstvergewisserung

Workshop zur Herbsttagung des SOS-Kinderdorf e.V.
„Digitalisierung. Kinder. Jugendhilfe.“



Dr. Thomas Ley, Kompetenzzentrum Soziale Dienste

Statt einer Vorstellungsrunde...Eine kleine Einschätzzrunde...

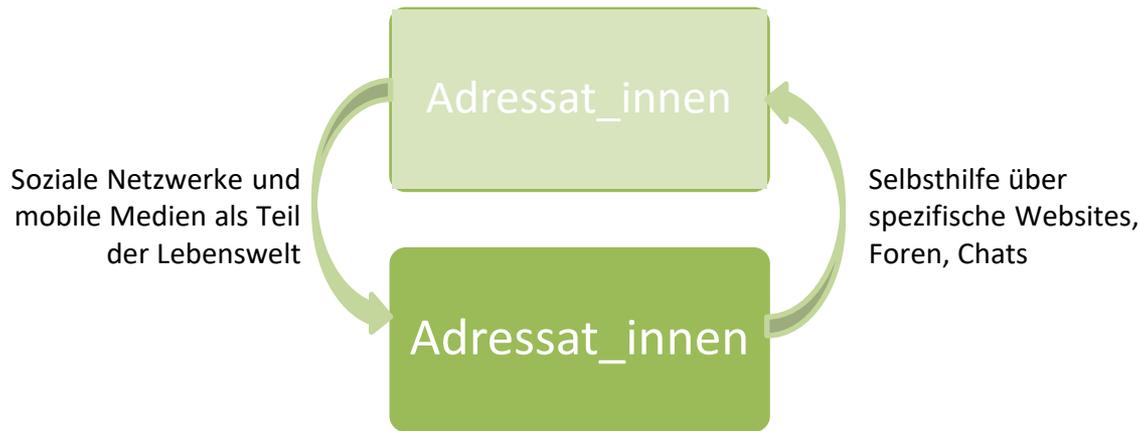
(Angaben in Prozent)

- **...der Anteil des beruflichen Schreibens an Ihrer gesamten Arbeit (Schreiben vs. Reden)**
- **...der Anteil der Falldokumentation am beruflichen Schreiben**
- **... das Verhältnis von analogem und digitalem Schreiben (Stift vs. Tastatur)**
- **...der Anteil von Emails am beruflichen Schreiben (Lesen und Schreiben)**



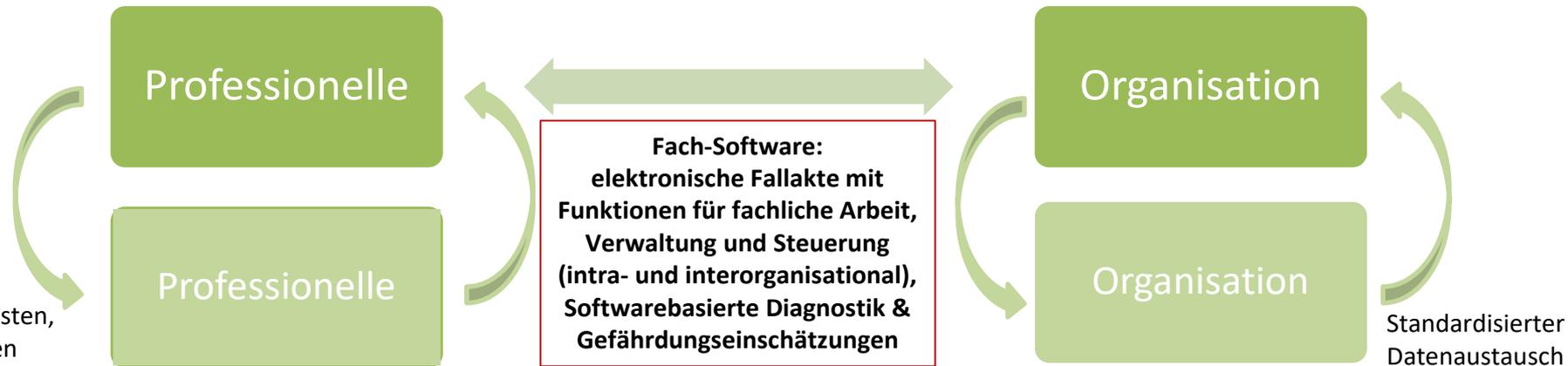
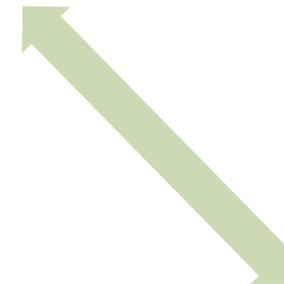
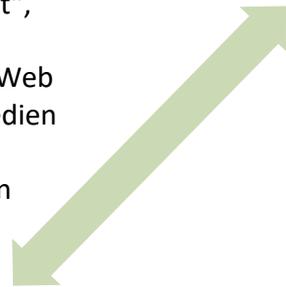
DIGITALE DOKUMENTATION ZWISCHEN...

- 1. Fachsoftware in der Jugendhilfe**
- 2. Dokumentation – was ist das und wofür?**
- 3. Was ändert sich auf dem Weg vom Papier zum Computer?**
- 4. Paradoxien der digitalen Dokumentation**
- 5. Resümée: Software ist die Lösung. ... Aber für was?**
- 6. [Schreibdidaktische Anregungen]**



- „Aufsuchende Arbeit“, Beratung & Kommunikation im Web 2.0 und mobilen Medien
- Onlineberatung
- Partizipationstools in Fach-Software

- Informationsseiten oder Apps zu spezifischen Hilfethemen/Maßnahmen
- Social Media Marketing
- Träger-Websites
- E-Government



- **Der entstandene Softwaremarkt in der Sozialwirtschaft** (IT-Report für die Sozialwirtschaft 2016; IT-Report für Non-Profits 2015)
 - **239** – meist klein- bis mittelständige – **Software-Anbieter für alle Arbeitsfelder der Sozialen Arbeit**
 - **Schätzung des wirtschaftlichen Umsatz der IT-Anbieter** für den sozialen Sektor von rund **210 Millionen Euro pro Jahr**
- Die untersuchten **sozialen Organisationen geben im Durchschnitt 1,4% ihres Umsatzvolumens** für Hardware, Software und IT-Personal aus, unabhängig von ihrer Größe
- hochgerechnet auf rund 26.000 **soziale Organisationen: 832 Millionen Euro an IT-Ausgaben**

Was wird in Fachsoftware zum Gegenstand (gemacht)?

- **Verwaltung und Abrechnung von Hilfen** („Zahlbarmachung von Hilfen“ & Stammdaten)
- **Erzeugung von steuerungsrelevanten Informationen & betriebswirtschaftliches Controlling** („Statistikerfassungsprogramm“ & Kennzahlensystem)
- **Dokumentation zu den verschiedenen Phasen der Fallbearbeitung** (v.a. Case Management; die „elektronische Fallakte“)
- **Beteiligung der Klienten & freier Träger** (erst in Ansätzen; „der arbeitende Kunde“?)
- **Unterstützung von Prozessen durch Checklisten, Terminierungen, Dokumentenerstellung** („Workflows“, „Geschäftsprozessmanagement“)

Verschriftlichung und Instrumentierung der pädagogischen Praxis?!

- **Screeninginstrumente** (z.B. Kinderschutzbögen, Sprachstandserhebungen)
- **Diagnostische Instrumente** (z.B. Sozialpädagogische Diagnosetabellen, Kompetenzbilanzierungen)
- **Evaluative Verfahren zur Messung von Erfolgs- und Wirksamkeitskriterien** (z.B. Evas, Wimes)
- **Fachliche Verfahren** (z.B. Hilfeplanung, Eingliederungsvereinbarungen)
- **Methodische Ansätze** (z.B. Fallprozessierung im Case Management: „Intake, Anamnese“, QMS)

- **Fachsoftware als Arbeitsmittel *und* Organisationstechnologie**
(Braukowitz 1996, Büchner 2017)
- Zwei grundlegende Thesen: **Digitale Dokumentationssysteme beeinflussen**
 - das ***Verhältnis von Organisation und Mitarbeiter und***
 - die ***Wissensbasis der Professionellen***

Funktionen der Dokumentation (Merchel 2004)

1. **Leistungsdokumentation und Wirkungskontrolle** (sic!) in einer Situation des politisch erzeugten und finanziell begründeten Drucks,
2. **auf der Ebene des Einzelfalls eine Zunahme an Professionalität** (vgl. Diskussionen zur Diagnostik, Case Management),
3. **systematische Prozesse der Qualitätsentwicklung** (“Lernfähigkeit der Organisation”),
4. **Sicherstellung der organisatorischen Rahmenbedingungen** (“Speicherung von Organisationswissen”, “Wissensmanagement”),
5. **individuelle - auch rechtlich relevante - Zurechenbarkeit** von Verantwortung in Einzelfällen (bspw. bei sozialpädagogischen Kunstfehlern).

Aufgaben und Funktionen der Dokumentation

- Aufgaben der Dokumentation:
(1) schriftliche Erinnerungshilfe, (2) Medien der Kontrolle und Legitimation, (3) kommunikative Ordnungen (*Taylor/White 2000*)
- Funktionen der institutionellen Dokumentation:
(1) Information, (2) Argumentation, (3) Reflexion, (4) Arbeitsorganisation, (5) Legitimation, (6) Verpflichtung, (7) Evaluation, (8) Sozialplanung (*Reichmann 2016*)

Eigenschaften schriftlicher Kommunikation (Wolff 2011)

- Mithilfe von Schriftkommunikation lassen sich Inhalte über zeitliche und räumliche Distanzen (und im Moment noch nicht absehbare Situationen) hinweg transportieren.
- Informationen werden durch Verschriftlichung gleichsam „eingefroren“ und lassen sich unabhängig von der Entstehungssituation wieder abrufen („auftauen“).
- Diese Leistung der schriftlichen Kommunikation wird mit größerer Unsicherheit im Hinblick auf das richtige Verständnis beim Rezipienten des Geschriebenen erkauft. (Es fehlen „absichernde“ Mechanismen der zwischenmenschlichen Kommunikation.)
- Der ursprüngliche Kontext, aus dem heraus der Text entstanden ist, und die Intention der Schreiberin sind bei der späteren Rezeption des Textes oft nicht mehr präsent (erhöht Reichweite und Risiko zugleich).

Form und Inhalt der Dokumentation

- „Form und Inhalt sind gerade beim Dokumentieren eng aufeinander bezogen. Das auf einem Formular vorgegebene Schema für einen Hilfeplan, zum Beispiel, entscheidet schon wesentlich darüber, was dokumentiert werden soll, auch über die erwartete Gewichtung, über Nebensächliches und Hauptsächliches, über zugelassene Auslassungen und die zulässige Ausführlichkeit bei der Beschreibung eines Tatbestandes.“ (Blandow 2004: 43)

DOKUMENTATION – WAS IST DAS UND WOFÜR?

- Wie ist eigentlich das **Verhältnis von Akte und Realität?** ... oder die Frage: Schaffen Artefakte Fakten?
- Artefakte sind in der Lage „**Einwirkungen von einem Ort zum nächsten zu transportieren.**“ (Schulz-Schaeffer 2008: 132)
- **Eigenschaften in Dokumente eingeschrieben**, die in ihrem Bedeutungszusammenhang über das Artefakt hinausweisen
- müssen dennoch immer wieder **interpretativ hergestellt und lokal situiert** werden („local universalities“ Timmermann/Berg 1997)
- **Professionelle Spannungsfelder** der Dokumentation zwischen Exaktheit & Vagheit, Abwarten vs. Intervenieren, Allgemeine Typenkategorien vs. Situierung, Routineverfahren vs. Handlungsaufmerksamkeit

Aneignungsspielräume vs. Gestaltungszwänge (Degele 2000)

Bei der Aneignung von Informationssystemen erkunden die NutzerInnen Spielräume, sie erfinden neue idiosynkratische Regeln, tariieren Grenzen aus und überschreiten diese. Hinter der (kreativen) Aneignung verbirgt sich ein Zwang, den man auf der Mikroebene als technisch, auf der Makroebene als sozial verursacht, entschlüsseln kann (vgl. Degele 1997: 57).

Unterschied zwischen Handakte und Dokumentationssystem?

- ...in der Form der Technik & der Differenz der Medien (Rammert 2007)
- Vernetzung als soziales *und* technisches Paradigma (Greif/Werner 2012)
- Zwang zur Exaktheit (Rammert 1998)

Dokumentationssysteme als „Grenzobjekte“ (Strübing 2005)

- **Vehikel** zwischen **divergierenden organisatorischen und professionellen Interessen** („Kooperation ohne zwingenden Konsens“)
- **mikropolitische Arenenmodell** zur Analyse von IT-Projekten (Brüggemeier 2005 et al.: 349):
 - *Auslösearena*
 - *Konzeptionsarena*
 - *Implementationsarena*
 - *Routinisierungsarena*

WAS ÄNDERT SICH AUF DEM WEG VOM PAPIER ZUM COMPUTER?

Empirische Schlaglichter auf 4 Jugendämter (Ley 2015)

1. **Der Stolperstein.** Oder Grabenkämpfe um kollektive Routinen
2. **Das Statistikerfassungsinstrument.** Oder der kleinste gemeinsame Nenner
3. **Das Schlüssellochmedium.** Oder (un)kontrolliertes Controlling im übersichtlichen Jugendamt
4. **Das Verfahrensprogramm.** Von der sachlichen, sozialen und zeitlichen Einbindung des Computerverfahrens

- Neugeschaffene Rollen der Key User, Verknüpfungen von Fachbereichen sowie gefühlte Kontrolle und alte Hierarchien
- Konstitution von analogen und digitalen und analogen Aktenwelten (steuerungs- vs. handlungsrelevant)

Gute Gründe für schlechte Klientenakten (Garfinkel 1967)

Man kann das Paradox der Dokumentation sogar dahingehend zuspitzen,

„dass eine Einrichtung und dass dort handelnde Personal in dem Maße angreifbar wird, in dem der Grad der Gründlichkeit einer Dokumentation steigt. Insbesondere erzeugt eine hohe Präzision der Dokumentation, dass jener Grad an Vagheit verloren geht, der erforderlich ist, um bei – nicht vorhersehbaren und nicht planbaren Anlässen – das eigene Handeln rechtfertigen zu können.“

(Studer/Hildenbrand 2000: 131)

„Ohne Klassifikation keine neue Erkenntnis, keine neue Erkenntnis durch Klassifikation“ (Giere 2007)

Paradoxien der digitalen Dokumentation

- Die polyvalente Nutzbarkeit von digitalen Dokumentationssystemen
- Dokumentation zwischen aktuariellem und kontraktuellem Gebrauch
- Multiple unübersichtliche Leserschaft (“Sehen ohne gesehen zu werden” Ortmann 1984)
- Dokumentieren zwischen Vagheit und Exaktheit
- Nähe und Distanz unter den neuen Vorzeichen von Dokumentationssystemen
- Dokumentation zwischen Sichtbar- und Unsichtbarmachung

“Each standard and each category valorizes some point of view and silences another. This is not inherently a bad thing – indeed it is inescapable. But it is an ethical choice, and as such it is dangerous, not bad, but dangerous.” (Bowker/Star 1999: 5f)

Übung

Meine Arbeit – meine Dokumentation. Überlegen Sie, ob Ihre Arbeit besser, schlechter oder genau so gut wie Ihre Dokumentation ist. Wie ist das Verhältnis von Akte und ‚Realität‘?

Besprechen sie sich mit ihren Nachbarn und begründen Sie Ihre Antwort.

Diskussionsrunde

- **Was zeichnet für mich gute Dokumentation aus?**
- **Was fehlt in unserer Dokumentation?**
- **Wann erlebe ich die Dokumentation der jeweils anderen Träger als hilfreich / weniger hilfreich?**

→ „Dokumentation muss wahrhaftig und taktvoll sein“ (Blandow)

SOFTWARE IST DIE LÖSUNG ... ABER FÜR WAS?

1. Die Dokumentation muss sich theoretisch wie praktisch in aktuarieller sowie kontraktueller Dokumentation unterscheiden.
2. Das papierlose Büro ist ein Mythos – es wird immer eine händische & eine elektronische Akte geben.
3. IT-gestützte Dokumentation kann keine Wirkungsforschung sein – bestenfalls Wirksamkeitsforschung, schlechtestenfalls managerielle Steuerung.
4. Eine Standardisierung Sozialer Arbeit (durch IT) kann nur fehlschlagen – Was aber sind professionelle & erfolgreiche Routinen Sozialer Arbeit?
5. Wer nicht qualifiziert, hat schon verloren. Denn „wer mit dem Computer arbeitet, muss lernen alles anders zu machen“ (Howard Becker).
6. Flexibilität vs. Rigidität: IT kann Fehler und Kreativität nicht unterscheiden. „Fehlervermeidende“ IT-Systeme schließen die Kreativität des Benutzers aus. Sie vertragen deren Dummheit, nicht aber deren Kreativität.

Dimensionen der Textkonzeption (Franck et al 2013)

Es ist zu klären...

- **in welchen** Handlungszusammenhängen die beruflichen Texte stehen (Kontext),
- **was** man schreibt (Thema und Inhalt) und
- **wozu** (Ziel/Funktion),
- **an wen** man sich wendet (Adressaten),
- **als wer** man schreibt (Rolle und Haltung) und
- **wie** die Texte gestaltet sind (Form).

Übung

- **Stärken- und Schwächen-Profil der Dokumentation (Kollak 2017)**

Schreiben Sie auf, welche Stärken und Schwächen Sie beim Dokumentieren wahrnehmen. Versuchen sie zwischen *persönlichem Stil, dem Umgang mit der Dokumentation im Team und den Absprachen in Ihrer Organisation* zu unterscheiden, wenn es die Themen zulassen.

Bei der Selbstreflexion ist es sinnvoll, sich mit Hilfe von Beispielen das eigene gelungene und weniger gelungene Arbeiten mit der Dokumentation deutlich zu machen. Wenn Sie über ihr Arbeitsteam nachdenken, überlegen Sie, ob es eine Person darin gibt, die besonders gut und gerne dokumentiert und was die Qualität und den lockeren Umgang kennzeichnen. Auf der Ebene der Organisation sollten Sie sich verdeutlichen, ob die Formulare und Anforderungen sinnvoll sind und ob die Verbindlichkeit und der Umgang damit klar sind.

[Die Tabelle kann Ihnen bei der Einschätzung von Stärken und Schwächen helfen.]

SCHREIBDIDAKTISCHE ANREGUNGEN

Übung

3 Schritt der Dokumentation – Differenzierung von Beobachtung, Bewertung, Konsequenzen (Elstner et al. 2007)

Datum/ Setting	Was war los?	Was denke ich mir dazu?	Wie soll es weitergehen?
Verortung des Geschehens, Zeit, Ort, Personen	<i>Hier soll ein „Ereignis“ stehen. Diese Spalte ist Basis und Rahmen allen weiteren Dokumentierens. Das „Ereignis“ bindet alle weiteren Überlegungen, gibt ihnen sozusagen einen konkreten Rahmen und Bezugspunkt.</i>	<i>Hier geht es darum, das Ereignis aus der eigenen Perspektive - das heißt, nach denjenigen Gesichtspunkten, die für den eigenen Handlungsbereich und den Umgang mit der Klientin oder dem Klienten wichtig sind zu deuten.</i>	<i>Hier sollen auf der Grundlage der Deutungen weitere Maßnahmen überlegt oder Alternativen, die es auszuprobieren gilt, ausgeschrieben werden. Das heißt, an die Deutung des Ereignisses schließt sich eine Prognose an.</i>

Übung

- **Versuchen sie die negativen Zuschreibungen umzuschreiben/-deuten (in Anlehnung an Reichmann 2016)**

Neg. Zuschreibung	Umschreibung
Depressiv	schwermütig, nachdenklich, bedrückt, niedergeschlagen
Aggressiv	Kampflustig, offensiv, herausfordernd, durchsetzungswillig, frech/kess, körperbetont
Unangepasst	Eigenwillig, nonkonform, eigenständig, autark
Unstrukturiert	Unkonzentriert, verstreut, planlos
Unselbstständig	Abhängig von, angewiesen auf,
Labile Persönlichkeit	Beeinflussbar, instabil, empfindlich für, anfällig für...
Antriebsarm	energielos, passiv, teilnahmslos

Schreiben heißt Umschreiben - Schreiben in Variationen

- Schreiben Sie einen Statusbericht für die Chefin!
- Schreiben Sie einen Statusbericht für das Sozialamt!
- Schreiben Sie einen Statusbericht für die Eltern!
- Schreiben Sie einen Statusbericht fürs den Jugendlichen!
- Schreiben Sie einen Statusbericht für den Träger!



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Rückmeldungen, Anmerkungen, Kritik





Dr. Thomas Ley

**Kompetenzzentrum Soziale Dienste
Universitätsstr. 25
33615 Bielefeld**

Tel.: 0521 106 3322

thomas.ley@uni-bielefeld.de

www.komsd.de

