



Alexander Degel | Katharina Liebsch (Hrsg.)

# **Digitalität und Ambiguität**

Organisationskulturen der  
Sozialen Arbeit unter Druck

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Der Text dieser Publikation wird unter der Lizenz **Creative Commons Namensnennung – Nicht kommerziell** - Weitergabe unter gleichen Bedingungen **4.0 International (CC BY-NC-SA 4.0)** veröffentlicht. Den vollständigen Lizenztext finden Sie unter: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.de/legalcode>. Verwertung, die den Rahmen der **CC BY-NC-SA 4.0 Lizenz** überschreitet, ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig. Die in diesem Werk enthaltenen Bilder und sonstiges Drittmaterial unterliegen ebenfalls der genannten Creative Commons Lizenz, sofern sich aus der Quellenangabe/Abbildungslegende nichts anderes ergibt. Sofern das betreffende Material nicht unter der genannten Creative Commons Lizenz steht und die betreffende Handlung nicht nach gesetzlichen Vorschriften erlaubt ist, ist für die oben aufgeführten Weiterverwendungen des Materials die Einwilligung des jeweiligen Rechteinhabers einzuholen.



Dieses Buch ist erhältlich als:

ISBN 978-3-7799-8011-7 Print

ISBN 978-3-7799-8012-4 E-Book (PDF)

ISBN 978-3-7799-8013-1 E-Book (ePub)

DOI 10.3262/978-3-7799-8012-4

1. Auflage 2025

© 2025 Beltz Juventa

in der Verlagsgruppe Beltz · Weinheim Basel

Werderstraße 10, 69469 Weinheim

Einige Rechte vorbehalten

Herstellung: Ulrike Poppel

Satz: xerif, le-tex

Druck und Bindung: Beltz Grafische Betriebe, Bad Langensalza

Beltz Grafische Betriebe ist ein Unternehmen mit finanziellem Klimabeitrag  
(ID 15985-2104-100)

Printed in Germany

Weitere Informationen zu unseren Autor:innen und Titeln finden Sie unter: [www.beltz.de](http://www.beltz.de)

# Inhalt

## Einleitung – Digitalität und Ambiguität im Feld der Sozialen Arbeit

*Katharina Liebsch und Alexander Degel*

7

## I Kontrolle und Steuerung

Neue Kontrolldynamiken im digitalen Mikro-Dispositiv.  
Kontrollverluste und labile Rahmungen im Kontext  
digitalisierter Sozialberatung

*Eric Sons*

22

Wie kann Change-Management die digitale Transformation  
im Sozialsektor vorantreiben?

*Anna-Lena Leifermann*

53

## II Vereinfachung und Konflikt

Organisationsstrukturelle Tücken der Digitalisierung.  
Zur Schwierigkeit, Soziale Arbeit durch Fachsoftware  
zu vereinfachen

*Christian Hilgert, Felix Genth, Jaromir Junne und Lukas Lahme*

80

Widerstände im organisationalen Digitalisierungsprozess.  
Digitalität als Zustand organisationaler Unruhe  
und überwältigender Ambiguität

*Alexander Degel*

128

## III Imagination und Partizipation

Zwischen Wunsch, Erwartung und Wirklichkeit.  
„Soziotechnische Imaginationen“ der Einführung  
einer Kalendersoftware

*Antje Masemann*

158

Spannungsdynamiken und Lösungsansätze partizipativ verhandeln.  
Über die Arbeit mit Online-Ideenlabs zur Entwicklung  
von Handlungsempfehlungen für die Gestaltung von  
Digitalisierungsprozessen in Organisationen der Sozialen Arbeit  
*Andrea Mayr, Susanne Sackl-Sharif und Sabine Klinger*

168

Autor:innenangaben

194

# Einleitung – Digitalität und Ambiguität im Feld der Sozialen Arbeit

Katharina Liebsch und Alexander Degel

Ausgangspunkt dieses Buchs ist der wachsende Druck auf soziale Einrichtungen, sich zu digitalisieren. Dieser Druck hat sich spätestens mit der Corona-Pandemie intensiviert. Zwar wird er in den einzelnen Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit unterschiedlich aufgenommen und bearbeitet (Kutscher/Siller 2020, S. 440 f.; Steinmetz 2024), hat aber im fachpolitischen Diskurs mittlerweile einen „zentralen Stellenwert erlangt“ (Seelmeyer/Kutscher 2021, S. 17). Es ist offensichtlich, dass die lebensweltliche und soziotechnische Verwobenheit von Fachkräften, Adressat:innen und digitalen Technologien nicht nur die Art und Weise von Kommunikation und Raumaneignung verändert, sondern auch professionelle Praktiken und organisationale Programmatiken. Und so werden in den Wohlfahrtsverbänden und sozialarbeiterischen Einrichtungen auf der Suche nach Anschluss an die mit der Digitalisierung verknüpften Chancen Digitalisierungsinitiativen vorangetrieben, die zumeist mit finanziell und personell knappen Ressourcen umgesetzt werden. Dabei richten sich die konkreten, oft auch spannungsreichen Prozesse der Digitalisierung sowohl auf Verwaltungsabläufe als auch auf die Einführung digital gestützter Organisation kollegialer Zusammenarbeit und die Neugestaltung der professionellen Arbeit mit Klient:innen.

An diesen Neuerungen setzen die in diesem Band versammelten Beiträge an und leuchten aus, was es konkret bedeutet, wenn Digitalisierung, Digitales, Digitalität mit den fachlichen Logiken der Sozialen Arbeit verflochten wird. Da sich neue digitale Techniken, Programme und Geräte nicht bruchlos in etablierte organisationale Ordnungen einfügen und Digitalisierungsinitiativen mit zum Teil umfänglichen sozialen, organisationsstrukturellen und -kulturellen Veränderungen einhergehen, fragt der vorliegende Band danach, welche neuen Expertisen entstehen, wo Re-Organisation von Arbeitsabläufen erforderlich wird und welche Dynamisierungen von Arbeitsbeziehungen mit der wachsenden Ausbreitung von Digitalität in den sozialarbeiterischen Alltag verbunden sind.

Die im Zuge dessen neu entstehenden sozio-technischen Konstellationen und organisational-technischen Geflechte sollen mit einem empirisch gesättigten Blick auf Entwicklungen, Widersprüche, Fragen und Herausforderungen des Einsatzes digitaltechnischer Errungenschaften in verschiedenen Arbeitsfeldern und Einrichtungen der Sozialen Arbeit veranschaulicht werden. Sie

werden in diesem Band unter jeweils unterschiedlichen begrifflich-theoretischen Perspektiven darauf hin analysiert, wie die Beteiligten ihre Rollen neu bestimmen und den Umgang miteinander, mit Klient:innen und mit neuen digitalen (Quasi-)Objekten – zum Beispiel Kalenderprogrammen und Textfeldern in Erfassungsdokumenten – aushandeln. Auch gilt es zu verstehen, wie Digitalität in der Sozialen Arbeit das organisationale Entscheidungsmanagement, Hierarchien, Arbeitsteilungen und Leitungsaufgaben und Expertise neu bestimmt und strukturiert, wie traditionell und habituell bedeutsame Gepflogenheiten und Arbeitspraktiken infrage gestellt werden und wie sich das Verhältnis von Formalität und Informativität in den Einrichtungen der Sozialen Arbeit verändert.

Da viele Sozialunternehmen im digitalen Wandel die Erfahrung machen, dass passgenaue und auf ihre Anliegen abgestimmte Werkzeuge organisationaler Digitalisierung nicht selbstverständlich zur Verfügung stehen, ist Digitalität notwendigerweise mit einer Vielzahl von Ambiguitäten und Spannungen begleitet. Diese Spannungsdynamiken von Digitalisierung und Digitalität in der Sozialen Arbeit besser zu verstehen, ist Ziel und Ansinnen des vorliegenden Buchs. Dynamiken, Ambivalenzen und Strukturlogiken organisationaler Digitalisierungs- und Transformationsprozesse im Sozialen Sektor werden in den Beiträgen dieses Bandes sowohl empirisch fundiert beschrieben als auch mithilfe begrifflich-theoretischer Konzeptualisierungen fokussiert. Indem verschiedene theoretische Perspektiven auf die durch Digitalisierung initiierten, strukturellen, sozio-technischen, kulturellen und psychodynamischen Veränderungen in sozialarbeiterischen Einrichtungen angelegt werden, können die diversen Brüche und Ungleichzeitigkeiten von Digitalität multiperspektivisch erschlossen werden.

Gesellschaftspolitischer Hintergrund dafür ist der eingangs konstatierte Digitalisierungsdruck, auf den wir hier noch einmal kurz eingehen, um unser Verständnis von Digitalität darzulegen. Dann begründen wir die heuristische Funktion des Begriffs „Ambiguität“. Nicht nur bringt die Frage nach den Ambiguitäten in den Strukturen und Praktiken sozialarbeiterischer Digitalität ganz unterschiedliche Konfliktlinien in den Blick. Auch zeigt sich in den hier versammelten sechs Beiträgen, dass das jeweilige Verständnis von Ambiguität, Spannung und Widerspruch die Art und Weise der Beschreibung und Erklärung organisationaler, kultureller und interaktionaler Dynamiken von Digitalisierung im sozialarbeiterischen Alltag leitet und bestimmt.

## **Soziale Arbeit unter Digitalisierungsdruck**

Für den Bereich der Sozialwirtschaft wurde das Thema Digitalisierung erst relativ spät zum politischen Programm gemacht. 2017 verständigten sich das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) und die Verbände der Freien Wohlfahrtspflege (BAGFW) darauf, dass die Innovationskraft der Ver-

bände und die Gestaltung einer „sozialen Infrastruktur 4.0“ von herausragender Bedeutung seien für die Ausrichtung der digitalen Transformation am Gemeinwohl wie auch für eine Stärkung des sozialen Zusammenhalts durch Digitalisierung. Es gelte, so ist dem Impulspapier des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, „[d]igitale Agenda für eine lebenswerte Gesellschaft“ vom Juni 2017 zu entnehmen, „die Chancen der Digitalisierung für eine vielfältige Gesellschaft aktiv zu nutzen“. Dabei sei entscheidend, „jene gesellschaftlichen Kräfte zu aktivieren und zu stärken, die sich in der digitalisierten Welt für gesellschaftlichen Zusammenhalt einsetzen und den digitalen Wandel entsprechend mitgestalten“ (BMFSFJ 2017).

Auch die Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege formulierte die mit der Digitalisierung verbundenen gesellschaftlichen und politischen Erwartungen sowie die Anforderungen im Hinblick auf die zukünftige Ausgestaltung von Arbeit im Bereich der Sozialwirtschaft. Konstatiert wurde, dass der Einsatz digitaler Technologien Non-Profit-Organisationen dabei helfe, ihre internen Abläufe und Strukturen effizienter zu gestalten, neue Angebote für Zielgruppen schaffe sowie bei der Erhebung und Analyse von Daten unterstütze, damit das bestehende Angebot verbessert werden kann (BAGFW 2017).

Faktisch aber, so konstatierte der „digital-report 2020 – Non Profits und IT“, standen im Jahr 2020 der überwiegende Teil der mehr als 5000 befragten Organisationen der Sozialwirtschaft und des Non-Profit-Sektors erst am Anfang eines organisationalen Digitalisierungsprozesses; ihre „digitale Reife“ sei gering (Edinger-Schons/Becker/Röhrl 2020). Unterschiedlich gut für die Adaption von Digitalisierung bzw. für die Übernahme digitaler Technologien und Logiken vorbereitet, gerüstet und willens waren und sind viele Organisationen und Unternehmen der Sozialwirtschaft aufgefordert, ihre Angebote auf digitalisierte Formate umzustellen. Dafür können viele soziale Einrichtungen nur eingeschränkt auf zeitliche, personelle und informationelle Ressourcen zurückgreifen, die es ermöglichen, passgenaue Lösungen für all solche Veränderungen samt dabei auftretender Probleme zu erarbeiten, die sich bei der Umstellung von analoger zu digitaler Interaktion ergeben. Zwar wurden die großen Wohlfahrtsverbände Caritas, Diakonie, DRK-Wohlfahrt und Paritätischer Wohlfahrtsverband seit 2019 durch größere Fördersummen darin unterstützt, ihren Digitalisierungsprozess strategisch anzugehen sowie Stellen oder Abteilungen einzurichten, die Digitalisierungsanliegen unterstützen. Für ein konzertiertes, verbandliches Vorgehen in Sachen Digitalisierung aber sowie für eine gezielte Förderung und Unterstützung von Sozialunternehmen, denen die Ressourcen für ein strategisch-systematisches Vorgehen fehlen, standen lediglich punktuell Mittel und Know-How zur Verfügung. Eine Gesamtstrategie bzw. die systematische Verklammerung von Aktivitäten samt thematisch einschlägigem Wissenstransfer zwischen sozialen Einrichtungen wurde nicht gezielt verfolgt und umgesetzt. Und so mangelt es bis heute vor allem in Einrichtungen in sogenannter freier Trägerschaft an Basisaus-

stattung von Hard- und Software sowie an einer verlässlichen Betreuung des Betriebs von Hard- und Software (Becka/Evans/Hilbert 2017; Beranek/Hill/Sagbiel 2019).

Die Palette von Anwendungsfeldern digitaler Technologien in Sozialunternehmen hingegen ist breit und umfasst – stark typisiert – die in Tabelle 1 genannten Bereiche.

Tabelle 1: Anwendungsfelder digitaler Technologien für Sozialunternehmen

Dokumentation und Fallarbeit	Information und Erstkontakt	Beratung	Diagnostik	Serious Games
Erfassung von Klient:innen-Daten, Planung und Auswertung der Fallarbeit, Abrechnung von Leistungen mittels digitaler Systeme.	Klient:innenorientierte Ansprache und Schaffung neuer digitaler Kommunikationsräume in Social Media, Websites und Foren.	Soziale und psychologische Beratungsleistungen per E-Mail, Chats und Video-Konferenz.	Digitale Systeme der Auswertung gesundheitlicher Daten von Klient:innen samt Vorschlag passender Interventionen und Maßnahmen.	Einbezug spielerischer Kontexte in Therapieaufgaben, z. B. Videospiele unter professioneller Beteiligung, Spiele- und Service-Robotik.

Die Bandbreite von Tools und Einsatzfeldern zeigt, dass Digitalisierung als übergreifende Aufgabe der Organisationsentwicklung von Trägern und Einrichtungen der Sozialen Arbeit verstanden werden muss. Dabei ist es für die Digitalisierung nicht nur erforderlich, die Kompetenz-Erweiterung von Einzelnen zu betreiben. Gleichermassen bringen diese Neuerungen mit sich, den Prozess organisationalen Lernens eines gesamten Verbandes oder eines ganzen Unternehmens zu organisieren (z. B. Carstensen 2015).

Obschon diverse Formen Klienten bezogener Daten-Verarbeitung, Daten-Dokumentation und -Auswertung seit Längerem im Einsatz sind und gleichermaßen auch elektronische Tools zur Koordination und Administration von Arbeitsorganisation im Team, wie zum Beispiel Dienstplangestaltung und Urlaubsplanung, genutzt werden, ist davon auszugehen, dass die Bandbreite von Digital-Technologien und ihren möglichen Einsatzfelder im Bereich von Sozialer Arbeit bislang nur sukzessive genutzt wird. Während die Inanspruchnahme digitaler Anwendungen für administrative Tätigkeiten eher befürwortet wird (Deckert/Langer 2018; Pölzl/Wächter 2019), gibt es zum Einsatz von digitaler Technik in sozialen Anwendungsfeldern weiterhin Skepsis (Drda-Kühn et al. 2018; Stüwe/Ermel 2019; Matthies/Tetens/Wahren 2023).

Mit der stetigen Bereitstellung digital-technischer Neuerungen intensiviert sich der gesellschaftliche Diskurs um Digitalisierung. Die Rede von der angeblichen Unausweichlichkeit des technischen Fortschritts, die Deklaration sogenannter Leuchtturmprojekte zu Vorreitern einer neuen digitalen Agenda, Hinweise auf die weitreichenden ökonomischen Chancen und zugleich auch auf die Gefahren des Verschlafens all jener Entwicklungen erzeugen Druck, dem sich auch die So-

ziale Arbeit nicht entziehen kann. Kaum ein Träger scheint es sich heute noch leisten zu können, nicht in Sozialen Medien vertreten zu sein oder sich zumindest dazu zu verhalten. Gleichwohl stehen Adressat:innen wie auch Fachkräfte vor der Frage, wie diese Wege genutzt werden soll(t)en und welcher fachliche Klärungsbedarf sich in diesem Zusammenhang ergibt (z. B. Wunder 2021).

Darüber hinaus haben digitale Technologien auch für übergreifende organisationale Prozesse eine Bedeutung – beispielsweise beim Controlling, wenn softwarebasiert Kennzahlen im Kontext der Falldokumentation erhoben und ausgewertet werden. Die verwendete Fachsoftware – beispielsweise zur Falldokumentation – formt, wie und was als Fall dokumentiert wird, oder auch, zu welchen Entscheidungen Professionelle kommen. Die Wahl, welche Software eingesetzt werden soll, hat damit weitreichende Auswirkungen auf fachliche Prozesse (z. B. Roeske 2018).

Den Druck zur digitalen Modernisierung spiegeln zudem auch die wiederkehrenden Debatten um Online-Beratung (z. B. Gräßer/Hovermann 2020; Kühne/Hinterberger 2020; Giernalczyk/Möller 2019; Oljaca/Reule 2017; Geißler/Metz 2012). Angesichts der gesellschaftlichen und in Teilen politischen Anforderung, niedrigschwellige Zugänge für vulnerable Gruppen auch online zur Verfügung zu stellen, treten Fragen nach den Vorzügen und Nachteilen von Online-Beratung gegenüber der Face-to-face-Beratung sowie Sorgen um die Sicherheit bei der digitalen Datenerhebung und -speicherung sowie Anonymisierung zurück (Weinhardt 2022). Darüber hinaus zeigt sich im Feld der psychosozialen Online-Beratung auch die Besonderheit des Erfordernisses von kommunikativer Sensibilität als hemmender Faktor von Veränderung. Sie gilt als hohes Gut, das im Rahmen digital basierter Kommunikation nicht gleichermaßen realisiert werden können (z. B. Scharff 2013; Lemma/Caparrotta 2016; Rietmann/Sawatzki/Berg 2019; Buschle/Meyer 2020). Zugleich ist die Frage, wie direkte menschliche Kontakte, Gespräche, Beratung, Veranstaltungen und Austausch in digitale Interaktionsformen übersetzt werden können, mit welchen Qualitätsverlusten und welchen Veränderungen von Sozialität dies möglicherweise verbunden ist, nicht nur ein Thema, das Berater:innen zögerlich gegenüber den Versprechungen der Digitalisierung werden lässt. Das Thema wirft gleichermaßen grundlegende sozialtheoretische Fragen auf (z. B. Baecker 2007; Lupton 2015; Serres 2013), beispielsweise die damit verbundene Veränderung der Begriffe und Konzepte von Anwesenheit, Kommunikation, Ko-Präsenz und Interaktion betreffend (z. B. Schmidl 2022; Klein/Liebsch 2023).

Nicht nur diese Debatten deuten an, dass Digitalität die Qualität und die Art und Weise des Arbeitens insgesamt verändert. Als zunehmende Datafizierung, also als Bedeutungsgewinn von Daten und der Zunahme von Anwendungsfeldern von Datenanalysen (von kleinen Datenmengen oder auch Big Data), und als die verstärkte Verbreitung von Automatisierung und Algorithmisierung von Entscheidungsprozessen (z. B. Schrape 2021; Stalder 2016). Demzufolge

geht es bei der Digitalisierung nicht nur um Prozesse des ‚Digital-Machens‘ bis dato analoger Prozesse und Erbringungsformen, sondern eben auch um die Etablierung neuer soziotechnischer Arrangements und ihrer Folgen für einzelne Akteur:innen, wie auch um die Neu-Gestaltung von Formen, Anlässen und Rahmenbedingungen sozialer Dienstleistungen (z. B. Büchner/Dosdall 2021).

Die Allgegenwärtigkeit von Digitalisierung und Digitalität verweist auf die soziale Transformationen vieler Alltagsbereiche und des gesellschaftlichen Mit-einanders und betrifft deshalb auch zwangsläufig viele Aufgabenbereiche der Sozialen Arbeit: Der sich verändernde Umgang mit Daten verändert gesellschaftliche Teilhabemöglichkeiten, politische Prozesse, das Verhältnis von Beruflichem/Öffentlichkeit und Privatsphäre, Vulnerabilitäten und Ungleichheiten, professionelle Entscheidungsspielräume und organisationale Standardisierungsprozesse. Zudem bringen die digitalen Technologien in ihnen eingelagerte Logiken mit sich, die in einem kongruenten, dynamisierenden oder auch widersprüchlichen Verhältnis zu fachlichen Logiken der Sozialen Arbeit stehen können.

Der eingangs konstatierte Handlungsdruck zur Digitalisierung ist also vielfältig und fordert dazu auf, genauer zu beschreiben und zu verstehen, was Digitalität für die Arbeitsabläufe, Angebote und Entscheidungserfordernisse für die diversen Träger, Einrichtungen und Sozialunternehmen bedeutet, wie sie sich damit auseinandersetzen bzw. dazu ins Verhältnis setzen und welche Programmatiken und Urteile damit verbunden sind. Dabei spielt zudem eine Rolle, dass selbst etablierte, erfolgreiche Organisationen eine gewisse systemisch bedingte Trägheit aufweisen, sich auf die Herausforderungen der Digitalisierung einzulassen. Der Anreiz für größere strukturelle Veränderung (von Arbeitsweisen und Angeboten) ist gering, denn die Mitarbeiter:innen wissen, dass solche Veränderungen mit Investitionen, Zeiteinsatz und energieraubenden Lernprozessen verbunden sind (z. B. Kaminsky 2021). Normativ aber hat sich die Überzeugung durchgesetzt, dass Mitarbeitende in den Feldern Sozialer Arbeit heute in der Lage sein sollten, Rat- und Hilfe-Suchende mittels unterschiedlicher Kommunikationswege zu begleiten und zu unterstützen und dass auch Online-Angebote dazu beitragen, Klient:innen zu versorgen. Dies zeigt: Der technische Vorgang der Digitalisierung schafft eine kulturelle Digitalität, in die alle Beteiligten eingebunden sind.

## Digitalisierung und Digitalität

Digitalisierung ist keine technische Entwicklung, die den sozialen Verhältnissen übergestülpt wird, „von außen“ in Lebens- und Arbeitswelten eindringt, sie angreift und abrupt verändert. Digitalisierung meint den Transfer vom Analogen

zum Digitalen, die Transformation von Aktivitäten in binär codierte, statistisch auswertbare, maschinell berechenbare Vorgänge. Digitalisierung bezeichnet somit die Art und Weise, wie Daten produziert und gespeichert werden. Datenerhebung setzt aber nicht erst mit der Digitalisierung oder mit der modernen Gesellschaft und ihren bürokratischen Strukturen ein – schon zur Geburt Christi gab es Volkszählungen und mit ihnen eine institutionalisierte datengestützte Kontrolle der Bevölkerung. Zur Digitalisierung gehören auch das Wissen und die Kompetenz, digitale Technik zu nutzen. Sie ist vergleichbar mit dem Prozess der Alphabetisierung: Beide Kulturtechniken mussten zunächst ermöglicht und erlernt werden, und beide Prozesse schufen die Grundlage, um neue Wahrnehmungsformen, Denk- und Handlungsmuster zu etablieren.

Im Gegensatz zum technischen Begriff der Digitalisierung ist Digitalität ein kultur- und sozialwissenschaftlicher Begriff, der die Verflechtungen von Analogem und Digitalen zu fassen versucht und sie als Kennzeichen von Kultur ausweist. Digitalität bezeichnet also eine Kulturerscheinung der Gegenwartsgesellschaft, die einerseits an bestehende Gewohnheiten anknüpft und andererseits den Alltag der Menschen, die Art, wie sie miteinander kommunizieren und sich informieren, entscheidend verändert hat.

Digitalisierung und Digitalität verhalten sich zueinander wie Alphabetisierung und eine durch den Buchdruck entstandene Wissenskultur. Während Digitalisierung den Prozess der technischen Verbreitung bezeichnet, meint Digitalität die durch digitale Technik gestifteten Verflechtungen zwischen Menschen, zwischen Menschen und Objekten sowie zwischen Objekten. Mit diesem Verständnis knüpfen wir an den Kultur- und Medienwissenschaftler Felix Stalder an, der davon ausgeht, dass die Digitalisierung schon im Jahr 2000 so weit vorangeschritten war, dass sie die alltägliche Kultur grundsätzlich neu formte (Stalder 2016; 2021). Indem Alltag zunehmend über digitale Medien organisiert und Digitalisierung zu einem Bestandteil von Alltagswelten wurde, entstand Digitalität und mit ihr eine Kultur, die neue Kulturtechniken und andere Wissensformen mit sich bringt und erforderlich macht. Denn während die Buchkultur durch Linearität, logische Zusammenhänge, Ursache- und Wirkungsverhältnisse, kanonisches, objektiv relevantes Wissen gekennzeichnet ist, ist die Kultur der Digitalität charakterisiert durch Nicht-Linearität, Assoziativität, Parallelität, Gleichzeitigkeit und Kontextabhängigkeit. Dadurch werden Bedeutung und Sinn, also Kultur, anders generiert, und Menschen lernen, ihre Wahrnehmung und Wissensformen an diese Veränderung anzupassen.

Dabei ist Ambiguität – also Mehrdeutigkeit – unvermeidlich. Sie entsteht immer dort, wo ein Gegenstand, ein Konzept, eine Situation, eine Person, ein Verhalten, eine Handlung usw. erkannt und beurteilt werden muss.

## Ambiguität als heuristisches Konzept

Ambiguität ist elementarer Bestandteil von Digitalität, die Mehrdeutigkeiten in allen gesellschaftlichen Lebens- und Arbeitsbereichen, Wissenskulturen und kommunikativen Praktiken verstärkt hat. Digitalität bringt Ambiguität mit sich, da sie Personen dazu auffordert, sich in neue sozio-kulturelle Situationen einzufinden, den neuen Geräten und Arbeitsabläufen eine Bedeutung zuzuschreiben und ihr Sprechen und ihr Verstehen daran anzupassen (Potysch/Bauer 2016). Dabei setzen Menschen im Alltag und Mitarbeitende im Beruf gezielte Strategien der Verwendung und Vermeidung, des Erkennens und Ignorierens von Ambiguität ein. Zugleich laufen aber auch unbewusste, nicht-strategische Prozesse der Ambiguitätsauflösung und -vermeidung ab (Schnurr et al. 2021; Hoffjann 2022). So bieten etwa einfache Antworten und Verweigerungshaltungen die Möglichkeit, Ambiguität zu minimieren. Sie schaffen eine psychische Entlastung und versperren zugleich die Möglichkeit, die Wirklichkeit in ihren verschiedenen Schattierungen wahrzunehmen und auch darauf zu reagieren (Bauer 2018). Ambiguitätstoleranz, also die Fähigkeit, Ambiguität auszuhalten, spielt deshalb eine wichtige Rolle für die Art und Weise, in der Personen neue Informationen verarbeiten, Bedeutungen konstruieren und mit Unsicherheit umgehen (Reis 1997). Dies ist auch für die Organisationsforschung von Interesse, die sich mit Ambiguität auseinandersetzt, um die Komplexität und Unsicherheit organisationaler Umgebungen zu beschreiben. Insbesondere neo-institutionalistische Ansätze stellen heraus, dass Organisationen mit mehrdeutigen Situationen und Anforderungen konfrontiert sind, die verschiedene Interpretationen und Reaktionen hervorrufen können (z. B. Goldenstein/Wagenbach 2016).

Ambiguität kann von unterschiedlichen Formen von Spannungen und Herausforderungen begleitet sein, die sich individuell, zwischenmenschlich und organisatorisch manifestieren. Denkbar bzw. möglich sind zum einen kognitive Spannungen, die zu Verwirrung und Stress führen, wenn Mitarbeitende versuchen, klare Informationen und Richtlinien zu finden, um Entscheidungen zu treffen oder Aktivitäten zu planen. Ambiguität kann zum zweiten auch emotionale Spannungen verursachen, insbesondere wenn es um widersprüchliche oder unklare Erwartungen, Werte oder Ziele geht. Mitarbeitende erleben dann positive und negative Emotionen gleichzeitig, fühlen sich emotional belastet und erleben innere Konflikte. Drittens kann Ambiguität zwischenmenschliche Spannungen in Teams oder Organisationen verursachen. Wenn Personen unterschiedliche Interpretationen oder Vorstellungen über eine Situation haben, kann dies zu Missverständnissen, Konflikten und Schwierigkeiten bei der Zusammenarbeit führen. Viertens kann Ambiguität auf organisatorischer Ebene zu Spannungen führen, wenn sie Effizienz, Koordination und Entscheidungsfindung beeinträchtigt und in Form von Unsicherheit über Ziele, Verantwortlichkeiten oder Prozesse zu ineffektiven Arbeitsabläufen, Ressourcenverschwendungen und einer

allgemeinen Unruhe in der Organisation führen. Dann müssen Führungskräfte ggf. Entscheidungen treffen und Ressourcen bereitstellen, ohne vollständige Informationen über die strategischen Herausforderungen und Risiken zu haben.

Ambiguitäten im Prozess der Digitalisierung von Sozialunternehmen zu thematisieren, bedeutet demzufolge, die Mehrdeutigkeit und Unklarheit in Bezug auf die Bedeutungen und Interpretationen digitaler Neuerungen zu analysieren. Die heuristische Funktion des Ambiguitätsbegriffs besteht zum einen darin, ganz unterschiedliche Konfliktlinien in den Strukturen und Praktiken sozialarbeiterischer Digitalität in den Blick zu bekommen. Zum anderen zeigt sich in den hier versammelten sechs Beiträgen, dass das jeweilige Verständnis von Ambiguität, Spannung und Widerspruch die Art und Weise der Beschreibung und Erklärung organisationaler, kultureller und interaktionaler Dynamiken von Digitalität im sozialarbeiterischen Alltag leitet und bestimmt.

## Zu den Beiträgen

Die sechs in diesem Buch versammelten Texte fokussieren die Spannungsdynamiken von Digitalisierung und Digitalität in der Sozialen Arbeit. Diese werden im Rückgriff auf empirisches Material und in Auseinandersetzung mit begrifflich-theoretischen Konzeptualisierungen thematisiert. In ihrer Betrachtung, Reflexion und Analyse von Brüchen und Ungleichzeitigkeiten der Digitalität in Sozialunternehmen legen die Autor:innen je verschiedene theoretische Perspektiven an, nehmen als Ausgangspunkt ihrer Reflexion entweder eine eher grundlagentheoretische oder eine praxisorientierte Sicht auf den Gegenstand ein und leuchten so das Themenfeld mit unterschiedlichen Blick- und Analysewinkeln aus. Thematisch setzen die Beiträge drei Schlaglichter: Sie thematisieren Digitalität mit dem Fokus auf Kontrolle und Steuerung (I), Vereinfachung und Konflikt (II) sowie Imagination und Partizipation (III).

**I Kontrolle und Steuerung:** Die ersten beiden Beiträge reflektieren Prozesse von Digitalisierung im Sozialsektor zwischen Kontrolle und Überwachung einerseits und organisationaler Steuerung und gezielter Gestaltung andererseits. *Eric Sons* arbeitet die Spezifika von Disziplinar- und Kontrollgesellschaft heraus, um die Kontrolldynamiken von Digitalisierung in Organisationen der Sozialen Arbeit zu bestimmen. Die Terminologie des französischen Poststrukturalisten *Gilles Deleuze* bildet den Rahmen für sein kritisches Verständnis der grundlegenden Veränderung von Arbeitsbeziehungen durch den Einbezug digitaler Werkzeuge, die er am Beispiel der Einführung von Online-Beratung veranschaulicht. *Anna-Lena Leifermann* setzt sich aus einer anwendungsorientierten Perspektive mit dem Paradigma des „Change Management“ auseinander und analysiert den Prozess der Einführung eines Chat-Tools zur Erleichterung der Binnenkommunikation einer

Beratungsstelle. Sie zeigt, wie „Agilität“ als produktiver Bestandteil von organisationaler Steuerung wirksam wird.

**II Vereinfachung und Konflikt:** Die nachfolgenden zwei Beiträge betrachten Prozesse organisationaler Digitalisierung im Hinblick auf die erhofften Erleichterungen und Vereinfachung zum einen sowie hinsichtlich der damit einhergehenden Widerstände, Konflikte und Akzeptanzprobleme zum anderen. *Christian Hilgert, Felix Genth, Jaromir Junne und Lukas Lahme* fokussieren in ihrer Analyse der Einführung von Fachsoftware bei einem Träger aus dem Feld der Sozialen Arbeit auf systematische, organisationsstrukturelle und mikropolitische Aspekte von Digitalisierung. Sie arbeiten heraus, warum Digitalisierung ein inkrementeller Prozess ist und was es für Sozialunternehmen bei Digitalisierungsprojekten grundsätzlich wie auch zukünftig zu bedenken gilt. *Alexander Degel* interessiert sich für die latenten, nicht offensichtlichen und nicht direkt beobachtbaren Effekte von Digitalität auf die Organisationskultur. Er plädiert dafür, das Konzept der Informalität um unbewusste Aspekte der Organisationskultur zu erweitern und zeigt am Beispiel der Einführung von Personalsoftware in einem Jugendhilfeträger die Gestaltungskraft von Spannungs- und Affektdynamiken.

**III Imagination und Partizipation:** Im dritten Schlaglicht stehen Konzepte und Wege der Umsetzung von Digitalisierung in Einrichtungen Sozialer Arbeit. Die Autor:innen der zwei Texte fragen danach, wie kreative Zielperspektiven entwickelt und wie Beteiligung der Mitarbeitenden umgesetzt werden können. *Antje Masemann* hat die Einführung einer Kalendersoftware in einer Beratungsstelle teilnehmend beobachtet und zeigt in Auseinandersetzung mit dem Konzept der „soziotechnischen Imagination“ der US-amerikanischen Technikforscherin Sheila Jasonoff, wie die Einführung und erste Nutzungserfahrungen der neuen digitalen Technik zwischen Wunsch, Erwartung und Wirklichkeit bestimmt werden. *Andrea Mayr, Susanne Sackl-Sharif und Sabine Klinger* stellen Überlegungen und Einblicke ihrer partizipativen Forschung zur Entwicklung von Handlungsempfehlungen für die Gestaltung von Digitalisierungsprozessen in Organisationen der Sozialen Arbeit vor und plädieren für eine digitale Kultur der Teilhabe und Beteiligung.

Ein Großteil der Beiträge wurden erstmalig auf einem Workshop im März 2023 in Hamburg vorgestellt und diskutiert. Diese wurden nachfolgend in mehreren Arbeitsschleifen ausgearbeitet, erweitert und fokussiert. Dabei haben die Autor:innen ihre Art der Umsetzung gendersensibler Sprache jeweils eigenverantwortlich und unterschiedlich umgesetzt.

Workshop wie auch diese Publikation sind Bestandteil des dtec.bw-Forschungsprojekts „Digitalisierung der psychosozialen Beratung im Feld der Familien- und

Lebenshilfe“. Das vierjährige Projekt (2021–2024) ist angesiedelt im Zentrum für Digitalisierungs- und Technologieforschung der Bundeswehr. Hier arbeiten insgesamt 68 Projekte zu einer großen Bandbreite von Fragen der Digitalisierung und den damit verbundenen Schlüssel- und Zukunftstechnologien. Alle Projekte basieren auf Kooperationen zwischen Wissenschaft und Wirtschaft bzw. Verwaltung und/oder zivilgesellschaftlichen Institutionen. Die Projekte sind Bestandteil der Fördermaßnahmen des Deutschen Aufbau- und Resilienzplans (DARP), der finanziert wird von der Europäischen Union und seiner Förderlinie Next Generation. Wir danken dem dtec.bw für die Förderung des Projekts und dieser Veröffentlichung.

Den Leser:innen dieses Bands wünschen wir eine anregende Lektüre.

Hamburg im Juni 2024

## Literatur

- Baecker, Dirk (2007): Communication with Computers or how next society calls for an Understanding of form. In: *Soziale Systeme* 13, S. 409–420.
- Bauer, Thomas (2018): Die Vereindeutigung der Welt. Über den Verlust an Mehrdeutigkeit und Vielfalt. Stuttgart: Reclam.
- Becka, Denise/Evans, Michaela/Hilbert, Josef (2017): Digitalisierung in der sozialen Dienstleistungsarbeit: Stand, Perspektiven, Herausforderungen, Gestaltungsansätze. Düsseldorf: Forschungsinstitut für gesellschaftliche Weiterentwicklung e. V.
- Beranek, Angelika/Hill, Burkhard/Sagebiel, Julianne Beate (2019): Digitalisierung und Soziale Arbeit – ein Diskursüberblick. In: *Soziale Passagen* 11(60), S. 1–18.
- BMFSFJ (2017): Digitale Agenda für eine lebenswerte Gesellschaft. Berlin <https://www.bmfsfj.de/blob/121676/d7e37de51edd87025f3e2f61698a82c3/digitale-agenda-fuer-eine-lebenswerte-gesellschaft-data.pdf> (Abfrage: 06.06.2024).
- Büchner, Stephanie/Dosdall, Henrik (2021): Organisation und Algorithmus. Wie algorithmische Kategorien, Vergleiche und Bewertungen durch Organisationen relevant gemacht werden. In: *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie* 73, S. 333–357.
- Bundesarbeitsgemeinschaft der Freien Wohlfahrtspflege (BAGFW) (2017): Organisationsentwicklung der freien Wohlfahrtspflege unter den Vorzeichen der Digitalisierung. <https://www.bagfw.de/veroeffentlichungen/stellungnahmen/positionen/detail/digitale-transformation-und-gesellschaftlicher-zusammenhalt-organisationsentwicklung-der-freien-wohlfahrtspflege-unter-den-vorzeichen-der-digitalisierung> (Abfrage: 06.06.2024).
- Buschle, Christina/Meyer, Nikolaus (2020): Soziale Arbeit im Ausnahmezustand?! Professionstheoretische Forschungsnotizen zur Corona-Pandemie. In: *Soziale Passagen* 12, S. 155–170.
- Carstensen, Tanja (2015): Neue Anforderungen und Belastungen durch digitale und mobile Technologien. In: *WSI Mitteilungen* 14, S. 187–193.
- Deckert, Ronald/Langer, Andreas (2018): Digitalisierung und Technisierung sozialer Dienstleistungen. In: Grunwald, Klaus/Langer, Andreas (Hrsg.): *Sozialwirtschaft. Handbuch für Wissenschaft und Praxis*. Baden-Baden: Nomos, S. 872–889.
- Drda-Kühn, Karin/Hahner, Renate/Schlenk, Evelyn (2018): Mit Smartphone, Tablet und Sozialen Medien – Online-Beratung und -Therapie für die Generation der „Digital Natives“. In: *e-be-*

# I Kontrolle und Steuerung

# Neue Kontrolldynamiken im digitalen Mikro-Dispositiv.

## Kontrollverluste und labile Rahmungen im Kontext digitalisierter Sozialberatung

Eric Sons<sup>1</sup>

„Der Glaube an die Welt, ist das, was uns am meisten fehlt; wir haben die Welt völlig verloren, wir sind ihrer beraubt worden. An die Welt glauben, das heißt zum Beispiel, Ereignisse hervorrufen, die der Kontrolle entgehen, auch wenn sie klein sind, oder neue Zeit-Räume in die Welt bringen [...]. Bei jedem Versuch entscheidet sich die Frage von Widerstand oder Unterwerfung unter eine Kontrolle neu“ (Deleuze 1990, S. 253).

Das sich formierende Dispositiv der Digitalität (Unger 2021, S. 51; Wimmer 2013) und die sich seit Jahrzehnten global ausbreitende „Digital-Macht“ haben spätestens seit der Corona-Krise auch Organisationen der Sozialen Arbeit erreicht und stellen diese vor vielfältige neue Herausforderungen. Der französische Philosoph und Historiker Michel Foucault hat darauf hingewiesen, dass sich neue Machtformationen und Wissensordnungen wie Dispositive häufig als Antworten auf einen besonderen gesellschaftlichen Notstand herausbilden (Foucault 1994, S. 392). Aus dieser Sicht überrascht es wenig, dass die Digitalisierung (der Schule, der Sozialen Arbeit, der Wirtschaft etc.) seitens der politischen Klasse und vieler gesellschaftlicher Akteur\*innen wie Führungskräften als adäquate Antwort auf die epidemische Notlage Corona betrachtet wurde (Wunder 2021, S. 10 ff.). Dabei wird in der öffentlichen und politischen Debatte um die Digitalisierung in Deutschland häufig eine technizistisch-ökonomisch verengte Rückstands- und Defizitperspektive eingenommen: Organisationen der Sozialen Arbeit wird nahegelegt, sich selbst sowie ihre Klient\*innen so rasch wie möglich fit für die Digitalisierung und den globalen Wettbewerb zu machen (Unger 2021, S. 52 ff.). Dabei aber, so lautet die Ausgangsthese meines Beitrags, bilden sich im Kontext der Digitalisierung von Organisationen der Sozialen Arbeit neue transformative Kontrolldynamiken heraus. Diese werden seitens der sozialpädagogischen Fachkräfte als

---

1 Der Autor bedankt sich für die Förderung bei dtec.bw – Zentrum für Digitalisierungs- und Technologieforschung der Bundeswehr (Projekt PsyBeDig). dtec.bw wird von der Europäischen Union – NextGenerationEU finanziert.

Kontrollverlust erlebt und sind bis jetzt zu wenig in den wissenschaftlichen Fokus geraten. Deshalb soll hier der Blick auf die Dynamisierung unterschiedlicher Dimensionen und Aspekte von Kontrolle gerichtet werden, die sich innerhalb konkreter digitalisierter bzw. digitaler Beratungspraktiken der Sozialen Arbeit zeigen. Um diese Dynamisierung von Kontrolle zu erfassen, werden die relationalen Rollen der zentralen Elemente Körper, Orte, digitale Objekte und Zeitlichkeit im Kontext digitaler Beratungspraktiken bzw. digitaler Mikro-Dispositive<sup>2</sup> analysiert und theoriegeleitet konzeptualisiert.

Zum Thema Kontrolle finden sich in den Sozialarbeitswissenschaften, ähnlich wie in arbeitssoziologischen Untersuchungen (zur Übersicht: Nies 2021), vereinzelte Bezüge und analytische Perspektiven (z. B. Anhorn/Balzereit 2016; Lehner 2020; Lutz 2010). In der Sozialen Arbeit wurde der Kontrollbegriff vorrangig im Kontext der Thematisierung des doppelten Mandats bzw. des Trippelmandats eingeführt (Staub-Bernasconi 2012; Urban 2004). Hier werden auf der Meso-Ebene Spannungsverhältnisse zwischen unterschiedlichen Mandatierungen, nämlich der staatlichen Kontrollfunktion, der Professionsethik der sozialpädagogischen Fachkräfte und der falladäquaten Hilfeleistungen für die Klient\*innen beschrieben, die es seitens der sozialpädagogischen Fachkräfte auszuhalten und ggf. auszubalancieren gilt. Thieme (2017, S. 22) weist darauf hin, dass der sozialpädagogische Kontrolldiskurs praxeologisch und normativ auf politische Professionsfragen verengt wurde und bis heute kaum datenverankerte Theoretisierungen von für die Sozialarbeitsforschung bedeutsamen Kontrolldynamiken vorliegen. Ziel meines Beitrags ist es daher, diese mandatstheoretische und professionsethische Verengung des Kontrollthemas durch eine grundlagentheoretisch-reflexive und empirisch-datenverankerte Untersuchung zu erweitern und zur Entwicklung neuer analytischer Perspektiven auf das aktuelle Thema der digitalen Transformation der Sozialen Arbeit und dessen Organisationen beizutragen.<sup>3</sup> Dafür greife ich auf ausgewählte poststrukturalistische Arbeiten<sup>4</sup>

---

2 Zum Begriff des Mikro-Dispositivs siehe die Ausführungen in Kapitel 2.1.

3 Methodologisch wird dabei auf die Forschungslogik und Forschungshaltung der Grounded Theory und auf Verfahren wie beispielsweise Gedankenexperimente oder auch auf eine Sekundärauswertung des offenen Codierens bzw. einer Codeliste (Breuer et al. 2019; Strauss 1991; Strübing 2008) zurückgegriffen. Auch wenn im Beitrag aus Gründen der Explikation vereinzelt (inter-)diskurstheoretische Aspekte und tatsächlich vorfindliche Diskurse bzw. digitale Beratungspraktiken aufeinander bezogen und aneinander erläutert werden, ist es ausdrücklich nicht das Ziel dieses Artikels eine wissenschaftssoziologische, kulturalistische oder poststrukturalistische Diskursanalyse (Keller 2011) vorzunehmen. Vielmehr werden die diskurs-, körper-, macht- und kontrolltheoretischen Arbeiten von Foucault und Deleuze als Basis für die grundlagentheoriegeleitete Deutung von Expert\*innen-Interviews bzw. der dort geäußerten Erfahrungen herangezogen, um davon ausgehend gegenstandstheoretische Reflexionen vorzunehmen und anzustoßen.

4 Innerhalb der Strömung des französischen Poststrukturalismus finden sich unzählige Varianten, Ansätze und Perspektiven, die auf unterschiedliche Weise den klassischen „rationalisti-

und Konzepte von Michel Foucault und Gilles Deleuze zurück. Diese stellen bis heute originelle und radikale gedankliche Provokationen dar, mit denen ein machtkritisches und kontrolltheoretisch informiertes Verständnis von Praktiken der sich in der digitalen Transformation befindlichen Organisationen der Sozialen Arbeit entwickelt und vorgeschlagen werden soll.<sup>5</sup> Mit einem solchen Blick können empirische Veränderungen, die Organisationen der Sozialen Arbeit bei ihrer Digitalisierung praktisch durchlaufen, begrifflich-analytisch erfasst, ggf. verschoben sowie weiterführende Konzepte und Forschungsfragen ausgearbeitet werden. Dies soll zugleich eine theoriegeleitete Reflexion ausgewählter Ambivalenzen, Ambiguitäten und praxeologisch-empirisch relevanter Spannungsverhältnisse leisten, die im Kontext der Digitalisierungen von Beratungspraktiken in der Sozialen Arbeit auftreten.<sup>6</sup> Methodologisch ist der Beitrag von der Idee inspiriert, die Foucault in seinem Buch „Die Ordnung der Dinge“ (Foucault 1974, S. 10) entworfen hat, nämlich weit entfernte Elemente, die auf den ersten Blick keinen Zusammenhang aufweisen, aus Analysegründen gedankenexperimentell zusammenzuführen. Zu diesem Zwecke werden hier konkrete digitale Beratungspraktiken mit abstrakten, vom französischen Poststrukturalismus entwickelte Theorien bzw. Konzepte von Kontrolle, Macht und Disziplinierung in einen gedanklichen Zusammenhang gebracht.

Das Thema der sich in Organisationen der Sozialen Arbeit durch die Digitalisierung verändernden Kontrolldynamiken wird in vier Schritten theoretisch, inhaltlich und konzeptionell entfaltet: Zunächst soll in einem ersten Schritt mit

---

schen“ Strukturalismus kritisieren (Moebius / Reckwitz 2008, S. 10 ff.). Dessen ungeachtet können folgende allgemeine Gemeinsamkeiten und Ausrichtungen der poststrukturalistischen Ansätze identifiziert werden: Die Einsicht der Unhintergehrbarkeit der Sprache und ihrer materiellen Praktiken, die Verabschiedung der Metaphysik und der Suche nach universeller Wahrheit und Letztbegründungen, eine Forcierung des Differenz- und Prozessdenken statt der Suche nach einem dominanten (Macht-)Zentrum (Münker / Roesler 2000, S. 28–35), die Fokussierung auf Machtanalysen mittels theoretischer Konzepte wie Hegemonie (Laclau), Dispositiv (Foucault) oder auch der Dekonstruktion von Naturalisierungsdiskursen (Butler) sowie die Untersuchung der Materialisierung von Subjektivierungsweisen und Kultur (Moebius / Reckwitz 2008, S. 13 ff.).

- 5 In der Politikwissenschaft und Sicherheitsforschung wurde die Foucault'sche Perspektive bereits gewinnbringend für die Klärung von Forschungsfragen herangezogen. Für den Gegenstandsbereich der hier vorgestellten Überlegungen werden Thesen aus dem Spätwerk von Foucault und seinen Arbeiten zur Bio-Politik und Gouvernementalität (Krasmann / Volkmer 2015) außen vorgelassen, da sie für das Verstehen von mikrologischen Kontrolldynamiken eine untergeordnete Rolle spielen.
- 6 So verstehen sich meine Ausführungen als ein Beitrag zu einer „Poststrukturalistischen Sozialwissenschaft“ (Moebius / Reckwitz 2008) und unterscheiden sich grundlegend von einer funktionalistischen und affirmativen Lesart der digitalen Gesellschaft, in der Digitalisierung als eine Aufdeckung und Entbergung von strukturellen Mustern verstanden wird, die sich hinter dem Rücken von Akteur\*innen in der funktional differenzierten Gesellschaft evolutionär ausbreiten (Nassehi 2019).