

### **Digitalisierung in der sozialen Dienstleistungsarbeit: Stand, Perspektiven, Herausforderungen, Gestaltungsansätze**

Becka, Denise; Evans, Michaela; Hilbert, Josef

Veröffentlichungsversion / Published Version

Kurzbericht / abridged report

#### **Empfohlene Zitierung / Suggested Citation:**

Becka, D., Evans, M., & Hilbert, J. (2017). *Digitalisierung in der sozialen Dienstleistungsarbeit: Stand, Perspektiven, Herausforderungen, Gestaltungsansätze*. (FGW-Impuls Digitalisierung von Arbeit, 5). Düsseldorf: Forschungsinstitut für gesellschaftliche Weiterentwicklung e.V. (FGW). <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-68362-6>

#### **Nutzungsbedingungen:**

Dieser Text wird unter einer CC BY-NC-ND Lizenz (Namensnennung-Nicht-kommerziell-Keine Bearbeitung) zur Verfügung gestellt. Nähere Auskünfte zu den CC-Lizenzen finden Sie hier:

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.de>

#### **Terms of use:**

This document is made available under a CC BY-NC-ND Licence (Attribution-Non Commercial-NoDerivatives). For more information see:

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0>



# Digitalisierung in der sozialen Dienstleistungsarbeit

Stand, Perspektiven, Herausforderungen, Gestaltungsansätze



Denise Becka, Michaela Evans, Josef Hilbert

## Auf einen Blick

- Soziale Dienstleistungen werden zunehmend digital unterstützt erbracht – von der Dokumentation über Beratungsangebote bis zu Therapieleistungen.
- Die Forschung über die Digitalisierung in der sozialen Dienstleistung nimmt die Wirksamkeit innovativer Lösungen in den Blick. Arbeitswissenschaftliche Fragen spielen demgegenüber (noch) keine Rolle.
- In Zukunft sollte darauf geachtet werden, die Qualifizierung zu optimieren und die Beteiligung der Beschäftigten an der Gestaltung von Arbeit und Technik zu fördern.

## Einleitung

Die Digitalisierung ist ein wachsendes Feld in der Sozialwirtschaft. Die Nutzung digitaler Anwendungen hat Auswirkungen auf die Art und Weise, wie soziale Dienstleistungen gestaltet werden. Dabei verändert sich auch die Arbeit der Beschäftigten, die soziale Dienstleistungen erbringen.

Soziale Dienstleistungen sind personenbezogene Dienstleistungen, die sich an den grundlegenden Bedürfnissen (z. B. Gesundheit und Pflege, Bildung und Erziehung) von Menschen in einem sozialen Gefüge orientieren. Sie werden also von Menschen für Menschen erbracht und haben deshalb auf den ersten Blick wenig mit Digitalisierung zu tun. Doch die Digitalisierung durchdringt inzwischen alle gesellschaftlichen Bereiche. Es existiert bereits eine breite Palette von Nutzungs-



möglichkeiten: von der elektronischen Dokumentation von Fall- und Behandlungsdaten über Online-Beratungsangebote bis hin zu digitalen Therapieleistungen. Viele Anwendungen dienen in erster Linie als Unterstützung von Arbeitsprozessen, die im Hintergrund der Dienstleistungserbringung genutzt werden, so etwa die Dokumentation und Auswertung von Falldaten. Andere Anwendungen schaffen neue Dienstleistungen, die sich auf digitalem Wege an die Konsument\_innen richten, wie es bei der Online-Beratung oder -Therapie der Fall ist. Solche Angebote sind aktuell noch wenig verbreitet, während sich die Mehrheit der Anwendungen auf digitale Arbeitshilfen für Beschäftigte bezieht.

Welche Auswirkungen die Digitalisierung auf die Arbeit in sozialen Dienstleistungsberufen hat und inwiefern diese Fragen in Deutschland und in anderen Ländern diskutiert werden, war Gegenstand der Studie *Digitalisierung in der sozialen Dienstleistungsarbeit – Stand, Perspektiven, Herausforderungen, Gestaltungsansätze*.

Die vorliegende Studie basiert auf einem dreistufigen Vorgehen. Der erste Schritt bestand in einer Analyse der wissenschaftlichen Literatur zu den Auswirkungen der Digitalisierung auf die Arbeit von Beschäftigten in sozialen Dienstleistungsberufen. In einem zweiten Schritt wurde die Relevanz des Themas anhand von Beiträgen zentraler Branchenakteure, zum Beispiel Berufsverbände oder Verbände von Technikanbietern, überprüft. Der dritte Schritt umfasste einen Workshop, zu dem wir Expert\_innen aus der Sozialwirtschaft einluden, um die Zukunftsherausforderungen für die Arbeit in sozialen Dienstleistungsberufen gemeinsam zu diskutieren.

### **Digitalisierung der sozialen Dienstleistungsarbeit – weit verbreitet, viel diskutiert, kaum erforscht!**

Die Ergebnisse der Studie zeichnen ein vielschichtiges Bild der Digitalisierung: Der Verbreitungsgrad unterscheidet sich je nach Anwendung, Dienstleistungsfeld und Zweck des Einsatzes. Die digitale Durchdringung der sozialen Dienstleistungsarbeit in der Gesundheits- und Sozialwirtschaft lässt sich somit nicht in Zahlen messen, jedoch liegen erste Studien über die erwarteten Beschäftigungseffekte vor. So werden die Risiken für Beschäftigte in den sozialen Dienstleistungsberufen – insbesondere im Vergleich zu den industriellen Fertigungsberufen – eher gering eingeschätzt.<sup>1</sup> Die nachfolgend dargestellten Ergebnisse versuchen zudem, erste Einschätzungen darüber zu formulieren, wie Tätigkeiten und Tätigkeitsbereiche durch Digitalisierung neu organisiert werden und welche Effekte für Qualifikationen und Berufe daraus resultieren können.

Die Ergebnisse der *systematischen Literaturrecherche* zeigen, dass es bisher nur wenige Forschungsarbeiten zum Thema gibt. Im Überblick ergab die Recherche, dass in der wissenschaftlichen Diskussion um digitalisierte Arbeit unterschiedliche Perspektiven eingenommen werden. So geht die Soziale Arbeit von einem digitalen Wandel der Lebenswelten der Klient\_innen aus und reagiert darauf, indem sie sich ebenfalls in diese digitalen Räume begibt, beispielsweise in der Kinder- und Jugendhilfe durch die Begegnung in Chats, Foren oder Social Media. Die Pflege dagegen trifft auf ein sehr breites Spektrum von Maßnahmen, die im Hintergrund der Pflegearbeit ablaufen und bislang kaum auf die direkte Arbeit mit Patient\_innen ausgerichtet sind.

Für die Institution Krankenhaus liegen erste Ergebnisse zu den Einflüssen der Digitalisierung auf die Arbeitswelt vor; sie basieren auf einer Befragung von Beschäftigten in der Pflege (Arbeitsreport Krankenhaus 2017).<sup>2</sup> Demnach stehen Beschäftigte der digitalen Technik grundsätzlich positiv gegenüber, und die Mehrheit verspricht sich von deren Einsatz Arbeitserleichterung und Verbesserungen in der Versorgung. Die Befragung kam zu dem überraschenden Ergebnis, dass die häufig bestehende Angst vor Personalabbau infolge des Technikeinsatzes unter den Beschäftigten im Krankenhaus kaum eine Rolle spielt.

Für andere Arbeitsfelder der Gesundheitswirtschaft und die verschiedenen Bereiche der Sozialwirtschaft sind diese Ergebnisse nicht einfach übertragbar – aufgrund der zahlreichen Anwendungsmöglichkeiten in der Sozialwirtschaft können sich sehr unterschiedliche Auswirkungen von Technik auf Arbeit ergeben. Eine wichtige Säule der Arbeit wird in der wissenschaftlichen Diskussion jedoch disziplinübergreifend angesprochen: die Frage nach den Konsequenzen für berufliche Professionalität durch den Einsatz digitaler Technik. Die Diskussion ist angestoßen, jedoch noch nicht durch empirische Arbeiten untersucht.

Über die Frage nach relevanten Gestaltungsfeldern für den Einsatz digitaler Technologien in sozialen Organisationen gibt die *Dokumentenanalyse* Aufschluss. Als ein wichtiges Handlungsfeld wird von mehreren Akteur\_innen insbesondere die Vermittlung von Kompetenzen im Umgang mit digitalen Arbeitsinhalten und -anforderungen in die Aus- und Weiterbildung thematisiert. Dies liest sich als klarer Hinweis darauf, dass Digitalisierung in den sozialen Diensten nicht allein eine Frage von neuen Geschäftsmodellen und Angebotskonstellationen ist, sondern dass sich auch die Arbeit der Dienstleister in starkem Maße ändert. Beschäftigte hierauf vorzubereiten, sie



mit den erforderlichen Kompetenzen auszustatten und stärker in Gestaltungsfragen einzubeziehen, wird als wichtiger Auftrag erachtet. Allerdings lassen sich bei den Akteur\_innen bisher kaum berufsgruppenbezogene Positionen ausmachen. Eine deutliche Positionierung zu den Gestaltungsherausforderungen angesichts der Digitalisierung kommt aus den Verbänden der Kinder- und Jugendhilfe. Sie stellen eine enge Verknüpfung zwischen Veränderungen der Arbeit und den Auswirkungen der Digitalisierung auf ihre Klientel her und verweisen ausdrücklich auf die Notwendigkeit des Erwerbs von Medienkompetenz in der sozialpädagogischen Aus-, Fort- und Weiterbildung. Ähnliche Forderungen werden auch für die Pflege formuliert. Die Impulse kommen jedoch vor allem von technikbezogenen Akteuren (Fachverband Informationstechnologie in Sozialwirtschaft und Sozialverwaltung e.V. [FINSOZ], Gesellschaft für Informatik e.V.) und nur zaghafte aus der Berufsgruppe selbst. Auch hier wird betont, dass Qualifikationen für den Umgang mit digitalen Technologien und die Beteiligung der Beschäftigten bei der Einführung, Auswahl und Einbettung digitaler Technologien ein wichtiges Handlungsfeld für soziale Organisationen darstellen.

Die Diskussion mit Expert\_innen aus der Branche im *Workshop* unterstreicht die Ergebnisse der Dokumentenanalyse und konnte sie weiter vertiefen. Diskutiert wurden mögliche Konsequenzen für Arbeit, Qualifizierung und Berufsstrukturen, die sich beispielsweise durch die Veränderung von Wissensstrukturen ergeben. Die digitale Organisation und Nutzung von Fachwissen erfordert vertiefte Kompetenzen dafür, wie Wissen systematisch gesucht, analysiert, bewertet und auf den Individualfall angewendet werden kann. Hier liegen Chancen für eine Aufwertung von Berufsprofilen, indem Beschäftigte neues (Erfahrungs-)Wissen entwickeln und sich ‚konfigurative‘ Kompetenzen im Umgang mit digitalen Expertensystemen aneignen. Anwendungsbeispiele wären die individuelle Fallsteuerung, die Entwicklung neuer Dienstleistungszuschnitte und die Befähigung von Patient\_innen und Klient\_innen zu Selbstmanagement und Empowerment. Im Kontext einer solchen Neuausrichtung können sich neue Tätigkeitsfelder an der Schnittstelle verschiedener Berufsgruppen (z. B. Pflege und Medizin) aufbauen und Zusammenarbeiten intensiviert werden. Inwiefern sich aus der Veränderung von Tätigkeitsprofilen in der Zukunft ein Wandel der Strukturen sozialer Dienstleistungsberufe ergeben wird, ist bisher nicht abzusehen. Diskutiert wurde in diesem Zusammenhang die Gefahr eines Auseinanderdriftens (Polarisierung) von Arbeit und Berufen: Als Begleiterscheinung der Aufwertung von Berufsprofilen auf der Fachkräfteebene (Professionalisierung) könnte sich eine gleichzeitige Abwertung von Berufsprofilen auf der Hilfskräfteebene (Dequalifizierung) erge-

ben. Aus Sicht der Expert\_innen ist ein Personalabbau in den sozialen Dienstleistungsberufen sehr unwahrscheinlich, zum einen aufgrund des Fachkräftemangels und zum anderen aufgrund der geringen Möglichkeit, interaktive Arbeit zu ersetzen. Mit Blick auf die Zukunft der sozialen Dienstleistungsarbeit ist danach zu fragen, wie Qualifizierungen für digital unterstütztes Arbeiten in die Aus-, Fort- und Weiterbildung (betrieblich und überbetrieblich) integriert werden und welche Kompetenzen in welchen Handlungskontexten tatsächlich erforderlich sind. Aufgrund der Kurzlebigkeit und stetigen Weiterentwicklung technischer Innovationen eignen sich hier vor allem modulare Qualifizierungen in der Fort- und Weiterbildung, die sich jeweils auf abgegrenzte digitale Arbeitsinhalte beziehen und auf konkrete betriebliche Abläufe zielen. Wichtig für Beschäftigte ist die Zertifizierung von Qualifizierungen als Anreiz und Nachweis der eigenen beruflichen Profilbildung. Im Idealfall sollte es sogar möglich sein, verschiedene Zertifizierungen als Module so miteinander zu verknüpfen, dass sie einen neuen beruflichen Abschluss bilden.

### Welchen Gestaltungsherausforderungen sieht die Arbeitswelt in der Sozialwirtschaft entgegen?

Als wichtigste Gestaltungsherausforderungen für soziale Organisationen in der nächsten Zukunft lassen sich folgende Aufgaben umreißen:

- Für soziale Organisationen liegen wesentliche Ansatzpunkte darin, Beschäftigte in die Gestaltung von Technikeinsatz, Produktauswahl und begleitenden Einbettungs- und Qualifizierungsprozessen sowie in die konkrete Arbeitsgestaltung mit einzubeziehen. Bisher ist ein solches Vorgehen eher selten. Dabei ist zu berücksichtigen, dass es die Beschäftigten sind, die die digitalen Dienste nutzen und gute Arbeitsergebnisse erzielen sollen.
- Soziale Organisationen, insbesondere aber auch die Bildungsträger, stehen vor der Herausforderung, Kompetenzanforderungen und Qualifikationen zu definieren und Fachkräfte anhand von passgenauen Qualifizierungsangeboten mit dem nötigen Know-how für neue Aufgaben und betriebliche Prozesse auszustatten. Dabei gilt es, Professionalisierungschancen zu nutzen, aber auch Risiken der Dequalifizierung im Blick zu haben und zu minimieren.
- Handlungsbedarf besteht darüber hinaus in Bezug auf die Arbeitsbedingungen. Mit neuen digitalen Arbeitsmethoden sind auch neue Fragen der Leistungssteuerung und Überwachung, der Arbeitssicherheit und des Arbeits- und Gesundheitsschutzes verbunden, die es zu regulieren gilt.



Im Hinblick auf die Digitalisierung von Arbeitswelten in der Sozialwirtschaft ist die Arbeitsforschung noch wenig ausgeprägt. Es bestehen viele offene Fragen, die sich zudem nicht allgemein für die Sozialwirtschaft beantworten lassen; sie sind vielmehr konkret auf die einzelnen Disziplinen, Berufsgruppen und deren Tätigkeitsbereiche zu übertragen:

- Wichtige Fragestellungen beziehen sich auf die Einbindung digitaler Arbeit in die betriebliche Arbeitsgestaltung. Von Bedeutung ist hierbei, wie soziale Organisationen neue Arbeitsprozesse und Tätigkeiten in die Arbeitsorganisation einbetten und inwiefern Beschäftigte in die Veränderungsprozesse eingebunden werden.
- Darüber hinaus gibt es bislang keine Erkenntnisse über die Auswirkungen digitaler Arbeitsunterstützung, zum Beispiel ob tatsächlich mehr Zeit für Klient\_innen frei wird und ob diese Zeit von den Beschäftigten für personenbezogene Arbeit genutzt werden kann oder ob sich Tendenzen zur Arbeitsverdichtung zeigen. Auch das Verhältnis von Digitalisierung und Arbeitsbelastung ist bisher nicht untersucht.
- Zu berücksichtigen sind auch die Wirkungen digitaler Hilfsmittel auf die Professionalität und die Konsequenzen für tradierte Berufsprofile. Wichtige Fragen beziehen sich darauf, inwiefern es zu einer Neuausrichtung, Auf- oder Abwertung von Berufsprofilen kommt und wo sich gegebenenfalls Tendenzen einer Polarisierung von beruflichen Tätigkeiten zeigen?
- Ungeklärt sind zudem Substitutionseffekte (Wegfall von Arbeitsplätzen) durch die Digitalisierung sowie die Konsequenzen für betrieblichen Personaleinsatz. In diesem Zusammenhang wäre auch allgemeiner nach Arbeitsmarkteffekten in den Disziplinen der Sozialwirtschaft zu fragen.

Soziale Organisationen sind gefordert, Beschäftigte sowie deren Interessenvertretungen und Gewerkschaften stärker in ihre Digitalisierungsstrategien mit einzubeziehen. Ziel muss sein, eine ganzheitliche klientel- und mitarbeiterorientierte Einbettung von Technik zu erreichen und die Potenziale mit Blick auf betriebswirtschaftliche Effizienz, aber auch mit Blick auf die Chancen für gute Arbeit, mehr Beschäftigung und Professionalisierung auszuschöpfen.

## Literatur und Anmerkungen

- 1 - Dengler, Katharina / Matthes, Britta (2015): Folgen der Digitalisierung für die Arbeitswelt. Substituierbarkeitspotenziale von Berufen in Deutschland. IAB Forschungsbericht 11/2015. Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung.
- 2 - Bräutigam, Christoph / Evans, Michaela, / Öz, Fikret / Merkel, Sebastian / Hilbert, Josef (2017, i.E.): Arbeitsreport Krankenhaus: Mehr Technik, bessere Arbeit? Studie zur Digitalisierung der Arbeitswelt im Auftrag der Hans-Böckler Stiftung (HBS), Düsseldorf.

---

## Über die Autor\_innen

**Denise Becka** - Wissenschaftliche Mitarbeiterin im Forschungsschwerpunkt Arbeit und Wandel am Institut Arbeit und Technik der Westfälischen Hochschule Gelsenkirchen Bocholt Recklinghausen.

**Michaela Evans** - Direktorin des Forschungsschwerpunktes Arbeit und Wandel am Institut Arbeit und Technik der Westfälischen Hochschule Gelsenkirchen Bocholt Recklinghausen.

**Prof. Dr. Josef Hilbert** - Geschäftsführender Direktor des Instituts Arbeit und Technik (IAT) sowie Direktor des Forschungsschwerpunktes Gesundheitswirtschaft und Lebensqualität am IAT der Westfälischen Hochschule Gelsenkirchen Bocholt Recklinghausen.

---

## Impressum

**Herausgeber:** FGW - Forschungsinstitut für gesellschaftliche Weiterentwicklung (e.V.), Kronenstraße 62, 40217 Düsseldorf, Telefon: 0211 99450080, E-Mail: [info@fgw-nrw.de](mailto:info@fgw-nrw.de), [www.fgw-nrw.de](http://www.fgw-nrw.de)

**Geschäftsführendes Vorstandsmitglied:** Prof. Dr. Dirk Messner

**Themenverantwortliches Vorstandsmitglied:**

Prof. Dr. Hartmut Hirsch-Kreinsen

**Förderung:** Ministerium für Kultur und Wissenschaft des Landes Nordrhein-Westfalen

**Erscheinungsdatum:** Düsseldorf, November 2017

**ISSN:** 2510-4071

**Erfahren Sie mehr in der Studie:**

FGW-Studie Digitalisierung von Arbeit 05

<http://www.fgw-nrw.de/studien/industrie05.html>

