

Mascha Will-Zocholl, Friedericke Hardering

Digitalisierung als Informatisierung in der sozialen Arbeit?

Folgen für Arbeit und professionelles Selbstverständnis von Sozialarbeiter*innen

<https://doi.org/10.1515/arbeit-2020-0010>

Zusammenfassung: Aktuell wird die Digitalisierung als Megatrend des Wandels der Arbeitswelt thematisiert. Dabei greift der alleinige Fokus auf die Digitalisierung als Treiber und Auslöser aktueller Veränderungen zu kurz. Gerade im öffentlichen Sektor sind die Triebkräfte der anhaltenden Reorganisation in der Einführung des New Public Management (NPM) sowie der Sozial- und Gesundheitsreformen zu sehen. Versteht man diese Entwicklungen als Teil eines sozio-historischen Prozesses der Informatisierung, zeigt sich, dass die Diskussion um Digitalisierung der sozialen Arbeit neue Schlaglichter auf eine bekannte Debatte wirft, nämlich auf Tendenzen der Ökonomisierung, Bürokratisierung und Standardisierung von Arbeit. Der vorliegende Beitrag nimmt Bezug auf diese Entwicklungen und fragt danach, wie Führungskräfte in der sozialen Arbeit ihre Arbeit wahrnehmen, inwieweit sie Prozesse der Informatisierung und Digitalisierung als Chance oder Risiko sehen. In der Empirie zeigt sich, dass aus Sicht der Beschäftigten die Arbeits- und Beschäftigungsbedingungen im Feld der sozialen Arbeit weniger von Digitalisierung als von Informatisierung geprägt sind. Erfahren werden die Veränderungen primär als Belastungszunahme und Bedrohung für das professionelle Selbstverständnis.

Schlüsselwörter: Digitalisierung, Informatisierung, Führungskräfte, soziale Arbeit, Ökonomisierung

Prof. Dr. Mascha Will-Zocholl, Hessische Hochschule für Polizei und Verwaltung, Schönbergstraße 100, 65199 Wiesbaden, Deutschland, E-Mail: mascha.will-zocholl@hfpv-hessen.de;

Dr. Friedericke Hardering, Institut für Soziologie, Goethe-Universität Frankfurt, Theodor-W.-Adorno-Platz 6, 60629 Frankfurt/Main, Deutschland, Deutschland, E-Mail: f.hardering@soz.uni-frankfurt.de

Digitization as informatization in social work?

Consequences for work and professional self-concept of social workers

Abstract: Currently, digitization is seen as a megatrend of change in the world of work. In this context, the exclusive focus on digitization as driver and trigger of current changes does not go far enough. Especially in the public sector, the driving forces behind the ongoing reorganization can be found in the Introduction of New Public Management (NPM) and social and health reforms. If one understands these developments as part of a socio-historical process of informatization, it becomes clear that the discussion about digitization of social work sheds new light upon the familiar debate about the tendencies of economization, bureaucratization and standardization of work. The present contribution refers to these developments and investigates how social workers in management positions experience the digitization of their work. It also examines to what extent they are aware of processes of informatization and digitization in the sense of opportunity or risk. Empirical evidence shows that, from the employees' point of view, the working and employment conditions in the field of social work are less characterized by digitization than by informatization. The changes are primarily experienced as an increase in stress and threat to the professional self-image.

Keywords: Digitization, Informatization, Management, Social work, Economization

1 Einleitung

Verfolgt man die aktuellen Debatten um den Wandel von Arbeit, stehen Herausforderungen und Konsequenzen der Digitalisierung im Mittelpunkt. Es entsteht der Eindruck, dass die Mehrzahl der Veränderungen der Arbeitsorganisation und der Organisationen mit Digitalisierungsprozessen verknüpft ist. Dabei zeigt sich, dass vielfach die soziale Dimension der Digitalisierung unterschätzt und

zugleich die technische Dimension überschätzt wird.¹ Eine weitere Tendenz dieser Debatten ist, dass vor allem Industriebranchen oder neue Organisationsmodelle, wie z.B. die Plattformarbeit, im Fokus der Untersuchungen stehen. Dienstleistungsarbeit, insbesondere im sozialen Bereich, wird bisher kaum berücksichtigt. Dagegen zeigt eine Auswertung der aktuellen Diskurse zur Digitalisierung im Bereich der sozialen Arbeit, dass Digitalisierung zwar adressiert wird, aber eine wenig zentrale Position einnimmt (Becka u.a. 2017). Wenn Digitalisierung im Kontext sozialer Arbeit thematisiert wird, dann geschieht dies primär mit dem Fokus auf Mediatisierung. So werden neue Kommunikations- und Interaktionsformen diskutiert, die einerseits die Zusammenarbeit innerhalb von Organisationen sozialer Arbeit und andererseits die Ansprache, den Kontakt und die Therapie von Klient*innen betreffen.

Doch auch im Bereich der Verwaltung hat die Nutzung digitaler Technologien in der sozialen Arbeit zugenommen (Kreidenweis/Wolff 2019), womit sich die Arbeit der Beschäftigten grundlegend verändert. Die Frage nach den Veränderungen der Arbeitsorganisation durch die Digitalisierung, die die Arbeitsforschung vielfach aufgreift, wird in den Diskursen der sozialen Arbeit bisher kaum behandelt. Dies ist auch dem Professionalisierungsprozess innerhalb der sozialen Arbeit geschuldet, der bisher kaum explizit auf (digitale) Technologien Bezug nimmt. So sprechen Kutscher u.a. (2014) von einer ausgeprägten „Techniknaivität“ (89) in der Praxis der sozialen Arbeit, die verknüpft sei mit einer „Technikblindheit“ in der Forschung bzw. der Theoriebildung innerhalb des Feldes. Digitalisierung wird entsprechend primär als neues Handlungsfeld angesehen, in dem neue Leistungen angeboten werden oder neue Bedarfe entstehen, weniger als Gestaltungsfeld für die Entwicklung von Methoden und Theorien für die Fachdisziplin (Ley/Seelmeyer 2018).

An diesem Punkt setzt der Beitrag an und untersucht Digitalisierungsprozesse im Feld der sozialen Arbeit und wie Führungskräfte sie wahrnehmen. Offen ist, wie hier, jenseits von Mediatisierungsphänomenen, die Wahrnehmung der Digitalisierung erfolgt und ob sich die Diagnose einer Techniknaivität oder Technikblindheit im Feld bestätigen lässt. Die Untersuchung schließt somit an arbeitssoziologische Forschungsperspektiven der Digitalisierung von Arbeit an, die die Veränderung der Arbeitsorganisation und ihre Folgen für die Subjekte reflektieren. Dabei geht es sowohl um die Wahrnehmung neuer Belas-

¹ Ein Beispiel hierfür ist die Diskussion über Substituierbarkeitspotenziale von Arbeit, in der zunächst vor allem die technischen Möglichkeiten der Automatisierung kalkuliert wurden, ohne die gesellschaftlichen Aushandlungsprozesse bei der Frage, welche Jobs durch Roboter ersetzt werden, in den Blick zu nehmen (z.B. Bonin u.a. 2015; Frey/Osborne 2013).

tungen wie auch möglicher Chancen von Digitalisierungsprozessen. Die Grundlage des Beitrags bilden Interviews mit Führungskräften aus verschiedenen Bereichen der sozialen Arbeit.

Anhand des Materials zeigt sich, dass für die Führungskräfte die verwendete Technik selbst vielfach in den Hintergrund tritt. Vielmehr spüren sie in ihrer alltäglichen Arbeit die Folgen gesteigerter Effizienzwünsche und eines erhöhten Dokumentationsaufwands, die mit digitalen Technologien in Zusammenhang stehen. Auch wenn die Digitalisierung selbst in den Kritiken nur selten explizit zum Gegenstand wird, werden die durch sie bedingten Folgen für die Arbeit durchaus problematisiert. Dabei werden die der Digitalisierung zugrunde liegenden Prozesse der Informatisierung deutlich, die sich in vermehrten Dokumentationsaufwänden und einem Bürokratiezuwachs zeigen. In der Wahrnehmung der Akteure sind so die Dynamiken der Ökonomisierung und Informatisierung der sozialen Arbeit weitaus präsenter als die technische Seite dieser Prozesse.

2 Digitalisierung in der sozialen Arbeit

Über Digitalisierung wird in der sozialen Arbeit seit einiger Zeit intensiver diskutiert (Kutscher u.a. 2020; Becka u.a. 2017; Hammerschmidt u.a. 2018). Neben dem Begriff „Digitalisierung“ ist vielfach von einer „Mediatisierung“ (Krotz 2007) bzw. der „digitalen Mediatisierung“ (Sagebiel/Pankofer 2018, 57) die Rede, womit auf eine zunehmende Nutzung von (digitalen) Medien und die daraus resultierenden Konsequenzen verwiesen wird. Im Mittelpunkt dieses sozialen Prozesses steht die Veränderung der Kommunikation und Interaktion, aber auch damit in Verbindung stehende Machtverschiebungen in der Organisation der sozialen Arbeit. In dieser Debatte ist die Gestaltung der Kommunikation von Adressat*innen und Professionellen über soziale Medien wie WhatsApp oder Facebook ein wichtiger Schwerpunkt. Hinzu kommen Onlineberatung (in Foren, Chats oder per E-Mail), auch halb oder ganz automatisiert mittels Beratungsbots, die den Erstkontakt bei Serviceangeboten steuern, und andere Möglichkeiten des direkten Einsatzes digitaler Techniken für die Hilfeempfänger. So stehen z.B. bei Kindern und Jugendlichen, die schon früh mit Smartphones und sozialen Medien in Kontakt gekommen sind und für die Themen wie Cybermobbing oder Onlinesucht relevant sind, Fragen der angemessenen Sensibilisierung für den bewussten Umgang mit digitalen Medien und sozialen Netzwerken im Fokus. In der sozialen Altenarbeit dagegen werden Nutzen und Chancen des „ambient assisted living“, der Unterstützung des Alltagslebens

durch digitale Technologien, Robotik und neue Dienstleistungen, thematisiert. Dieser Fokus auf die Vermittlung und Interaktion bildet den Kern des Mediatisierungsdiskurses der sozialen Arbeit, der die Konsequenzen einer mediatisierten Arbeits- und Lebenswelt für die Interaktion in der sozialen Arbeit adressiert (Nadai 2015; s. Beiträge in Kutscher u.a. 2015). Während diese Aspekte überwiegend auf Mediatisierungsprozesse verweisen und die Beziehung zwischen Klient*in und Sozialarbeiter*in bzw. Hilfebedarf und -angebot zum Gegenstand haben, vollziehen sich ebenso substanzelle Veränderungen durch die Digitalisierung im Arbeitsprozess der Sozialarbeiter*innen selbst (Kutscher 2019).

Richtet man aus einer arbeitssoziologischen Perspektive den Blick auf die Digitalisierung von Arbeit im Feld der sozialen Arbeit, zeigen sich ähnliche Tendenzen wie in anderen Branchen und Tätigkeitsfeldern. Unter Digitalisierung von Arbeit wird hier ein Transformationsprozess verstanden, innerhalb dessen bestehende Arbeit durch digitale Technologien einem umfassenden Wandel unterliegt. Mittlerweile laufen auch in der sozialen Arbeit Prozesse der Koordination und Steuerung digitalisiert ab (Becka u.a. 2017). Dokumentationen und Prozessvorgaben werden mithilfe von Computern (PCs, Laptops, Smartphones, Tablets) administriert. Auch die Organisation der Arbeit wird – in Abhängigkeit vom Einsatzbereich – digital unterstützt (Ley/Seelmeyer 2014). Dabei kommen sowohl Standardbürosoftware (z.B. Office-Programme) und Programme der Personal- und Finanzverwaltung (z.B. SAP) zum Einsatz als auch spezielle Software zur Abrechnung (z.B. im Gesundheitswesen) oder für das Case Management (z.B. WIZportal). Aus dem aktuellen IT-Report für die Sozialwirtschaft geht hervor, dass rund 84 Prozent der Beschäftigten wenigstens einmal pro Woche einen Computer nutzen. Der Anteil der regelmäßigen Nutzerinnen und Nutzer variiert jedoch innerhalb der untersuchten Gruppe sehr stark zwischen 8 und 100 Prozent. Zudem beziehen sich die Angaben vor allem auf mittelgroße und große Organisationen (über 50 Mitarbeiter*innen), die im Sample überrepräsentiert sind (Kreidenweis/ Wolff 2019). Deutlich wird aber, auch durch das enorme Angebot an speziell für die Sozialwirtschaft entwickelter Software², dass die Digitalisierung von Prozessen und Arbeitsabläufen nicht länger ausschließlich verwaltungsgtrieben abläuft, sondern viele Anwendungen für spezifische Anforderungen wie z.B. die Klient*innenverwaltung und Therapiedokumentation entwickelt werden (Kreidenweis 2020). So gesehen, verändert Digitalisierung an unterschiedlichen Stellen die Arbeitsbedingungen in der sozialen Arbeit und auch die Zusammenarbeit der Akteur*innen. Wichtig ist dabei, dass es sich um

² Für einen Überblick s. <https://social-software.de>.

keinen einheitlichen Prozess handelt, sondern viele heterogene Aspekte darunter subsummiert werden.

3 Wandel der Organisation sozialer Arbeit und Informatisierung

Die Veränderung der Arbeitsorganisation und Einführung neuer digitaler Technologien ist ohne Einbettung in die grundlegende Umstrukturierung sozialer Arbeit in den vergangenen Dekaden nicht adäquat zu verstehen. Die Arbeitsforschung fasst die Technisierung der Arbeit als Gestaltungsprozess von Arbeit, der die Rationalisierung und Effizienzsteigerung sowie Kontrolle von Arbeit zum Ziel hat (Pfeiffer 2018). Die Nutzung neuer Technologien ist auch im Feld der sozialen Arbeit unmittelbar mit Rationalisierungsbestrebungen sowie mit den Wandlungstendenzen sozialstaatlicher Prinzipien seit den 1990er Jahren und der Einführung von New Public Management verknüpft.³ Die Ausweitung der Marktlogik auf Bereiche, die ursprünglich nicht marktförmig organisiert sind, schreitet auch in der sozialen Arbeit voran und stellt betriebswirtschaftliche Erfolgskriterien in den Fokus. Für die soziale Arbeit bedeuten diese Entwicklungen eine Reorganisation der bisherigen Beziehungen unter den Akteuren, d.h. zwischen den Verbänden der freien Wohlfahrtspflege, den öffentlichen Trägern und privaten Anbietern. Eine „Vermarktlichung“ (Sauer 2006) führt zu mehr Wettbewerb, kurzfristigeren Finanzierungsmöglichkeiten und einer zunehmenden Projektifizierung der Sozialarbeit. Es entsteht eine „soziale Dienstleistungsproduktion“ (Galuske/Thole 2006, 12), die den gleichen Prämissen unterworfen wird wie übliche Wirtschaftsunternehmen. Diese wird zunehmend gesteuert, indem Entscheidungs- und Bewertungsprozesse durch Dokumentation und Vergleich transparent gestaltet werden (u.a. Buestrich/Wohlfahrt 2008; Seithe 2012).

Diese Dynamiken von Ökonomisierung und Digitalisierung in der sozialen Arbeit lassen sich unter der Perspektive der Informatisierung zusammenhängend betrachten. Denn dieser soziohistorische Prozess der Erzeugung und Nutzung von Informationen, der zu einem systematischen Umgang mit Informationen und dem Gebrauch von Informationssystemen führt, kann als Durchset-

³ Die Einführung des NPM steht für eine nachhaltige Transformation des öffentlichen und letztlich auch sozialen Sektors, die die Logik des bisherigen Verständnisses maßgeblich verändert (Christensen/Lægreid 2002).

zung und Reproduktion der kapitalistischen Verwertungslogik (Schmiede 1996a) verstanden werden, die zwischenzeitlich auch das Feld der sozialen Arbeit erfasst hat. Das Ziel des Informatisierungsprozesses, die „Erzeugung weiterer Informationen und deren subjektunabhängige Nutzung“ (Boes 2005, 215), wird durch die Etablierung einer abstrakten Informationsschicht zusätzlich zum realen Arbeitsprozess erreicht (Schmiede 1996b).⁴ Diese soll die Herstellung von Berechenbarkeit und Kontrolle von Produktions- und Arbeitsprozessen gewährleisten. Damit bildet Informatisierung die Grundlage für die gesellschaftlichen Ökonomisierungstendenzen, denn diese sind auf die Verfügbarkeit von Informationen, z.B. in Form von Kennzahlen oder Dokumentationen, angewiesen, um eine Steuerung vorzunehmen. Ein erster Schritt in diesem Prozess ist die Formalisierung von zuvor informellen Strukturen, denn so können Informationen im engeren Sinn erst entstehen (Schmiede 1996a).⁵ Erst dadurch wird die Entwicklung von Prozessstandards, wie z.B. der ISO-9000-Norm für das Qualitätsmanagement, ermöglicht. Solche Standards fördern wiederum Bürokratisierungsprozesse auch in jenen Bereichen, die zuvor davon nicht betroffen waren (Beckmann 2009). In Verbindung mit digitalen Technologien, die ihrer Logik nach zusätzlich zum eigentlichen Standardisierungsprozess weitere Vorgaben machen, kann auch von einer „Bürokratisierung durch die Hintertür“ (Will-Zocholl 2016) gesprochen werden.

Dies ist auch ein wesentlicher Kritikpunkt in der bisher eher sporadischen Auseinandersetzung mit den Konsequenzen dieser Entwicklung in der sozialen Arbeit. Es werden Herausforderungen für die fachliche Arbeit und die berufliche Identität formuliert, die aus der Gefahr resultieren, dass die Abstraktion der Arbeitsprozesse, wie die Informatisierung sie erzeugt, eine zunehmende Entfernung von den tatsächlichen Abläufen (und dahinterliegenden Prämissen, Methoden usw.) bewirkt. Zudem verändern sich Machtbeziehungen zwischen den Akteur*innen durch den Einsatz von Dokumentationen und Formularen (Nadai 2015). Die Digitalisierung beschleunigt diese Entwicklung durch die Nutzung eng geführter (und häufig selbst nicht änderbarer) IT-Systeme. Darauf verweisen Ley und Seelmeyer (2014) in ihrer Unterscheidung von „Exaktheit vs. Vagheit“ (54 f.), denn mit der Eingabe in IT-Systeme findet eine Anpassung an die Logik der Vorgaben des Systems statt (auch wenn die formalen und pro-

⁴ Rudi Schmiede (1996b) spricht an dieser Stelle von einer „strukturellen Verdopplung des Produktionsprozesses“ (122) in einen realen und einen abstrakten (informatisch bestimmten) Prozess. Weitere Ausführungen dazu in Schmiede (1996) und Boes (2005).

⁵ Es wird an dieser Stelle darauf verwiesen, dass damit nicht gemeint ist, dass sich informelle Strukturen und Prozesse völlig auflösen oder abgelöst werden.

fessionellen Vorgaben grundsätzlich berücksichtigt werden). Diese Systeme bilden nicht einfach die Möglichkeitsräume der analogen Medien (z.B. Notizbuch oder Karteikarte) ab, sondern basieren in der Regel auf Informatisierungsprozessen (hier Formalisierung und Standardisierung), die abstraktere Kategorien zur Orientierung einführen bzw. auf deren Basis überhaupt erst Kategorien eingeführt werden. Auch die Erwartungen der Nutzer*innen an die digitale Umsetzung ihrer Arbeitsprozesse spielt dabei eine Rolle (Kreidenweis 2020).

Das hat Konsequenzen für die fachliche Arbeit, weil die Handlungsautonomie der Akteur*innen, hier der Sozialarbeiter*innen, eingeschränkt werden kann. Digitalisierungsprozesse verändern das fachliche Verständnis bzw. das professionelle Selbstverständnis, indem Teile der professionellen Identität, z.B. durch den Verlust besonders identitätsstiftender Tätigkeiten, wegbrechen oder Freiheitsgrade in der Arbeit abnehmen.

Die Ausführungen zeigen, dass Informatisierungsprozesse andererseits durchaus die Chance bieten, die Legitimation der sozialen Arbeit zu verbessern, indem die Wirksamkeit von Angeboten und Methoden besser dokumentiert und nachvollziehbar wird. Zudem besteht auf Basis der erhobenen Informationen die Möglichkeit der Professionalisierung der sozialen Arbeit, wie sie sich auch schon an vielen Stellen vollzieht, indem neue Methoden entwickelt und auch alte, als unwirksam ermittelte Methoden nicht mehr weiterverfolgt werden.

4 Informatisierung und Digitalisierung der sozialen Arbeit. Bericht aus einem Feld im Umbruch

Der bereits skizzierte Wandel im Feld der sozialen Arbeit zeitigt diverse Konsequenzen für die Beschäftigten. Der Arbeitsmarkt in diesem Feld ist von strukturellen Aspekten wie Unterbeschäftigung und hoher Befristungsquote (Stolz-Willig/Christoforidis 2011), einer verstärkten Ausdifferenzierung von Berufsbildern und der Polarisierung zwischen Professionalisierung und De-Professionalisierung (Buestrich/Wohlfahrt 2008) geprägt, zudem entstehen neue Tätigkeitsfelder (z.B. Kricheldorf 2018; Scherschel 2016).

Das professionelle Selbstverständnis ist charakterisiert durch hohe ethische Ansprüche und ein soziales Verantwortungsbewusstsein. Die Identifikation mit der eigenen Arbeit und der Stolz auf den Beitrag für die Gesellschaft sind ausgeprägt (Schmeißer 2013). Zugleich kämpft die soziale Arbeit seit Jahren gegen eine geringe gesellschaftliche Anerkennung. Mit der zunehmenden Digitalisie-

rung und Informatisierung steigen die Anforderungen sowohl an die Professionalität der Sozialarbeiter*innen als auch an die Breite ihrer Fähigkeiten. Gefordert werden Managementkompetenzen sowie Kenntnisse der Techniknutzung, aber auch Fähigkeiten zum Umgang mit neuen Belastungsquellen wie „digitalem Stress“ oder Abgrenzungsproblematiken. In diesem Kontext zeigen sich zunehmende Arbeitsbelastungen wie Arbeitsverdichtung, Belastung und Burnout-Risiken (Behling/Hardering 2017; Hardering 2017; Seithe 2012).

Im Folgenden wird gezeigt, wie sich die eng verzahnten Dynamiken von Digitalisierung, Informatisierung und Ökonomisierung in den Erfahrungswelten der Beschäftigten niederschlagen. Was sich hier abzeichnet, ist, dass die technische Seite in der Wahrnehmung der Akteur*innen meist in den Hintergrund tritt. Zwar wird die Zunahme digitaler Arbeit problematisiert, im Fokus der Kritik stehen aber weniger die neuen Technologien als vielmehr die Standardisierungstendenzen sowie neue Dokumentationsaufwände und damit die Belastungszunahme sowie Einschränkungen der professionellen Selbstbestimmtheit, die mit der Nutzung dieser Technologien einhergehen können.

Die empirische Grundlage bilden Interviews mit zwanzig Führungskräften aus verschiedenen Handlungsfeldern der sozialen Arbeit wie Arbeitsmarktintegration, Beratung, soziale Dienste, Strafvollzug, Jugendhilfe usw.⁶ Die Führungskräfte üben sowohl Managementtätigkeiten als auch Facharbeiten aus, d.h. sie stehen nach wie vor in Kontakt mit Klient*innen und übernehmen zudem Managementaufgaben wie die Budgetverwaltung.

4.1 Management sozialer Arbeit und Einsatz digitaler Technik

Anhand des Samples zeigt sich die Ausbreitung digitaler Technologien. Die überwiegende Zahl der Arbeitsfelder der Führungskräfte, vom Personalmanagement über das Controlling bis hin zum Klient*innen-, Pflege- und Betreuungs-

⁶ Der Beitrag bezieht sich auf Ergebnisse aus einem DFG-Projekt (2014–2018) zu sinnvoller Arbeit, in dessen erster Projektphase leitende Ärzt*innen öffentlicher Krankenhäuser und Sozialarbeiter*innen in Führungspositionen im Rahmen einer qualitativen Untersuchung in insgesamt 40 erwerbsbiografisch-narrativen Interviews befragt wurden (HA6994/2-1). Der Beitrag fokussiert sich auf das Feld der sozialen Arbeit und nimmt, wo sinnvoll, Bezug zur Vergleichsgruppe der Ärzt*innen bzw. auf das Gesundheitswesen (weitere Ausführungen zum Sample und den Interviewten bei Hardering/Will-Zocholl 2020). Die Interviewtranskripte wurden unter besonderer Berücksichtigung von Kategorien im Kontext von Digitalisierung, IT-Nutzung, Ökonomisierung, Informatisierung, Steuerung und Kontrolle einer erneuten Analyse unterzogen.

management sowie zur Dienstplanung, wird mittlerweile softwarebasiert koordiniert. Zum Einsatz kommen dabei Standardsoftwarelösungen und einzelne verwaltungsinterne Abrechnungssysteme, z.B. das des Rententrägers oder der Krankenversicherung. Die Nutzung speziellerer Software ist sehr unterschiedlich verbreitet und korrespondiert mit der Größe der Institution. Digitale Medien werden hauptsächlich zur Kommunikation verwendet, um Termine zu koordinieren; einen Ersatz für die persönlichen Gespräche in Therapie und Beratung bilden sie bisher nicht. Auch wird weder in den Interviews noch in der aktuellen Diskussion in der sozialen Arbeit der Wegfall von Stellen thematisiert.

In kleineren Einrichtungen wie gemeinnützigen Vereinen dominieren teilweise noch das Notizbuch und papierefüllte Ordner. Diese spielen auch im Klient*innenkontakt nach wie vor eine große Rolle. Die Abdeckung mit elektronischen Endgeräten ist unterschiedlich ausgeprägt. Während in den Einrichtungen, die zu den großen Akteuren (z.B. kirchlichen Trägern) gehören, zumindest ausreichend mit PCs und Support ausgestattet sind, trifft dies auf die kleineren Einrichtungen nicht zu, sodass die Einführung und Aufrechterhaltung der digitalen Infrastruktur durch die Führungskräfte organisiert wird, wie am Beispiel der Leiterin einer Familienhilfeeinrichtung deutlich wird:

„Es ist eigentlich alles, alles neu aufgebaut worden, ja. Ich hab zum Beispiel dieses Jahr selbst Computer besorgt, PCs, weils hier nichts gab und auch sich niemand dafür zuständig gefühlt hat, zum Beispiel. Also, es war einfach alles zu organisieren oder ist immer noch im Aufbau und es ist natürlich 'ne Riesengeschichte, ne.“

H. Mardin

In den Blick rücken allerdings im Zitat Fragen der Arbeitslast und Zuständigkeit, weniger Fragen der Technik selbst. Die Technologien stellen sich in der konkreten Arbeit als Organisationsaufgabe dar, die von den Führungskräften übernommen und als zusätzliche Arbeit gesehen wird. Ähnliches zeigt sich bei einem Sozialarbeiter, der ausführlich berichtet, wie er von der Stabsstelle Öffentlichkeitsarbeit eine Flyervorlage zugesendet bekommen hat, die aus seiner Sicht in der falschen Software angelegt wurde. Das mangelnde Technikwissen der anderen Akteur*innen sieht er als einen Grund für zusätzliche Aufgaben:

„Warum wird 'ne Vorlage nicht gleich da gemacht, jetzt hatten wir wieder die Arbeit, das in Publisher umzumodeln und den ganzen Kram. Äh, dann wird dauernd das Format gewechselt, dann gibts wieder andere Vorgaben, wo muss das Logo sein, wie groß muss es sein, welche Farbe? Und oah.“

C. Lauscher

Die Problematik wird auch hier weniger in den neuen Technologien gesehen als in Fragen von Kompetenz und Arbeitsorganisation. Dies lässt sich weiterverfol-

gen, indem der Blick auf die Veränderungen gerichtet wird, die mit der verstärkten Nutzung digitaler Technologien einhergehen: die Beschleunigung des Informatisierungsprozesses. Denn diese befördert eine Formalisierung und Standardisierung der Arbeit, die sich in einer zunehmenden Bürokratisierung verbunden mit zunehmenden Dokumentationsaufwänden und Zertifizierungsvorgaben im Zuge von Anforderungen des Qualitätsmanagements in der Praxis manifestieren.

4.2 Formalisierung und Standardisierung der Arbeit

Die zunehmenden Dokumentationspflichten und die Standards des Qualitätsmanagements, inklusive der Beschaffung von Finanzmitteln sowie der Steuerung und Kontrolle von Finanzflüssen und Arbeitsprozessen, rücken in den Fokus aller Beteiligten. Das steigende Ausmaß von Dokumentation ist dabei unmittelbar mit dem Einzug von Computern in die Arbeit verbunden, die ein erhöhtes Maß an Dokumentation ermöglichen, wie es hier die Leiterin einer Einrichtung für Wohnungslose skizziert:

„Ja. Na ja, ich bin jetzt auch, über zwanzig Jahre bin ich immerhin in dem Metier jetzt, ne. Ja. Sehr viel, sehr viel hat sich verändert (lacht). Schon allein, dass ich damals noch mit Karteikärtchen angefangen habe und heute ohne Computer gar nicht mehr arbeiten kann, also das ist einfach so. Papierkram hat sich verdreifacht, [...] also der Verwaltungsanteil hat sich hochgeschraubt ohne Ende, finde ich.“

I. Weber

Auch unterhalb der Leitungsebene steige der Dokumentationsaufwand, führt sie aus, zum Teil seien davon auch ehrenamtliche und freiwillige Kräfte betroffen, die ebenfalls ihre Arbeit verstärkt dokumentieren müssen, damit dieser Einsatz ebenfalls einer Bewertung unterzogen werden kann. Die vermehrten Dokumentationspflichten werden neben gesetzlichen Neuregelungen u.a. auch der zunehmenden Leitung von übergeordneten Einheiten oder Einrichtungen durch Betriebswirtschaftler*innen zugeschrieben. Der „Papierkram“ im Zitat verweist auf zweierlei: auf eine zunehmende Bürokratisierung (wie sie sich auch in anderen Feldern der Informatisierung zeigt, z.B. Will-Zocholl 2012) und die Medien der Dokumentation.

Mit Blick auf den „Papierkram“ als Medium der Dokumentation ist anzumerken, dass zur Dokumentation und Abrechnung in der Finanzbuchhaltung, zur Pflege der Klient*innendaten und zur Planung von Leistungen usw. digitale Technologien ganz routiniert benutzt werden. Diese Nutzungen sind aber zwischenzeitlich so selbstverständlich geworden, dass sie kaum gesondert themati-

siert werden – lediglich dann, wenn tief greifende Änderungen eingeführt werden, z.B. Restrukturierung von Arbeitsprozessen (z.B. bei der Buchung von Seminarräumen u.Ä.). Die Arbeit mit „Karteikärtchen“ wird im Vergleich zu den digitalen Klient*innenakten nicht vermisst, zumal viele Beschäftigte zusätzlich mit handschriftlichen Notizen arbeiten, um z.B. einen Gesprächsverlauf zu dokumentieren. Die offizielle Dokumentation findet erst im Nachhinein statt. Die Dokumentationsanforderungen werden in allen Interviews als steigend beschrieben. Dies ist auf gesetzliche Änderungen zurückzuführen, die darauf abzielen, dass Kontaktverläufe mit Klient*innen im Nachhinein besser nachvollzogen werden können und eine systematischere Bewertung von Angeboten und Hilfen sowie deren Auslastung, Inanspruchnahme und Erfolg möglich wird. Durch diese umfangreiche, i.d.R. digitalisierte Dokumentation entsteht eine neue, abstrakte Informationsebene, die Prozesse und Abläufe erst sichtbar macht und rationalisiert sowie standardisiert.

Für diese Form der Standardisierung stehen sinnbildlich DIN-genormte Qualitätsmanagementprozesse (ISO 9000), verbunden mit aufwendigen Akkreditierungsprozessen, die einen immer größer werdenden Anteil an Zeit beanspruchen, wie es der Leiter einer Suchtberatung formuliert:

„Also, im Moment weht sozusagen ein Zertifizierungswahn oder so über die Landschaft, ja? Also, es muss dann immer sozusagen, die ganzen Prozesse, die hier stattfinden, niedergeschrieben werden, man muss alle Abläufe praktisch dann strukturiert dann, [...] man muss sozusagen die Abläufe überprüfen und die ganzen Dinge [notieren].“

T. Ahmed

Kritisch wird dabei gesehen, dass der Fokus auf solche Standards oder der Nachweis von Zertifikaten noch gar nichts für die tatsächliche Qualität der Arbeit bedeutet, also aus Sicht der Akteur*innen die Hilfeleistung nicht adäquat abbilden kann. Die Umsetzung von Qualitätsmanagement und die Zertifizierung von Angeboten sind häufig Voraussetzung dafür, dass bestimmte Leistungen überhaupt offeriert werden dürfen. Dabei bestreitet die Mehrzahl der Interviewten nicht grundsätzlich, dass es sinnvoll ist, Angebote zu evaluieren und so die Qualität von Leistungen zu verbessern, es wird sogar als Beitrag zur Professionalisierung der sozialen Arbeit gesehen, wenn nützliche und zielführende Maßnahmen – auch für andere transparent – ermittelt werden. Aber es wird auch deutlich, dass ein Zuviel an Prozessorientierung oder auch die Messung des Falschen als Problem gesehen wird, ebenso wie überbordende Dokumentationen in Qualitätsmanagementsoftware, die dann auf Kosten anderer Tätigkeiten geleistet werden müssen. Das wird auch in ethischer Hinsicht als bedenklich wahrgenommen.

Zur Bemessung von Qualität und Angemessenheit spielen Kennzahlen eine zunehmend größere Rolle. Dabei ist es unterschiedlich – in Abhängigkeit von der Größe und Zugehörigkeit der Einrichtung –, ob diese von einer höheren Hierarchieebene vorgeben werden oder ob eigene Kriterien festgelegt werden dürfen. Die Ermittlung einer „guten“ oder der „richtigen“ Kennzahl ist dabei Voraussetzung, wie es der Leiter einer Suchthilfeeinrichtung verdeutlicht:

„Und da sind wir immer, denke ich sehr, sehr nah, vor allem im Suchtbereich, ja, dass wir gucken, ne, in teilmedizinischer Reha, wie nachhaltig ist das, wie hoch – da kann man's messen – mit Abstinenzquote, wenn man's stark reduzieren will. Wobei das ja auch sehr klein gegriffen ist. Aber auch im Beraterischen, in der beraterischen Tätigkeit, ne. Wie viele Klienten, wie viele Menschen erreiche ich? Wir haben hier eine sehr geringe Erreichbarkeit. Und das hängt natürlich auch damit zusammen, dass wir ja geringe Ressourcen haben. Hätte man mehr Ressourcen, könnte ich auch Erreichbarkeit unter Umständen erhöhen, indem ich Menschen früher anspreche, indem ich aufsuchende Tätigkeiten habe.“

S. Grinz

Neben der Frage, welche Kennzahl sinnvoll sein könnte, wird die Problematik eines sinnvollen Gesamtangebots adressiert. Angenommen wird, dass die Kennzahlen besser ausfallen könnten, wenn nicht nur betriebswirtschaftlich, sondern auch fachlich überlegt würde, was genau Parameter sind, die eine Beurteilung ermöglichen.

4.3 Standardisierung und Ökonomisierung

Als problematisch werden ebenso die standardisierten Vorgaben der Kostenträger im Rahmen des Qualitätsmanagements gesehen, die oft genug, bezogen auf einen realen Einzelfall, nicht die beste Versorgung abdecken. Das Einhalten der Vorgaben wird digital dokumentiert und „abgehakt“, wie es der Leiter einer Suchtklinik beschreibt:

„Also, wir müssen auch jede einzelne Leistung, gibts 'ne Ziffer sozusagen für, oder 'ne Bezeichnung, das wird dann in so ein System eingetragen, ich sitz schon den ganzen Tag da. Äh. Wird da in so ein System eingetragen und wird dann von den, von der Verwaltung bei der Abrechnung mitgeschickt, das ist der Nachweis, was wir gemacht haben. Und da fordern die auch so 'ne gewisse Anzahl von bestimmten Sachen.“

D. Bär

Die Folge dieser Art der Standardisierung, dass nur vorgegebene Leistungen abgerechnet werden können, ist eine Ausrichtung des Angebots an ebendiesen Kennziffern. Angesichts der insgesamt knappen Mittel ist es kaum möglich, etwas Neues auszuprobieren – es sei denn, es gelingt, eine Finanzierung an an-

derer Stelle zu erhalten oder freiwillig an anderen, als sinnvoll erachteten Leistungen zu sparen. Das bedeutet dann, dass sich die Anzahl oder Art der Angebote nicht nach dem tatsächlichen Bedarf ausrichtet, sondern lediglich nach den Vorgaben des Qualitätsmanagements.

Die (digitalen) Informationen, die in standardisierter Form im Zuge des Qualitätsmanagements erhoben werden, bilden die Basis für ökonomisch geprägte Entscheidungen hinsichtlich der Effizienz oder Wirksamkeit von Angeboten und Maßnahmen. Diese schaffen die Voraussetzungen, um weitere Ökonomisierungsprozesse anzustoßen. Ohne hier nun auf die allgemeinen Aspekte von Ökonomisierung im Sinne der kurzfristigen Finanzierung und der Projektifizierung eingehen zu wollen, auf die wir auch in unseren Interviews vielfach gestoßen sind (vgl. Hardering/Will-Zocholl 2020), richten wir den Blick auf eine spezifische Konsequenz, die ihrerseits stärker im Kontext von Standardisierung gesehen werden kann: Der Verknappung öffentlicher Mittel, insbesondere auf kommunaler Ebene, stehen neue Fördermöglichkeiten gegenüber, die sowohl die Darstellung des Angebots als auch das Angebot selbst verändern. Zudem verbergen sich im Fördersystem insgesamt problematische Anreize für das Erbringen „lukrativer Hilfen“, die im Vergleich zu anderen Leistungen überproportional gut vergütet werden bzw. mit weniger Mittel- oder Personaleinsatz angeboten werden können. Die Anreize beeinflussen auch die Auswahl derer, die Hilfen in Anspruch nehmen, wie es der Leiter einer Jugendhilfeeinrichtung beschreibt:

„Und auch da hat sich in den Rahmenbedingungen [durch ESF-Finanzierung] ein bisschen was verschoben, und es gibt klare Zielvorgaben, die einzuhalten sind, das heißt, wir müssen in dem einen Programm 80 Prozent der Jugendlichen mit einer Anschlussperspektive versorgen, was unglaublich viel ist, unglaublich hoch ist, was auch zum Teil unrealistisch ist. In dem anderen Projekt sind's zwar in Anführungszeichen nur 40 Prozent, aber dafür ist die Zielgruppe unglaublich schwierig. Meine Befürchtung ist, dass man durch solche Vorgaben gezwungen wird, ein Zielgruppenscreening zu machen. Dass man mit den ganz Schwierigen gar nicht mehr arbeitet, sagen wir von vorneherein, weil, die versauen mir meine Statistik.“

C. Lauscher

In der Folge könnte das bedeuten, dass gerade jene, die Hilfe dringend benötigen, keine Angebote mehr erhalten, weil diese sich nicht wirtschaftlich darstellen lassen. Davon wären Bereiche, in denen Rückfallquoten hoch sind, z.B. in der Bewährungs- oder Suchthilfe, besonders betroffen. Diese Konsequenzen werden als kontraindiziert angesehen und verstoßen aus Sicht der Interviewten sowohl gegen das Subsidiaritätsprinzip, das Hilfen für jene vorsieht, die selbst nicht dazu in der Lage sind, sich zu helfen, als auch gegen die Menschlichkeit

(oder „Nächstenliebe“ im Kontext der kirchlichen Einrichtungen). Zudem treten dadurch verstärkt privatwirtschaftliche Akteure auf den Plan, die ohnehin andere Interessen verfolgen (Will-Zocholl/Hardering 2018). Darüber hinaus leisten sie einer weiteren Standardisierung von Leistungen Vorschub. Letztlich führt die Ökonomisierung, die zunächst auf die Etablierung einer Informationsebene angewiesen ist und die erst im Laufe des Informatisierungsprozesses entsteht, zu einer neuen Phase der Informatisierung mittels digitaler Technik, die es ermöglicht, zuvor in einzelnen IT-Lösungen erfasste Daten im Informationsraum zusammenzuführen und auszuwerten (z.B. in Case-Management-Software). Dies schafft Transparenz und bereitet den Boden für neuerliche Ökonomisierungsprozesse bisher nicht erfasster Bereiche.

4.4 Digitalisierung als Belastungsszenario

Es zeigt sich, dass die neuen Informations- und Kommunikationstechnologien von den Interviewten primär im Rahmen einer allgemeinen Belastungszunahme beschrieben werden. So finden sich Beschreibungen der Einführung oder Nutzung von IuK-Technologien bzw. neuen Formen der Informatisierung häufig in einem Atemzug mit zunehmender Arbeitsverdichtung. Denn es wird dann erwartet, dass mehr Abläufe, Gespräche usw. schriftlich im jeweiligen System festgehalten werden. Zudem wird mehr und mehr erwartet, dass sich die Arbeitsabläufe dem System anpassen. Diesen Aspekt thematisieren auch Ley und Seelmeyer (2014) in ihrer kritischen Auseinandersetzung mit der derzeitigen Umsetzung des Softwareeinsatzes insbesondere bezüglich der Software, die die Falldokumentation unterstützt. Es zeigt sich aber, dass die von Seithe (2012) beschriebenen Szenarien einer steigenden Arbeitsbelastung und zunehmenden Stresses auch bei unseren Interviewten verbreitet sind. Es berichteten einige sogar von Erkrankungen, die sie erlitten haben.

Zwar wird auch die Arbeitserleichterung durch die einfachere Handhabung digitaler Systeme angesprochen, diese tritt aber aufgrund der enormen Zunahme an Dokumentationspflichten und anderen Verwaltungstätigkeiten in den Hintergrund. Dies ist vor allem deshalb ein Problem, weil die Interviewten überwiegend auch selbst – trotz Führungsposition – in der Arbeit mit Klient*innen aktiv sind. Dieser Teil der Arbeit lässt sich auch nicht beliebig verdichten, weil die Zeitkontingente mit den Klient*innen i.d.R. fest sind. Der höhere Aufwand im Bereich der Führung und Verwaltung lässt sich nur über Überstunden oder die Limitierung der Klient*innenarbeit realisieren. Zudem zeigen sich Einschränkungen sowohl auf individueller als auch auf kollektiver Ebene in Bezug auf die professionelle Umsetzung der Arbeit. Nicht immer darf das getan wer-

den, was als sinnvoll erachtet wird, sondern es muss das getan werden, was abgerechnet werden kann bzw. was das System vorgibt.

Der letzte Aspekt ist jener, der an den Grundfesten des professionellen Selbstverständnisses rüttelt: Wenn der Informatisierungsprozess nun beschleunigt im Zuge verstärkter Nutzung von IT voranschreitet und auch Ökonomisierungsprozesse noch stärker als bisher durchschlagen, dann bedroht dieses Szenario auch das professionelle Selbstverständnis. So konnten wir im Sample ebenfalls Formen der Resignation oder des Selbstschutzes beobachten, die eine Preisgabe der ethisch-moralischen Verpflichtung zur Folge haben (Hardering/Will-Zocholl 2020).

Das Sample besteht aus Sozialarbeiter*innen, die in ganz unterschiedlichen Kontexten Führungsverantwortung innehaben. Die meisten von ihnen waren zusätzlich zu ihren Führungs- und Verwaltungstätigkeiten noch in der Klient*innenarbeit tätig und somit nah an den alltäglichen Herausforderungen der Beschäftigten ohne Führungsverantwortung. Was die unmittelbaren Folgen der Digitalisierung und Informatisierung angeht, sind die Führungskräfte in manchen Tätigkeiten mehr betroffen als andere Beschäftigte. In den Interviews wird ebenfalls deutlich, dass sich die Dokumentationspflichten selbst auf Ehrenamtliche auswirken. Zudem verfügen auch die Sozialarbeiter*innen ohne Führungsverantwortung über relativ große Handlungsspielräume. Das Ausmaß dieser Autonomie ist abhängig von Größe und Zugehörigkeit der Einrichtung sowie davon, um welchen Hilfebereich es sich handelt. Je größer und institutionalisierter die Einrichtung ist, umso weiter ist die Digitalisierung vorangeschritten, das Qualitätsmanagement entwickelt und die Arbeitsprozesse vorgegeben.

5 Fazit

Die Ausführungen zur Digitalisierung der sozialen Arbeit auf Basis der Interviews zeigen, dass in der Wahrnehmung der Führungskräfte die digitalen Technologien primär im Kontext einer Zunahme an Arbeitsbelastungen reflektiert werden. Zwar werden mit Blick auf die Organisation und das Management auch Vorteile gesehen, es überwiegt aber die Sicht auf eine Zunahme von Aufgaben, die mit der Kernaufgabe nur wenig zu tun haben. Deutlich wird auch, dass die Technologien selbst als technische Artefakte wie auch ihre Materialität weitgehend unsichtbar bleiben. Weitaus präsenter sind hingegen die konkreten Aufgaben, die mittels digitaler Tools bewältigt werden, wie auch deren Ursachen,

die weitreichenden Informatisierungs- und Ökonomisierungstendenzen in der sozialen Arbeit. Deshalb kann die These der „Techniknaivität“⁷ (Kutscher u.a. 2014, 89) auch für die Führungskräfte der sozialen Arbeit genutzt werden, allerdings in einer anderen Lesart: Zwar wird der Technikeinsatz nicht per se unterschätzt, allerdings findet die technische Seite aktueller Veränderungsprozesse weniger Beachtung als die dahinterliegenden Mechanismen (Ökonomisierung; veränderte Rolle der sozialen Arbeit in der Gesellschaft). Darin liegt auch die Problematik der aktuellen Entwicklung: Wenn Digitalisierung nicht von den Bedürfnissen in der sozialen Arbeit ausgehend gedacht wird (und das kann sie nur, wenn die Beschäftigten sich aktiv damit auseinandersetzen), dann besteht die Gefahr, dass sie rein von der Technikseite (z.B. durch Algorithmen) und der betriebswirtschaftlichen Seite respektive dem Controlling und dem Qualitätsmanagement her gedacht und durchgesetzt wird. Wenn dabei Daten und Informationen unreflektiert z.B. als Grundlage für algorithmenbasierte KI-Systeme (Künstliche Intelligenz) genutzt werden, die die Leistungsfähigkeit von technischen Systemen im Vergleich mit dem menschlichen Arbeitsvermögen und erfahrungsbasierten Reflexionen in spezifischen Situationen überschätzen, dann kann das z.B. zu einer Verschärfung sozialer Ungleichheit führen (s. Beiträge in Kutscher u.a. 2020).

Chancen einer weiteren Digitalisierung sozialer Arbeit bestehen darin, Entlastungsmöglichkeiten zu realisieren, sodass sich der Dokumentationsaufwand wieder verringert oder bürokratische Regelungen aufgrund der Nutzung bestimmter Software obsolet werden. Es werden sicherlich auch Veränderungen der Ortsabhängigkeit eintreten, wie sie sich in anderen Branchen bereits vollzogen haben. Dort wird die Arbeit weitgehend über den „Informationsraum“ (Baukrowitz/Boes 1996) verteilt, was die Abhängigkeit von einem bestimmten physischen Ort deutlich vermindert. Der Einsatz digitaler Technologien ermöglicht es grundsätzlich, dass die persönliche Präsenz vor Ort eine weniger dominante Rolle spielt. Auch Verwaltungsanteile können von zu Hause oder andernorts erledigt werden. Des Weiteren wäre denkbar, dass sich dadurch neue Formen der Arbeitsteilung innerhalb der sozialen Arbeit entwickeln.

Wie gezeigt werden konnte, schafft die Informatisierung nicht nur die Grundlagen für eine Digitalisierung der Arbeit, sondern auch für eine stetige Ökonomisierung. Denn auf Basis der Informationsebene werden Vergleiche (wie z.B. Benchmarking) erst möglich und damit das Identifizieren von Rationalisierungs- oder auch Standardisierungspotenzialen. Für die Gestaltung sozialer Ar-

⁷ Hinsichtlich der eingangs ebenfalls benannten Technikblindheit in der Theorie und Wissenschaft der sozialen Arbeit zeigt sich deutlich Bewegung im Feld (s. Kutscher u.a. 2020).

beit zeigt sich somit, dass die in digitalen Technologien eingelagerten Prinzipien und Wertsetzungen kritisch zu reflektieren und als Teil der Digitalisierung mitzudenken sind, um zu verhindern, dass die Akteure und die Arbeit zunehmend von feldfremden Organisationen und Intentionen bestimmt werden.

Literatur

- Baukowitz, A., A. Boes (1996): Arbeit in der „Informationsgesellschaft“; in: R. Schmiede (Hg.): *Virtuelle Arbeitswelten. Arbeit, Produktion und Subjekt in der „Informationsgesellschaft“*. Berlin, 129–158
- Becka, D., M. Evans, J. Hilbert (2017): Digitalisierung in der sozialen Dienstleistungsarbeit: Stand, Perspektiven, Herausforderungen, Gestaltungsansätze. Düsseldorf: Forschungsinstitut für gesellschaftliche Weiterentwicklung (FGW-Impuls, Nr. 05)
- Beckmann, C. (2009): Qualitätsmanagement und Soziale Arbeit. Wiesbaden
- Behling, L., F. Hardering (2017): Verweigerte Anerkennung und Emotionen in der Sozialen Arbeit; in: *Soziale Passagen*, 9, 2, 405–422. DOI: 10.1007/s12592-017-0267-0
- Boes, A. (2005): Informatisierung; in: SOFI, IAB, ISF, INIFES (Hg.): *Berichterstattung zur soziökonomischen Entwicklung in Deutschland*. Wiesbaden, 211–244
- Bonin, H., T. Gregory, U. Zierahn (2015): Übertragung der Studie von Frey/Osborne (2013) auf Deutschland. Mannheim: Zentrum für Europäische Wirtschaftsforschung (ZEW) (ZEW Kurzexpertise, 57). <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/123310/1/82873271X.pdf> (letzter Zugriff am 31.05.2020)
- Buestrich, M., N. Wohlfahrt (2008): Die Ökonomisierung der Sozialen Arbeit; in: *Aus Politik und Zeitschichte*, 12/13 (58), 17–24
- Christensen, T., P. Lægreid (2002): New Public Management: Puzzles of Democracy and the Influence of Citizens; in: *Journal of Political Philosophy*, 10, 3, 267–295
- Frey, C. B., M. A. Osborne (2013): The Future of Employment: How Susceptible are Jobs to Computerization? Oxford
- Galuske, G., W. Thole (Hg.) (2006): *Vom Fall zum Management. Neue Methoden der Sozialen Arbeit*. Wiesbaden
- Hammerschmidt, P., J. B. Sagebiel, B. Hill, A. Beranek (Hg.) (2018): *Big Data, Facebook, Twitter & Co. und Soziale Arbeit*. Weinheim, Basel
- Hardering, F. (2017): Wann erleben Beschäftigte ihre Arbeit als sinnvoll? Befunde aus einer Untersuchung über professionelle Dienstleistungsarbeit; in: *Zeitschrift für Soziologie*, 46, 1, 39–54. DOI: 10.1515/zfsoz-2017-1003
- Hardering, F., M. Will-Zocholl (2020): Zwischen Sinngestaltung und Sinnbewahrung – Aneignungsweisen in hochqualifizierter Dienstleistungsarbeit; in: *Berliner Journal für Soziologie*. <https://doi.org/10.1007/s11609-020-00404-8>
- Kreidenweis, H. (2020): *Sozialinformatik. Digitaler Wandel und IT-Einsatz in sozialen Organisationen*. 3. Auflage. Baden-Baden
- Kreidenweis, H., D. Wolff (2019): *IT-Report für die Sozialwirtschaft 2019*. Eichstätt-Ingolstadt

- Kricheldorf, C. (2018): Aktuelle Herausforderungen für die Profession Soziale Arbeit in der Altenhilfe und im Sozialraum; in: C. Bleck, A. van Rießen, R. Knopp (Hg.): Alter und Pflege im Sozialraum. Wiesbaden, 113–125
- Krotz, F. (2007): Mediatisierung. Fallstudien zum Wandel von Kommunikation. Wiesbaden
- Kutscher, N. (2019): Digitalisierung der Sozialen Arbeit; in: S. Rietmann, M. Sawatzki, M. Berg (Hg.): Beratung und Digitalisierung. Zwischen Euphorie und Skepsis. Wiesbaden, 41–56
- Kutscher, N., T. Ley, U. Seelmeyer (2014): Mediatisierte Lebens- und Arbeitswelten; in: Blätter der Wohlfahrtspflege, 161, 3, 87–90. <https://doi.org/10.5771/0340-8574-2014-3-87> (letzter Zugriff am 31.05.2020)
- Kutscher, N., T. Ley, U. Seelmeyer (Hg.) (2015): Mediatisierung (in) der sozialen Arbeit. Baltmannsweiler
- Kutscher, N., T. Ley, U. Seelmeyer, F. Siller, A. Tillmann, I. Zorn (Hg.) (2020): Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung. Heidelberg
- Ley, T., U. Seelmeyer (2014): Dokumentation zwischen Legitimation, Steuerung und professioneller Selbstvergewisserung; in: Sozial Extra, 38, 4, 51–55. <https://doi.org/10.1007/s12054-014-0090-1> (letzter Zugriff am 31.05.2020)
- Ley, T., U. Seelmeyer (2018): Der Wert der Sozialen Arbeit in der digitalen Gesellschaft; in: Sozial Extra, 42, 23–25. <https://doi.org/10.1007/s12054-018-0056-9> (letzter Zugriff am 31.05.2020)
- Nadai, E. (2015): „Bereitschaft zur Arbeitsaufnahme“. Zur Rolle von Dokumenten für die Verwaltung von Arbeitslosigkeit; in: N. Kutscher, T. Ley, U. Seelmeyer (Hg.): Mediatisierung (in) der sozialen Arbeit. Baltersweiler, 242–259
- Pfeiffer, S. (2018): Technisierung von Arbeit; in: F. Böhle, G. G. Voß, G. Wachtler (Hg.): Handbuch Arbeitssoziologie. Bd. 1: Arbeit, Strukturen und Prozesse. Wiesbaden, 321–357
- Sagebiel, J., S. Pankofer (2018): Digitale Medien, Macht und Soziale Arbeit. Ein Machtblick auf die digitale Mediatisierung in der Sozialen Arbeit; in: P. Hammerschmidt, J. Sagebiel, B. Hill, A. Beranek (Hg.): Big Data, Facebook, Twitter & Co. und Soziale Arbeit. Weinheim, Basel, 54–74
- Sauer, D. (2006): Arbeit im Übergang — Gesellschaftliche Produktivkraft zwischen Zerstörung und Entfaltung; in: W. Dunkel, D. Sauer (Hg.): Von der Allgegenwart der verschwindenden Arbeit. Neue Herausforderungen für die Arbeitsforschung. Berlin, 241–257
- Scherschel, K. (2016). Citizenship by work? Arbeitsmarktpolitik im Flüchtlingschutz zwischen Öffnung und Selektion; in: PROKLA. Zeitschrift für Kritische Sozialwissenschaft, 46, 183, 245–265. <https://doi.org/10.32387/prokla.v46i183.112>
- Schmeißer, C. (2013): Die Arbeitswelt des Dritten Sektors: Atypische Beschäftigung und Arbeitsbedingungen in gemeinnützigen Organisationen. Berlin: WZB
- Schmiede, R. (1996a): Informatisierung, Formalisierung und kapitalistische Produktionsweise. Entstehung der Informationstechnik und Wandel der gesellschaftlichen Arbeit. In: R. Schmiede (Hg.): Virtuelle Arbeitswelten. Arbeit, Produktion und Subjekt in der „Informationsgesellschaft“. Berlin, 15–47
- Schmiede, R. (1996b): Informatisierung und gesellschaftliche Arbeit – Strukturveränderungen von Arbeit und Gesellschaft; in: R. Schmiede (Hg.): Virtuelle Arbeitswelten. Arbeit, Produktion und Subjekt in der „Informationsgesellschaft“. Berlin, 107–128
- Seithe, M. (2012): Schwarzbuch Soziale Arbeit. Wiesbaden
- Stolz-Willig, B., J. Christoforidis (Hg.) (2011): Hauptsache billig? Prekarisierung der Arbeit in den sozialen Berufen. Münster

- Will-Zocholl, M. (2012): Informatisierung von Arbeit; in: *Medienjournal – Zeitschrift für Kommunikationskultur*, 36, 1, 38–52
- Will-Zocholl, M. (2016): New Topologies of Work. Informatisation, Virtualisation and Globalisation in Automotive Engineering; in: J. Flecker (Hg.): *Space, Place and Global Digital Work*. London, 31–51
- Will-Zocholl, M., F. Hardering (2018): Doing meaning in work under conditions of new public management? Findings from the medical care sector and social work; in: F. Sowa, R. Staples, S. Zapfel (Hg.): *The Transformation of Work in Welfare State Organizations: New Public Management and the Institutional Diffusion of Ideas*. London, 128–146