

Hoose, Fabian; Schneiders, Katrin; Schönauer, Anna-Lena **Von Robotern und Smartphones. Stand und Akzeptanz der Digitalisierung im Sozialsektor**

Wunder, Maik [Hrsg.]: *Digitalisierung und Soziale Arbeit. Transformationen und Herausforderungen*. Bad
Heilbrunn : Verlag Julius Klinkhardt 2021, S. 97-109



Quellenangabe/ Reference:

Hoose, Fabian; Schneiders, Katrin; Schönauer, Anna-Lena: Von Robotern und Smartphones. Stand und Akzeptanz der Digitalisierung im Sozialsektor - In: Wunder, Maik [Hrsg.]: *Digitalisierung und Soziale Arbeit. Transformationen und Herausforderungen*. Bad Heilbrunn : Verlag Julius Klinkhardt 2021, S. 97-109 - URN: urn:nbn:de:0111-pedocs-231630 - DOI: 10.25656/01:23163

<https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0111-pedocs-231630>

<https://doi.org/10.25656/01:23163>

in Kooperation mit / in cooperation with:



<http://www.klinkhardt.de>

Nutzungsbedingungen

Dieses Dokument steht unter folgender Creative Commons-Lizenz:
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.de> - Sie dürfen das
Werk bzw. den Inhalt unter folgenden Bedingungen vervielfältigen, verbreiten
und öffentlich zugänglich machen sowie Abwandlungen und Bearbeitungen
des Werkes bzw. Inhaltes anfertigen: Sie müssen den Namen des
Autors/Rechteinhabers in der von ihm festgelegten Weise nennen. Dieses
Werk bzw. der Inhalt darf nicht für kommerzielle Zwecke verwendet werden.
Die neu entstandenen Werke bzw. Inhalte dürfen nur unter Verwendung von
Lizenzbedingungen weitergegeben werden, die mit denen dieses
Lizenzvertrages identisch oder vergleichbar sind.

Mit der Verwendung dieses Dokuments erkennen Sie die
Nutzungsbedingungen an.

Terms of use

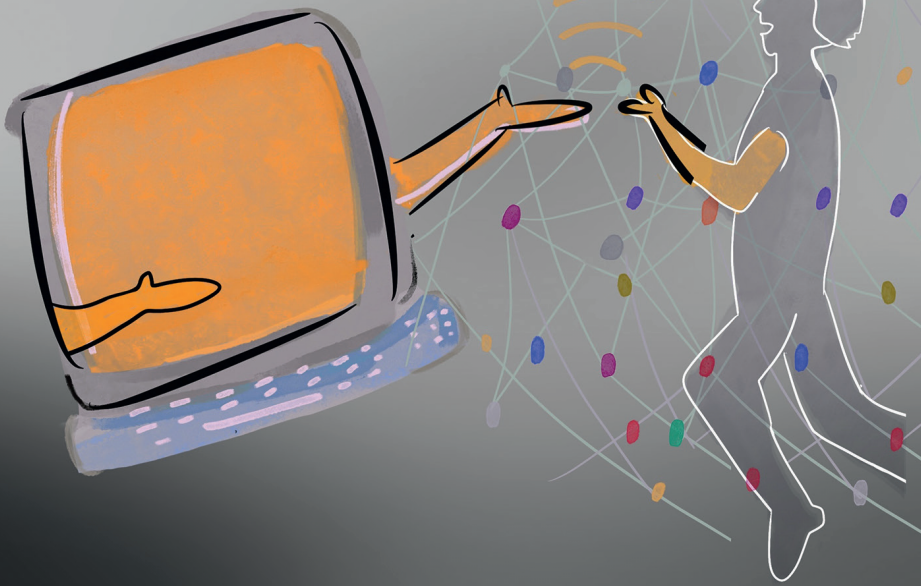
This document is published under following Creative Commons-License:
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.en> - You may copy,
distribute and transmit, adapt or exhibit the work in the public and alter,
transform or change this work as long as you attribute the work in the manner
specified by the author or licensor. You are not allowed to make commercial
use of the work. If you alter, transform, or change this work in any way, you
may distribute the resulting work only under this or a comparable license.

By using this particular document, you accept the above-stated conditions of
use.



Kontakt / Contact:

peDOCS
DIPF | Leibniz-Institut für Bildungsforschung und Bildungsinformation
Informationszentrum (IZ) Bildung
E-Mail: pedocs@dipf.de
Internet: www.pedocs.de



Maik Wunder
(Hrsg.)

Digitalisierung und Soziale Arbeit

Transformationen und Herausforderungen

Maik Wunder
(Hrsg.)

Digitalisierung und Soziale Arbeit

Transformationen und Herausforderungen

Verlag Julius Klinkhardt
Bad Heilbrunn • 2021

k

Die Open Access-Publikation dieses Titels wurde durch Mittel des Forschungsschwerpunktes digitale_kultur der FernUniversität in Hagen finanziert.

Dieser Titel wurde in das Programm des Verlages mittels eines Peer-Review-Verfahrens aufgenommen. Für weitere Informationen siehe www.klinkhardt.de.

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek
Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation
in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten
sind im Internet abrufbar über <http://dnb.d-nb.de>.

2021.h. © by Julius Klinkhardt.

Grafik Umschlagseite 1: © Miriam Tölgyesi (Rechte beim Herausgeber)

Druck und Bindung: AZ Druck und Datentechnik, Kempten.

Printed in Germany 2021.

Gedruckt auf chlorfrei gebleichtem alterungsbeständigem Papier.



Die Publikation (mit Ausnahme aller Fotos, Grafiken und Abbildungen) ist veröffentlicht unter der Creative Commons-Lizenz: CC BY-NC-SA 4.0 International
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

ISBN 978-3-7815-5911-0 digital

doi.org/10.35468/5911

ISBN 978-3-7815-2473-6 print

Inhaltsverzeichnis

Maik Wunder

Einleitung in den Band9

I Digitalisierung und Veränderung Sozialer Arbeit

Udo Seelmeyer und Nadja Kutscher

Zum Digitalisierungsdiskurs in der Sozialen Arbeit:

Befunde – Fragen – Perspektiven17

Maik Wunder

Streiflichter durch Theorien zur Digitalisierung –

Digitalisierung als Gesellschafts-, Sozial- und Kulturtheorie

und deren mögliche Relevanz für die Soziale Arbeit31

Alexander Unger

Digitalisierung oder Mediatisierung?

Ein analytischer Blick auf die Transformation

sozialpädagogischer Arbeitsfelder50

Marc Witzel

Sozialpädagogische Orte im digitalen Raum68

Philipp Waag

Digitalisierung als komplexer Gestaltungsspielraum:

Eine systemtheoretische Bestimmung disziplinärer und praktischer

Herausforderungen in der Sozialen Arbeit80

II Digitalisierung und sozialarbeiterische Profession

Fabian Hoose, Katrin Schneiders und Anna-Lena Schönaauer

Von Robotern und Smartphones.

Stand und Akzeptanz der Digitalisierung im Sozialsektor97

Anna-Sophie Brandt

Digitalisierung in der Gemeinwesenarbeit –

Bedarfe und Herausforderungen von Fachkräften in der Sozialen Arbeit110

Diana Schneider

Ein Schritt in Richtung De-Professionalisierung? Plädoyer für eine intensive Diskussion über algorithmische Systeme in der professionellen Praxis	122
---	-----

III Digitalisierung und Adressat*innen von Sozialer Arbeit

Frieda Heinzelmann, Tanja Holzmeyer, Katrin Proschek und Frank Sowa

Digitalisierung als Projektionsfläche für Sehnsüchte und Ängste in Narrativen von wohnungslosen Menschen	143
---	-----

Eva Maria Bäcker, Markus Grottko und Andreas König

Chancen digitaler Technologien für die Sozialen Arbeit? Überlegungen zu Social Entrepreneurship unter Einsatz von digitalen Lerntechnologien, virtuellem Kontext, New Work und Selbstkontrollmechanismen	157
---	-----

Anke Lang

Digitalisierung in der Kita – Bildung und Teilhabe für alle Kinder!	172
---	-----

IV Digitalisierung und sozialarbeiterische Ausbildung

Martin Stummbaum und Kirsten Rusert

Zukünfte Sozialer Arbeit – digital und wie bei Ikea Szenarien Sozialer Arbeit in der Digitalisierung	191
---	-----

Joachim K. Rennstich

Neue Tricks für alte Hunde? Digitalisierung als Herausforderung in Lehrvermittlung und Forschung	201
---	-----

Jaqueline Veenker und Melanie Kubandt

Digitalisierung in Kindertagesstätten – Perspektiven von Lehrkräften an (Berufs-)Fachschulen für Sozialpädagogik	215
---	-----

V Digitalisierung und Forschung zu Sozialer Arbeit

Angela Tillmann und André Weßel

Digitalisierung in der stationären Kinder- und Jugendhilfe –
zur Relevanz von digitalen Medien und Medienbildung
in einem vernachlässigten Bildungskontext229

Christian Ghanem, Markus Eckl, Robert Lehmann und Jean-Pierre Widerhold

„Irgendwie fühle ich mich als Angehörige alleine gelassen“.
Eine automatisierte Analyse eines Onlineforums
für Angehörige von Inhaftierten240

Almut Leh, Annabel Walz, Felix Engel und Matthias Hemmje

Historische Biografieforschung und Soziale Arbeit.
Interdisziplinäre Begegnungen im digitalen Raum255

Autor*innenverzeichnis268

Fabian Hoose, Katrin Schneiders und Anna-Lena Schönaauer

Von Robotern und Smartphones. Stand und Akzeptanz der Digitalisierung im Sozialsektor

Zusammenfassung

Die Digitalisierung der Arbeit schreitet in den letzten Jahren stark voran und hat mittlerweile auch das Feld sozialer Dienstleistungen erreicht. Neben den zahlreichen Potenzialen, welche mit dem Digitalisierungsprozess verbunden werden, gibt es auf Seiten der Beschäftigten nicht selten Vorbehalte und Ängste gegenüber den neuen Technologien in Hinblick auf eine zunehmende Rationalisierung von Arbeitsinhalten und Arbeitsplätzen. Gerade vor dem Hintergrund der für die sozialen Dienste charakteristischen Interaktionsarbeit wird die Digitalisierung häufig kritisch betrachtet. Der Beitrag gibt auf Basis empirischer Befunde einen Überblick über den Einsatz und die Akzeptanz digitaler Technologien in verschiedenen sozialen Berufen. Die explorativen Ergebnisse belegen eine starke Verbreitung digitaler Technologien in den sozialen Berufen vom Feld der Sozialen Arbeit bis zur Altenpflege, wobei die Technologien insbesondere bei administrativen und weniger bei der Arbeit mit den Klient*innen zum Einsatz kommen. Ferner zeigt sich – entgegen der häufig vermuteten Skepsis – eine weit verbreitete Akzeptanz der Digitalisierung durch die Beschäftigten im Feld der sozialen Dienste.

1 Einleitung und Fragestellung

Digitale Technologien gewinnen in (fast) allen beruflichen Kontexten an Bedeutung. Insbesondere im Sozialsektor weisen digitale Unterstützungstechnologien insofern eine hohe Attraktivität auf, da sie dazu beitragen können, die in den letzten Jahren zunehmend größer werdende Lücke zwischen steigenden Bedarfen und begrenzten finanziellen und personellen Mitteln zu schließen. Bezüglich des Einsatzes einzelner Technologien und deren Akzeptanz durch die Beschäftigten liegt bislang nur wenig systematisches Wissen vor. Die Vorteile des Einsatzes von Hochtechnologien (z.B. Robotik und KI) werden zwar vielfach postuliert (vgl. Forschungsunion & acatech 2013), aber noch wenig umgesetzt (vgl. Ittermann & Niehaus 2018, 36f.). Vielmehr zeigt sich, dass zunächst aus dem privaten Bereich

bekannte Technologien vermehrt auch in der Arbeitswelt zum Einsatz kommen (vgl. Urbach & Ahlemann 2018, 81).

Inwiefern derartige Tendenzen auch im Sozialsektor erkennbar sind, soll im folgenden Beitrag aufgezeigt werden. Im Anschluss an diese Einleitung erfolgt zunächst ein Überblick über den sich dynamisch weiterentwickelnden Forschungsstand zur Digitalisierung der Arbeitswelt im Allgemeinen sowie dem Sozialsektor im Besonderen. Im empirischen Teil wird anknüpfend an vorliegende Forschungsergebnisse mittels einer explorativen Befragung von Beschäftigten untersucht, wie sich die Digitalisierung von Arbeit im Sozialsektor auswirkt und inwieweit sie durch die Beschäftigten akzeptiert wird. Der Beitrag schließt mit einem Fazit, in dem Befunde aus Forschungsstand und empirischer Beobachtung zusammengefasst werden und weiterer Forschungsbedarf aufgezeigt wird.

2 Forschungsstand: Digitalisierung von Arbeit

Der Digitalisierung – womit im folgenden Beitrag, aber auch in der Literatur häufig der zunehmende Einsatz digitaler Technologien gemeint ist – wird eine enorme Wirkmächtigkeit für den Wandel der Arbeit zugeschrieben (zum Überblick vgl. Hoose 2018, 2ff.). Welche digitalen Technologien den Wandel von Arbeit vorantreiben, bleibt dabei häufig ungeklärt. Ausgehend von den Diskursen um eine vierte industrielle Revolution, der sogenannten Industrie 4.0, wird jedoch implizit vor allem von ‚smarten‘ Produktionstechnologien ausgegangen (vgl. Ittermann & Niehaus 2018, 35ff.).

Der Fokus auf Industriearbeit verstellt jedoch den Blick auf die sich insgesamt in der Arbeitswelt bereits abzeichnenden digitalisierungsbedingten Veränderungen. Insbesondere sozialen Dienstleistungen wird in diesem Zusammenhang oft nur wenig Aufmerksamkeit zuteil (vgl. Friese 2019), obwohl im Zuge der sektoralen Verschiebung die meisten Beschäftigten im Dienstleistungsbereich arbeiten (vgl. Statistisches Bundesamt & WZB 2018, 153) und insbesondere der Sozialsektor im Vergleich zu anderen Branchen deutlich gewachsen ist (vgl. Schneiders 2020, 25). Auswertungen des „DGB-Index Gute Arbeit 2016“ zufolge arbeiten hier bereits ca. 72 Prozent der Beschäftigten mit digitalen Kommunikationsmitteln (E-Mail, Smartphones, soziale Netzwerke), über 55 Prozent arbeiten mit sogenannten unterstützenden elektronischen Geräten (Scannern, Datenbrillen, Diagnosegeräten) und über 50 Prozent sind bei ihrer Arbeit mit softwaregesteuerten Arbeitsabläufen (digitale Routen-, Produktions- oder Terminplanung) konfrontiert (vgl. Roth 2017, 20). Weniger in Berührung kommen Dienstleistungsbeschäftigte dagegen mit computergesteuerten Maschinen oder Robotern (16 Prozent, vgl. ebd.). Gerade im Bereich sozialer Dienstleistungsberufe ist vor allem die

Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien bereits die Regel (vgl. Arnold u.a. 2016, 27).

Bezogen auf die Digitalisierung von Arbeit im Feld der sozialen Dienste im Besonderen liegen mittlerweile erste Forschungsarbeiten vor (vgl. Becka u.a. 2017), die jedoch unterschiedlich empirisch fundiert sind. Darin spiegeln sich die Heterogenität des Sektors und die damit verbundenen verschiedenen Anwendungsmöglichkeiten von Technik wider. Es wird davon ausgegangen, dass der soziale Dienstleistungssektor aufgrund der Personenbezogenheit weniger stark vom Automatisierungsbedingten Wegfall von Arbeitsplätzen betroffen sein wird als andere Branchen (vgl. Dauth u.a. 2017, 41, 10f.; Arntz u.a. 2018, 106f.; Dengler & Matthes 2019). Dennoch ist eine verbreitete Skepsis gegenüber den prognostizierten Entwicklungen festzustellen (vgl. Evans & Ludwig 2018, 6; Abel u.a. 2019, 9), da hinter Digitalisierungsbestrebungen vor allem Rationalisierungsbemühungen vermutet werden, die auch hier zu einem Wegfall von Arbeitsplätzen führen würden. Darüber hinaus wird im Zuge einer Digitalisierung von Arbeit eine Abnahme ihrer Qualität befürchtet, z.B. durch Arbeitsverdichtung, stärkere Überwachung und Standardisierung von Arbeitsabläufen etc. (vgl. für einen Überblick Becka u.a. 2017).

Empirische Untersuchungen auf Basis des „DGB-Index Gute Arbeit“ (vgl. Holler 2017) kommen hinsichtlich dieser Aspekte zu folgenden Ergebnissen:

- ca. 34 Prozent der im „Sozialwesen“ Beschäftigten berichten von einem erhöhten Entscheidungsspielraum durch die Digitalisierung (alle Branchen: 26 Prozent) (vgl. Holler 2017, 42),
- ca. 57 Prozent nehmen eine höhere Arbeitsmenge (alle Branchen 55 Prozent) bzw. eine größere Arbeitsbelastung (50 Prozent; alle Branchen: 48 Prozent) im Zuge der Digitalisierung wahr (vgl. Holler 2017, 51),
- leicht positive Effekte resultieren für den Bereich „Vereinbarkeit von Arbeit und Familie“: 24 Prozent im „Sozialwesen“ (alle Branchen 22 Prozent) (vgl. Holler 2017, 69).

Die referierten Daten beziehen sich auf den sozialen Dienstleistungssektor insgesamt, in den auch Erziehungs- und Gesundheitsberufe einbezogen werden, die hinsichtlich der Beschäftigungsinhalte und Qualifikationsstruktur eine erhebliche Bandbreite aufweisen (vgl. Schneiders 2020, 68f.; Schneiders & Schönauer i.E.). Mittlerweile liegen insbesondere für den Pflege- und für den Krankenhaussektor eine Reihe von Studien zur Digitalisierung der Erwerbsarbeit vor (vgl. Bräutigam u.a. 2017; vgl. die Beiträge in Bleses u.a. 2020), während das Feld der Sozialen Arbeit – auch aufgrund der Heterogenität der Arbeitsverhältnisse und betroffenen Handlungsfelder – noch relativ unerforscht ist (vgl. Evans & Hilbert 2020).

Fakt ist, dass in zahlreichen Tätigkeits- bzw. Handlungsfeldern des sozialen Dienstleistungssektors digitale Instrumente und Technologien eingesetzt werden

(vgl. für einen Überblick u.a. Bossong 2018; Schneiders 2020, 117ff. sowie die Beiträge in Kutscher u.a. 2020). Schon vor der Corona-Pandemie, nun aber in verstärkter Form, hat sich gezeigt, dass der Einsatz von digitalen Instrumenten und Plattformen dazu beitragen kann, soziale Dienstleistungen auch ohne direkten physischen Kontakt zu erbringen (vgl. Becka u.a. 2020). Aus der Digitalisierung resultieren für die personenbezogenen sozialen Dienstleistungen, bislang definiert als „zwischenmenschliche Form von Hilfeleistungen“ (Hartmann 2011, 76), also erhebliche Veränderungen im Erbringungsprozess.

Neben den empirischen Studien zur Arbeitssituation fokussieren theoretisch-konzeptionelle Beiträge die Auswirkungen der Digitalisierung auf die Profession der Sozialen Arbeit. Während für administrative Tätigkeiten der Einsatz von digitaler Technik – auch unter Effizienzgesichtspunkten – befürwortet wird (vgl. Deckert & Langer 2018, 882; vgl. Pölzl & Wächter 2019, 25), wird mit Bezug auf berufsethische Überlegungen der Einsatz von (zu viel) Technik in sozialen Berufen aufgrund der Bedeutung der Beziehungsarbeit abgelehnt (vgl. Stüwe & Ermel 2019, 51; Meißner 2017, 162ff.; Zöllick u.a. 2020, 212). Für den Pflegesektor liegen bereits erste Forschungsergebnisse vor, die andeuten, dass der Einsatz digitaler Technik für Routinetätigkeiten sowie für die Organisation und Verwaltung von sozialer Arbeit durchaus begrüßt wird (vgl. Graf 2018, 35; Peña-Casas u.a. 2018, 35). Insgesamt stellt sich der Forschungsstand diesbezüglich jedoch noch uneinheitlich dar. Empirische Untersuchungen hierzu liegen nur sehr vereinzelt vor und beruhen häufig auf niedrigen Fallzahlen (vgl. Kopf & Schmolze-Krahn 2018). Der Akzeptanz zum Einsatz digitaler Lösungen durch die Beschäftigten kommt zugleich eine wichtige Bedeutung zu, da eine erfolgreiche und zielgerichtete Anwendung dieser Technologien nur mit einer positiven und aufgeschlossenen Grundhaltung der Beschäftigten gelingen wird.

3 Empirische Betrachtung

Der vorliegende Aufsatz soll die bestehende Forschungslücke zum Stand und zur Verbreitung digitaler Technologien in den sozialen Diensten schließen. Auf Basis quantitativer Befunde werden einerseits die Verbreitung und der Einsatz digitaler Technologien in sozialen Berufen aus Sicht von Beschäftigten und Auszubildenden im Feld eruiert. Andererseits werden die Wahrnehmung und Akzeptanz bereits eingesetzter Veränderungsprozesse sowie potenzieller neuer Entwicklungen in Hinblick auf den Einsatz von Robotik im Pflegebereich betrachtet.

Die Ergebnisse basieren auf einer deutschlandweiten explorativen quantitativen Befragung von Beschäftigten, Auszubildenden und Studierenden¹ in sozialen Berufen (SoBe). Der Erhebungszeitraum erstreckte sich von Dezember 2018 bis Februar 2019. Im Rahmen der online durchgeführten Befragung sind Daten von 1.064 Personen erhoben worden. Der Feldzugang erfolgte einerseits über einen Panelanbieter (n=550) und zum anderen über ein Schneeballverfahren (n=514), indem der Link zur Befragung an verschiedene Organisationen (Hochschulen, Berufsverbände) und über soziale Medien (fachspezifische Facebook-Gruppen) verbreitet wurde.² Befragt wurden Beschäftigte und Auszubildende verschiedener sozialer Berufe. Diese verteilen sich wie folgt auf die unterschiedlichen Berufsfelder: 26 Prozent Sozialarbeiter*innen, 23 Prozent Erzieher*innen, 22 Prozent Sozialpädagog*innen, 16 Prozent Altenpfleger*innen und 13 Prozent „sonstige“ soziale Berufe.³ Mit über 80 Prozent ist weit mehr als drei Viertel der Befragungspersonen weiblich.

3.1 Nutzung und Verbreitung digitaler Technologien in sozialen Berufen

Die Internetnutzung im beruflichen Kontext ist insgesamt sehr verbreitet. Lediglich 9 Prozent der Befragungspersonen geben an, dass sie das Internet überhaupt nicht nutzen, wohingegen der Anteil an Personen, die das Internet täglich nutzen, mit 18 Prozent doppelt so hoch ist. Trotzdem ist auch dieser Anteil der täglichen Internetnutzer*innen eher niedrig. Dies wird insbesondere im Vergleich zur privaten Internetnutzung deutlich. Hier geben 93 Prozent der Befragungspersonen an, das Internet täglich zu nutzen, was eine deutliche Diskrepanz zwischen der Nutzung des Internets im privaten und beruflichen Kontext zeigt (vgl. Kirchner 2019, 7). Die tägliche berufliche Internetnutzung findet am häufigsten in den Berufsgruppen der Sozialen Arbeit (55 Prozent) und der Sozialpädagogik (45 Prozent) statt. Bei den Altenpfleger*innen und Erzieher*innen fällt dieser Anteil mit 20 Prozent (Altenpflege) und 17 Prozent (Erzieher*innen) niedriger aus. Über alle Berufsgruppen hinweg wird angegeben, dass die Nutzungsdauer des Internets in den letzten Jahren zugenommen hat. Dabei nehmen Altenpfleger*innen (64

1 90 Prozent der Studierenden geben an, dass sie neben ihrem Studium einer beruflichen Tätigkeit im sozialen Bereich nachgehen.

2 Es wurde somit ein exploratives empirisches Vorgehen gewählt. In Ermangelung alternativer Datenbestände und -zugänge erwies sich die Online-Befragung als geeignet, um Aussagen über den Einsatz und die Akzeptanz digitaler Technik in sozialen Berufen erheben zu können. Verbunden mit der Wahl des Vorgehens besteht selbstverständlich kein Anspruch auf Repräsentativität für die Gesamtheit der Beschäftigten im Sozialsektor. Ebenso kann nicht ausgeschlossen werden, dass mit der Wahl der Erhebungsmethode vermehrt Personen mit einer Affinität für digitale Kommunikationsmittel an der Befragung teilgenommen haben und somit die Ergebnisse einen gewissen Bias aufweisen.

3 Hierunter fallen u.a. Heilerziehungspfleger*in, Pädagog*in, Integrationsassistent*in bzw. Inklusionshelfer*in.

Prozent) und Erzieher*innen (60 Prozent) diese Zunahme etwas seltener wahr als Befragte im Bereich der Sozialen Arbeit und Sozialpädagogik (über drei Viertel der Befragungspersonen).

Im Zuge des technischen Fortschritts steht heute eine ganze Bandbreite an internetfähigen Endgeräten zur Verfügung, die im Vergleich zum klassischen Desktop-Computer ganz neue Möglichkeiten zum flexiblen – mobilen – Einsatz ermöglichen. Dennoch wird der Desktop-Computer von den Befragungspersonen am häufigsten genutzt (51 Prozent). Aber auch die Nutzung von Smartphones gewinnt an Bedeutung, nach dem Desktop-Computer ist dies das am häufigsten genutzte Endgerät (Nutzung von 32 Prozent). Etwas seltener werden im beruflichen Kontext andere transportable Endgeräte wie Laptops (24 Prozent) eingesetzt; der Einsatz von Tablets (5 Prozent) stellt die Ausnahme dar. Im Unterschied zu den Berufsfeldern der Sozialen Arbeit und Sozialpädagogik scheinen in den klassischen Ausbildungsberufen mobile Endgeräte eine wichtigere Rolle zu spielen (siehe Abbildung 1). Dies ist insofern nicht überraschend, als die Beschäftigten in diesem Feld häufig nicht über einen festen Arbeitsplatz verfügen, wodurch mobile und vor allem kleine Endgeräte im Arbeitsalltag von Vorteil sind.

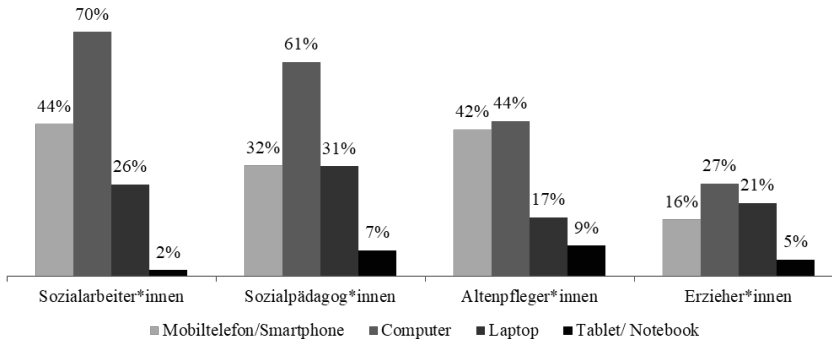


Abb. 1: Nutzung digitaler Endgeräte nach Berufsfeld (eigene Darstellung; 855<=n<=871)

Neben dem Einsatz verschiedener Endgeräte spielt auch die Frage eine Rolle, für welche Tätigkeiten im beruflichen Alltag das Internet genutzt wird. Abbildung 2 zeigt, dass das Internet insbesondere für Recherchetätigkeiten, die Kommunikation mit Kolleg*innen sowie für Hilfeplanung und Dokumentation verwendet wird. Kaum verbreitet ist der Einsatz des Internets hingegen in den Bereichen der softwarebasierten Diagnostik, der Beratung und Therapie sowie im Bereich der Reinigung.

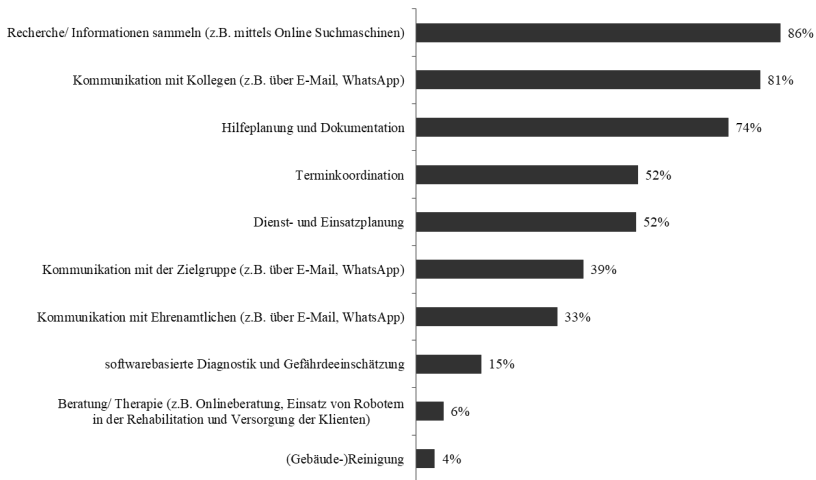


Abb. 2: Tätigkeiten, für die das Internet genutzt wird (eigene Darstellung; $1.000 \leq n \leq 1.011$)

Im Vergleich zwischen den verschiedenen Berufsgruppen ist auffällig, dass im Bereich der Sozialen Arbeit und Sozialpädagogik über 90 Prozent der Befragungspersonen angeben, dass sie das Internet für die Recherche und die Kommunikation mit Kolleg*innen nutzen. Die entsprechenden Werte sind auch in anderen Bereichen hoch, fallen im Feld der Altenpflege (knapp über 70 Prozent) und bei den Erzieher*innen (ca. 80 Prozent) aber niedriger aus. Ferner nutzten die Sozialarbeiter*innen und Sozialpädagog*innen das Internet auch häufiger für die Kommunikation mit den jeweiligen Zielgruppen und Ehrenamtlichen. Die Werte liegen hier zwischen 53 und 60 Prozent, wohingegen sie in den anderen beiden Berufsfeldern ca. 35 Prozent erreichen. Dies ist insofern nicht überraschend, als eine internetgestützte Kommunikation mit der Zielgruppe (pflegebedürftige Menschen und Kinder) in diesen Feldern bislang eher unüblich ist. Zudem ist davon auszugehen, dass in den genannten Feldern auch seltener Ehrenamtliche aktiv sind bzw. die Kommunikation mit diesen tendenziell eher über die Einrichtungsleitungen erfolgt. In der Altenpflege scheint hingegen der Einsatz des Internets in der direkten Arbeit mit den Klient*innen verbreiteter zu sein als in anderen sozialen Berufen: Hier geben die Befragungspersonen häufiger an, dass sie das Internet für die softwarebasierte Diagnostik (38 Prozent gegenüber 20 Prozent in den übrigen Berufsfeldern) und die Beratung und Therapie (20 Prozent gegenüber 8 Prozent) nutzen. Wenngleich der Einsatz digitaler Technologien also noch nicht für alle Beschäftigten in den betrachteten sozialen Berufen zur Alltagspraxis geworden ist, so deuten die Befragungsergebnisse an, dass bereits ein Großteil der Beschäftigten beruflich mit digitaler Technik in Berührung kommt.

3.2 Akzeptanz digitaler Technologien im beruflichen Kontext

Insgesamt zeigen die Befunde eine positive Stimmung gegenüber digitalen Technologien. Drei Viertel der Befragungspersonen stehen dem Einsatz von Computern und dem Internet im beruflichen Alltag positiv gegenüber, lediglich vier Prozent bewerten diese Entwicklung negativ. Wenngleich nur ein Drittel der Befragten der Ansicht ist, dass sich ihr Arbeitsplatz im Zuge der Digitalisierung stark bis sehr stark verändert hat – 40 Prozent geben „weniger stark“ an – so sind 69 Prozent der Befragten der Meinung, diese Veränderung bringe eher Vorteile mit sich. Nachteilig bewerten diese Entwicklungen lediglich drei Prozent.

Im Vergleich zwischen den verschiedenen Berufsgruppen geben die Beschäftigten der Altenpflege mit 44 Prozent am häufigsten an, dass sich ihr Arbeitsplatz im Zuge der Digitalisierung stark bis sehr stark verändert hat. In der Gruppe der Erzieher*innen liegt dieser Anteil am niedrigsten (28 Prozent). Abbildung 3 zeigt zudem, dass die Digitalisierung über alle Berufsgruppen hinweg eher positiv bis sehr positiv bewertet wird. Am positivsten bewerten die Sozialarbeiter*innen die Digitalisierung (78 Prozent), am niedrigsten fällt dieser Wert wiederum in der Gruppe der Erzieher*innen aus (68 Prozent). Auffällig ist zudem, dass sich in der Gruppe der Altenpfleger*innen der größte Anteil an Beschäftigten findet, der die Digitalisierung „sehr positiv“ bewertet.

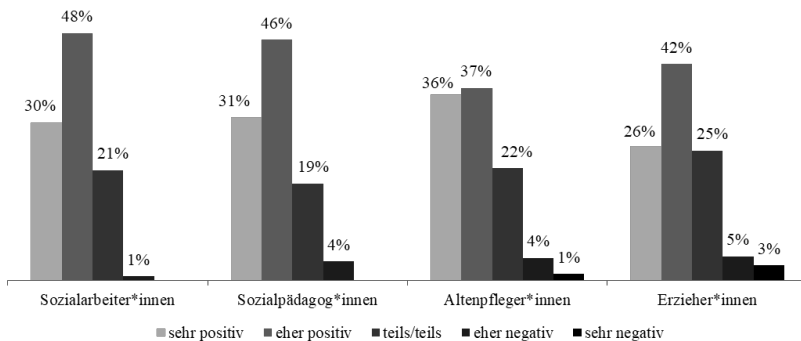


Abb. 3: Akzeptanz des Einsatzes von Computern und des Internets im beruflichen Alltag nach Berufsgruppen (eigene Darstellung; n=872)

Im Gegensatz zum generellen Einsatz von Computern und des Internets im beruflichen Kontext stehen die Befragungspersonen dem Einsatz von Robotik deutlich negativer gegenüber. Unabhängig davon, ob es um den Einsatz von Robotern im sozialen Bereich oder in der stationären oder ambulanten Pflege geht, stößt diese Technologie auf Ablehnung. Der Anteil der Personen, die den Einsatz von Robotern negativ bewerten, liegt für den sozialarbeiterischen Bereich bei 63 Prozent, in der ambulanten Pflege bei 62 Prozent und in der stationären Pflege bei 59

Prozent. Damit bestätigen sich die weiter oben aufgeführten Befunde, wonach der Einsatz von Robotik bzw. zu viel Technik durchaus kritisch betrachtet wird (vgl. Abschnitt 2). Ferner zeigt sich, dass die Beschäftigten im Feld der Altenpflege den Einsatz von Robotik in der Pflege im Vergleich zu den anderen Berufsgruppen am negativsten bewerten. Dabei wird der Einsatz von Robotern nicht nur generell kritischer bewertet, auch die Zustimmung zum Einsatz von Robotik für verschiedene Einsatzbereiche (z.B. Reinigung, Hebehilfe, Therapie) fällt bei den Beschäftigten in der Altenpflege niedriger aus als bei Befragten anderer Berufsfelder. Eine Ausnahme hiervon findet sich einzig beim Einsatz emotionaler Roboter. Diesem stehen die Beschäftigten im Bereich der Altenpflege vergleichsweise offener gegenüber. Dieses Ergebnis überrascht insofern, als die emotionalen Roboter in der direkten Interaktionsarbeit mit den Klient*innen zum Einsatz kommen. Ein möglicher Erklärungsansatz kann sein, dass die Beschäftigten gerade in diesem Feld – auch aufgrund des anhaltenden Fachkräftemangels in der Altenpflege und der damit einhergehenden fehlenden Zeit für den direkten Kontakt mit den pflegebedürftigen Personen über die Grundpflege hinaus – einen erhöhten Handlungsdruck sehen. Zudem zeigen die Befunde aus Abschnitt 3.2, dass auch der Einsatz softwarebasierter Diagnostik verbreiteter ist als in den anderen Berufsgruppen. Demnach könnte die größere Akzeptanz für den Einsatz emotionaler Roboter auch aus der bereits vorhandenen Alltagserfahrung mit dem Einsatz von Technik in diesem Tätigkeitsbereich resultieren.

4 Fazit

Die obigen Ausführungen zum Einsatz digitaler Technologien in der Sozialwirtschaft weisen darauf hin, dass die Digitalisierung von Arbeit keine Zukunftsvision mehr ist, sondern schon vor der Corona-Pandemie in vielen Bereichen Einzug gehalten hat. Die von uns befragten Beschäftigten im Sozialsektor kommen in ihrem täglichen Arbeitshandeln mit digitalen Technologien in Berührung. So gehört es für die meisten befragten Personen zum Arbeitsalltag, Informationen über das Internet zu recherchieren, per Smartphone mit Kolleg*innen zu kommunizieren und sich abzustimmen sowie die Arbeit unterstützt durch digitale Hilfsmittel zu dokumentieren.

Auch die Nutzungsdauer digitaler Technologien hat in den letzten Jahren zugenommen. Die dargestellten explorativen Befragungsdaten lassen vermuten, dass der Digitalisierungsprozess, anders als z.B. im Produktionsbereich, nicht zu einer wachsenden Ablehnung digitaler Technologien aufgrund befürchteter Arbeitsintensivierungen oder Arbeitsplatzverlusten führt. Stattdessen ist im hier betrachteten Sozialsektor Gegenteiliges zu beobachten: Die Befragten schätzen den Einsatz

digitaler Technologien überwiegend als positiv ein. Insbesondere für die Koordination und Organisation von Arbeit sowie als Unterstützung bei anfallenden Dokumentationsaufgaben werden die Technologien häufig im Arbeitsalltag genutzt. Dieser Befund hängt ggf. auch mit dem in vielen Bereichen des Sozialsektors vorhandenen Fachkräftemangel zusammen. Etwas differenzierter ist diese grundsätzlich positive Haltung in Bezug auf den Einsatz von Robotik zu interpretieren: Die Ergebnisse der Befragung zeigen zwar eine Akzeptanz von Robotern bei Routinetätigkeiten (z.B. bei der Gebäudereinigung). Sobald es jedoch um den therapeutischen Einsatz von Robotern geht bzw. immer dann, wenn Roboter auch arbeitsinhaltlich mehr leisten sollen, dominieren Kritik bzw. Skepsis. Offen bleibt dabei, welche Assoziationen mit dem Begriff des Roboters verbunden sind. Gegebenenfalls sind die Vorbehalte auch auf Befürchtungen zurückzuführen, dass der Einsatz von Robotik den zwischenmenschlichen Kontakt verdrängt. An dieser Stelle besteht noch Forschungsbedarf zur Akzeptanz dieser Technologien im Rahmen von experimentellen Forschungsdesigns, welche die Möglichkeit böten, die Akzeptanz einer konkreten Nutzung und Anwendung einer Robotertechnologie zu erfassen.

Unsere Befunde deuten darauf hin, dass digitale Technologien von den Beschäftigten im Sozialsektor (vgl. Henn u.a. 2017; Glock u.a. 2018; Huber 2019, 118ff.) als Möglichkeit wahrgenommen werden, die vorhandenen Intensivierungs- und Vermarktlichungstendenzen abzufedern. So hat die zunehmende Ökonomisierung im sozialen Dienstleistungsbereich u.a. zu einer Zunahme dokumentarischer Aufgaben geführt. Digitale Technologien können diese formellen Tätigkeiten deutlich erleichtern und beschleunigen und somit den Beschäftigten mehr Raum für Interaktionsarbeit bieten (vgl. Schneiders 2020). Kritischer wird der digitale Technikeinsatz immer dann gesehen, wenn Tätigkeitsbereiche betroffen sind, die von den Beschäftigten als Kern ihrer Arbeit begriffen werden. Hier scheinen z.B. berufsethische Vorstellungen im Widerspruch zum Technikeinsatz zu stehen. So könnte es sein, dass der Austausch zwischen Menschen als zentraler (qualitativer) Aspekt der hier vielfach anzutreffenden Interaktionsarbeit aufgefasst wird. Ein Technikeinsatz, der Spielräume für zwischenmenschliche Tätigkeiten erweitert, wird begrüßt, wohingegen ein Technikeinsatz, der diese Interaktionen verändert bzw. sogar ersetzt, abgelehnt wird.

Für die Sozialwirtschaft als Branche können die Ergebnisse – bei aller Vorsicht angesichts des explorativen Charakters der empirischen Untersuchung – als Chance gedeutet werden: die Mitarbeiter*innen stehen digitalen Technologien grundsätzlich nicht ablehnend gegenüber; berufsethische und fachliche Orientierungen sowie das Bedürfnis nach selbstbestimmter Arbeit müssen jedoch bei der Einführung technologiebasierter neuer Methoden berücksichtigt werden. In diese Richtung weisen auch Ergebnisse zum Zusammenhang von Arbeitszufriedenheit, Wertschätzung und Personalbindung (vgl. Schneiders & Schönauer i.E.)

hin. Zugleich zeigen die Ergebnisse eine deutliche breitere Akzeptanz und Nutzung von digitalen Technologien, die im privaten Bereich bekannt und verbreitet sind. Neuere und damit unbekannte digitale Endgeräte wie Roboter sind selten im Einsatz und stoßen im Vergleich zum Computer und Smartphone auf eine deutlich stärkere Ablehnung.

Quellenangaben

- Abel, Jörg; Hirsch-Kreinsen, Hartmut & Wienzek, Tobias (2019): Akzeptanz von Industrie 4.0. Abschlussbericht zu einer explorativen empirischen Studie über die deutsche Industrie. München. Online unter: <https://www.acatech.de/publikation/abschlussbericht-akzeptanz-in-der-industrie-4-0/download-pdf?lang=de> (Abrufdatum: 12.06.2020).
- Arnold, Daniel; Butschek, Sebastian; Steffes, Susanne & Müller, Dana (2016): Digitalisierung am Arbeitsplatz. Online unter: http://www.bmas.de/SharedDocs/Downloads/DE/PDF-Publikationen/Forschungsberichte/fb-468-digitalisierung-am-arbeitsplatz.pdf?__blob=publicationFile&v=3 (Abrufdatum: 09.06.2020).
- Arntz, Melanie; Gregory, Terry & Zierahn, Ulrich (2018): Digitalisierung und die Zukunft der Arbeit: Makroökonomische Auswirkungen auf Beschäftigung, Arbeitslosigkeit und Löhne von morgen. Mannheim: Zentrum für Europäische Wirtschaftsforschung GmbH (ZEW).
- Becka, Denise; Bräutigam, Christoph; Evans, Michaela; Herrmann, Jens; Ludwig, Christine; Öz, Fikret; Schmidt, Christopher; Schröer, Laura & Völz, Silke (2020): Soziale Dienstleistungsarbeit und Corona-Pandemie: Rückkehr in eine aufgewertete Normalität. Gelsenkirchen. Online unter: https://www.iat.eu/discussionpapers/download/IAT_Discussion_Paper_20_04B.pdf (Abrufdatum: 18. Juni 2020).
- Becka, Denise; Evans, Michaela & Hilbert, Josef (2017): Digitalisierung in der sozialen Dienstleistungsarbeit. Stand, Perspektiven, Herausforderungen, Gestaltungsansätze. Düsseldorf: Forschungsinstitut für gesellschaftliche Weiterentwicklung (FGW).
- Bleses, Peter; Busse, Britta & Friemer, Andreas (Hrsg.) (2020): Digitalisierung der Arbeit in der Langzeitpflege als Veränderungsprojekt. Berlin & Heidelberg: Springer Vieweg.
- Bosson, Horst (2018): Soziale Arbeit in Zeiten der Digitalisierung. In: neue praxis. Zeitschrift für Sozialarbeit, Sozialpädagogik und Sozialpolitik, 4, 303-324.
- Bräutigam, Christoph; Enste, Peter; Evans, Michaela; Hilbert, Josef; Merkel, Sebastian & Öz, Fikret (2017): Digitalisierung im Krankenhaus. Mehr Technik – bessere Arbeit? Düsseldorf: Hans-Böckler-Stiftung (HBS).
- Dauth, Wolfgang; Findeisen, Sebastian; Südekum, Jens & Wößner, Nicole (2017): German robots. The impact of industrial robots on workers. Nürnberg: Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung (IAB).
- 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, 872-889.
- Dengler, Katharina & Matthes, Britta (2019): Digitalisierung in Deutschland: Substituierbarkeitspotenziale von Berufen und die möglichen Folgen für die Beschäftigung. In: Dobischat, Rolf; Käßlinger, Bernd; Molzberger, Gabriele & Münk, Dieter (Hrsg.): Bildung 2.1 für Arbeit 4.0? Wiesbaden: Springer VS, 49-62.
- Evans, Michaela & Hilbert, Josef (2020): Die Zukunft der Arbeit in der Sozial- und Gesundheitswirtschaft in der Digitalisierungsära. In: Kutscher, Nadia; Ley, Thomas; Seelmeyer, Udo; Siller, Friederike; Tillmann, Angela & Zorn, Isabel (Hrsg.): Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung. Weinheim & Basel: Beltz Juventa, 76-88.

- Evans, Michaela & Ludwig, Christine (2018): Digitalisierung in der Altenpflege. Gestaltungsoptionen und Gestaltungswege für betriebliche Interessenvertretungen. Gelsenkirchen: Institut Arbeit und Technik (IAT).
- Forschungsunion & acatech (Deutsche Akademie der Technikwissenschaften) (2013): Deutschlands Zukunft als Produktionsstandort sichern. Umsetzungsempfehlungen für das Zukunftsprojekt Industrie 4.0. Abschlussbericht des Arbeitskreises Industrie 4.0. Frankfurt/M.: Promotorengruppe Kommunikation der Forschungsunion Wirtschaft – Wissenschaft.
- Frieße, Marianne (2019): Personenbezogene Dienstleistungsberufe im Transformationsprozess von Arbeit 4.0: Risiken und Potentiale der Professionalisierung. In: Dobischat, Rolf; Käßpinger, Bernd; Molzberger, Gabriele; Münk, Dieter (Hrsg.): Bildung 2.1 für Arbeit 4.0? Wiesbaden: Springer VS, 119-139.
- Glock, Gina; Priesack, Kai; Apt, Wenke; Strach, Heike; Krabel, Stefan & Bovenschulte, Marc (2018): Qualität der Arbeit, Beschäftigung und Beschäftigungsfähigkeit im Wechselspiel von Technologie, Organisation und Qualifikation – Branchenbericht: Pflege und Versorgung. (Bundesministerium für Arbeit und Soziales, Forschungsbericht 522/2). Berlin.
- Graf, Birgit (2018): Assistenzroboter zur Pflegeunterstützung. Bedürfnisse der Pflegepraxis und aktueller Stand der Technik. In: Institut für die Geschichte und Zukunft der Arbeit (Hrsg.): Konferenz-Band: Roboter – Assistenz-Systeme – Künstliche Intelligenz. Neue Formen der Mensch-Maschine-Interaktion. Berlin, 33-39.
- Hartmann, Anja (2011): Soziale Dienste: Merkmale, Aufgaben und Entwicklungstrends aus der Perspektive soziologischer Theorien. In: Evers, Adalbert; Heinze, Rolf G. & Olk, Thomas (Hrsg.): Handbuch Soziale Dienste. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, 76-93.
- Henn, Sarah; Lochner, Barbara & Meiner-Teubner, Christiane (2017): Arbeitsbedingungen als Ausdruck gesellschaftlicher Anerkennung Sozialer Arbeit. Frankfurt/M.: Gewerkschaft Erziehung und Wissenschaft (GEW).
- Holler, Markus (2017): Verbreitung, Folgen und Gestaltungsaspekte der Digitalisierung in der Arbeitswelt. Auswertungsbericht auf Basis des DGB-Index Gute Arbeit 2016. Berlin: Institut DGB-Index Gute Arbeit.
- Hoose, Fabian (2018): Digitale Arbeit. Strukturen eines Forschungsfeldes. Duisburg: Institut Arbeit und Qualifikation (IAQ).
- Huber, Anja (2019): Wert(er)schöpfung: die Krise des Pflegeberufs. Baden-Baden: Nomos.
- Ittermann, Peter & Niehaus, Jonathan (2018): Industrie 4.0 und Wandel von Industrie revisited. Forschungsstand und Trendbestimmungen. In: Hirsch-Kreinsen, Hartmut; Ittermann, Peter & Niehaus, Jonathan (Hrsg.): Digitalisierung industrieller Arbeit. Die Vision Industrie 4.0 und ihre sozialen Herausforderungen. Baden-Baden: Nomos, 33-60.
- Kirchner, Stefan (2019): Zeit für ein Update. Was die Menschen in Deutschland über Digitalisierung denken. Bonn: Friedrich-Ebert-Stiftung (FES).
- Kopf, Hartmut & Schmolze-Krahn, Raimund (2018): Zwischen Tradition und Digitalisierung – Unternehmenskulturen sozialer Organisationen im Wandel. In: Kreidenweis, Helmut (Hrsg.): Digitaler Wandel in der Sozialwirtschaft. Grundlagen – Strategien – Praxis. Baden-Baden: Nomos, 81-102.
- Kutscher, Nadia; Ley, Thomas; Seelmeyer, Udo; Siller, Friederike; Tillmann, Angela & Zorn, Isabel (Hrsg.) (2020): Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung. Weinheim & Basel: Beltz Juventa.
- Meißner, Anne (2017): Technisierung der professionellen Pflege. Einfluss. Wirkung. Veränderung. In: Hagemann, Tim (Hrsg.): Gestaltung des Sozial- und Gesundheitswesens im Zeitalter von Digitalisierung und technischer Assistenz. Veröffentlichung zum zehnjährigen Bestehen der FH der Diakonie. Baden-Baden: Nomos, 153-172.
- Peña-Casas, Ramón; Ghailani, Dalila & Coster, Stéphanie (2018): The Impact of Digitalisation on Job Quality in European Public Services. The Case of Homecare and Employment Service Work-

- ers. Online unter: <https://www.epsu.org/sites/default/files/article/files/FINAL%20REPORT%20EPSU%20DIGITALISATION%20-%20OSE%20June%202018.pdf> (Abrufdatum 02.07.2019).
- Pöhlz, Alois & Wächter, Bettina (2019): Digitale (R)Evolution in Sozialen Unternehmen. Praxis-Kompass für Sozialmanagement und Soziale Arbeit. Regensburg: Walhalla.
- Roth, Ines (2017): Digitalisierung und Arbeitsqualität. Eine Sonderauswertung auf Basis des DGB-Index Gute Arbeit 2016 für den Dienstleistungssektor. Berlin: Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft (ver.di).
- Schneiders, Katrin (2020): Sozialwirtschaft und Soziale Arbeit. Stuttgart: Kohlhammer.
- Schneiders, Katrin & Schönauer, Anna-Lena (i.E.): Fachkräftemangel in der Sozialwirtschaft: Empirische Befunde zu Ursachen und Handlungsbedarfen. In: Gehrlach, Christoph; von Bergen, Matthias & Eiler, Katharina (Hrsg.): Zwischen gesellschaftlichem Auftrag und Wettbewerb – Sozialmanagement in einem sich wandelnden Umfeld. Wiesbaden: Springer.
- Statistisches Bundesamt (Destatis)/Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung (WZB) (2018): Datenreport 2018. Ein Sozialbericht für die Bundesrepublik Deutschland. Bonn: Bundeszentrale für politische Bildung (bpb).
- Stiwe, Gerd & Ermel, Nicole (2019): Lehrbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung. Weinheim: Beltz Juventa.
- Urbach, Nils & Ahlemann, Frederik (2018): Der Wissensarbeitsplatz der Zukunft: Trends, Herausforderungen und Handlungsempfehlungen. In: Hofmann, J. (Hrsg.): Arbeit 4.0 – Digitalisierung, IT und Arbeit. Wiesbaden: Springer Vieweg, 79-93.
- Zöllick, Jan C.; Kuhlmei, Adelheid; Suhr, Ralf; Eggert, Simon; Nordheim, Johanna & Blüher, Stefan (2020): Akzeptanz von Technikeinsatz in der Pflege. Zwischenergebnisse einer Befragung unter professionell Pflegenden. In: Jacobs, Klaus; Kuhlmei, Adelheid; Greß, Stefan; Klauber, Jürgen; Schwinger, Antje (Hrsg.): Pflege-Report 2019. Mehr Personal in der Langzeitpflege – aber woher? Berlin & Heidelberg: Springer, 211-218.