

Sozialwirtschaft – Dienstleistungen am Menschen im Wandel

Harald WEBER

*Institut für Technologie und Arbeit (ITA)
Trippstadter Straße 113, D-67663 Kaiserslautern*

Kurzfassung: Die Sozialwirtschaft orientiert sich am Nutzen für die Gesellschaft, ihr wesentliches Kennzeichen ist die Dienstleistungsarbeit mit und am Menschen zur Bearbeitung sozialer Problemlagen. Die aktuelle Pandemie offenbart die herausragende Bedeutung soziale Arbeit für die Gesellschaft. Große Teile der Sozialwirtschaft gelten daher als systemrelevant und müssen aufgrund dieser Rolle krisenfest ausgestaltet sein. Megatrends zeigen - abgesehen von ihrer Geschwindigkeit - viele Parallelen zu solchen plötzlich eintretenden Krisen, auch der Megatrend Digitalisierung wirkt auf alle Elemente des sozialrechtlichen Dreiecks (Leistungsberechtigte & -erbringer, Sozialleistungs- bzw. öffentliche Träger). Die Digitalisierung beeinflusst die Arbeits- und Lebenswelten der Leistungsberechtigten und der Beschäftigten in der Sozialwirtschaft und trägt bspw. zur Verbesserung der Transparenz von Angeboten, Qualitätsdimensionen oder Arbeitsbedingungen bei. Gleichzeitig führen die Implikationen der Digitalisierung zu neuen Vulnerabilitäten (bspw. Arbeitsplatzverlust, Überforderung, Vereinzelung, Entgrenzung), die durch - ggf. neue - Angebote wiederum aufgefangen werden müssen. Leistungsanbieter suchen nach Gestaltungsansätzen für die Verknüpfung hoher Dienstleistungsqualität mit einer menschengerechten, digital angereicherten Interaktionsarbeit sowie für eine partizipative Ausgestaltung der digitalen Transformation. Allerdings ist zu befürchten, dass Effizienzgewinne oder neue Möglichkeiten einer automatischen Datenerfassung bspw. zur weiteren Arbeitsverdichtung, umfangreicheren Dokumentationsforderungen, ständiger Erreichbarkeit der Beschäftigten oder Verhaltens- und Leistungskontrolle eingesetzt werden. Neue, oft branchenfremde Anbieter drängen inzwischen auf den Markt mit neuen Geschäftsmodellen auf Basis von Plattformen. Sie treten meist nur noch als Intermediäre auf und vermitteln Angebote, ohne diese durch eigenes Personal erbringen zu müssen (Prekarisierung der Arbeitsverhältnisse). Aus diesen Entwicklungen ergeben sich vielfältige arbeitswissenschaftliche Forschungsfelder, die aufgrund der Geschwindigkeit der Entwicklungen mit bereits sichtbar werdenden Arbeitsmarkteffekten angegangen werden müssen.

Schlüsselwörter: Sozialwirtschaft, Digitalisierung, Interaktionsarbeit, Forschungsfelder



Gesellschaft für
Arbeitswissenschaft e.V.

Arbeit HUMAINE gestalten

67. Kongress der
Gesellschaft für Arbeitswissenschaft

Lehrstuhl Wirtschaftspsychologie (WiPs)
Ruhr-Universität Bochum

Institut für Arbeitswissenschaft (IAW)
Ruhr-Universität Bochum

3. - 5. März 2021

GfA-Press

Bericht zum 67. Arbeitswissenschaftlichen Kongress vom 3. - 5. März 2021

**Lehrstuhl Wirtschaftspsychologie, Ruhr-Universität Bochum
Institut für Arbeitswissenschaft, Ruhr-Universität Bochum**

Herausgegeben von der Gesellschaft für Arbeitswissenschaft e.V.
Dortmund: GfA-Press, 2021
ISBN 978-3-936804-29-4

NE: Gesellschaft für Arbeitswissenschaft: Jahresdokumentation

Als Manuskript zusammengestellt. Diese Jahresdokumentation ist nur in der Geschäftsstelle erhältlich.

Alle Rechte vorbehalten.

© **GfA-Press, Dortmund**

Schriftleitung: Matthias Jäger

im Auftrag der Gesellschaft für Arbeitswissenschaft e.V.

Ohne ausdrückliche Genehmigung der Gesellschaft für Arbeitswissenschaft e.V. ist es nicht gestattet:

- den Kongressband oder Teile daraus in irgendeiner Form (durch Fotokopie, Mikrofilm oder ein anderes Verfahren) zu vervielfältigen,
- den Kongressband oder Teile daraus in Print- und/oder Nonprint-Medien (Webseiten, Blog, Social Media) zu verbreiten.

Die Verantwortung für die Inhalte der Beiträge tragen alleine die jeweiligen Verfasser; die GfA haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.

Screen design und Umsetzung

© 2021 fröse multimedia, Frank Fröse

office@internetkundenservice.de · www.internetkundenservice.de