



## Sich verändernde Arbeitsbedingungen in der digitalisierten Sozialen Arbeit.

Ergebnisse einer österreichweiten Onlinebefragung von Fachkräften der Sozialen Arbeit.

*Sabine Klinger, Andrea Mayr,  
Susanne Sackl-Sharif, Esther Brossmann-Handler*

*Kontakt: [sabine.klinger@uni-graz.at](mailto:sabine.klinger@uni-graz.at)*

# Fragen



- 1) Inwiefern wird die Nutzung digitaler Technologien von Fachkräften bereits als *selbstverständlich* wahrgenommen?
- 2) Welche Arbeitsbedingungen zeigen sich und welche organisationalen (Rahmen-)Bedingungen sind notwendig, damit digitales Arbeiten *adäquat* in den Arbeitsalltag integriert werden kann?

# Ablauf



Digitale Transformation in der Sozialen Arbeit



Projektvorstellung digi@socialwork



Ergebnisdarstellung



Allgemeines Fazit

# Digitale Transformation in der Soziale Arbeit

- Arbeitsbedingungen und -instrumente (Kutscher et al. 2020)
- Organisationskultur und deren Prozesse (ebd.)
- Kommunikation und Informationsweitergabe mit allen Akteur\*innen (Klinger, Mayr & Sackl-Sharif 2019)
- Betreuung, Begleitung und Versorgung von Adressat:innen (Kutscher 2018/2020)



➔ Nicht alle Handlungsfelder und Tätigkeiten können/sollen im selben Ausmaß digitalisiert werden (Klinger, Mayr & Sackl-Sharif 2023).

# Projektvorstellung digi@socialwork

Projekttitle: Soziale Dienstleistung im Zeitalter der Digitalisierung.  
Digitale Transformationsprozesse aktiv mitgestalten

Laufzeit: Juni 2020 - Mai 2022

Website: <https://digital-at-socialwork.uni-graz.at>



# Ziele von digi@socialwork:

- ☑ Erfahrungen von Fachkräften im Umgang mit digitalen Technologien ermitteln
- ☑ Formen und Wünsche der Mitgestaltung erheben
- ☑ Handlungsempfehlungen für die aktive Gestaltung entwickeln



# Drei-stufiges Mixed-Methods-Forschungsdesign





# Handlungsempfehlungen:

[https://static.uni-graz.at/fileadmin/projekte/digital-at-socialwork/Dateien/DigiSocialWork\\_Einzelseiten\\_WEB\\_07-06-22.pdf](https://static.uni-graz.at/fileadmin/projekte/digital-at-socialwork/Dateien/DigiSocialWork_Einzelseiten_WEB_07-06-22.pdf)

© Julia Stubenböck | Out of Habit Design

Video: <https://digital-at-socialwork.uni-graz.at/de/toolbox/>

© Polarfux

# Feldzugang: Strategie der maximalen Variation (Patton, 2015)

- 7 Organisationen, die in mehreren Bundelsändern vertreten sind
- Handlungsfelder
  - Pflege von Älteren und alten Menschen
  - Menschen mit Migrationsgeschichte
  - Kinder, Jugendliche & Familie
  - Menschen mit Beeinträchtigung
  - Psychosoziale Arbeit
- Zuerst bewusst (kriteriengeleitet), dann sich selbst generierend



# Stichprobe der Fragebogenerhebung

## Alter:

zw. 21 und 55 Jahren

## Geschlecht:

76% Frauen\*

## Handlungsfelder:

53,7% Familie; Jugendliche & Kinder

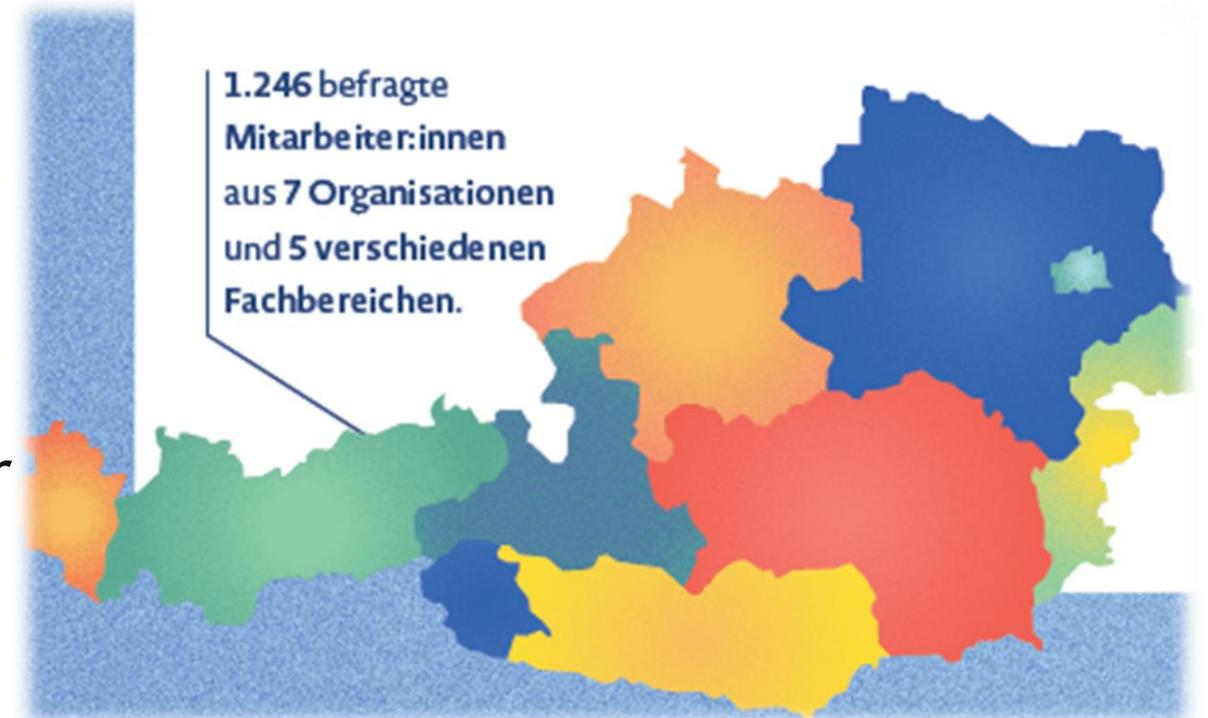
## Arbeitsstunden:

40% vollzeitbeschäftigt

## Sorgearbeit / Care Work:

88% Pflegende Angehörige

40% Kinder unter 18 Jahren im Haushalt



# Forschungsfrage



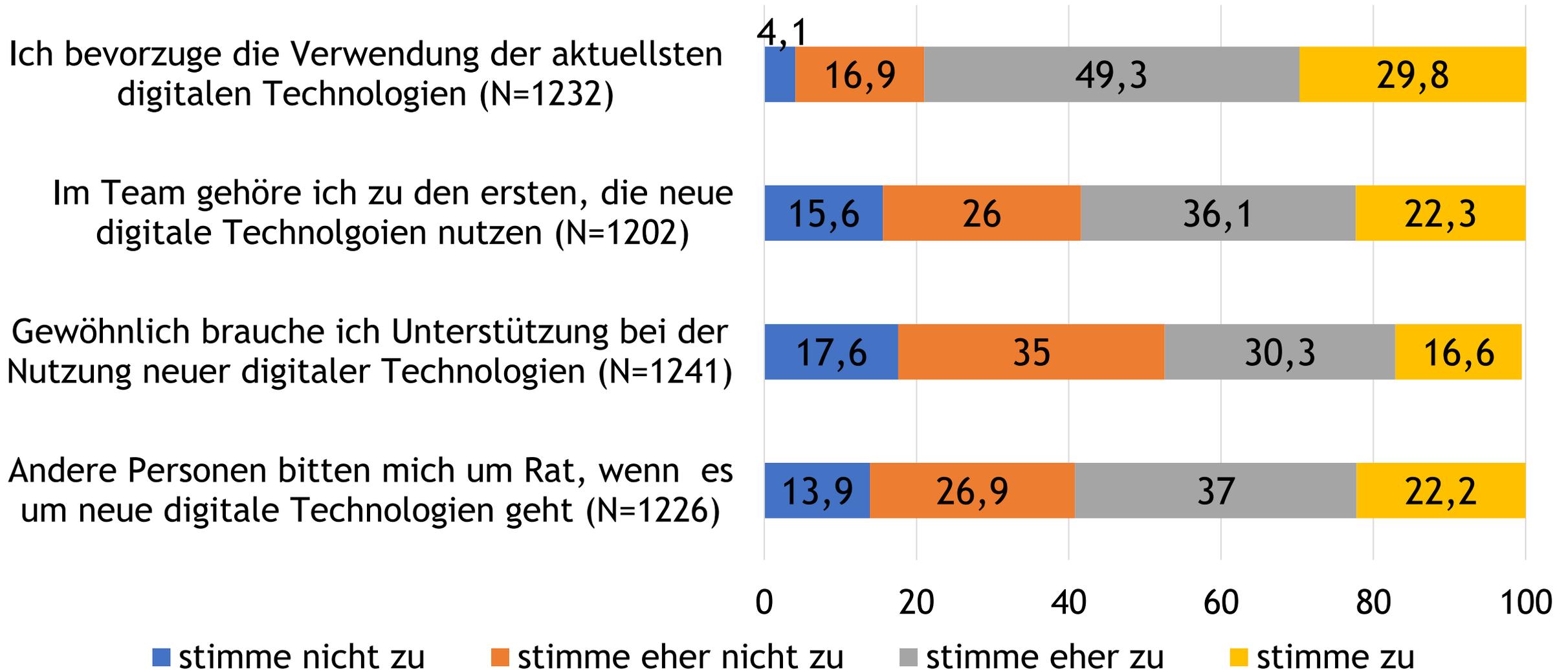
Ad 1) Inwiefern wird die Nutzung digitaler Technologien von Fachkräften bereits als *selbstverständlich* wahrgenommen?

# Zur (Nicht-)Selbstverständlichen Nutzung digitaler Technologien

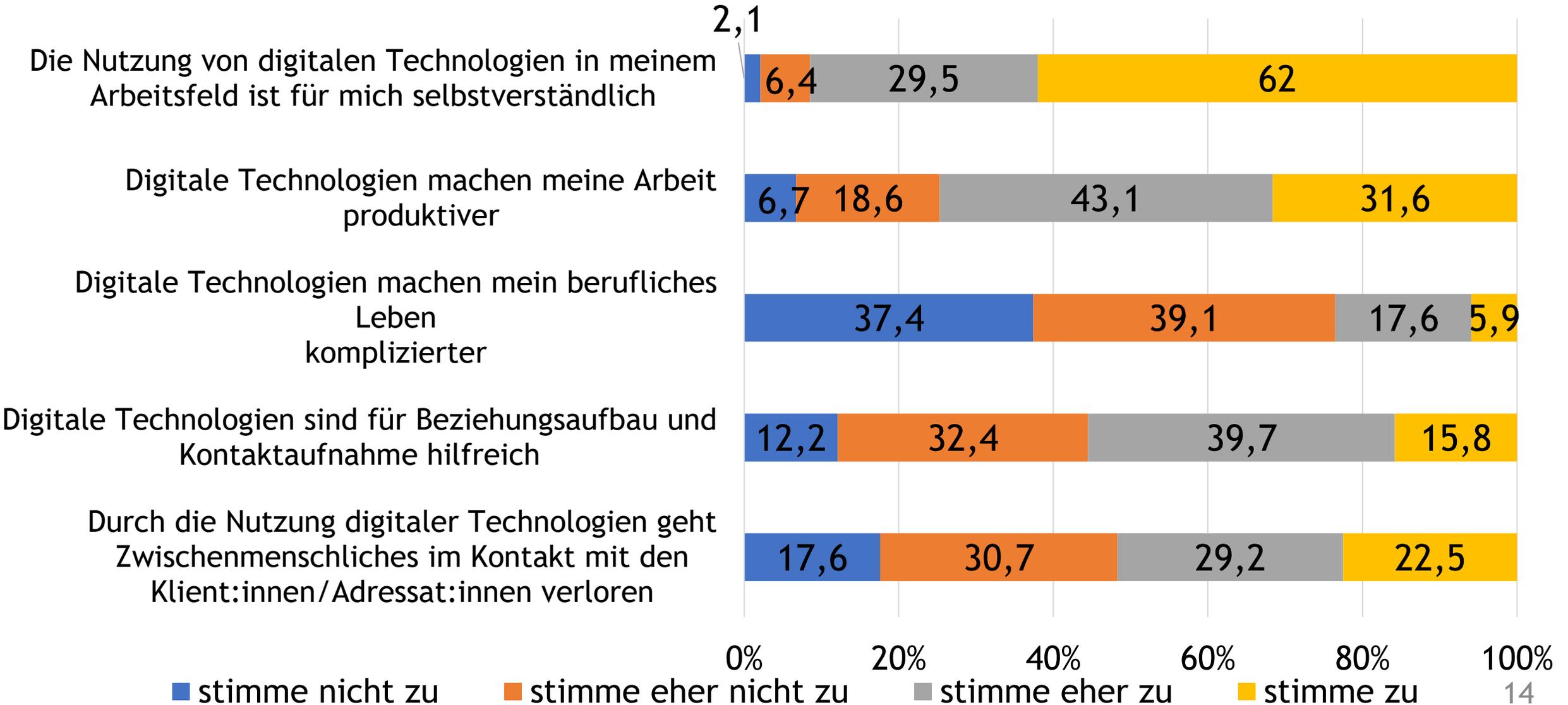
- medien- und technikkritische Haltungen stark verbreitet (Kutscher & Seelmeyer 2017)
- Digitalisierungsverständnis im Vergleich zu For-Profit-Organisationen vielfach von Skepsis und Dystopien geprägt (Klinger et al. 2022)
- Einsatz digitaler Technologien (Computer & Internet) ist weit verbreitet und wird als positiv wahrgenommen (Schönauer et al. 2021)



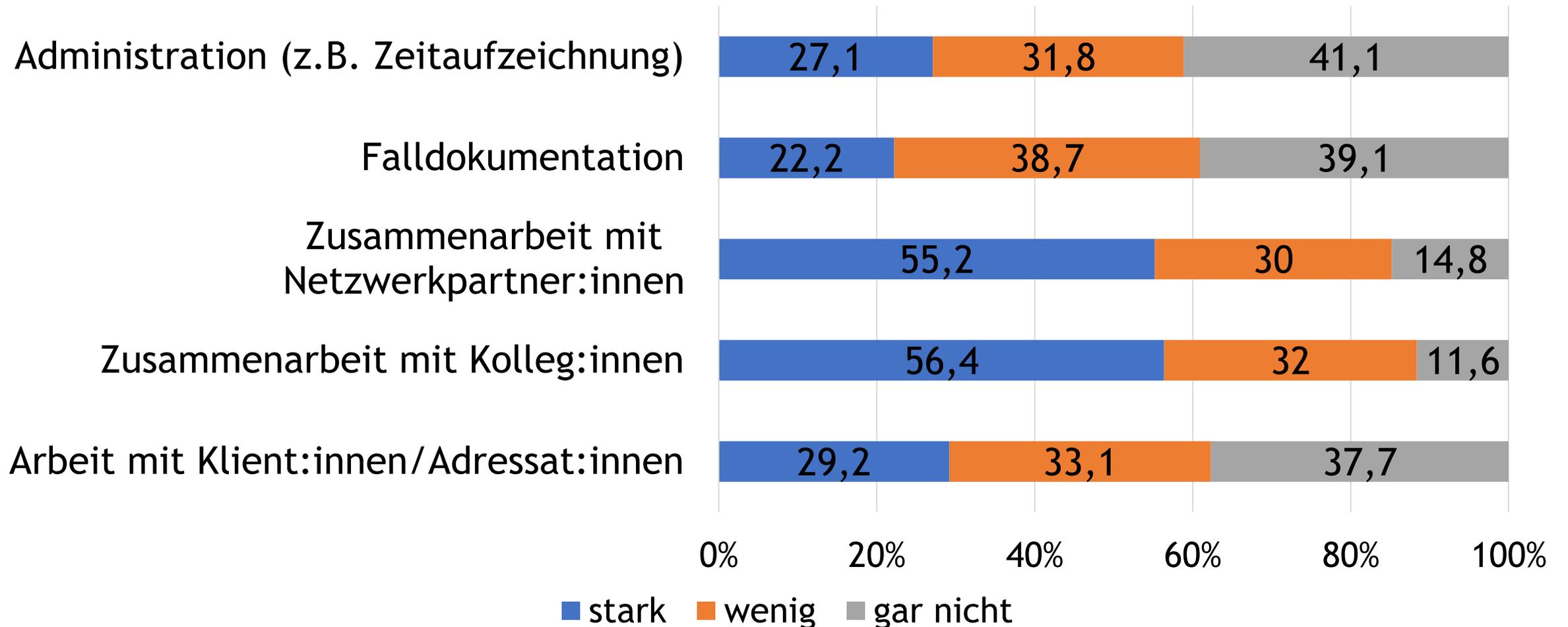
# Technikaffinität



# Selbstverständlichkeit der Nutzung digitaler Technologien (N=1243)



# Wie stark hat sich Ihre Tätigkeit in folgenden Bereichen durch die Covid-19-Pandemie im Vergleich zu vorher digitalisiert? (N=1212)



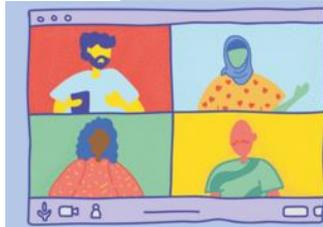
# Conclusio: Selbstverständliche Nutzung



Digitale Technologien als selbstverständlicher Teil der Sozialen Arbeit



Fachkräfte als technikaffine & kompetente Nutzer:innen



Grenzen werden in der Beziehungsarbeit (zwischenmenschlichem Kontakt) gesehen

# Forschungsfrage



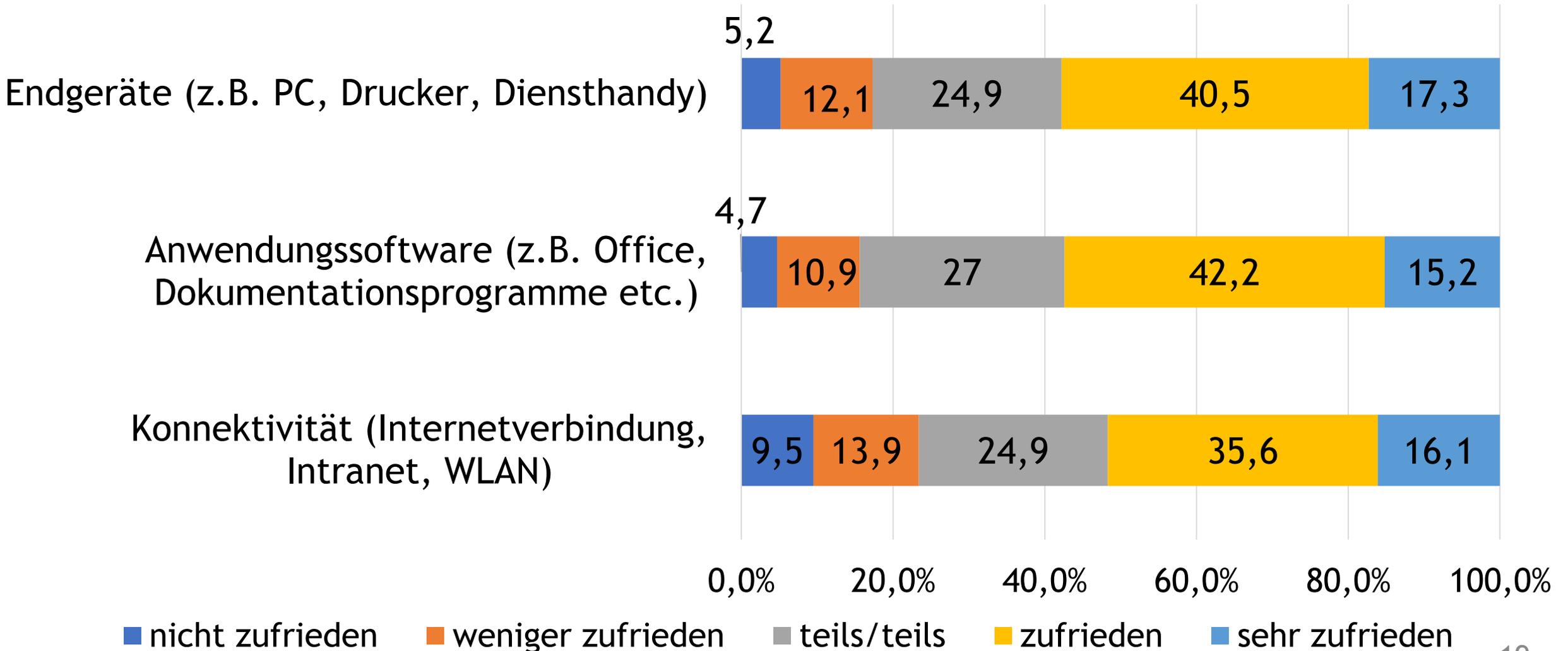
Ad 2) Welche Arbeitsbedingungen zeigen sich und welche organisationalen (Rahmen-)Bedingungen sind notwendig, damit digitales Arbeiten *adäquat* in den Arbeitsalltag integriert werden kann?

# Sich verändernde Arbeitsbedingungen

- zeitgemäße technische Ausstattung und IT-Infrastruktur (Röll 2020)
- Möglichkeiten für die flexiblere Abstimmung unterschiedlicher Lebensbereiche (Evans; Hilbert 2020)
- Erreichbarkeit und Abgrenzung besonders relevant und herausfordernd (Campayo 2020, S. 290).



# Wie zufrieden sind Sie mit dem Stand der digitaler Technologien in der Organisation, in der Sie arbeiten? (N=1245)

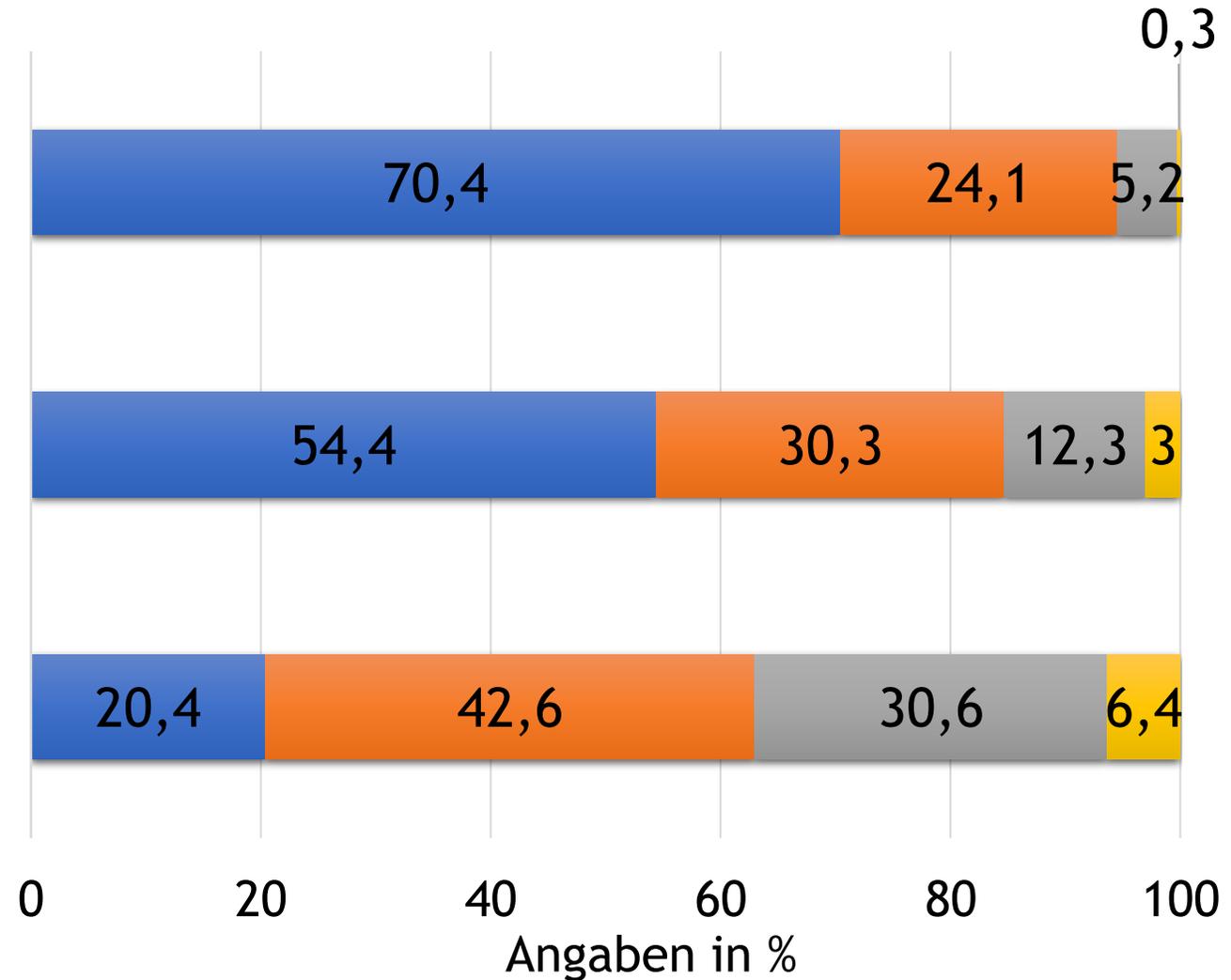


# Orts- und zeitunabhängiges Arbeiten /mobile Arbeit

Ich erledige berufliche Arbeiten an  
Freizeitorten (z.B. Cafe, Restaurant, Park).  
(N=1230)

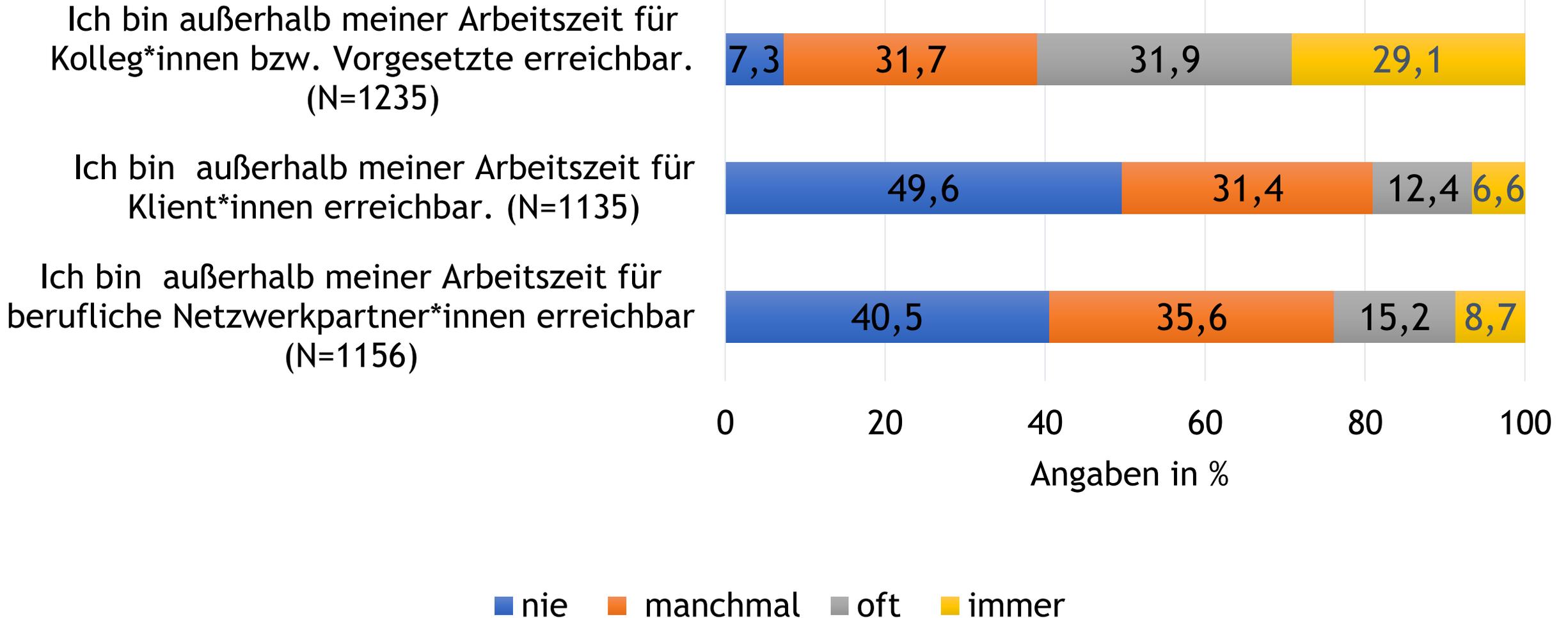
Ich erledige berufliche Arbeiten auf dem Weg  
zur bzw. von der Arbeit. N(=1229)

Ich erledige berufliche Arbeiten zu Hause.  
(N=1226)



■ nie ■ manchmal ■ oft ■ immer

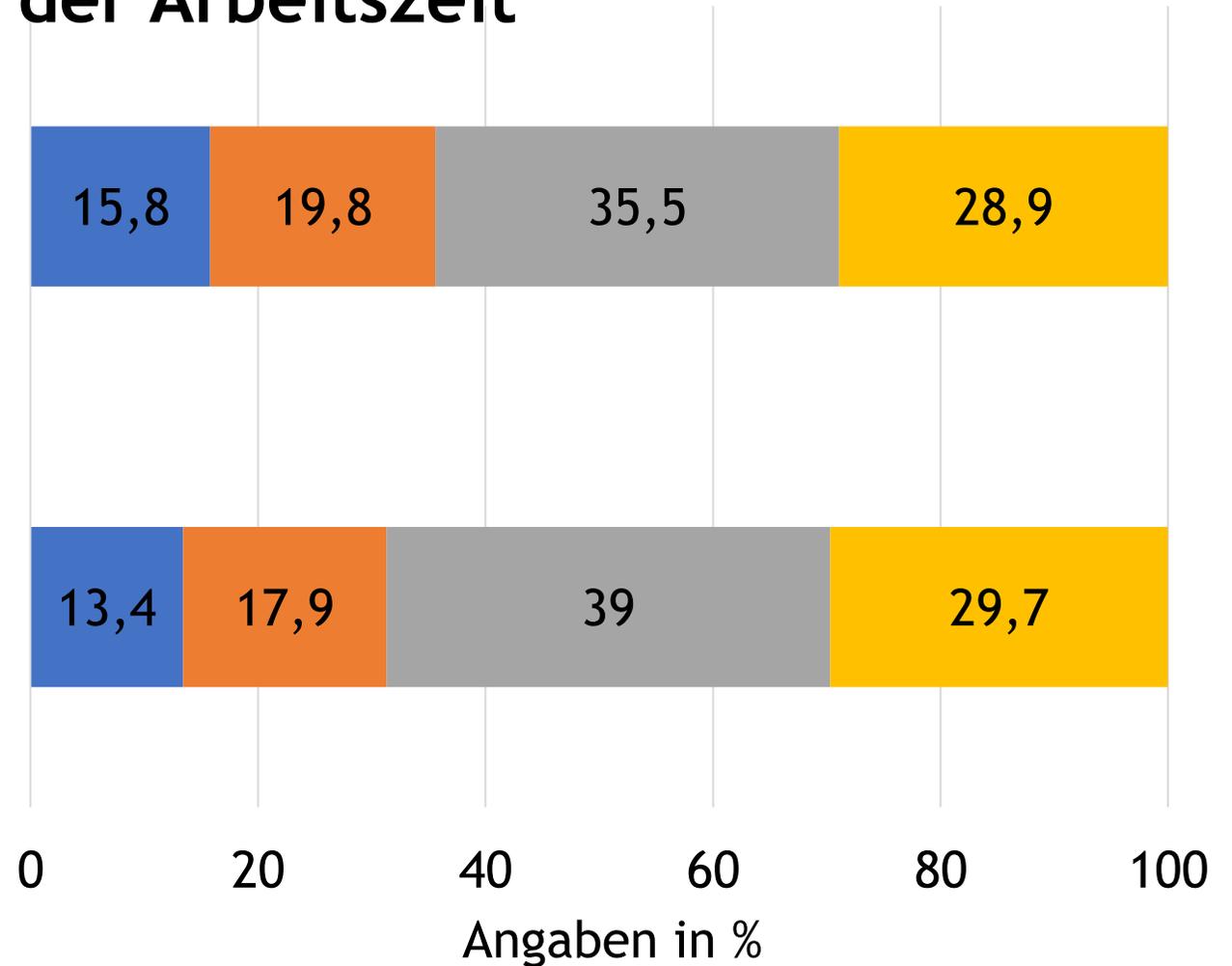
# Erreichbarkeit



# Verdichtung der Arbeitszeit

Ich muss in den letzten Jahren immer mehr Arbeit in der gleichen Zeit erledigen. (N=1169)

Es wird in letzter Zeit erwartet, dass ich immer schneller auf kurzfristige Änderungen reagiere. (N=1189)

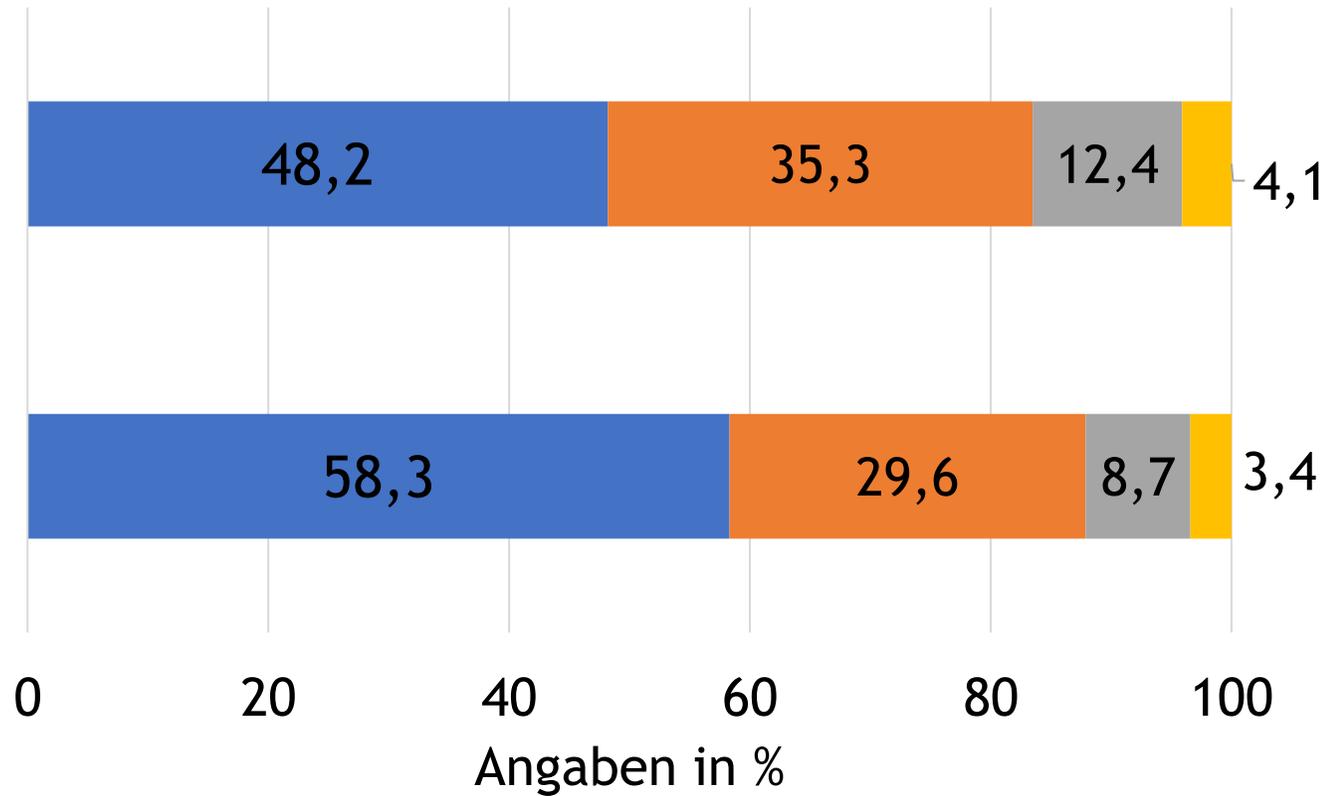


■ stimme nicht zu    ■ stimme eher nicht zu    ■ stimmer eher zu    ■ stimme zu

# Mehrarbeit und Flexibilität

Die Mehrarbeit bzw. Überstunden haben sich in den letzten verringert. (N=1093)

Die Ansprüche an meine Flexibilität sind in den letzten Jahren gesunken. (N=1143)



■ stimme nicht zu   ■ stimme eher nicht zu   ■ stimmer eher zu   ■ stimme zu

# Wünsche nach Unterstützung

<b>Unterstützungswünsche in absteigender Rangordnung (n=1.189)</b>	<b>% der Fälle</b>
Zeitressourcen, um Neues auszuprobieren (z. B. Equipment, Programme)	46,6%
Raum und Zeit für Erfahrungsaustausch mit Kolleg*innen	46,1%
Kurse, Lehrgänge und Seminare	42,2%
Kontinuierliche Hilfestellungen bei der Implementierung von digitalen Technologien (z. B. Begleitung durch das IT-Personal)	25,1%
Mitbestimmung bei Auswahl und Nutzung digitaler Technologien	24,6%
Zentraler Helpdesk (z.B. Begleitung durch IT-Personal vor Ort)	20,9%
Klare Regeln & Richtlinien innerhalb der Organisation & der Arbeitsbereiche	18,9%
Zugang zu computergestützten Selbstlernprogrammen und Fachbüchern	17,5%
Ich brauche keine Unterstützung.	8,0%

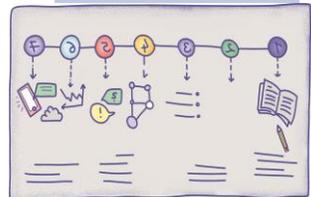
# Conclusio: Zu adäquaten Rahmenbedingungen



zusätzliche zeitliche und räumliche Ressourcen für selbständiges Ausprobieren und Erlernen



zeitgemäße Ausstattung und handlungsfeldorientierte Software



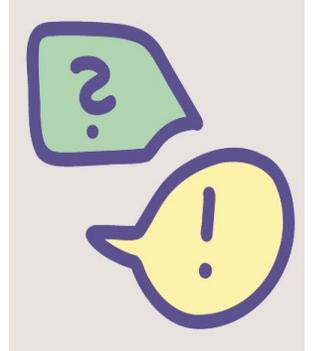
Arbeitsverdichtung verringern & Auslastungsrate senken



klare Regeln in Bezug auf orts- und zeitabhängiges Arbeiten z.B. Erreichbarkeit

# Fazit und offene Fragen

Professionsdebatte statt individueller Lösungen,  
wenn um den Umgang mit verändernden Arbeitsbedingungen geht z.B.:



- Dürfen sich Fachkräfte im Sinne der Fürsorge für sich selbst abgrenzen und für nicht zuständig erklären, wenn Sie digitale Nachrichten außerhalb der Arbeitszeit erreichen?
- Und welche impliziten normativen Postulate der Erreichbarkeit werden unweigerlich installiert, sofern Fachkräfte prinzipiell via digitaler Technologien erreichbar sind?

**! Aktive Positionierung und Mitgestaltung  
der digitalen Transformationen in der Sozialen Arbeit und  
durch die Sozialen Arbeit !**

# Literatur

Campayo, Salvador: Professionelles Handeln mit Blick auf Digitalisierung. In: Kutscher, Nadia; Ley, Thomas; Seelmeyer, Udo; Siller, Friederike; Tillmann, Angela; Zorn, Isabel (Hrsg.): Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung. Weinheim 2020, S. 290-301

Evans, Michaela; Hilbert Josef: 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 2020, S. 76-88

Hart, Patrick; Sackl-Sharif, Susanne; Gutounig, Robert; Taberhofer, Anna; Rauter, Romana: Verteiltes Arbeiten während der COVID-19-Pandemie. Bestandsaufnahme, Diskriminierungspotenziale, Handlungsempfehlungen. In: Pichler, Christine; Küffner, Carla (Hrsg.): Arbeit, Prekariat und COVID-19. Wiesbaden: 2022, S. 99-117

Klinger, Sabine; Mayr, Andrea: Digitale Transformationsprozesse in der Sozialen Arbeit: Strukturelle Veränderungen und neue Herausforderungen im Umgang mit Digitalisierungsprozessen. In: Pädagogischer Blick 28(2)/2020, S. 82-92

Klinger, Sabine; Mayr, Andrea: Die digitale Transformation transparent gestalten. Sozialwirtschaft 3/2021, S. 10-12

Klinger, Sabine; Mayr, Andrea; Rauter, Romana; Lerch, Anita: Digital und/oder analog? Zusammenarbeit am Arbeitsplatz im Gesundheits- und Sozialwesen aus der Perspektive von Führungskräften. In: soziales\_kapital 24/2020. S. 377-39 <http://www.soziales-kapital.at/index.php/sozialeskapital/article/view/685/1284.pdf>; abgerufen am 18.11.2022)

Klinger, Sabine; Mayr, Andrea; Sackl-Sharif, Susanne: Digitalisierung der Handlungspraxis in der Sozialen Arbeit. Kontrastierungen nach Angebotsstrukturen und Zielgruppen. In: Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research, 23(2)/2022 (<https://doi.org/10.17169/fqs-22.2.3851>; abgerufen am 7.12.2022)

Klinger, Sabine; Rauter, Romana, Sackl-Sharif, Susanne: Digitalisation at workplaces: challenges, contextual factors and innovation potentials. In: Hummel, Sandra; Assinger, Philipp; Bauer, Christian; Brudermann, Thomas; Jany, Andrea; Jury, Martin; Rauter, Romana; Van Poppel, Mireille (Hrsg.): Shaping Tomorrow Today. SDGs from Multiple Perspectives. Wiesbaden 2023, S 359-389.

# Literatur

Kutscher, Nadia: Soziale Arbeit und Digitalisierung. In: Otto, Hans-Uwe; Thiersch, Hans (Hrsg.): Handbuch Soziale Arbeit. München 2018, S. 1430-1439

Kutscher, Nadia; Ley, Thomas; Seelmeyer, Udo; Siller, Friederike; Tillmann, Angela; Zorn, Isabel: Einleitung – Hintergrund und Zielsetzung des Handbuchs. In: Kutscher, Nadia; Ley, Thomas; Seelmeyer, Udo; Siller, Friederike; Tillmann, Angela; Zorn, Isabel (Hrsg.): Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung. Weinheim 2020, S. 9-16

Kutscher, Nadia; Seelmeyer Udo: Mediatisierte Praktiken in der Sozialen Arbeit. Empirische Zugänge zu institutionellen Arrangements zwischen Subjekt und digitalen Medien. In: Hoffmann, Dagmar; Krotz, Friedrich; Reißmann, Wolfgang (Hrsg.): Mediatisierung und Mediensozialisation. Prozesse - Räume - Praktiken. Wiesbaden 2017, S. 229-244 (DOI 10.1007/978-3-658-14937-6\_13; abgerufen am 19.12.2022)

Röll, Franz Josef: (Digitale) Medien in der Kinder- und Jugendarbeit. In: Kutscher, Nadia; Ley, Thomas; Seelmeyer, Udo; Siller, Friederike; Tillmann, Angela; Zorn, Isabel (Hrsg.): Handbuch Soziale Arbeit und Digitalisierung. Weinheim 2020, S. 457-465

Sackl-Sharif, Susanne; Klinger, Sabine; Mayr, Andrea; Brossmann-Handler, Esther: Participatory Online Idea Labs: Empowering Social Workers in Dealing with Digitalization. In: Conference Proceedings of the STS Conference Graz 2022, S. 279-295 (DOI 10.3217/978-3-85125-932-2-16; abgerufen am 19.12.2022)

Schönauer, Anna-Lena; Schneiders, Katrin; Hoose, Fabian: Akzeptanz und Nutzung digitaler Technologien in der Sozialen Arbeit. In: Freier, Carolin; König, Joachim; Manzeschke, Arne; Städtler-Mach, Barbara (Hrsg.): Gegenwart und Zukunft sozialer Dienstleistungsarbeit. Chancen und Risiken der Digitalisierung in der Sozialwirtschaft. Wiesbaden 2021, S. 49-59 (<https://doi.org/10.1007/978-3-658-32556-5>; abgerufen am 11.11.2022)