

# Hybridisierung personenbezogener sozialer Dienstleistungen

Udo Seelmeyer und Philipp Waag

Der vorliegende Beitrag thematisiert die Bedeutung digitaler Technologie für die Soziale Arbeit und wählt hierfür eine analytische Perspektive, die Soziale Arbeit als personenbezogene soziale Dienstleistung bestimmt (Bauer 2001). Personenbezogene Dienstleistungsarbeit galt lange als kaum standardisierbar und automatisierbar, nicht zuletzt wegen ihres interaktiven und wissensintensiven Charakters (vgl. dazu schon früh: Fourastier 1954) sowie wegen der zentralen Bedeutung der Einbindung der Konsumenten für das Zustandekommen der Leistung (vgl. Berger und Offe 1980, S. 53f.; Gartner und Riessman 1978). Eine Ausnahme im Dienstleistungssektor bildeten Verwaltungs- und Administrationstätigkeiten, die schon recht früh von Rationalisierungsprozessen im Zuge der flächendeckenden Einführung der Computertechnologie betroffen waren (vgl. Staab und Nachtwey 2016).

Seit geraumer Zeit nimmt auch in der Sozialen Arbeit der Einsatz (digitaler) Technik zu (vgl. die Beiträge in Kutscher et al. 2015). Zudem wird er immer häufiger angemahnt und dabei von konzeptionellen Vorschlägen begleitet (vgl. die Beiträge in Kreidenweis 2018). Gleichwohl fällt auf, dass dabei hauptsächlich die organisationale Rahmung der Dienstleistungserbringung angesprochen wird, etwa in Form der digitalen (Unterstützung von) Geschäftsprozesse(n) (vgl. Kreidenweis 2011) und nunmehr auch verstärkt im Hinblick auf Unternehmenskulturen, Digitalisierungsstrategien, neue digitale Geschäftsmodelle sowie Innovationsmethoden und Innovationsmanagement.

Der Einsatz digitaler Technologien in der Sozialen Arbeit berührt jedoch zunehmend auch den Kern *interaktiver Dienstleistungserbringung*, ohne dass dies als analytische Perspektive bislang aufgegriffen worden wäre. Klassische dienstleistungstheoretische Modelle zur analytischen Bestimmung Sozialer Arbeit (vgl. v. a. Schaarschuch 1999) stoßen hier an eine Grenze: Die dort ins Zentrum gerückte Koproduktion von Fachkräften und Nutzer\*innen als Ausgangspunkt und Kern der Dienstleistungserbringung müsste – so das Argument, das wir im Folgenden entwickeln wollen – erweitert werden um die Rolle, die Technik in solchen hybriden Dienstleistungssystemen spielt.

Ausgehend von einer Skizzierung dienstleistungstheoretischer Grundlagen, stellen wir verschiedene techniksoziologische Zugänge dar, um so die Transformation des Erbringungsverhältnisses von Fachkräften und Adressat\*innen

durch die Integration technischer Entitäten als Hybridisierung zu erfassen. Dabei kann die Integration digitaler Technik in personenbezogene soziale Dienstleistungen das Erbringungsverhältnis als zusätzliches Element ergänzen, aber auch umfassend transformieren, indem sie der Substitution von Fachkräften dient.

## 1 Dienstleistungstheoretische Grundlagen

Dienstleistungen kommen in vielfältigen Formen und Kontexten der Gesellschaft vor und werden dort jeweils anders begründet, spezifiziert und ‚gerahmt‘ (Drepper und Tacke 2010, S. 243). Die heterogenen Arten von Dienstleistungen können anhand verschiedener Typologien sortiert werden. So unterscheidet Bell (1975) (1) von Privatpersonen konsumierte persönliche Dienstleistungen, (2) geschäftliche bzw. produzentennahe Dienstleistungen sowie (3) intelligente Dienstleistungen, zu denen er etwa Gesundheit, Erziehung, Bildung, Verwaltung und Wissenschaft zählt. Berger und Offe (1980, S. 53f.) differenzieren ganz ähnlich, aber mit etwas anderen Konnotationen zwischen (1) kommerziellen Dienstleistungen, (2) organisations-internen Dienstleistungen und (3) staatlich-öffentlichen Dienstleistungen. Personenbezogene soziale Dienstleistungen lassen sich entsprechend den intelligenten, bzw. staatlich-öffentlichen Dienstleistungen zuordnen und zeichnen sich aus durch eine öffentliche Finanzierung, in Verbindung mit einer wohlfahrtsstaatlichen Anbindung der erbringenden Organisationen. Sie reagieren auf Bedarfe von Klient\*innen und werden in Prozessen der Koproduktion bearbeitet. Dabei bewegen sie sich im gesellschaftlichen Spannungsfeld von Gewährleistungsfunktionen, die eine Vermittlung von allgemeiner Norm und individuellem Fall so zu realisieren haben, dass die freiwillige Inanspruchnahme der Klient\*innen nicht immer vorausgesetzt werden kann (Klatetzki 2010b). Personenbezogene soziale Dienstleistungen verweisen dabei nicht auf einen einheitlichen Sachverhalt, sondern beinhalten „heterogene Strukturkomplexe und [...] heterogene Problemperspektiven“ (Drepper und Tacke 2010, S. 248f.).

Der Dienstleistungsbegriff und entsprechende sozialwissenschaftliche Analysen hierzu wurden etwa seit den 1980er Jahren, aber vor allem Ende der 1990er und Anfang der 2000er Jahre auf Soziale Arbeit übertragen. Die entsprechenden Beiträge unterscheiden in der Regel zwei Diskursphasen (vgl. Schaar-schuch 1999; Oechler 2011): zunächst einen sozialwissenschaftlichen Diskurs, der die Spezifika von Dienstleistungsarbeit und ihre organisationale Einbettung analysiert, und zudem einen betriebswirtschaftlich orientierten Dienstleistungsdiskurs, der managerielle Steuerung sowie Produkt- und Kundenorientierung als Leitideen auf die Bereiche der öffentlichen Verwaltung und öffentlich finanzierten sozialen Hilfen übertragen hat. Trotz einzelner weiterführender

Betrachtungen (z. B. Oechler 2009) stagniert die Debatte um Soziale Arbeit als Dienstleistung seitdem. Neuere soziologische Beiträge zu Dienstleistungsarbeit bzw. interaktiver Arbeit (Klatetzki 2010a; Dunkel und Wehrich 2012) sowie zur Einordnung der Dienstleistungskategorie in breitere sozialtheoretische Kontexte (vgl. Klatetzki 2010b) haben bisher kaum Berücksichtigung gefunden.

Insbesondere Dunkel und Wehrich (vgl. 2012, 2018) knüpfen in ihrer Bestimmung personenbezogener Dienstleistung als interaktive Arbeit an mikrosoziologische Ansätze der sozialwissenschaftlichen Debatte an, in denen die Interaktion zwischen „Dienstleistungsproduzent und -konsument in der Phase der unmittelbaren Erbringung personenbezogener Dienstleistungen“ im Fokus steht (Olk et al. 2003, S. X). Ähnlich wie in vorherigen Ansätzen (vgl. Bommers und Scherr 2000, S. 211; Olk et al. 2003, S. XII) betonen sie dabei den Status der Adressat\*innen als Koproduzenten der Dienstleistung (vgl. Dunkel und Wehrich 2012, S. 29). Dies geht über die Aufforderung zur Berücksichtigung der Interessen der Adressat\*innen und ihrer Lebenslagen ebenso hinaus wie über die bloße Feststellung der Notwendigkeit ihrer gleichzeitigen Anwesenheit im Uno-actu-Prinzip (vgl. Herder-Dorneich und Kötz 1972).

Die für die Dienstleistungserbringung relevanten organisationalen Aspekte integrieren Dunkel und Wehrich in ihrem Modell eines ‚Dienstleistungsdreiecks‘: Dieses „bildet die Interaktionsbeziehungen zwischen den Akteuren (Unternehmen-Beschäftigte, Unternehmen-Kunden und Beschäftigte-Kunden) ab und macht deutlich, dass diese Interaktionsbeziehungen einen Zusammenhang bilden“ (Dunkel und Wehrich 2012, S. 34). Neben der Betonung der Bedeutung der Organisation für die Interaktionsarbeit, erlaube das Konzept des Dienstleistungsdreiecks die „Erweiterung um zusätzliche Akteure“ (ebd.). Während Dunkel und Wehrich hier vor allem abwesende Personen und Organisationen vor Augen haben (Arbeitgeber der Kunden, Kostenträger der Leistungen), erlaubt das Modell ebenso die Integration von Technik als zusätzlichen Akteur in interaktiven Dienstleistungen.

Nachfolgend soll nun zunächst gezeigt werden, dass digitale Technologien für soziale Dienstleistungen eine immer wichtigere Rolle spielen und sich damit Veränderungen auf der Ebene der gesellschaftlichen und organisationalen Rahmung der Dienstleistungsarbeit ergeben. Digitale Technik tritt aber auch in der unmittelbaren Dienstleistungsinteraktion als Akteur hinzu, der das Erbringungsverhältnis zwischen den an der Dienstleistungsproduktion Beteiligten ergänzt und mitunter sogar die Fachkraft ersetzt und so zu einer Hybridisierung der Dienstleistungserbringung führt.

## 2 Digitalisierung der Dienstleistungserbringung

### 2.1 Transformationen auf der Ebene der Erbringungskontexte

Die öffentlichen Debatten zur Digitalisierung von Arbeit stehen in enger Verbindung mit der Angst vor einem „Destruktionspotential“ der Digitalisierung im Sinne der Substituierbarkeit menschlicher Arbeitskraft (Nagl et al. 2017). Ein Spezifikum personenbezogener sozialer Dienstleistungen ist jedoch, dass sie sich durch einen hohen Anteil interaktiver Arbeit (Dunkel und Wehrich 2012, 2018) auszeichnen. Solche – zudem in der Sozialen Arbeit zumeist auf Beziehungsgestaltung bzw. Beziehungsarbeit ausgerichtete – Interaktionsarbeit ist im Gegensatz zu sachbezogenen Dienstleistungen und der industriellen Produktion prinzipiell nur schwer durch digitale Anwendungen und Prozesse zu ersetzen, so dass für personenbezogene Dienstleistungen bzw. für die mit ihnen verbundenen interaktiven Tätigkeiten, bislang nur ein geringes Substituierbarkeitspotenzial prognostiziert wird (Stettes 2016; Lorenz 2017). Dennoch erscheinen angesichts der aktuellen Fortschritte im Bereich des maschinellen Lernens, der Künstlichen Intelligenz oder des Internets der Dinge inzwischen auch hier grundlegendere Umbrüche möglich.

Während in zahlreichen Branchen wie dem Taxi- oder Hotelgewerbe schon seit geraumer Zeit disruptive Effekte einer ‚Plattformökonomie‘ für den Erbringungskontext von Dienstleistungen zu beobachten sind, existieren nunmehr auch kommerzielle Plattformen in den Feldern von Betreuung und Unterstützung (wie etwa *betreut.de*) als ‚for-profit-services‘, die einhergehen mit prekärer, selbständiger Beschäftigung. Plattformen im Bereich sozialer Dienstleistungen operieren jedoch im Kontext eines sozialrechtlich regulierten Marktes und es bleibt abzuwarten, in welchem Maße Sozialunternehmen (etwa mit der Plattform *mitpflegeleben.de*) an fachlichen Standards und angemessenen Beschäftigungsbedingungen ausgerichtete Alternativen bieten werden.

Prinzipiell bieten solche Plattformen das Potenzial, die Nachfrageseite zu stärken, indem Nutzer\*innen neue Möglichkeiten der Einflussnahme über ‚Abwanderung‘ (‚exit‘) und ‚Widerspruch‘ (‚voice‘) erhalten (Schaarschuch 1999, S. 555f., unter Bezug auf Hirschman 1970). Denn im Idealfall ermöglichen Vermittlungsplattformen eine transparentere Angebotsübersicht als Voraussetzung für eine echte Wahl zwischen verschiedenen Angeboten, während gleichzeitig differenzierte Bewertungs- und Kommentierungsfunktionen auf Plattformen Optionen für ‚Widerspruch‘ bieten könnten, die bisherige Artikulationsmöglichkeiten innerhalb organisationaler Strukturen deutlich erweitern. Die souveräne Nutzung solcher Plattformen ist jedoch an verschiedene strukturelle und individuelle Voraussetzungen geknüpft (vgl. hierzu Kutscher und Iske i.d.B.). Wäre der Zugang zu personenbezogenen sozialen Dienstleistungen zukünftig ausschließlich über solche Plattformen oder andere digitale Wege

möglich, könnte dies demnach einer gesteigerten Bedeutung der Adressat\*innenperspektive zuwiderlaufen und Tendenzen eines ‚digital divide‘ fördern.

Hinzu kommt, dass die digitalisierte Erbringung von Dienstleistungen klassische Negativbestimmungen, wie ihre nicht vorhandene Lager- und Transportfähigkeit, Standortgebundenheit sowie die Nichtmessbarkeit ihrer Produktivität (vgl. Berger und Offe 1980, S. 42f.), hinfällig werden lässt. Sind technische Lösungen, wie Chatbots in der Beratung (vgl. Waag et al. 2020), einmal implementiert, garantiert dies ihre Lagerbarkeit ebenso wie ihre Transportierbarkeit. Das attraktive an digitalen Dienstleistungen und damit verbundenen Geschäftsmodellen scheint zudem ihre – prinzipiell beliebige – Skalierbarkeit zu sein, vorausgesetzt Speicher- und Rechnerkapazitäten werden entsprechend angepasst. So muss ein Chatbot nur einmal entwickelt werden und kann dann prinzipiell von beliebig vielen Personen orts- und zeitungebunden genutzt werden, ohne je müde oder unfreundlich zu werden. Auf diese Weise können, ohne die Entstehung zusätzlicher Kosten, Leistungsreserven vorgehalten werden, die zur Absicherung eines Normalzustandes erforderlich sind (vgl. Olk et al. 2003, S. XV).

Im Folgenden soll nun der Blick, ausgehend von dieser Betrachtung auf der Ebene der Erbringungskontexte und damit der gesellschaftlichen und organisationalen Rahmung, auf die Ebene der unmittelbaren Erbringung der Dienstleistungen gerichtet werden. Um die Rolle digitaler Technik hier sinnvoll konzeptuell zu erfassen, ist der Rekurs auf Zugänge erforderlich, die es erlauben, Technik in diesem Zusammenhang als (weiteres) interagierendes Element bzw. als handelnden Akteur zu konzipieren.

## **2.2 Digitale Technik im Kontext der Dienstleistungserbringung: Interaktion und Substituierbarkeit**

Verschiedene techniksoziologische Ansätze beschäftigen sich mit dem Akteursstatus und der Kommunikationsfähigkeit von Technik. Sie unterscheiden sich vor allem darin, wie viel Akteursqualität sie technischen Entitäten zuschreiben, welche Kriterien sie dabei zugrunde legen und inwiefern diese in ausgearbeitete sozialtheoretische Konzepte eingebunden sind. So gelten in der Akteur-Netzwerk-Theorie von Latour „menschliche Personen ebenso wie natürliche Entitäten und artifizielle Gegenstände unterschiedslos als wirkmächtige Akteure“ (Kneer 2009, S. 35; vgl. Latour 2010). In gleicher Weise wie Fachkräfte und Klienten können demnach prinzipiell alle Arten von Gegenständen in der Dienstleistungsbeziehung bedeutsam werden, unabhängig davon, ob es sich dabei um einen Computer, um ein Blatt Papier oder um einen Stein handelt. Das Postulat der verteilten Handlungsträgerschaft von Technik, das Rammert und Schulz-Schaeffer entwickelt haben (2002; Rammert 2003), betont demge-

genüber verschiedene Abstufungen der Bedeutung technischer Entitäten in Handlungssystemen und eröffnet somit eine Perspektive für die Unterscheidbarkeit der Bedeutung verschiedener Technologien in Dienstleistungsbeziehungen. Neuere systemtheoretische Vorschläge zur Bestimmung der Kommunikationsfähigkeit technischer Entitäten (vgl. Esposito 2017; Muhle 2018) können demgegenüber auf eine ausgearbeitete Sozial- und Kommunikationstheorie zurückgreifen, und erlauben die Beobachtung kommunikativer Möglichkeiten und Einschränkungen verschiedener technischer Entitäten in Dienstleistungsinteraktionen einschließlich deren Analyse im Kontext von formalen Organisationen (z. B. Büchner 2018) und der funktional differenzierten Gesellschaft (vgl. Luhmann 1997, S. 1143ff. sowie Drepper und Tacke 2010, S. 242f.).

Bezieht man diese Konzepte auf die zunehmende Bedeutung digitaler Technik in personenbezogenen sozialen Dienstleistungen, lässt sich das Transformationspotenzial unterschiedlicher technischer Phänomene für die klassische, ortsgebundene Dienstleistungsbeziehung zwischen Fachkraft und Klient\*innen beschreiben. Transformationen finden dabei auf mindestens drei Ebenen statt, die an verschiedenen Stellen miteinander verknüpft sein können und prinzipiell den Zielen der Integration von Technik in Arbeitsprozesse folgen: „Arbeitersparnis, Effektivitätssteigerung und Prozesskontrolle“ (Pfeiffer 2018, 321).

- (1) *Abwesenheit*: In einigen Bereichen personenbezogener sozialer Dienstleistungen ist die Interaktionsarbeit nicht mehr an die gleichzeitige Anwesenheit von Fachkraft und Klient\*in gebunden. Die Möglichkeiten der ‚Sozialen Arbeit unter Abwesenden‘ sind in den vergangenen Jahren enorm gestiegen und konnten dabei insbesondere in Form der Onlineberatung ein Steigerungspotenzial gegenüber den vormaligen Möglichkeiten der Telefonberatung entfalten (vgl. Klein und Pulver i.d.B. sowie Reindl 2018). So ist Beratung über das Internet in Foren, per E-Mail und Chat oder sogar per Video relativ orts- und zeitunabhängig möglich und Menschen, die etwa aufgrund körperlicher Einschränkungen nur unter erheblichem Aufwand ein Beratungszentrum aufsuchen könnten, haben so Zugang zu professionellen Beratungsangeboten. Zugleich fehlt jedoch die körperliche Nähe, die der Fachkraft die Deutung nonverbaler Signale erlaubt und durch die Möglichkeiten des unmittelbaren Feedbacks einen anderen Kommunikationsverlauf ermöglicht (vgl. Engelhardt und Gerner 2017). Auch die Diskussion um die Sozialraumorientierung im digitalen Wandel (vgl. Kergel i.d.B.) betont die gestiegene Relevanz der Abwesenheit.
- (2) *Substituierbarkeit*: In gewisser Weise kann die Möglichkeit (Teil-)Aufgaben, die vormals von Fach- oder Hilfskräften erfüllt wurden, an technische Entitäten zu delegieren, als Steigerung der zuvor beschriebenen Abwesenheit gedeutet werden. Wenn etwa soziale Roboter Klient\*innen therapeutisch begleiten (vgl. Siebert i.d.B.), Chatbots Beratungsleistungen übernehmen

(vgl. Waag et al. 2020) oder Assistenztechnologien den Alltag unterstützen (vgl. Schiffhauer i.d.B.), nimmt eine kommunikationsfähige technische Entität den Platz einer Fach- oder Hilfskraft ein. Zwar obliegt der Einsatz technischer Entitäten menschlichen Entscheidungen und substituiert in den Hilfeprozessen bislang lediglich Teilaspekte. Auch kann etwa der Einsatz von Robotern noch daran gekoppelt sein, dass eine Fachkraft anwesend ist. Doch Klient\*innen werden durch solche Substituierungen immer mehr in die Lage versetzt, als ‚arbeitende Kunden‘ (Voß und Rieder 2005) in Kooperation mit einer technischen Entität bzw. einem System aus verschiedenen technischen Elementen für sich selbst zu sorgen, ohne dabei auf die gleichzeitige Anwesenheit einer Fach- oder Hilfskraft angewiesen zu sein. Die Möglichkeiten der Substituierung stehen freilich in Abhängigkeit zu den Anforderungen des interaktiven Einsatzkontextes und dem Stand der technischen Entwicklung. In diesem Sinne operieren etwa gegenwärtige Chatbots nur im Möglichkeitshorizont eines eng umrissenen Themas und können auf unpassende Mitteilungen sinnvoll nur mit Rückverweis reagieren (vgl. Mornhinweg 2018, S. 146f.). Das schließt momentan noch den Einsatz von Chatbots und anderen Conversational Agents in all jenen Kontexten aus, in denen der kommunikative Horizont mindestens multithematisch ist, ganz abgesehen von der Anforderung, auch die soziale Ebene der Interaktion um Angehörige oder andere Dienstleister erweitern zu können.

- (3) *Standardisierbarkeit* und *Automatisierbarkeit*: Aspekte der Standardisierung von (Teil-)Aufgaben in der Dienstleistungserbringung sowie – im Sinne einer Steigerung – ihrer Automatisierung sind eng mit der Substituierbarkeit menschlicher Arbeitskraft verknüpft und lassen sich mindestens auf zwei Ebenen beobachten: Einerseits in Zusammenhang mit klassischen interaktiven Tätigkeiten, wenn also ein Chatbot Beratungsleistungen immer gleichbleibend anbietet, Sensoren Türen automatisch öffnen und verschließen oder verschiedene technische Einzellösungen zu einem assistiven Gesamtkontext kombiniert werden, wie dies im KogniHome der Fall ist (vgl. Friedhof 2017). Andererseits werden vor allem die Steuerung und Regulierung fachlicher Verfahren standardisiert und in Teilaspekten automatisiert. Hierfür kennzeichnend ist insbesondere die algorithmische Unterstützung von Entscheidungen auf der Basis von Big-Data-Analytics (vgl. Schneider und Seelmeyer 2018, 2019; sowie Bastian und Schrödter i.d.B.). So experimentiert etwa der Arbeitsmarktservice in Österreich mit einem Algorithmus, der Arbeitslose anhand der Erfolgswahrscheinlichkeit ihrer Förderung automatisiert in Kategorien einstuft und somit infrage kommende Hilfemaßnahmen vorselektiert (vgl. ZEIT 2019). Doch auch Softwareanwendungen wie Dokumentationssysteme, die durch klare inhaltliche Vorgaben die Beobachterperspektive der Fachkräfte im Hinblick auf relevante Informationen in einer Interaktion mit Klient\*innen determinieren, fördern bereits die Stan-

dardisierung von Dienstleistungsbeziehungen und eröffnen damit Automatisierungspotenziale. In all diesen Fällen wird die generelle Offenheit der Interaktion zwischen Fachkraft und Klient\*in, die Dienstleistungsarbeit klassischerweise kennzeichnet, eingeschränkt (vgl. Dunkel und Wehrich 2012, S. 39f.).

### 3 Schluss

Die Frage nach der Interaktion und Koevolution menschlicher und technischer Entitäten stellt sich mehr denn je auch für die Erbringungsverhältnisse personenbezogener sozialer Dienstleistungen. Die hier vorgetragene Perspektive ihrer Hybridisierung ermöglicht ein besseres Verständnis der Bedeutung digitaler Transformationsprozesse für die Soziale Arbeit und bietet damit eine Grundlage für die aktive Teilnahme an ihrer Gestaltung.

So werden Fragen nach der Verantwortungsverteilung und Autonomie zwischen Hilfsbedürftigen als Produzenten ihrer eigenen Fürsorge sowie Fachkräften und Technik als Koproduzenten dieser Dienstleistung an Bedeutung gewinnen. Fachkräfte sind dabei mit neuartigen Anforderungen konfrontiert, die insbesondere Qualifikationsanforderungen (vgl. dazu Siller et al. i.d.B.) und Kriterien ihrer Professionalität (vgl. dazu auch Campayo i.d.B.) betreffen. Eine aktive Mitgestaltung der hier beschriebenen Prozesse erfordert eine reflektierte und informierte Auseinandersetzung mit den neuen technischen Möglichkeiten der Dienstleistungsproduktion.

Dabei gilt es zu beachten, dass eine einseitige Digitalisierung von Hilfeleistungen negative Folgen für ihre Adressat\*innen haben kann, wenn dadurch zwischenmenschliche Kontakte zu Helferinnen und Helfern auf ein Minimum reduziert werden und womöglich auch Familienangehörige, Freunde und Nachbarn seltener mit hilfsbedürftigen Menschen interagieren, weil sich diese als „arbeitende Kunden“ (Voß und Rieder 2005) in Kooperation mit technischen Entitäten selbst versorgen.

Je umfassender digitale Lösungen zur Anwendung kommen, desto größer wird zudem die Technikabhängigkeit und potenzielle Störanfälligkeit der Dienstleistungserbringung. Darüber hinaus können gesteigerte Kontroll- und Regulierungsmöglichkeiten dazu genutzt werden, Effizienzsteigerungen von Fachkräften einzufordern, anstatt ihnen mehr Zeit für die Interaktion mit Adressat\*innen von Dienstleistungen zu gewähren.

Gleichwohl bietet die Hybridisierung personenbezogener sozialer Dienstleistungen das Potenzial, die für Interaktionsarbeit wesentlichen Aushandlungs- und Kooperationszwänge zugunsten gesteigerter Selbstbestimmungsmöglichkeiten der Adressat\*innen zu verringern. Ihre konkrete Gestalt sowie die Spielräume, die sie ermöglicht, sind zwar determiniert durch den Grad der

Flexibilität standardisierter und automatisierter technischer Hilfen. Dennoch determiniert die Technik hierbei keinesfalls die digitale Transformation der Dienstleistungserbringung insgesamt. Dies bleibt ein gestaltbarer sozialer Prozess, bei dem die Bedürfnisse der Adressat\*innen und der Fachkräfte im Vordergrund stehen sollten. Sie bilden den Maßstab für die Ausbalancierung digitaler und analoger Möglichkeiten der Bearbeitung und Begleitung von Hilfsbedürftigkeit.

## Literatur

- Bauer, Rudolph. 2001. *Personenbezogene soziale Dienstleistungen. Begriff, Qualität und Zukunft*. 1. Aufl. Wiesbaden: Westdeutscher Verlag.
- Bell, Daniel. 1975. *Die nachindustrielle Gesellschaft*. Frankfurt a.M.
- Berger, Johannes und Claus Offe. 1980. Die Entwicklungsdynamik des Dienstleistungssektors. *Leviathan* 8:41-75.
- Bommes, Michael und Albert Scherr. 2000. *Soziologie der Sozialen Arbeit. Eine Einführung in Formen und Funktionen organisierter Hilfe*, 1. Auflage. Weinheim, München: Juventa.
- Büchner, Stefanie. 2018. Zum Verhältnis von Digitalisierung und Organisation. *Zeitschrift für Soziologie* 47(5):332-348.
- Dunkel, Wolfgang und Margit Wehrich. 2012. *Interaktive Arbeit*. Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Dunkel, Wolfgang und Margit Wehrich. 2018. Arbeit als Interaktion. In *Handbuch Arbeitssoziologie*. Band 1: Arbeit, Strukturen und Prozesse, 2. Aufl., Hrsg. Fritz Böhle, G. G. Voß und Günther Wachtler, 201-230. Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Drepper, Thomas und Veronika Tacke. 2010. Zur gesellschaftlichen Bestimmung und Fragen der Organisation ‚personenbezogener sozialer Dienstleistungen‘. Eine systemtheoretische Sicht. In *Soziale personenbezogene Dienstleistungsorganisationen. Soziologische Perspektiven*. Hrsg. Thomas Klatetzki, 241-284. Wiesbaden: Springer VS.
- Engelhardt, Emily M. und Verena Gerner. 2017. Einführung in die Onlineberatung per Video. *e-beratungsjournal.net* 13(1):18-29.
- Esposito, Elena. 2017. Artificial Communication? The Production of Contingency by Algorithms. *Zeitschrift für Soziologie* 46(4):249-265.
- Fourastié, Jean. 1954. *Die große Hoffnung des zwanzigsten Jahrhunderts*. Köln: Bund-Verlag.
- Friedhof, Sonja. 2017. Partizipative Entwicklung technischer Assistenzsysteme. Umsetzung und Erfahrungen aus dem Projekt „KogniHome“. In *Gestaltung des Sozial- und Gesundheitswesens im Zeitalter von Digitalisierung und technischer Assistenz*. Hrsg. Tim Hagemann, 187-206. Baden-Baden: Nomos.
- Gartner, Alan und Frank Riessman. 1978. *Der aktive Konsument in der Dienstleistungsgesellschaft: Zur politischen Ökonomie des tertiären Sektors*. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Herder-Dorneich, Philipp, und Werner Kötz. 1972. *Zur Dienstleistungsökonomik: Systemanalyse und Systempolitik der Krankenhauspflegedienste*. Berlin: Duncker & Humblot.
- Klatetzki, Thomas. 2010a. Zur Einführung: Soziale personenbezogene Dienstleistungsorganisation als Typus. In *Soziale personenbezogene Dienstleistungsorganisationen*, Hrsg. Thomas Klatetzki, 7-24. Wiesbaden: Springer VS.
- Klatetzki, Thomas, Hrsg. 2010b. *Soziale personenbezogene Dienstleistungsorganisationen*. Wiesbaden: Springer VS.
- Kneer, Georg. 2009. Akteur-Netzwerk-Theorie. In *Handbuch Soziologische Theorien*, Hrsg. Georg Kneer und Markus Schroer, 19-39. Wiesbaden: Springer VS.
- Kreidenweis, Helmut. 2011. *IT-Handbuch für die Sozialwirtschaft*. 1. Aufl. Baden-Baden: Nomos.
- Kreidenweis, Helmut, Hrsg. 2018. *Digitaler Wandel in der Sozialwirtschaft. Grundlagen – Strategien – Praxis*. 1. Auflage. Baden-Baden: Nomos.

- Kutscher, Nadia, Thomas Ley und Udo Seelmeyer, Hrsg. 2015. Mediatisierung (in) der Sozialen Arbeit. Baltmannsweiler: Schneider Verlag Hohengehren.
- Latour, Bruno. 2010. Das Parlament der Dinge. Für eine politische Ökologie. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Lorenz, Philippe. 2017. Digitalisierung im deutschen Arbeitsmarkt. Eine Debattenübersicht. Berlin: Konrad-Adenauer-Stiftung.
- Luhmann, Niklas. 1997. Die Gesellschaft der Gesellschaft. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Mornhinweg, Nick. 2018. Intelligente Chatbots im Gesundheitswesen – Prozessoptimierung im Gesundheitsbereich, von der Dienstleistung bis hin zum Controlling. In Dienstleistungscontrolling in Gesundheitseinrichtungen, Hrsg. Mario A. Pfannstiel und Silvia Straub, 143-160. Wiesbaden: Springer Gabler.
- Muhle, Florian. 2018. Sozialität von und mit Robotern? Drei soziologische Antworten und eine kommunikationstheoretische Alternative. Zeitschrift für Soziologie 47(3):147-163.
- Oechler, Melanie. 2009. Dienstleistungsqualität in der sozialen Arbeit. Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Oechler, Melanie. 2011. Dienstleistungsorientierung. In Handbuch Soziale Arbeit, 4. Aufl., Hrsg. Hans-Uwe Otto und Hans Thiersch, 258-267. München: Reinhardt.
- Olk, Thomas, Hans-Uwe Otto und Holger Backhaus-Maul. 2003. Soziale Arbeit als Dienstleistung. Zur analytischen und empirischen Leistungsfähigkeit eines theoretischen Konzepts. In Soziale Arbeit als Dienstleistung. Grundlegungen, Entwürfe und Modelle, Hrsg. Thomas Olk und Hans-Uwe Otto, IX-LXXII. München: Luchterhand.
- Pfeiffer, Sabine. 2018. Technisierung von Arbeit. In Handbuch Arbeitssoziologie. Band 1: Arbeit, Strukturen und Prozesse, 2. Aufl., Hrsg. Fritz Böhle, G. G. Voß und Günther Wachtler, 321-358. Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Rammert, Werner. 2003. Technik in Aktion: verteiltes Handeln in soziotechnischen Konstellationen. Berlin.
- Rammert, Werner und Ingo Schulz-Schaeffer. 2002. Technik und Handeln. Wenn soziales Handeln sich auf menschliches Verhalten und technische Artefakte verteilt. In Können Maschinen handeln? Soziologische Beiträge zum Verhältnis von Mensch und Technik, Hrsg. Werner Rammert und Ingo Schulz-Schaeffer, 11-64. Frankfurt a.M.: Campus.
- Reindl, Richard. 2018. Zum Stand der Onlineberatung in Zeiten der Digitalisierung. In: eberatungsjournal.net 14(1), S. 16-26.
- Schaarschuch, Andreas. 1999. Theoretische Grundelemente Sozialer Arbeit als Dienstleistung. Ein analytischer Zugang zur Neuorientierung Sozialer Arbeit. Neue Praxis 29:543-560.
- Schneider, Diana und Udo Seelmeyer. 2018. Der Einfluss der Algorithmen. Neue Qualitäten durch Big Data Analytics und Künstliche Intelligenz. Sozial Extra 42:21-24.
- Schneider, Diana und Udo Seelmeyer. 2019. Challenges in Using Big Data to Develop Decision Support Systems for Social Work in Germany. Journal of Technology in Human Services 37:113-128.
- Staab, Philipp und Oliver Nachtwey. 2016. Die Digitalisierung der Dienstleistungsarbeit. Aus Politik und Zeitgeschichte (APuZ 18-19/2016) Arbeit und Digitalisierung: o.S. <https://www.bpb.de/apuz/225692/die-digitalisierung-der-dienstleistungsarbeit?p=all> (Abruf: 22. Aug. 2019).
- Stettes, Oliver. 2016. Arbeitswelt der Zukunft. Wie die Digitalisierung den Arbeitsmarkt verändert, Nr. 108. Köln: Institut der deutschen Wirtschaft Medien GmbH.
- Waag, Philipp, Schiffhauer, Birte und Udo Seelmeyer. 2020. (i.E.) Chatbots in der Beratung. In Digitale Transformation: Arbeit in Dienstleistungssystemen. Dienstleistungsmanagement | Dienstleistungsmarketing, Hrsg. Ursula Bach, Gerd Ernst, Gerhard Finking und Klaus Zühlke-Robinet. Baden-Baden: Nomos.
- ZEIT 2019. Das Amt und meine Daten. <https://www.zeit.de/2019/20/digitale-verwaltung-behoerden-aemter-effizienzsteigerung-probleme/komplettansicht> (Abruf: 22. Aug. 2019).