



FORSCHUNGSPROJEKT DIGITALISIERUNG AUS
KUND:INNENPERSPEKTIVE

FRAGESTELLUNG UND ZIELSETZUNG

- Forschende Begleitung und Analyse der im Jobcenter Mannheim u.a. mit Blick auf OZG Anforderungen anzustoßenden technisch-organisatorischen Veränderungen
- Untersuchung von Möglichkeiten und Wirkungen von Digitalisierung in beratenden und leistungsgewährenden Bereichen der öffentlichen Daseinsvorsorge

Fokusfragen:

1. Wie kann durch Digitalisierung die ganzheitliche und persönliche Beratung der Kund:innen im Jobcenter im Interesse eines passgenauen Vermittlungserfolges verbessert werden? Wo hilft Digitalisierung und wo nicht?
2. Welche Erwartungen, Anforderungen und Zielsetzungen haben die unterschiedlichen Beteiligten (insb.: Kund:innen, Beschäftigte, operative Führungskräfte, Geschäfts-führung, Technikgestalter:innen, Personalvertretung)?
3. Welche Voraussetzungen müssen geschaffen sein, damit die mit der Digitalisierung verbundenen Ziele und Erwartungen erreicht werden?
4. Wie lassen sich Mitsprache- und Mitgestaltungsmöglichkeiten der Kund:innen, Beschäftigten und operativen Führungskräfte organisieren?
5. Welche Anforderungen stellen sich im Bereich der Qualifizierung?

METHODIK

- **Expertengespräche** mit den verantwortlichen Leitungspersonen, Planungsexpert*innen so-wie der Personalvertretung. Der genaue Kreis der anzusprechenden Expertinnen und Experten kann erst im Verlauf des Projektfortschritts konkretisiert werden.
- **Arbeitsanalysen** auf der Basis von Beobachtungsmethoden in ausgewählten Bereichen.
- **Gruppendiskussionen** („Fokusgruppen“) mit Beschäftigten und Kund*innen/Bürger*innen sowie ggf. ergänzend Einzelinterviews.
- Eine **Befragung** (Fragebogenerhebung) von Beschäftigten und Kund*innen/Bürger*innen. Umfang, Zeitpunkt und personelle Reichweite der Befragung wird erst im Anschluss an die erste Erhebungsphase geklärt werden können.

Zeitraum: 2022 - 2024

FINDINGS (AUSWAHL)

- Zusammenarbeit im Jobcenter ist zu großen Teilen interaktive Arbeit; Leistungsempfänger sind nicht Konsumenten, sondern Ko-Produzenten der Leistungserstellung
- Ganzheitlicher Blick auf Auswirkungen, Anforderungen und Gestaltungsbedarfe bei Digitalisierung erfordert, Leistungsberechtigte und Beschäftigte nicht isoliert voneinander in den Blick zu nehmen
- Interaktionsarbeit im Jobcenter lässt sich ohne Zwangskontext nicht denken
- Hohe Heterogenität der Leistungsberechtigten

FINDINGS (AUSWAHL)

- **Drei Haltungstypen**

- **Typ 1 „Vor allem persönlich“**

42,1% (n=101)

- **Typ 2 „persönlich und digital“**

32,1% (n= 77)

- **Typ 3: „mehr digital“**

25,8% (n=62)

	ja	eher ja	teils/teils	eher nein	nein
Ich gehe lieber persönlich in das Jobcenter, weil ich dann bessere Hilfe bekomme.	50 %	17,2 %	19,4 %	7,8 %	5,6 %
Mir ist es lieber, meine Sachen im Jobcenter persönlich zu regeln.	39,7 %	15 %	32,5 %	8,1 %	4,7 %

Tab. 1: Prozentuale Verteilung der Antworten auf die Fragen 11.3 und 11.7

Frage 18: „Wie wichtig ist Ihnen die Möglichkeit, persönlich ins Jobcenter kommen zu können?“

wichtig	eher wichtig	unentschieden / weder noch / keine Meinung	eher unwichtig	unwichtig
49 %	29,6 %	12,6 %	6,1 %	2,8 %

Tab. 2: Prozentuale Verteilung der Antworten auf die Frage 18.

	ja	eher ja	teils/teils	eher nein	nein
Ich finde digitale Möglichkeiten praktisch, weil ich alles von Zuhause aus und zu jeder Tageszeit regeln kann.	40 %	21,7 %	24,7 %	6,4 %	7,2 %
Ich würde am liebsten alles mit dem Jobcenter nur digital regeln.	11,1 %	15 %	25,6 %	26,5 %	21,8 %

Tab. 3: Prozentuale Verteilung der Antworten auf die Fragen 11.6 und 11.8.

GRENZEN

- Rücklauf der quantitativen Befragung der Kund:innen eher gering: 257 von 1.096 ausgegebenen Fragebögen (23,45 %)
- Schriftlicher Fragebogen in deutscher Sprache, ausgegeben im Rahmen der pers. Beratung
 - Es fehlen LB, die temporär / dauerhaft nicht erreichbar / verfügbar sind
 - Ausschluss von Personen mit Analphabetismus / fehlenden Deutschkenntnissen ohne Hilfestruktur
- Vgl. Mitarbeitende: 101 von 333 ausgegebenen Fragebögen (56,16 %)

FAKTOREN HINTER HALTUNGSTYPEN

		Haltungstypen		
		Typ 1 „vor allem persönlich“	Typ 2 „persönlich und digital“	Typ 3 „mehr digital“
Digitale Ausstattung	nur Smartphone	55,4 %	30,4 %	14,1 %
	Smartphone+	31,4 %	34,3 %	34,3 %

Tab. 6: Prozentuale Verteilung der Haltungstypen entlang der digitalen Ausstattung.

		Haltungstypen		
		Typ 1 „vor allem persönlich“	Typ 2 „persönlich und digital“	Typ 3 „mehr digital“
Schulabschluss	ohne deutschen Schulabschluss	31,3 %	49,3 %	19,4 %
	Hauptschulabschluss	57,7 %	26,9 %	15,4 %
	Realschulabschluss	43,1 %	26,4 %	30,6 %
	Abitur	32,4 %	21,6 %	45,9 %

Tab. 7: Prozentuale Verteilung der Haltungstypen entlang des Schulabschlusses.

FAKTOREN HINTER HALTUNGSTYPEN

		Haltungstypen		
		Typ 1 „vor allem persönlich“	Typ 2 „persönlich und digital“	Typ 3 „mehr digital“
Ausbildungsabschluss	ohne Ausbildung	40,7 %	37,2 %	22,1 %
	abgeschlossene Ausbildung	55,3 %	21,1 %	23,7 %
	Studienabschluss	18,9 %	37,8 %	43,2 %

Tab. 8: Prozentuale Verteilung der Haltungstypen entlang des Ausbildungsabschlusses.

		Haltungstypen		
		Typ 1 „vor allem persönlich“	Typ 2 „persönlich und digital“	Typ 3 „mehr digital“
Alter	unter 25 Jahre	29,4 %	44,1 %	26,5 %
	25 bis 44 Jahre	37,8 %	30,3 %	31,9 %
	über 44 Jahren	55,7 %	27,8 %	16,5 %

Tab. 9: Prozentuale Verteilung der Haltungstypen entlang des Alters.

FAKTOREN HINTER HALTUNGSTYPEN

		Haltungstypen		
		Typ 1 „vor allem persönlich“	Typ 2 „persönlich und digital“	Typ 3 „mehr digital“
Deutsch- kenntnisse	sehr gut	43,8 %	27,5 %	28,8 %
	gut	37,5 %	31,3 %	31,3 %
	weniger	41,7 %	45,8 %	12,5 %

Tab. 10: Prozentuale Verteilung der Haltungstypen entlang der Deutschkenntnisse.

		Haltungstypen		
		Typ 1 „vor allem persönlich“	Typ 2 „persönlich und digital“	Typ 3 „mehr digital“
Zentrumsnähe	nah	48,4 %	35,5 %	16,1 %
	mittel	50 %	33,3 %	16,7 %
	fern	36,8 %	39,5 %	23,7 %

Tab. 11: Prozentuale Verteilung der Haltungstypen entlang der Zentrumsnähe.

GRÜNDE / ERWÄGUNGEN

- Bevorzugung persönlicher Kontakt
 - *„... Es gibt einfach Sachen, die kann man nicht schreiben, die kann man auch nicht beschreiben und das kann man den Menschen besser erklären, also von Angesicht zu Angesicht“*
 - *„Es ist besser, weil online nur ohne Persönlichkeit, wie die Zahlen und Ziffern, Veto 1, Veto 2 und das, nein. Die können nicht zurück lachen und das stört mich.“*
 - *„...wenn man in der Situation ist und nichts mehr hat, dann musst du diesen ersten Schritt machen. Und um diesen ersten Schritt zu wagen, brauchst du immer einen Menschen, wo dich hält. Kein Computer kann dir das geben.“*
- Datenschutz
 - *„So wie ich gehört hab, ist das nicht so gut. Da kann jeder hacken oder so. Da bin ich doch vorsichtig.“*

RELEVANZ VON UNTERSTÜTZUNGSSTRUKTUREN

- 46 % der Befragten sind bei der Nutzung digitaler Möglichkeiten zumindest manchmal auf Hilfe durch Familie, Verwandte, Bekannte oder Freunde angewiesen
- Befragte, die selten oder nie auf Unterstützung angewiesen sind, bewerten digitale Möglichkeiten deutlich positiver (77 % „sehr gut“ oder „eher gut“) als solche, die hierauf immer oder häufig angewiesen sind (35 %).
- Unterschiede in der Anwendungssicherheit zwischen
 - digitalen Möglichkeiten Regelung von Alltagsangelegenheiten (Zurechtfinden auf neuen Internetseiten, Versenden von E-Mails, Vereinbarung von Online-Terminen)
 - einfachen Anwendungen der privaten Lebensführung (Messenger-Nutzung, Aufnehmen von Handyfotos, Videotelefonie)
- Nicht das Tool, sondern der Inhalt bereitet Unsicherheit

EMPFEHLUNGEN

- Digitalisierung muss so gestaltet sein, dass sie den **spezifischen Typus von interaktiver Arbeit im Jobcenter** sowie die verschiedenen Arbeitslogiken unterstützt. Hierfür sind Beteiligungs- und Mitgestaltungsmöglichkeiten der Beschäftigten sowie die Mitwirkung von LB wichtig.
- **Berücksichtigung der Heterogenität** von Anforderungen und Nutzungsweisen auf Seiten der LB sowie von unterschiedlichen Fallkonstellationen und Anliegenarten ist bei Entwicklung, Angebot und Nutzung digitaler Anwendungen zentral.
- Es braucht **differenzierte Zugangswege für LB** entlang unterschiedlicher Nutzungstypen sowie Situationen und Anliegenarten.
- LB müssen zur Nutzung digitaler Möglichkeiten befähigt werden. **Befähigung zur Nutzung** digitaler Möglichkeiten ist zugleich mit Blick auf die Ziele Arbeitsmarktintegration und Teilhabe relevant.
- Jobcenter sowie Beschäftigte brauchen **Gestaltungsfreiräume bei der Nutzung** digitaler Anwendungen.
- Persönliche Beratung bleibt nach wie vor wichtig. Digitalisierung sollte die **Möglichkeiten für persönlichen Kontakt und direkten Austausch** nicht einschränken. Digitalisierung sogar Freiräume für gezielte persönliche Gespräche schaffen und von rein administrative Tätigkeiten entlasten.

IMPRESSUM

Jobcenter Mannheim
Ifflandstraße 2-6
68161 Mannheim

Tel. 0621 - 17238-333
Fax 0621 - 17238-550

JOBCENTER MANNHEIM²

