

Pressemitteilung

Zentrum für digitale Innovationen Niedersachsen

Jost Althaus

14.04.2025

<http://idw-online.de/de/news850679>

Forschungsergebnisse, Forschungsprojekte
Informationstechnik, Wirtschaft
überregional



Studie zur Digitalisierung im Jobcenter: Erkenntnisse und Perspektiven

Eine Studie des Zukunftslabors Gesellschaft & Arbeit zeigt den Status quo der Digitalisierung im Jobcenter auf, identifiziert Chancen sowie Herausforderungen und gibt praxisnahe Gestaltungsimpulse. In einem Praxisworkshop wurden die Ergebnisse mit Vertreter*innen aus rund 25 Jobcentern diskutiert.

Wie digital sind die Jobcenter in Niedersachsen? Welchen Herausforderungen stehen sie bei Digitalisierungsprozessen gegenüber? Und wie gelingt eine erfolgreiche Digitalisierung? Diese Fragen untersuchten Antonia Altendorf und Dr. Martin Kuhlmann (Soziologisches Forschungsinstitut Göttingen) im Rahmen des Zukunftslabors Gesellschaft & Arbeit. Sie führten Fallstudien in drei Jobcentern durch, um den aktuellen Stand der Digitalisierung, Chancen und Herausforderungen zu beleuchten sowie Anforderungen an Gestaltungsprozesse zu identifizieren. Zu ihren Erhebungsmethoden zählten Hospitationen, Expert*innengespräche, Interviews und Befragungen mit Beschäftigten sowie mit Leistungsempfänger*innen und Antragsteller*innen durch. Die Fallstudien haben folgende Ergebnisse hervorgebracht:

Status quo: Digitalisierung im Jobcenter

Die Digitalisierung in den untersuchten Jobcentern ist recht weit vorangeschritten. Elektronische Akten, digitale Fachverfahren sowie digitale Zugangsmöglichkeiten für Hilfesuchende sind vielfach umgesetzt bzw. befinden sich im Aus- und Aufbau. Die Beschäftigten zeigen einen geübten, pragmatisch-sachorientierten Umgang mit Digitalisierung und sind sehr offen für eine breitere Nutzung. Gleichzeitig erleben sie praktische Herausforderungen: Die Vielfalt digitaler Systeme sowie häufige Änderungen der Rechtsgrundlage sowie der Programme stellen hohen Anforderungen. Darüber hinaus sind Beschäftigte mit Erschwernissen aufgrund von Unzulänglichkeiten der digitalen Programme konfrontiert: Nach wie vor gibt es Optimierungs- und Erweiterungsbedarfe, mitunter kommt es zu Programmausfällen, und es besteht der breite Wunsch, dass digitale Möglichkeiten stärker an den arbeitsorganisatorischen Anforderungen ausgerichtet werden.

Darüber hinaus ist zu berücksichtigen, dass die Arbeit im Jobcenter eine enge Zusammenarbeit zwischen Beschäftigten und Hilfesuchenden erfordert, was ebenfalls Anforderungen an Digitalisierung stellt: Digitalisierung muss so gestaltet sein, dass sie den persönlichen Kontakt und das Zusammenwirken keinesfalls ersetzt, sondern vielmehr zielgerichtet unterstützt. Dabei gilt es, der Heterogenität ihrer Anliegen gerecht zu werden. Digitalisierung sollte entlang der Anforderungen unterschiedlicher Anliegensarten sowie mit Blick auf eine Berücksichtigung der Gesamtsituation der Hilfesuchenden gestaltet werden.

Die Befunde zeigen deutlich, dass es bei der Gestaltung von Digitalisierung eine stärkere Ausrichtung auf die Vielfalt und die Besonderheiten der Anforderungen der Tätigkeiten in Jobcentern bedarf. Dies gelingt nur mit ausreichenden Mitgestaltungsmöglichkeiten für die Beschäftigten und deren Vorgesetzte. Eine beteiligungsorientierte Digitalisierung erhöht nicht nur Funktionalität und Effektivität der digitalen Systeme, sondern ist darüber hinaus auch Ausdruck von Anerkennung und Wertschätzung.

„Es braucht eine frühzeitige, proaktive und kontinuierliche Einbindung von Beschäftigten sowie prozessnahen Führungskräften in die Gestaltung von Digitalisierung. Dafür sind gezielte zeitliche, personelle und organisatorische Ressourcen notwendig. Auch notwendig, aber schwieriger umzusetzen, ist zudem die Einbeziehung von Hilfesuchenden

in die Gestaltung von Digitalisierung“, erklärt Dr. Martin Kuhlmann, Soziologisches Forschungsinstitut Göttingen (SOFI).

Die Wissenschaftler*innen präsentierten ihre Ergebnisse in einem Workshop, an dem Vertreter*innen aus rund 25 Jobcentern, aus Ministerien sowie von der Bundesagentur für Arbeit teilnahmen. Im Anschluss an die Ergebnispräsentationen fanden zwei interaktive Workshops statt, in denen sich die Teilnehmer*innen in Kleingruppen über die Anforderungen und Herausforderungen von Digitalisierung im Jobcenter sowie über Perspektiven der Digitalisierung austauschten.

„Der Praxisworkshop zeigte, wie wertvoll der Austausch von Erfahrungen, Good Practices und Herausforderungen zwischen den Jobcentern ist. Wir freuen uns, dass wir unsere Erkenntnisse mit Praktiker*innen diskutieren und dabei gleichzeitig die Vernetzung der Jobcenter bei Digitalisierungsfragen weiter stärken konnten“, sagt Antonia Altendorf, Soziologisches Forschungsinstitut Göttingen (SOFI).

Die ausführlichen Erkenntnisse der Studie sind in einer Broschüre zusammengefasst, die auf der Website des Zentrums für digitale Innovationen Niedersachsen eingesehen werden kann:

<https://zdin.de/aktuelles/studie-zur-digitalisierung-im-jobcenter-erkenntnisse-und-perspektiven>

Über das Zukunftslabor Gesellschaft & Arbeit

Das Zukunftslabor Gesellschaft & Arbeit ist Teil des Zentrums für digitale Innovationen Niedersachsen (ZDIN), das 2019 vom Niedersächsischen Ministerium für Wissenschaft und Kultur und der VolkswagenStiftung ins Leben gerufen wurde. Ziel des ZDIN ist die Vernetzung niedersächsischer Wissenschaftler*innen und Praxispartner zur anwendungsorientierte Erforschung zentraler, digitaler Herausforderungen in verschiedenen Anwendungsbranchen. Im Zukunftslabor Gesellschaft & Arbeit forschen Wissenschaftler*innen unterschiedlicher Forschungsdisziplinen (z. B. Arbeitssoziologie, Informatik, Wirtschafts- und Kulturgeographie) aus insgesamt sieben Universitäten, Hochschulen und außeruniversitären Forschungseinrichtungen: Georg-August-Universität Göttingen, Hochschule Osnabrück, Leibniz Universität Hannover, Leuphana Universität Lüneburg, OFFIS – Institut für Informatik, Soziologisches Forschungsinstitut Göttingen, Stiftung Universität Hildesheim. Gemeinsam mit 21 assoziierten Partnern aus der Praxis untersuchten die Wissenschaftler*innen in drei Teilprojekten die Gestaltung digitaler Arbeitswelten, Organisationsprozesse und Datenrepräsentativität Künstlicher Intelligenz sowie regulatorische Rahmen und wirtschaftspolitische Instrumente.

Ansprechpartnerin für redaktionelle Rückfragen:

Kira Konrad B. A.

Marketing & Kommunikation

Zentrum für digitale Innovationen Niedersachsen (ZDIN)

Am OFFIS – Institut für Informatik, Escherweg 2, 26121 Oldenburg – Germany

Tel: 0441 9722-435

E-Mail: kira.konrad@zdin.de

www.zdin.de



Beim Workshop mit Vertreter*innen aus rund 25 Jobcentern diskutierten Antonia Altendorf (links) und Dr. Martin Kuhlmann (rechts) Chancen und Herausforderungen der Digitalisierung. Bildquelle: ZDIN ZDIN