

LANDTAG
NORDRHEIN-WESTFALEN
18. WAHLPERIODE

**STELLUNGNAHME
18/2172**

A01, A20

SOFI Soziologisches
Forschungsinstitut
Göttingen

Stellungnahme

**zum Antrag der Fraktion der FDP „Digitalisierungs-
offensive für Jobcenter in Nordrhein-Westfalen“
(Drucksache 18/9472) anlässlich der Anhörung des
Ausschusses für Arbeit, Gesundheit und Soziales des
Landtags Nordrhein-Westfalen am 11. Dezember 2024**

**Antonia Altendorf M.A.
Dr. Martin Kuhlmann**

Soziologisches Forschungsinstitut Göttingen (SOFI) e.V.
an der Georg-August-Universität
Friedländer Weg 31
37085 Göttingen
Telefon: +49 (0) 551-52205-29
E-Mail: antonia.altendorf@sofi.uni-goettingen.de

Stellungnahme vom 4. Dezember 2024

Zur Forschung am SOFI Göttingen

Das Soziologische Forschungsinstitut Göttingen (SOFI) ist ein An-Institut der Georg-August-Universität Göttingen. Die rund 30 Wissenschaftler:innen führen anwendungsorientierte Grundlagenforschung unter anderem in den Themenbereichen Wandel von Arbeit, Qualifizierung und Bildung, gesellschaftlicher Zusammenhalt sowie Öffentliche Güter durch.

Seit 2016 wurden zahlreiche Studien zu Digitalisierungsprozessen in unterschiedlichen Branchen und Tätigkeitsfeldern durchgeführt. In zwei Untersuchungen wurden Digitalisierungsprozesse in der öffentlichen Verwaltung mit besonderem Schwerpunkt auf die Arbeit in Jobcentern in den Blick genommen: (1) das vom Niedersächsischen Ministerium für Wissenschaft und Kultur im Rahmen des „Zentrums für digitale Innovationen Niedersachsen (ZDIN)“ geförderte Projekt „Zukunftslabor Gesellschaft und Arbeit: Gestaltung digitaler Arbeitswelten“; (2) das von einer gemeinsamen Einrichtung Jobcenter in einer Großstadt geförderte Begleitprojekt „Digitalisierung im Jobcenter: Herausforderungen, Gestaltungsmöglichkeiten und Entwicklungsperspektiven im Zusammenspiel von Arbeits- und Dienstleistungsqualität“.

Beide Projekte werden von Dr. Martin Kuhlmann (Projektleitung) und Antonia Altendorf M.A. bearbeitet.

1 Kernaussagen des Antrags

Die vorliegende Stellungnahme bezieht sich auf den Antrag „Digitalisierungsoffensive für Jobcenter in Nordrhein-Westfalen“ (Drucksache 18/9472), welcher am 4. Juni 2024 von der Fraktion der FDP in den Landtag Nordrhein-Westfalen eingebracht wurde.

Darin fordert die FDP-Fraktion den nordrhein-westfälischen Landtag auf, die Landesregierung damit zu beauftragen, „im Rahmen ihrer Aufsichtsfunktion eine Initiative zur Digitalisierung der Jobcenter der zugelassenen kommunalen Träger zu erarbeiten und durchzuführen [...]“ sowie bei gemeinsamen Einrichtungen „in Kooperation mit der Regionaldirektion der Bundesagentur auf eine entsprechende Digitalisierung aller Prozesse [...] hinzuwirken“. Ziel dieser Initiative soll eine „[...] medienbruchfreie[.], Ende-zu-Ende-Digitalisierung der Prozesse bei Leistungsgewährung, Kundenkommunikation und Beratung“ sein.

Zu diesem Antrag beziehen wir auf Grundlage unserer Forschung zur Digitalisierung im Jobcenter Stellung.

2 Zentrale Befunde aus unserer Forschung

Unsere Befunde basieren auf arbeitssoziologischen Fallstudien in drei Jobcentern (zwei gemeinsame Einrichtungen und ein kommunales Jobcenter) im Zeitraum Sommer 2022 bis Herbst 2024. Die Fallstudien umfassen mehrtägige Arbeitsplatzbeobachtungen („Hospitationen“) sowie leitfadengestützte Interviews mit Beschäftigten, Fach- und Führungskräften (insb. Geschäftsführung, IT-Expert:innen, Personalrat) sowie – in einem Jobcenter – Interviews mit Leistungsempfänger:innen und Antragsteller:innen (folgend: LuA). In zwei Jobcentern haben wir eine quantitative Erhebung unter LuA¹ sowie in einem Jobcenter unter Beschäftigten² durchgeführt. Ergänzend zu den Fallstudien fanden Expert:innengespräche in drei weiteren Jobcentern sowie mit Vertreter:innen der Bundesagentur für Arbeit statt.

Digitalisierung ist in allen von uns untersuchten Jobcentern vergleichsweise weit fortgeschritten – Baustellen bestehen jedoch weiterhin.

Auch wenn die FDP-Fraktion in ihrem Antrag zurecht ein „differenziertes Bild“ der Digitalisierung in Jobcentern beschreibt, lässt sich übergreifend festhalten, dass die Digitalisierung in Jobcentern, insbesondere im Vergleich zu anderen Bereichen der öffentlichen Verwaltung in Deutschland, bereits weit vorangeschritten ist. Ende 2022 meldete die Bundesagentur für Arbeit als erste große Behörde, alle Anforderungen des Onlinezugangsgesetzes erfüllt zu haben (Bundesagentur für Arbeit 2022). Auf dieser Grundlage wird in den gemeinsamen Einrichtungen von Bundesagentur für Arbeit und Kommunen mit zahlreichen digitalen Anwendungen gearbeitet (als Überblick: Kaps/Oschmiansky 2023). Aber auch Jobcenter in kommunaler Trägerschaft verfügen über eine Vielzahl digitaler Programme und Zugänge. Fälle werden mithilfe von elektronischen Akten und digitalen Fachverfahren prozessiert und bearbeitet und an der Schnittstelle zu den LuA sind digitale Zugangsmöglichkeiten, wie etwa der digitale Erst- und Weiterbewilligungsantrag sowie Upload- und Nachrichtenfunktionen, im Auf- und Ausbau.

An der Schnittstelle zu den LuA gehen Jobcenter mit den digitalen Möglichkeiten unterschiedlich um: setzen die einen Jobcenter auf eine möglichst zügige, umfassende

¹ Erhebung im August/September 2024, Sample von 265 Befragten (Rücklaufquote 24 %).

² Erhebung im August 2024, Sample von 187 Befragten (Rücklaufquote 56 %).

(und teilweise auch überhastete) Einführung und Nutzung vielfältiger digitaler Anwendungen, zeigen andere einen eher verhaltenen und abwartenden Umgang. Unsere Forschung zeigt, dass ein „Mehr“ an Digitalisierung dabei nicht per se besser ist. Wichtig ist vielmehr, die jeweilige Digitalisierungspolitik der Jobcenter sowohl an den technischen Möglichkeiten als auch den praktischen Erfordernissen auszurichten und dabei mit Blick auf die Bedürfnisse der LuA sowie die Anforderungen der verschiedenen Tätigkeiten in Jobcentern sehr genau abzuwägen, in welchen Fällen und Situationen sich welche Möglichkeiten besser eignen und sinnvoll sind. Die Forderungen der FDP-Fraktion erscheinen vor diesem Hintergrund zu generisch – eine differenzierte Betrachtungsweise insbesondere mit Blick auf unterschiedliche LuA-Gruppen und Anliegenarten erscheint gerade bei Fragen der Digitalisierung wichtig. Zentrale Ansatzpunkte hierfür werden in den nachfolgenden Punkten weiter ausgeführt.

Darüber hinaus greift der im Antrag formulierte reine Fokus auf weiterführende Digitalisierungspotenziale zu kurz. Erforderlich ist auch ein Blick auf die bestehenden digitalen Anwendungen und eine kontinuierliche Weiterentwicklung dieser. Unsere Forschung zeigt, dass in der konkreten Anwendung digitaler Technologien nach wie vor Verbesserungsnotwendigkeiten bestehen. Nutzungsdefizite und Erschwernisse im Arbeitsprozess entstehen dabei zum einen durch auftretende Programmausfälle und Störungen. Zum anderen und häufiger noch führen jedoch geringe Möglichkeiten, die Programme auf die arbeitsorganisatorischen Anforderungen sowie die Bedarfe vor Ort anzupassen, zu praktischen Erschwernissen, Zusatzaufwänden und der Notwendigkeit von Umgehungslösungen („Workarounds“). Auch mit Blick auf die digitalen Angebote an der Schnittstelle zu den LuA lässt sich festhalten, dass diese noch nicht flächendeckend zu Ressourceneinsparungen – sondern an vielen Stellen sogar im Gegenteil zu Mehraufwänden – führen. Gründe liegen in einer schlechten Datenqualität aufgrund fehlender, unvollständiger oder fehlerhafter Angaben, welche intensive Rückkopplungen zwischen Beschäftigten und LuA erfordern, aber auch in fehlenden Schnittstellen, weswegen Daten manuell übertragen werden müssen. Hinzu kommt eine teilweise mangelnde Integration der unterschiedlichen Programme und Systeme, sowohl intern als auch an der Schnittstelle zu anderen Behörden oder Stellen (z. B. beauftragte Bildungsträger). Eine „Digitalisierungsinitiative“ sollte demnach nicht nur auf neue digitale Möglichkeiten fokussieren, sondern vielmehr auch vorhandene Baustellen bearbeiten und die bestehende digitale Infrastruktur kontinuierlich weiterentwickeln.

Besonderer Typus von Arbeit in Jobcentern stellt spezifische Anforderungen an Digitalisierung.

Für die Gestaltung von Digitalisierung ist es wichtig, die Spezifika des jeweiligen Tätigkeitsfelds und der Branche zu betrachten – eine Perspektive, die im Antrag der FDP-Fraktion bislang fehlt. Denn eine Reihe von Studien zeigen, dass es nicht den „one best way“ der Digitalisierung gibt, welcher durch die technischen Bedingungen und Möglichkeiten bereits vorstrukturiert ist. Entlang unterschiedlicher Branchen und Tätigkeitsfelder zeigt sich vielmehr eine „strukturierte Vielfalt“ von Digitalisierung, die dabei unter anderem von den Eigenheiten und Anforderungen der Tätigkeit oder auch den institutionellen und regulatorischen Rahmenbedingungen geprägt ist (Apitzsch et al. 2021; Kuhlmann 2021).

Was ist nun das Spezifische an der Arbeit in Jobcentern und welche Anforderungen stellt dies an Digitalisierung? Erstens erfolgt in Jobcenter zu einem großen Teil interaktive Arbeit (Dunkel/Wehrich 2012; Brandl/Brussig 2018). Für interaktive Arbeit konstitutiv ist das koproduktive Zusammenwirken von Dienstleistungsgebenden (hier: Jobcenter-Beschäftigte) und Dienstleistungsnehmenden (hier: LuA) und die damit verbundene Notwendigkeit einer engen Abstimmung zwischen den Beteiligten. Dabei ist die Arbeit in Jobcentern durch unterschiedliche Arbeitslogiken – gemeint sind Verständnisse hinsichtlich Ziel, Zweck und Gegenstand der Arbeitstätigkeit – geprägt (Altendorf/Kuhlmann 2024). In Jobcentern sind dies insbesondere eine Versicherungs-/Verwaltungslogik, eine Arbeitsvermittlungslogik sowie eine sozialarbeiterische Logik. Alle drei Logiken gehen mit spezifischen Tätigkeiten sowie Anforderungen an (digitalisierte) Arbeitsprozesse einher. Digitalisierung sollte demnach so gestaltet sein, dass sie den interaktiven Charakter der Arbeit im Jobcenter keinesfalls ersetzt, sondern vielmehr unterstützt und dabei die unterschiedlichen Arbeitslogiken berücksichtigt. Zweitens handelt es sich um eine besondere Art der Dienstleistung. Jobcenter stellen das „letzte Auffangnetz“ dar, es geht um die Sicherstellung der existenziellen Grundlage. Das heißt auch, dass niemand von den Leistungen ausgeschlossen werden darf und die Zugangsmöglichkeiten möglichst niedrighschwellig gestaltet werden sollten. Dies ist drittens insbesondere vor dem Hintergrund der großen Heterogenität der Gruppe der LuA relevant, welche mit unterschiedlichen Möglichkeiten des Umgangs und damit verbundenen Anforderungen an Digitalisierung einhergehen.

Gruppe der LuA sowie die Anliegen und Themen sind in Jobcentern sehr heterogen – es braucht daher vielfältige Zugangswege.

Ein weiterer Aspekt, der im Antrag der FDP-Fraktion nicht berücksichtigt wird, ist die große Heterogenität der LuA sowie der in den Jobcentern zu bearbeitenden Anliegen und Themen. Unsere Untersuchungen zeigen, dass nicht alle LuA digitale Zugangswege nutzen können und wollen. Und auch aus Perspektive der Beschäftigten lässt sich die Frage des Nutzens digitaler Zugangsmöglichkeiten nicht generisch beantworten, sondern ist vielmehr abhängig von den Anliegenarten (Themen/Anlässe) sowie den jeweiligen LuA (insb. den digitalen Möglichkeiten und Kompetenzen, aber auch den Problemstellungen und der bisherigen Kontakthistorie). So lassen sich beispielsweise zwischen Anlässen, die lediglich eine kurze sachliche Abstimmung, Informations- oder Dokumentenübermittlung erfordern und Situationen, in denen es um den Aufbau einer vertrauensvollen Arbeitsbeziehung, um Beratung oder um die Besprechung einer Krisensituation geht, unterscheiden.

Die Ergebnisse unserer Befragung unter LuA zeigen, dass es unterschiedliche „Haltungstypen“ hinsichtlich Digitalisierung gibt: (1) LuA, die die Bedeutung persönlicher Zugangswege betonen und digitale weniger stark gewichten (Typ I: „vor allem persönlich“), (2) LuA, die den persönlichen Kontakt für wichtig halten, aber zugleich auch mehr digitale Möglichkeiten befürworten (Typ II: „persönlich und digital“) und (3) LuA, die persönliche Zugänge weniger stark hervorheben, dafür aber digitale Möglichkeiten für besonders wichtig erachten und mehr digital erledigen wollen (Typ III „mehr digital“). Unterschiedliche Faktoren haben Einfluss auf die Haltungen: Hierzu gehört 1) die *digitale Ausstattung*. Wenngleich der Großteil der LuA mindestens über ein digitales Endgerät verfügt (97 % in unserem Sample, eine Untersuchung des IAB kommt zu ähnlichen Ergebnissen: Bähr/Trappmann 2024), unterscheidet sich die digitale Ausstattung entlang der Haltungstypen. So verfügen 80 % der LuA im Typ III „mehr digital“ über weitere digitale Geräte jenseits des Smartphones, in Typ I „vor allem persönlich“ sind es lediglich 46 %. Es spielt 2) die *Nutzung digitaler Möglichkeiten auch außerhalb des Jobcenters* (etwa Online-Banking) eine Rolle. Befragte des Typs I nutzen diese in anderen Lebensbereichen deutlich seltener, als Befragte der Typen II und III. Darüber hinaus haben auch soziodemographische Merkmale Einfluss auf die Haltung. Hierzu gehören insbesondere 3) das *Alter*, ältere LuA finden sich deutlich häufiger im Typ I „vor allem persönlich“, 4) das *Qualifikationsniveau*, wobei sich höher qualifizierte Personen häufiger im Typ III „mehr digital“ finden sowie 5) *Deutschkenntnisse*, wobei im

Typ III „mehr digital“ Personen mit geringen Deutschkenntnissen etwas weniger vertreten sind als in den anderen Typen. Darüber hinaus spielt 6) auch die (räumliche) *Erreichbarkeit des Jobcenters* eine Rolle, wobei LuA mit einer größeren Entfernung zum Jobcenter (beispielsweise im ländlichen Raum) digitale Zugangswege stärker präferieren. Neben den beschriebenen Einflussfaktoren sind auch *Datenschutzbedenken* oder die *Sorge, bei digitalen Zugangswegen einen Nachteil zu haben* – etwa aufgrund einer höheren Fehlerquote oder auch dem Verlust digitaler Daten und Unterlagen – in der Beurteilung und Nutzung von Digitalisierung durch LuA von Bedeutung.

Typen-übergreifend zeigt sich, dass es fast allen Befragten wichtig ist, eine feste Ansprechperson im Jobcenter zu haben (zwischen 83 % „Typ III“ und 93 % „Typ II“) und 77 % geben an, dass ihnen der persönliche Zugang (eher) wichtig ist. Gleichzeitig wünscht sich aber auch rund die Hälfte der Befragten, mehr mit dem Jobcenter digital regeln zu können (49 %). Aber lediglich eine Minderheit möchte möglichst alles mit dem Jobcenter nur digital regeln (27 %).

Unsere Ergebnisse zeigen, dass die Gruppe der LuA sehr heterogen ist und mit dieser Heterogenität unterschiedliche Anforderungen und Bedarfe an Digitalisierung einhergehen. Zudem bieten sich digitale Zugangswege nicht für alle Themen und Anlässe gleichermaßen an. Gut gestaltete digitale Zugangswege sind daher ein sinnvolles zusätzliches Angebot, der persönliche Zugang bleibt aber nach wie vor wichtig. Eine „Digitalisierungsinitiative“ muss diese Heterogenität in der Gestaltung von Digitalisierung berücksichtigen, um zu verhindern, dass einzelne Personengruppen benachteiligt oder ausgeschlossen werden und um gleichzeitig eine an den jeweiligen Bedarfen orientierte Beratung und Betreuung zu gewährleisten. Hierfür braucht es hinreichend Freiräume für die individuelle Gestaltung des Kontakts zwischen Beschäftigten und LuA.

Mitgestaltungsmöglichkeiten sind bei der Gestaltung von Digitalisierung zentral und erfordern Ressourcen.

Die FDP-Fraktion schreibt in ihrem Antrag zurecht: „Die Beschäftigten, die die Prozesse im Arbeitsalltag erleben, wissen am besten, wo digitale Lösungen ansetzen könnten, um die Arbeit zu erleichtern“. Dies deckt sich auch mit den Befunden der Digitalisierungsforschung in unterschiedlichen Branchen und Tätigkeitsbereichen, die zeigen, dass Mitgestaltungsmöglichkeiten von Beschäftigten zentral sind. Sie führen zu besser gestalteten Prozessen, etwa durch die Berücksichtigung der Anforderungen des

Arbeitsprozesses, gewachsener arbeitsorganisatorischer Strukturen sowie unterschiedlicher Arbeitslogiken. Zugleich werden Beteiligungsmöglichkeiten auch als Ausdruck von Wertschätzung und Anerkennung erlebt und können so das Wohlbefinden bei der Arbeit und die Arbeitsgesundheit steigern (Carls et al. 2023). Angesichts der hohen Arbeitsbelastung in den Jobcentern und des anhaltenden Personalmangels ein nicht zu vernachlässigender Faktor bei der Gestaltung von Digitalisierungsprozessen.

Das Mitgestaltungserfordernis bei Digitalisierungsprozessen bezieht sich dabei nicht nur auf die Phase der Entwicklung und Einführung digitaler Anwendungen, sondern muss außerdem auf die kontinuierliche Weiterentwicklung digital unterstützter Arbeitsprozesse ausgerichtet sein. Mitgestaltung ist daher als auf Dauer gestellter und kontinuierlicher Prozess zu gestalten und entsprechend organisatorisch und institutionell zu verankern. Sie erfordert zeitliche, personelle und organisatorische Ressourcen in den Jobcentern vor Ort.

Unseren Befunden zufolge haben die Beschäftigten in den Jobcentern zumeist ein gutes Bild von den digitalen Möglichkeiten, Kompetenzen und Bedarfen der LuA. Gleichwohl halten wir für die Weiterentwicklung der Digitalisierung an der LuA-Schnittstelle auch eine aktive Einbeziehung von LuA selbst für sinnvoll. Auch hierfür wären geeignete Organisationslösungen zu finden.

3 Abschließende Bewertung

Der Antrag der FDP-Fraktion diagnostiziert Umsetzungsdefizite von Digitalisierung in nordrhein-westfälischen Jobcentern. Sowohl die Problembeschreibung als auch die Forderung nach einer „Digitalisierungsinitiative“ bleiben dabei zu generisch und greifen daher zu kurz. Die Spezifika und die Komplexität des Felds Jobcenter sowie die damit verbundenen Anforderungen an und Herausforderungen von Digitalisierungsprozessen werden im Antrag nicht hinreichend berücksichtigt und abgebildet.

Auf Grundlage unserer Forschung zu Digitalisierungsprozessen im Allgemeinen sowie in Jobcentern im Speziellen erscheinen uns für die Gestaltung von Digitalisierung folgende Aspekte wichtig zu berücksichtigen:

1. Der Stand der Digitalisierung ist in zahlreichen Jobcentern bereits fortgeschritten, Erschwernisse und Hürden bestehen jedoch vielfach aufgrund von technischen sowie arbeitsorganisatorischen Gestaltungserfordernissen. Eine „Digitalisierungsinitiative“ sollte sich daher nicht nur auf weitere Digitalisierungs-

potenziale fokussieren, sondern vielmehr auch einen Schwerpunkt auf die kontinuierliche Weiterentwicklung und Gestaltung bestehender Anwendungen richten.

2. Bei der Gestaltung von Digitalisierung im Jobcenter sind die Spezifika dieser Arbeit zu berücksichtigen: Digitalisierung muss so gestaltet sein, dass sie den interaktiven Charakter der Tätigkeit im Jobcenter – die koproduktive Zusammenarbeit zwischen Beschäftigten und LuA – und die den Tätigkeiten zugrundeliegenden Arbeitslogiken unterstützt. Zudem geht es um eine existenzsichernde Leistung, was die Sicherstellung eines niedrigschwelligen Zugangs erfordert.
3. Die Gruppe der LuA, deren digitale Möglichkeiten und Bedarfe sowie die in Jobcentern zu bearbeitenden Anliegensarten und Themen sind heterogen, was eine Vielfalt an Zugangswegen erfordert. Gut gestaltete digitale Zugangswege sind daher ein sinnvolles zusätzliches Angebot, der persönliche Zugang bleibt aber nach wie vor wichtig.
4. Digital unterstützte Arbeitsprozesse vor Ort in den Jobcentern gemeinsam und kontinuierlich mit den Beschäftigten und den LuA zu gestalten, ist eine zentrale Aufgabe.
5. Mitgestaltung bei Digitalisierungsprozessen erfordert zeitliche, personelle und organisatorische Ressourcen – und dies nicht nur in Zentralbereichen, sondern vor allem auch in den Jobcentern vor Ort.

Literaturverzeichnis

Altendorf, A.; Kuhlmann, M. (2024): Digitalisierung im Jobcenter: Arbeitslogiken als Einflussfaktor. Göttingen: SOFI-Impulspapier.

Apitzsch, B.; Buss, K.-P.; Kuhlmann, M.; Weißmann, M.; Wolf, H. (2021): Arbeit in und an Digitalisierung. Ein Resümee als Einführung. In: Buss, K.-P.; Kuhlmann, M.; Weißmann, M.; Wolf, H.; Apitzsch, B. (Hrsg.): Digitalisierung und Arbeit. Triebkräfte – Arbeitsfolgen – Regulierung. Frankfurt/New York: Campus Verlag, S. 9-38.

Bähr, S.; Trappmann, M. (2024): Bei der IT-Ausstattung und Internetnutzung sind Personen im SGB-II-Leistungsbezug gegenüber der Gesamtbevölkerung vielfach im Rückstand. In: IAB-Forum 10. Juni 2024, <https://www.iab-forum.de/bei-der-it-ausstattung-und-internetnutzung-sind-personen-mit-sgb-ii-leistungsbezug-gegenueber-der-gesamtbevoelkerung-vielfach-im-rueckstand/>, Abrufdatum: 28.11.2024.

Brandl, S.; Brussig, M. (2018): Interaktive Arbeit mit Kunden und Netzwerkpartnern. Zum Typus von Dienstleistungsarbeit in der öffentlichen Arbeitsvermittlung. In: Arbeit, Jg. 27 (2), S. 109-128.

Bundesagentur für Arbeit (2022): BA stellt rund 70 Dienstleistungen online zur Verfügung. In: Presseinfo Nr. 65, <https://www.arbeitsagentur.de/vor-ort/aa-len/presse/2022-65-ba-stellt-rund-70-dienstleistungen-online-zur-verfugung>, Abrufdatum: 28.11.2024.

Carls, K.; Gehrken, H.; Kuhlmann, M.; Splett, B.; Thamm, L. (2023): Digitalisierung aus Beschäftigtensicht. Fehlende Mitgestaltung, belastender Zusatzaufwand, mangelnde Wertschätzung. In: WSI-Mitteilungen, Jg. 76 (2), S. 83-92.

Dunkel, W.; Wehrich, M. (Hrsg.) (2012): Interaktive Arbeit. Theorie, Praxis und Gestaltung von Dienstleistungsbeziehungen. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden.

Kaps, P.; Oschmiansky, F. (2023): Digitalisierung in der Bundesagentur für Arbeit. Entwicklung und aktueller Stand. In: WSI-Mitteilungen 76 (2), S. 93-102.

Kuhlmann, M. (2021): Arbeit in der Digitalisierung: strukturierte Vielfalt der Nutzungsformen und Arbeitswirkungen. In: Buss, K.-P.; Kuhlmann, M.; Weißmann, M.; Wolf, H.; Apitzsch, B. (Hrsg.): Digitalisierung und Arbeit. Triebkräfte – Arbeitsfolgen – Regulierung. Frankfurt/New York: Campus Verlag, S. 173-208.