

Editorial: IT, Big Data und Algorithmen in sozialen Dienstleistungsorganisationen: Möglichkeiten und Restriktionen für Fachkräfte im Klientenkontakt

*Martin Brussig** und *Ida Bring Løberg***

Die Artikel in diesem Schwerpunktheft befassen sich mit Digitalisierungsprozessen hauptsächlich in der öffentlichen Arbeitsvermittlung in fünf europäischen Ländern (Deutschland, Finnland, Österreich, Polen und Schweden), wobei überwiegend sowohl Politiker, Manager als auch Fachkräfte mit und ohne Kundenkontakt als Informanten fungieren. Neben ihren Bemühungen, digitale Dienstleistungen zu implementieren, besteht eine Gemeinsamkeit der betrachteten Sozialdienstleister darin, dass sie direkten Kontakt zu Klientinnen und Klienten (in der Regel: Arbeitsuchende) haben, sodass zwischen Anforderungen an und von diesen und organisationsinternen Anforderungen vermittelt werden muss. Die hier zusammengefassten Untersuchungen thematisieren, dass verschiedene digitale Technologien eingeführt wurden oder deren Einführung beabsichtigt ist, um unterschiedliche Probleme zu lösen, wie z. B. steigende Arbeitslosigkeit, potenzielle Voreingenommenheit und eine ineffiziente und unflexible Verwaltung. Die Artikel zeigen, wie neue Dilemmata im Spannungsfeld zwischen Ermessensspielraum und Standardisierung entstehen. Darüber hinaus befassen sich die Artikel mit verschiedenen Stadien der Implementierung – von den Erwartungen an die digitale Arbeit bis hin zur praktischen Nutzung der implementierten Technologien – einschließlich des Aufkommens von Bewältigungsstrategien zur Bewältigung technologischer Schwächen. Diese Einleitung hat zum Ziel, die Beiträge des Schwerpunktheftes vorzustellen (a), und anschließend in ausgewählten Aspekten verbindende Gemeinsamkeiten und Unterschiede zu zeigen (b).

(a) Der Beitrag von *Merita Mesiäislehto*, *Minna Kivipelto* und *Minna Ylikännö* (Social Assistance Beneficiaries' Access to Social Services in a Digitalized Social Assistance System) behandelt das Zusammenspiel der Gewährung von Geld-

* *Brussig*, Prof. Dr. Martin, Institut Arbeit und Qualifikation (IAQ), Universität Duisburg-Essen, Forsthausweg 2, 47057 Duisburg, Martin.Brussig@uni-due.de.

** *Løberg*, Dr. Ida Bring, The Research Unit at The Norwegian Labour and Welfare Administration, Fyrstikkalléen 1, 0661 Oslo, Ida.Bring.Loberg@nav.no.