

Digitale Arbeitswelt - Veränderte Arbeitsintegration?



Chancen und Risiken von Bewerbungstrainings in virtueller Umgebung

Remo Andreetti
Bachelorarbeit
Hochschule Luzern, Soziale Arbeit
August 2018

**Bachelorarbeit
Sozialarbeit
VZ 2015-2018**

Remo Andreetti

Digitale Arbeitswelt - Veränderte Arbeitsintegration?

Chancen und Risiken von Bewerbungstrainings in virtueller Umgebung

Diese Bachelor-Arbeit wurde im August 2018 eingereicht zur Erlangung des vom Fachhochschulrat der Hochschule Luzern ausgestellten Diploms für **Sozialarbeit**.

Diese Arbeit ist Eigentum der Hochschule Luzern – Soziale Arbeit. Sie enthält die persönliche Stellungnahme des Autors/der Autorin bzw. der Autorinnen und Autoren.

Veröffentlichungen – auch auszugsweise – bedürfen der ausdrücklichen Genehmigung durch die Leitung Bachelor.

Reg. Nr.:

Originaldokument gespeichert auf LARA – Lucerne Open Access Repository and Archive der Zentral- und Hochschulbibliothek Luzern



Dieses Werk ist unter einem
Creative Commons Namensnennung-Keine kommerzielle Nutzung-Keine Bearbeitung 3.0 Schweiz Lizenzvertrag
lizenziert.

Um die Lizenz anzuschauen, gehen Sie bitte zu <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/ch/>
Oder schicken Sie einen Brief an Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California
95105, USA.

Urheberrechtlicher Hinweis

Dieses Dokument steht unter einer Lizenz der Creative Commons Namensnennung-Keine kommerzielle
Nutzung-Keine Bearbeitung 3.0 Schweiz <http://creativecommons.org/>

Sie dürfen:



Teilen — das Material in jedwedem Format oder Medium vervielfältigen und weiterverbreiten
Zu den folgenden Bedingungen:



Namensnennung — Sie müssen angemessene Urheber- und Rechteangaben machen, einen Link zur
Lizenz beifügen und angeben, ob Änderungen vorgenommen wurden. Diese Angaben dürfen in jeder
angemessenen Art und Weise gemacht werden, allerdings nicht so, dass der Eindruck entsteht, der Lizenzgeber
unterstütze gerade Sie oder Ihre Nutzung besonders.



Nicht kommerziell — Sie dürfen das Material nicht für kommerzielle Zwecke nutzen.



Keine Bearbeitungen — Wenn Sie das Material remixen, verändern oder darauf anderweitig direkt
aufbauen dürfen Sie die bearbeitete Fassung des Materials nicht verbreiten.
Im Falle einer Verbreitung müssen Sie anderen die Lizenzbedingungen, unter welche dieses Werk fällt,
mitteilen.

Jede der vorgenannten Bedingungen kann aufgehoben werden, sofern Sie die Einwilligung des Rechteinhabers
dazu erhalten.

Diese Lizenz lässt die Urheberpersönlichkeitsrechte nach Schweizer Recht unberührt.

Eine ausführliche Fassung des Lizenzvertrags befindet sich unter <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/ch/legalcode.de>

Vorwort der Schulleitung

Die Bachelor-Arbeit ist Bestandteil und Abschluss der beruflichen Ausbildung an der Hochschule Luzern, Soziale Arbeit. Mit dieser Arbeit zeigen die Studierenden, dass sie fähig sind, einer berufsrelevanten Fragestellung systematisch nachzugehen, Antworten zu dieser Fragestellung zu erarbeiten und die eigenen Einsichten klar darzulegen. Das während der Ausbildung erworbene Wissen setzen sie so in Konsequenzen und Schlussfolgerungen für die eigene berufliche Praxis um.

Die Bachelor-Arbeit wird in Einzel- oder Gruppenarbeit parallel zum Unterricht im Zeitraum von zehn Monaten geschrieben. Gruppendynamische Aspekte, Eigenverantwortung, Auseinandersetzung mit formalen und konkret-subjektiven Ansprüchen und Standpunkten sowie die Behauptung in stark belasteten Situationen gehören also zum Kontext der Arbeit.

Von einer gefestigten Berufsidentität aus sind die neuen Fachleute fähig, soziale Probleme als ihren Gegenstand zu beurteilen und zu bewerten. Sozialarbeiterisches Denken und Handeln ist vernetztes, ganzheitliches Denken und präzises, konkretes Handeln. Es ist daher nahe liegend, dass die Diplomandinnen und Diplomanden ihre Themen von verschiedenen Seiten beleuchten und betrachten, den eigenen Standpunkt klären und Stellung beziehen sowie auf der Handlungsebene Lösungsvorschläge oder Postulate formulieren.

Ihre Bachelor-Arbeit ist somit ein wichtiger Fachbeitrag an die breite thematische Entwicklung der professionellen Sozialen Arbeit im Spannungsfeld von Praxis und Wissenschaft. In diesem Sinne wünschen wir, dass die zukünftigen Sozialarbeiter/innen mit ihrem Beitrag auf fachliches Echo stossen und ihre Anregungen und Impulse von den Fachleuten aufgenommen werden.

Luzern, im August 2018

Hochschule Luzern, Soziale Arbeit
Leitung Bachelor

Abstract

In der vorliegenden Bachelorarbeit «Digitale Arbeitswelt - Veränderte Arbeitsintegration?» der Hochschule Luzern, Soziale Arbeit untersucht der Autor Remo Andreetti, welche Veränderungen durch die Digitalisierung die Akteure der Arbeitsintegration in der Arbeitswelt sehen. Dabei werden Chancen und Risiken bei der Anwendung eines Computerprogrammes zum Üben eines Vorstellungsgespräches in einer virtuellen Umgebung eruiert. Dafür wurden qualitative Interviews mit fünf Expertinnen und Experten der Arbeitsintegration aus der Stadt Luzern geführt und mittels inhaltlich strukturierender qualitativer Inhaltsanalyse nach Kuckartz ausgewertet. Es zeigt sich, dass durch die Digitalisierung stets neue Kompetenzen verlangt werden. Bei der Klientel fehlt es oft schon an Computer-Grundkenntnissen. Onlinebewerbungen haben sich durchgesetzt. Herausgekommen ist, dass die Klientel eine enge Begleitung und persönliche Rückmeldungen durch qualifiziertes Fachpersonal braucht. Beim Einsatz eines entsprechenden Computerprogramms ist bei den Fachpersonen neues Wissen und Affinität zur Technik notwendig. Ein Vorstellungsgespräch mit Hilfe eines Computerprogrammes virtuell zu üben, wird vor allem als ortsunabhängige Trainingsmöglichkeit angesehen, wo Hemmungen und Nervosität abgebaut werden können. Die Unterstützung der Klientel in der Arbeitsintegration kann aber nicht durch einen Computer ersetzt werden. Abschliessend kann festgehalten werden, dass die Veränderungen durch die Digitalisierung Einfluss auf viele Arbeits- und Lebensbereiche haben. Sozialarbeitende sollen sich in der Diskussion für die Klientel einsetzen und dabei die Kopplung der Arbeit und Existenzsicherung in Frage stellen.

Inhaltsverzeichnis

Abstract	I
Abbildungs- und Tabellenverzeichnis	IV
1 Einleitung	1
1.1 Ausgangslage	1
1.2 Motivation	2
1.3 Berufsrelevanz.....	2
1.4 Ziel der Bachelorarbeit und Fragestellungen	3
1.5 Aufbau der Bachelorarbeit	4
2 Arbeitsintegration	4
2.1 Definition Arbeitsintegration	4
2.1.1 Aktivierende Sozialpolitik	5
2.2 Überblick der Arbeitsintegrationsmassnahmen.....	6
2.2.1 Bewerbungstraining	7
2.3 Überblick der Akteure in der Arbeitsintegration.....	7
3 Arbeitswelt	9
3.1 Digitalisierung.....	9
3.2 Strukturwandel.....	10
3.2.1 Netzwerkgesellschaft	11
3.3 Auswirkungen der Digitalisierung auf den Arbeitsmarkt	12
3.3.1 Job-Polarisation	12
3.3.2 Beschäftigungsverlagerung	14
3.3.3 Wandel der Arbeitsformen und Anforderungen.....	14
3.3.4 Soziale Sicherheit.....	16
3.4 Ausblick	16
4 Methodisches Vorgehen	17
4.1 Qualitative Forschung	17
4.1.1 Forschungsfrage	18
4.1.2 Gütekriterien qualitativer Forschung	18
4.2 Datenerhebung	19
4.2.1 Leitfadengestützte Experteninterviews	19
4.2.2 Sampling	20
4.2.3 Durchführung der Interviews	21
4.3 Datenaufbereitung	22
4.4 Datenauswertung.....	22
4.4.1 Inhaltlich strukturierte qualitative Inhaltsanalyse	22

4.4.2	Ablauf Auswertung.....	23
5	Beschreibung und Interpretation der Ergebnisse.....	25
5.1	Überblick	25
5.2	Klientel.....	26
5.2.1	Ist Klientel allgemein	26
5.2.2	Chancen Klientel virtuelles Bewerbungstraining.....	26
5.2.3	Risiken Klientel virtuelles Bewerbungstraining	27
5.2.4	Zukunft Klientel allgemein.....	27
5.2.5	Fazit Klientel	28
5.2.6	Interpretation Klientel.....	28
5.3	Institution	29
5.3.1	Ist Institution Bewerbungstraining.....	29
5.3.2	Chancen Institution virtuelles Bewerbungstraining	30
5.3.3	Risiken Institution virtuelles Bewerbungstraining	31
5.3.4	Zukunft Institution allgemein	32
5.3.5	Fazit Institution.....	32
5.3.6	Interpretation Institution	33
5.4	Arbeitsmarkt.....	34
5.4.1	Ist Arbeitsmarkt allgemein	34
5.4.2	Chancen Arbeitsmarkt allgemein	35
5.4.3	Risiken Arbeitsmarkt allgemein.....	35
5.4.4	Zukunft Arbeitsmarkt allgemein.....	36
5.4.5	Fazit Arbeitsmarkt	37
5.4.6	Interpretation Arbeitsmarkt.....	37
6	Schlussfolgerungen	38
6.1	Beantwortung der Forschungsfrage.....	39
6.1.1	Fazit – Persönliche Stellungnahme.....	40
6.2	Schlussfolgerungen für die Praxis der Sozialen Arbeit	40
6.2.1	Klientel.....	40
6.2.2	Institution	41
6.2.3	Fachperson	42
6.3	Ausblick	42
	Literatur- und Quellenverzeichnis	44
	Anhang	V
	A Leitfaden	V
	B Kategoriensystem.....	VIII

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Systematisierung der Arbeitsintegrationsmassnahmen.....	6
Abbildung 2: Coachee mit VR-Brille und virtueller Rekrutierer	7
Abbildung 3: Trends und Antreiber des Strukturwandels und der Digitalisierung	10
Abbildung 4: Veränderung der Beschäftigung nach Berufshauptgruppen 1995-2015.....	13
Abbildung 5: Erwerbstätigenanteile nach Arbeitsform.....	15
Abbildung 6: Neue Kompetenzanforderungen im Kontext der Digitalisierung	15
Abbildung 7: Anzahl Codierungen pro Unterkategorie und Interview.	25

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Fragestellungen	3
Tabelle 2: Samplingauswahl der fünf Interviews	21
Tabelle 3: Definitive Haupt- und Unterkategorien.....	23
Tabelle 4: Auszug aus dem Kategoriensystem	24

Abkürzungsverzeichnis

ALV	Arbeitslosenversicherung
AMM	Arbeitsmarktliche Massnahmen
DLZ AA	Dienstleistungszentrum für arbeitsmarktliche Angebote
IV	Invalidenversicherung
NGO	Nichtregierungsorganisation
RAV	Regionales Arbeitsvermittlungszentrum
SH	Sozialhilfe
SKOS	Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe
VRIST	Virtual Reality Interpersonal Skills Training

1 Einleitung

In diesem Kapitel wird zunächst die Ausgangslage aufgezeigt. Dabei stehen Arbeitsintegration und Digitalisierung im Fokus. Anschliessend erfährt man, welchen Hintergrund und welche Motivation der Verfasser mitbringt. Weiter werden die Bedeutsamkeit für die Soziale Arbeit sowie die Zielsetzung und die Fragestellungen der Bachelorarbeit erläutert. Am Ende des Kapitels wird der Aufbau der Bachelorarbeit beschrieben.

1.1 Ausgangslage

Die Arbeitsintegration wird heute als Schnittstelle des Sozial- und Gesundheitswesens und der Wirtschaft verstanden. Dabei findet man eine breite Palette von Massnahmen und unterschiedlichen Akteuren. Bei der Sozialhilfe sowie der Invaliden- und Arbeitslosenversicherung gehört die Arbeitsintegration zum gesetzlichen Kernauftrag (Daniel Schaufelberger & Eva Mey, 2010, S. 15). Die Angebote und Ausgestaltung sehen aber je nach Versicherung oder Dienstleister sehr unterschiedlich aus.

Unbestritten verändert sich durch die Digitalisierung die Wirtschaft und die Arbeitswelt. Während es Mitte der 1990er Jahre, in der ersten Phase der Digitalisierung, hauptsächlich darum ging, repetitive Geschäftsprozesse zu automatisieren, kann die seit ungefähr 2008 sehr schnell fortschreitende Entwicklung als «Digitalisierung von allem» bezeichnet werden. Neu ist insbesondere der Umstand, dass nicht nur einfache manuelle, sondern zunehmend auch kognitiv und manuell komplexe Tätigkeiten automatisierbar werden (Bundesrat, 2017, S. 10). Computer und Software werden zunehmend lernfähiger. Spracherkennungssoftware wie Siri/Watson oder Übersetzungssoftware basiert auf Algorithmen und maschinellem Lernen. Anwendungen aus dem Bereich der künstlichen Intelligenz werden laufend weiterentwickelt und verbessert (S.11).

Viele Startups nehmen diese Entwicklung als Grundlage für ihr Geschäftsmodell. Digitale Plattformen wie Uber, Airbnb oder Amazon verändern die Wirtschaft. Das innovative Potenzial des digitalen Zeitalters ist damit laut Economiesuisse (2017) noch keineswegs erschöpft. In der Publikation «Zukunft digitale Schweiz» beschreiben sie selbstfahrende Autos, virtuelle Welten, Avatare, Roboter und 3D-Drucker nicht mehr nur als kühne Visionen von Forschern und Fantasten, sondern sehen darin den Kern der nächsten Geschäftsmodelle von Startups und Konzernen (S. 9).

Diese Veränderungen haben nach Ansicht des Verfassers auch Auswirkungen auf die Arbeitsintegration. *Lee Hecht Harrison Schweiz*, eine Outplacement-Firma, setzt beispielsweise bereits heute bei der Unterstützung von Entlassenen auf die künstliche Intelligenz von Roboter «Ella». Mithilfe des Avatars werden passende Stellenangebote aus einer bestehenden Datenbank herausgefiltert. Wie

Akteure der Arbeitsintegration auf den Wandel reagieren sollen/können, ist nicht einzig mit einer Bachelorarbeit zu beantworten. Aber sie kann einen Beitrag dazu leisten.

1.2 Motivation

Der Autor dieser Bachelorarbeit ist seit zwei Jahren in der Arbeitsintegration tätig. Als Jobcoach ist er regelmässig mit Arbeitgebenden und Arbeitnehmenden in Kontakt. Dabei verfolgt er die Arbeitsmarktentwicklung mit grossem Interesse. Zuvor hatte er über zehn Jahre als Primarlehrer gearbeitet. Um die Jahrtausendwende hatte er als «Information und Communication Technologies (ICT)-Verantwortlicher» an einer Schule die ganze Computer- und Netzwerkinfrastruktur aufgebaut. Dabei ging es zunächst vor allem darum, den Lehrpersonen den Aufbau der nötigen Anwendungskompetenzen zu ermöglichen. Später wurde den Lernenden in der Medienbildung der verantwortungsbewusste Umgang mit Medien gelehrt. Die Entwicklung der technischen Möglichkeiten geht stets weiter. Da sind Fachpersonen gefragt, die damit umgehen können und Grenzen aufzeigen können. Der Autor möchte mit dieser Arbeit seine Kompetenzen weiter ausbauen. Daneben sieht er, dank dem Einsatz digitaler Technologien, grosse Chancen für die soziale Gerechtigkeit, wobei dieser gleichzeitig kritisch reflektiert werden muss.

1.3 Berufsrelevanz

Der digitale Wandel wirkt sich auf alle Lebens- und Arbeitsfelder aus. Er beeinflusst unsere Arbeitsverrichtungen, unsere Lebensgestaltung und wie wir miteinander kommunizieren. Im Gespräch mit Professionellen der Sozialen Arbeit hat der Verfasser gemerkt, dass die Thematik «Digitalisierung und Soziale Arbeit» hochaktuell ist. Sozialversicherungen, Fachzeitschriften und selbstverständlich auch Hochschulen reagieren mit Jahreszielen, Schwerpunkten oder Fortbildungen darauf. Es stellt sich die Frage, wie konkret die Digitalisierung bereits in den Arbeitsbereichen der Sozialen Arbeit angekommen ist. Auch die Fachkräfte der Sozialen Arbeit sind gefordert, weil der Umgang mit Computern zur Voraussetzung wird. Welche weiteren (digitalen) Kompetenzen von Nöten sein werden, wird die weitere Entwicklung beantworten. Welche Chancen und Risiken ergeben sich aus dem digitalen Wandel für die Soziale Arbeit? AvenirSocial (2010) legt im Berufskodex dar, dass sich «die Professionellen der Sozialen Arbeit für die stete Weiterentwicklung und Verbesserung der Qualität ihrer Organisation einsetzen» (S. 12). Gleichzeitig hat die Soziale Arbeit Veränderungen zu fördern, die Menschen unabhängiger werden lassen (S. 6). Dies kann im Zusammenhang mit der Digitalisierung auf unterschiedliche Richtungen hinauslaufen. So können technische Hilfsmittel Eingliederungen erleichtern oder aber die Digitalisierung entwickelt sich so, dass sozialarbeiterische

Einwände nötig werden. Dies bedingt, dass sich die Professionellen der Sozialen Arbeit mit der aktuellen Forschung auseinandersetzen, damit man Wirkung und digitale Möglichkeiten der Politik und Öffentlichkeit vermitteln und sich allfällig im Sinne der Klientel einsetzen kann.

1.4 Ziel der Bachelorarbeit und Fragestellungen

Indem man sich selber mit den neusten Techniken auseinandersetzt und diese gezielt anwendet, kann man anschauliche, eigene Erfahrungen machen. Es gilt zu prüfen, welchen Weg die Arbeitsintegration dabei einschlagen kann. In einem Computerprogramm zum Üben von Vorstellungsgesprächen in virtuellen Räumen sieht der Verfasser einen Weg, mit den technischen Möglichkeiten in Berührung zu kommen. Durch die Gespräche mit den Akteuren der Arbeitsintegration sollen Sozialversicherungen und Institutionen sensibilisiert werden, um Chancen und Risiken zu eruieren. Zudem sollen sie sich konkret mit einer möglichen Implementierung einer neuen technischen Anwendung auseinandersetzen. Die Erkenntnisse der Forschungsfrage sollen dazu dienen, dass sich Professionelle der Sozialen Arbeit noch besser für die Bedürfnisse der Klientel einsetzen können. Es gilt, die Chancen der Digitalisierung für sich und die Klientel zu erkennen und nutzbar zu machen, damit beide den Anschluss in der Arbeitswelt nicht verpassen. Folgende Fragen sollen in dieser Bachelorarbeit beantwortet werden.

Theoriefrage (Kapitel 2)
<i>Was wird in der Schweiz unter Arbeitsintegration und Bewerbungstrainings verstanden? Welche Akteure findet man dabei in welchem Zusammenhang?</i>
Theoriefrage (Kapitel 3)
<i>Wie wird die Digitalisierung beschrieben und welche Auswirkungen hat sie auf die Arbeitswelt?</i>
Forschungsfrage (Kapitel 5/6)
<i>Welche Veränderungen durch die Digitalisierung sehen Akteure der Arbeitsintegration in der Arbeitswelt? Welche Chancen und Risiken werden bei der Anwendung eines Computerprogrammes zum Üben eines Vorstellungsgesprächs in virtuellen Umgebungen für die Institution und für die Klientel gesehen?</i>
Praxisfrage (Kapitel 6)
<i>Welche Schlussfolgerungen und Handlungsempfehlungen lassen sich für die Praxis der Sozialen Arbeit aus den Theorie- und Forschungsfragen ableiten?</i>

Tabelle 1: Fragestellungen, eigene Darstellung.

1.5 Aufbau der Bachelorarbeit

Nach der Einleitung mit einer ersten Annäherung an die Thematik im **ersten Kapitel** orientiert sich der Aufbau an den Fragen aus der Tabelle 1.

Dabei wird zunächst der theoretische Hintergrund beleuchtet. So wird im **zweiten Kapitel** der Begriff Arbeitsintegration definiert. Dabei werden Arbeitsintegrationsmassnahmen, im Besonderen *Bewerbungstrainings*, und deren Akteure angeschaut. Das **dritte Kapitel** beschäftigt sich mit dem Thema Digitalisierung und zeigt auf, welche Auswirkungen diese auf die Arbeitswelt und die Soziale Sicherheit hat.

Danach wird im **vierten Kapitel** das Forschungsdesign erklärt. Dazu gehört die Beschreibung der Forschungsmethodik mit der Datenerhebung und der entsprechenden Datenauswertung. Im **fünften Kapitel** werden die Forschungsergebnisse dargestellt und interpretiert. Die vorliegende Arbeit wird durch das **sechste Kapitel** abgerundet. Es beinhaltet die Beantwortung der Forschungsfrage und Handlungsempfehlungen für die Praxis der Sozialen Arbeit, die aus den Erkenntnissen dieser Arbeit abgeleitet worden sind, um abschliessend in einem Ausblick aufzuzeigen, welche Fragen in nachfolgenden Arbeiten behandelt werden könnten, um das Berufsfeld weiterzubringen.

2 Arbeitsintegration

In diesem Kapitel wird erläutert, was unter Arbeitsintegration verstanden wird und auf welcher Grundlage sie in der Schweiz basiert. In der Arbeitsintegration findet man ein breites Angebot von Massnahmen und Akteuren. Mit Hilfe eines Überblicks soll der Fokus auf das für die vorliegende Bachelorarbeit relevante Angebot (Bewerbungstraining) gelegt werden. Am Ende des Kapitels werden wichtige Institutionen der Arbeitsintegration vorgestellt, insbesondere die InterviewpartnerInnen im Rahmen dieser Forschungsarbeit.

2.1 Definition Arbeitsintegration

Das Bundesamt für Sozialversicherungen (2018) hält fest, dass der Begriff Integration in den Humanwissenschaften, im Recht und in der Politik unterschiedlich definiert wird. In der Schweiz rückte die Integration in den 90er Jahren mit der steigenden Arbeitslosigkeit, der zunehmenden Sozialhilfe- und Invaliditätsfälle sowie der Verstärkung von Migrationsbewegungen in den Mittelpunkt der politischen Debatten. Dies bewirkte Reformen bei den betreffenden Einrichtungen, welche sich bis heute fortsetzen. Integration bezieht sich bei der Arbeitslosenversicherung, Invalidenversicherung und der Sozialhilfe auf Arbeitsmarktfähigkeit, Vermittelbarkeit und die Fähigkeit, den eigenen Lebensunterhalt wieder selber zu bestreiten.

Das Sozialdepartement der Stadt Zürich (2018) definiert Arbeitsintegration mit jenen Angeboten und Massnahmen, die zum Ziel haben, Menschen in den Arbeitsmarkt zu integrieren. Je nachdem, ob eine kurzfristige Integration realistisch ist oder mit einer längeren Verweildauer in der Arbeitsintegration gerechnet werden muss, liegt der Fokus dabei mehr auf der Vermittlung einer Stelle beziehungsweise auf der Erhaltung und Förderung der Arbeitsmarktfähigkeit.

Daniel Schaufelberger und Eva Mey (2010) beschreiben, dass auch immer mehr Privatversicherungen wie Unfall- und Krankentaggeldversicherungen sowie Pensionskassen in der Arbeitsintegration tätig sind. Daneben findet man eine Vielzahl von öffentlichen und privaten Organisationen, welche ihre Dienstleistung im Auftrag von Gemeinden, Kantonen, Versicherungen oder Unternehmungen anbieten. So fungiert die Arbeitsintegration als vielfältiges Feld an der Schnittstelle zwischen dem Sozial- und Gesundheitswesen und der Wirtschaft. «Arbeitsintegration ist zu verstehen als Zugang einer Person oder Personengruppe zu Arbeit bzw. Erwerbsarbeit» (Schaufelberger & Mey, 2010, S. 15). Laut Daniel Schaufelberger (2014) sollen vor allem Personen unterstützt werden, die einen erschwerten Zugang zur Erwerbsarbeit haben und somit professionelle Unterstützung benötigen. Arbeitsintegration bezieht sich sowohl auf Massnahmen und Angebote im regulären (ersten) Arbeitsmarkt als auch Angebote und Beschäftigungsmöglichkeiten im ergänzenden (zweiten) Arbeitsmarkt. Die Arbeitsintegration findet auf mehreren Ebenen statt: Die Arbeitsmarktpolitik mit den sozialpolitischen und gesetzlichen Rahmenbedingungen bildet die Makroebene, auf der Mesoebene wird die Gesetzgebung sowie die Ausgestaltung der Angebote und Massnahmen in der Organisation vollzogen und auf der Mikroebene findet man die Handlungen und Interventionen zwischen den Professionellen der Arbeitsintegration und den betroffenen Personen (S.2). Schaufelberger und Mey (2010) definieren die Ziele der Arbeitsintegration als «Teilhabe möglichst aller Personen an gesamtgesellschaftlichen Sinn- und Arbeitszusammenhängen» und «wirtschaftliche Unabhängigkeit aller Gesellschaftsmitglieder durch Erwerbsarbeit» (S. 15). Die Gewichtung dieser Ziele ist je nach historischer Ausgestaltung und je nach Akteuren unterschiedlich.

2.1.1 Aktivierende Sozialpolitik

Die Grundlage der heutigen Arbeitsintegration wurde laut Bettina Wyer (2014) Mitte der 90er Jahre durch die aktivierende Sozialpolitik und diverse Umstrukturierungen im Sozialversicherungsgesetz gelegt. Menschen, die beispielsweise aufgrund von Arbeitslosigkeit Leistungen beziehen, sollen laut aktivierender Sozialpolitik eine Gegenleistung bringen. Diese kann beispielsweise durch einen Besuch eines Beschäftigungsprogrammes oder einer Beratung erbracht werden (S. 18). Das Paradigma der Aktivierung basiert auf der Annahme, dass die Menschen ganz im Sinne des Homo oeconomicus rational handelnde Wesen sind, die nach Nutzenmaximierung streben. In heutigen Fachdiskussionen

ist die aktivierende Sozialpolitik umstritten, sie spricht der Klientel ein generelles Misstrauen aus, statt sie darin zu stärken, ihre Autonomie wiederzugewinnen. Stéphane Beuchat (2017) Co-Präsident von *AvenirSocial* äussert sich in einem Referat an der SKOS Mitgliederversammlung folgendermassen: «Aktivierung verstanden als individuelle Förderung mittels Integrationsmassnahmen kann sinnvoll und hilfreich sein. Als flächendeckender Imperativ unter Sanktionsdrohungen bedeutet dieses Paradigma aber eine Missachtung der Autonomie der Klientel und ist grundsätzlich problematisch» (S. 5).

2.2 Überblick der Arbeitsintegrationsmassnahmen

Schaufelberger und Mey (2010) strukturierten die breite Palette an Massnahmen und Angeboten der Arbeitsintegration in zwei Hauptdimensionen (Funktion und Fokus). Die Dimension der Funktion bezieht sich auf die übergeordnete Zielsetzung einer Massnahme und unterscheidet zwischen vier Ausprägungen: Die Erhaltung, der Zugang, die Vorbereitung für eine Anstellung im regulären Arbeitsmarkt sowie die soziale Teilhabe, bei welcher eine Anstellung im regulären Arbeitsmarkt nicht im Vordergrund steht. Bei der Dimension Fokus der Massnahme werden drei Ausprägungen unterschieden: Es wird erfasst, ob die Massnahme beim Individuum, beim Umfeld oder beim Individuum und Umfeld ansetzt. So ergibt sich folgende Matrix, in der sich die verschiedenen Massnahmen der Invalidenversicherung, Arbeitslosenversicherung und der Sozialhilfe zuordnen lassen.

	Fokus Individuum	Fokus Umfeld	Fokus Ind. und Umfeld
Verbleib reg. AM	Berufsbegleitende Qualifikation	Arbeitsplatzanpassungen	Beratung (return-to-work)
Zugang reg. AM	Bewerbungstrainings	Lohnkostenzuschüsse	Vermittlung und nachgehende Begleitung Vermittlung
Vorbereitung reg. AM	Qualifizierungsmassnahmen Arbeitstrainings/-programme		
Soziale Teilhabe		Unbefristete Arbeitseinsätze	

Abbildung 1: Systematisierung der Arbeitsintegrationsmassnahmen (Schaufelberger & Mey, 2010, S. 17) leicht abgeändert.

2.2.1 Bewerbungstraining

In der vorliegenden Bachelorarbeit wird das Hauptaugenmerk auf den Zugang zum regulären Arbeitsmarkt und beim Individuum gelegt. Bewerbungstrainings haben zum Ziel, die Integration in den ersten Arbeitsmarkt zu erleichtern. Dabei werden Eignungsfeststellung und auch die Kenntnisvermittlung verfolgt. In den Bewerbungstrainings geht es um spezifische Beratungs- und Trainingsangebote zur Optimierung der Bewerbungsunterlagen sowie der Bewerbungstechniken (Schaufelberger & Mey, 2010, S. 17). Dabei können auch Vorstellungsgespräche geübt werden. Die konkrete Umsetzung einer solchen Massnahme kann sich aber je nach Anbieter und Versicherung stark unterscheiden. Im Forschungsteil werden Interviews anhand eines virtuellen Bewerbungstrainings geführt. Dieses wird so in der Arbeitsintegration nirgends angewendet. Zu diesem Zweck wurde in Zusammenarbeit mit Manuel Bachmann, der Berner Fachhochschule und VRIST (Virtual Reality Interpersonal Skills Training) eigens für diese Bachelorarbeit ein Video erstellt. Darin wird ein Programm vorgestellt, mit welchem man Vorstellungsgespräche virtuell üben kann. Man kann aus verschiedenen Interviewfragen diejenigen auswählen, welche man gerne trainieren möchte. Ein virtueller Rekrutierer stellt dann die ausgewählte Frage, auf die man direkt antwortet. Dabei werden die Antworten des Bewerbenden gefilmt und können selbst analysiert oder in einem Coaching besprochen werden. Das Video des virtuellen Bewerbungstrainings, welches in den Interviews zur Anschauung verwendet wurde, findet man unter: <https://youtu.be/b1Sc4piqEfg>



Abbildung 2: Coachee mit VR-Brille und virtueller Rekrutierer, Video-Printscreen

2.3 Überblick der Akteure in der Arbeitsintegration

Je nach Ursachen der eingeschränkten Leistungsfähigkeit einer Person befassen sich unterschiedliche Akteure mit der beruflichen Eingliederung. Die Ursache kann in einer Behinderung, einer Krankheit oder in den Folgen eines Unfalls liegen. Auch andere Gründe wie geringe Berufsqualifikationen, Suchtprobleme oder Sprachdefizite führen dazu, dass eine Person kaum eine Stelle finden oder ihre

bisherige Stelle nicht weiter ausführen kann. Innerhalb der einzelnen Gruppen sind die Unterschiede gross. Entsprechend sind die Ressourcen und Potenziale verschieden und damit auch die Anforderungen der betreffenden Person an einen Arbeitsplatz und an weitere Unterstützungsleistungen individuell (Berner Wirtschaft, 2011, S. 5). Welche Aufgaben und Angebote einzelne Akteure im Kanton respektive in der Stadt Luzern haben, wird nachfolgend dargestellt.

Die Arbeitslosenversicherung (ALV) hat den Auftrag, erwerbslose Personen rasch wieder in den ersten Arbeitsmarkt einzugliedern. Sie bezahlt Taggelder aus, die während einer bestimmten Zeit ein angemessenes Ersatzeinkommen sichern. Im Kanton Luzern besteht die Abteilung Arbeitsmarkt aus fünf Regionalen Arbeitsvermittlungszentren (RAV) und aus dem Dienstleistungszentrum für arbeitsmarktliche Angebote (DLZ AA). Die RAV vermitteln Stellen, beraten und leisten Unterstützung. Arbeitsmarktrechtliche Massnahmen (AMM), wie beispielsweise Kurse, Bildungs- und Beschäftigungsangebote für Stellensuchende, werden über das DLZ AA koordiniert. Das DLZ AA stellt die Angebote in der Regel nicht selbst bereit, sondern beauftragt damit Dritte. Das Zentrum trägt die Verantwortung, dass die Angebote bedarfsgerecht, kostengünstig und qualitativ hochstehend sind (Dienststelle Wirtschaft und Arbeit, 2018).

Die Invalidenversicherung (IV) hat ebenfalls einen Integrationsauftrag mit dem Grundsatz «Eingliederung vor Rente». Die IV Luzern ist eine selbständige, öffentlich-rechtliche Anstalt. Sie kümmert sich in erster Linie um die Wiedereingliederung in den ersten Arbeitsmarkt und um die Ausrichtung von Leistungen für erwerbsunfähige Menschen mit einer körperlichen oder psychischen Beeinträchtigung. Eine Rente sichert allenfalls subsidiär ein angemessenes Einkommen (Invalidenversicherung Luzern, 2018).

«Die *Sozialhilfe (SH)* hat die Existenz bedürftiger Personen zu sichern, ihre wirtschaftliche und persönliche Selbständigkeit zu fördern und die soziale Integration zu gewährleisten» (Luzerner Handbuch zur Sozialhilfe, 2018, S. 1). Die SH, welche kantonal geregelt wird, orientiert sich mehrheitlich an den SKOS-Richtlinien. Auch der Kanton Luzern richtet sich danach. Die berufliche und soziale Integration von Personen, die keinen Anspruch mehr auf Leistungen der ALV oder der IV haben, ist Aufgabe der SH. Im *Sozial Info REX* der Stadt Luzern findet man neben den Sozialhilfeleistungen auch Beratung und Begleitung bei der Arbeitsintegration, bei Fragen zur Lebensgestaltung, Wohnen, Finanzen und im Zusammenleben.

Zudem tragen auch *Vereine und Nichtregierungsorganisationen (NGO's)*, die mit Kantonen und Gemeinden zusammenarbeiten, zur Integration in den Arbeitsmarkt bei.

Dabei werden Personen mit psychischen Schwierigkeiten unterstützt. Es werden Erwerbslosen und stellensuchenden Personen, Migranten/-innen, anerkannten Flüchtlingen und vorläufig aufgenommenen Personen Beratung, Bildung und Beschäftigung angeboten. Man findet eine umfassende Palette an Eingliederungsmassnahmen im ersten und zweiten Arbeitsmarkt. Die Vereine und NGOs bieten in ihren Betrieben Arbeitsplätze, Integrationsmassnahmen und berufliche Massnahmen an. Dabei werden die Menschen bei der beruflichen, sprachlichen und sozialen Integration unterstützt.

Daneben findet man noch weitere Akteure bei Privatversicherungen (Krankentaggeld-, Unfallversicherungen, Pensionskassen oder Unternehmungen), auf die hier nicht weiter eingegangen wird, weil mit ihnen keine Interviews geführt wurden.

3 Arbeitswelt

Die Digitalisierung prägt die aktuelle Arbeitswelt. Laut Sarah Genner et al. (2017) steht die Arbeitswelt 4.0 für das Arbeiten während der laufenden vierten industriellen Revolution. Produkte und Maschinen kommunizieren heute elektronisch direkt miteinander und steuern sich autonom. Diese Verschmelzung der virtuellen und physischen Welt nennt sich auch „Internet der Dinge“ (S. 3). Diese Entwicklung hat unbestritten Auswirkungen auf den Menschen und seine Arbeit. Nachfolgend erfährt man, was unter der Digitalisierung verstanden wird und was den Strukturwandel vorantreibt. Es wird aufgezeigt, was das für die Erwerbsarbeit und die Soziale Sicherheit heissen kann. Am Ende des Kapitels wird ein Ausblick gewagt.

3.1 Digitalisierung

Daniel Lampart und Luca Cirigliano (2017) beschreiben in einer Publikation des Schweizerischen Gewerkschaftsbundes, wie „Digitalisierung“ in verschiedenen Bedeutungen und Zusammenhängen verwendet wird. Unter der Rationalisierung versteht man den verstärkten Einsatz von Computern, Robotern und künstlicher Intelligenz. Diese engere Vernetzung führt dazu, dass weniger Arbeitskräfte benötigt werden. Der vereinfachte Datenaustausch über das Internet und die verbesserten Kommunikationsmittel erlauben es den Firmen in diesem Zusammenhang Teile der Waren- und Dienstleistungsproduktion ins Ausland auszulagern. Die starke Verbreitung des Internets, neue Softwarelösungen sowie künstliche Intelligenz führen in gewissen Branchen zu einem relevanten Strukturwandel (siehe Kapitel 3.2). Im Rahmen der Digitalisierung werden Aufträge oder Anstellungen über Internetplattformen vergeben. Oft handelt es sich vor allem um eine Verlagerung vom Telefon oder anderen Kommunikationskanälen aufs Internet (Bsp. Uber). Weiter nehmen durch die

Digitalisierung die Ortsgebundenheit und die zwischenmenschlichen Kontakte ab. Homeoffice nimmt zu. Dabei werden Arbeit und Freizeit aufgrund der dauernden Erreichbarkeit über mobile Geräte vermischt (S. 6).

Kerstin Jürgens, Reiner Hoffmann und Christina Schildmann (2017) sehen folgende Veränderungen aufgrund der Digitalisierung:

«Die Digitalisierung der Arbeitswelt und der Geschäftsprozesse bringt eine Beschleunigung der Arbeits-, Beschaffungs- und Verkaufsprozesse sowie eine weitgehende Integration der Prozesse entlang der betrieblichen Wertschöpfungskette mit sich. Sie erfordert darüber hinaus aber in vielen Bereichen auch eine grundlegende Veränderung der Organisationsstrukturen. Ein zentrales Schlagwort in diesem Zusammenhang ist das „agile Unternehmen“. Der Begriff verweist darauf, dass sich Unternehmen (oder Teile des Unternehmens) in einem beschleunigten Wandel befinden und sich Arbeitsaufgaben, Zuständigkeiten, Hierarchien und Kommunikationsstrukturen verändern oder völlig neu geschaffen werden» (S. 164).

3.2 Strukturwandel

Die Digitalisierung steht laut Bundesrat (2017) für einen grundlegenden Wandel der Arbeitswelt. Sie ist zusammen mit der Globalisierung und der demografischen Entwicklung einer der zentralen Antreiber des aktuellen tiefgreifenden Strukturwandels in der Schweiz (S. 7). Die Digitalisierung steht in Wechselwirkung mit anderen langfristigen Entwicklungstrends. Die in Abbildung 3 als hellgraue Vierecke dargestellten Entwicklungen prägen den Arbeitsmarkt ebenfalls. Diese werden als übergeordneter Kontext des Strukturwandels angesehen. Auf einer tiefer geordneten Ebene wird die Digitalisierung wiederum von diversen Antreibern unmittelbar beeinflusst.

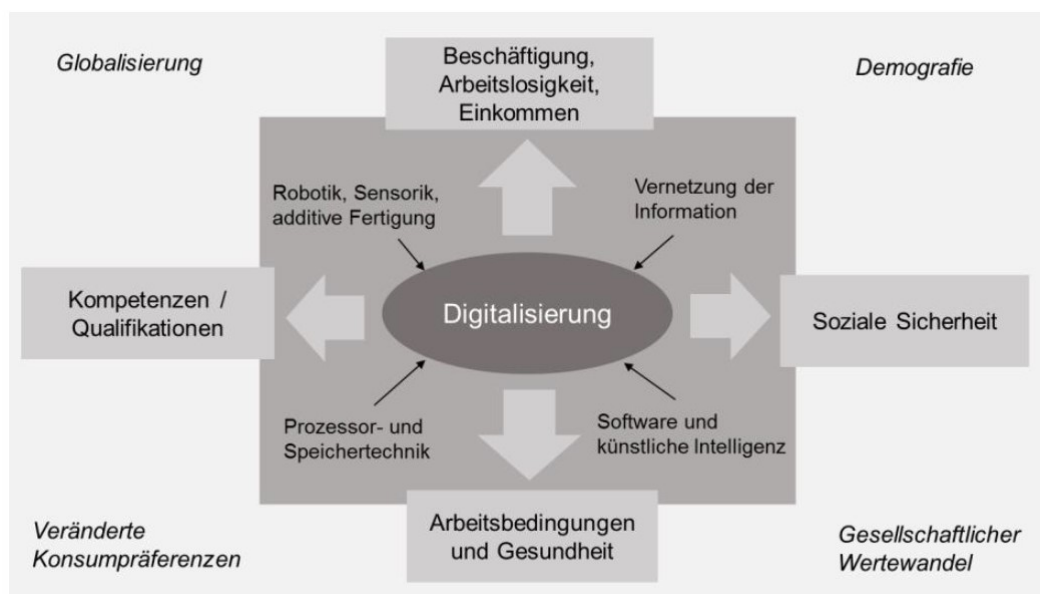


Abbildung 3: Trends und Antreiber des Strukturwandels und der Digitalisierung (Bundesrat, 2017, S. 10)

Prozessoren und Speichertechnik

Die immer höhere Leistungsfähigkeit von Prozessoren und Verbesserungen in der Speichertechnik erweitern die Nutzungsmöglichkeiten von Cloud-Technologien und mobilen Anwendungen zunehmend. Damit werden Kommunikation, Steuerung und Überwachung von Produktions- und Managementprozessen vereinfacht (S. 11).

Software und künstliche Intelligenz

Computer und Software werden stetig lernfähiger. Sie sind in der Lage, Algorithmen abzuleiten, ohne dafür programmiert worden zu sein. Beispiel dafür sind Spracherkennungsprogramme wie zum Beispiel *Siri/Watson* oder Übersetzungssoftware wie *Google Translate* (S. 11).

Robotik und additive Verfahren

Komplexe Tätigkeiten werden zunehmend durch Roboter, Computersysteme alleine oder in enger Zusammenarbeit mit dem Menschen erledigt. Während die Robotik heute vor allem in der verarbeitenden Industrie zum Einsatz kommt, sind zukünftig auch Anwendungsmöglichkeiten im Dienstleistungssektor wahrscheinlich. Zudem lassen neue Fertigungstechniken, wie beispielsweise additive Verfahren (3D-Druck), flexible und individualisierte Produktionsmöglichkeiten zu (S. 11).

Vernetzung von Informationen

Ein weiterer Antreiber der Digitalisierung ist laut Bundesrat (2017) die zunehmende Vernetzung von Informationen oder Gegenständen. Die Netzwerke von kleinen Computern sind mit Sensoren und Aktoren ausgestattet und können so über das Internet miteinander kommunizieren und interagieren (Internet der Dinge). Die Vernetzung bietet grosses Effizienzpotenzial bei der Steuerung von Prozessen. Dadurch kann der Koordinationsbedarf verringert werden. Unter «Big Data» und «Cloud Computing» wird die Sammlung, Auswertung und Analyse von umfangreichen Datenmengen über das Internet verstanden. Die Nutzung solcher Datenmengen ermöglicht Effizienzsteigerungen im Bereich kundenorientierter Dienstleistungen oder die Entwicklung neuer Geschäfts- und Produktfelder (S. 12).

3.2.1 Netzwerkgesellschaft

Manuel Castells (2001) erläutert in seiner Theorie der Netzwerkgesellschaft, dass sich eine neue Form der sozialen Organisation zeigt. «Die Geschwindigkeit und Form des strukturellen Wandels unserer Gesellschaft ist das Resultat der verbreiteten Einführung von Informationsnetzwerken als vorherrschende Organisationsform» (S. 432). In der 2. Auflage des Buches *Aufstieg der Netzwerkgesellschaft* formuliert Manuel Castells (2017) so:

«Eine auf Netzwerken aufbauende Gesellschaftsstruktur ist ein hochgradig dynamisches, offenes System, das erneuert werden kann, ohne dass das Gleichgewicht in Gefahr geriete. Netzwerke sind angemessene Instrumente für eine kapitalistische Wirtschaft, die auf Innovation, Globalisierung und dezentralisierter Konzentration beruht; für Arbeit, Arbeitskräfte und Unternehmen, deren Grundlage Flexibilität und Anpassungsfähigkeit sind» (S. 569).

Zudem prognostiziert Castells (2017) eine Veränderung der Berufsstruktur. Er teilt die Beschäftigten aufgrund ihres Einkommens in vier gesellschaftliche Gruppen ein: Oberklasse (Manager und Experten); Mittelklasse (technisches Kader und Arbeitskräfte im Handwerk); untere Mittelklasse (Angestellte in Verkauf und untergeordneten Verwaltungsfunktionen, Maschinenarbeiter) und Unterklasse (Dienstleistungen und Landwirtschaft). Seinen Berechnungen nach ergibt es von 1992 bis 2005 für die Oberklasse eine Zunahme ihres Anteils an der Beschäftigung von 23,7 % auf 25,3 % (+1,6); für die Mittelklasse einen leichten Rückgang von 14,7 auf 14,3 % (-0,3); für die untere Mittelklasse einen Rückgang von 42,7 % auf 40,0 % (-2,7) und für die Unterklasse eine Zunahme von 18,9 % auf 20 % (+1,1). Er spricht in diesem Zusammenhang von einer Anhebung des Schichtungssystems und gleichzeitig von einer beruflichen Polarisierung (S. 277).

3.3 Auswirkungen der Digitalisierung auf den Arbeitsmarkt

Die arbeitsmarktlichen Auswirkungen der Digitalisierung werden kontrovers beurteilt. Dass sich der Arbeitsmarkt verändert, ist dabei unbestritten. Der Bundesrat (2017) formuliert tendenziell optimistische Zukunftsbilder. Er spricht zwar davon, dass mit dem aktuellen Wandel auch gewisse Risiken verbunden sind. Aber für den Bundesrat (2017) bleibt es zentral, weiterhin eine möglichst hohe Erwerbsbeteiligung und gute Arbeitsbedingungen zu sichern (S. 7). Um hier ein möglichst ganzheitliches Bild der aktuellen Diskussion darzustellen, wird nachfolgend auch aus einer Metastudie von Patrick Zenhäusern und Stephan Vaterlaus (2017a) zitiert. Darin wurden die wichtigsten Ergebnisse von rund 80 nationalen und internationalen Studien zur Digitalisierung und deren Arbeitsmarktfolgen zusammengefasst. Zenhäusern und Vaterlaus (2017a) sehen durch die um die Jahrtausendwende eingesetzte Digitalisierung und Vernetzung bisher vor allem zwei Wirkungen. Einerseits die «Job-Polarisation» und andererseits eine Beschäftigungsverlagerung in den Dienstleistungssektor (S. 5).

3.3.1 Job-Polarisation

Unter Job-Polarisation wird die Konzentration der Beschäftigung am unteren und oberen Ende der Qualifikationsskala verstanden (Bundesrat 2017, S. 25). So ist in den letzten 20 Jahren der Anteil von

Arbeitsstellen mittlerer Qualifikation an der Gesamtbeschäftigung um knapp 10 % gesunken. Gleichzeitig ist dabei der Anteil an Stellen, für die hohe Qualifikationen erforderlich sind, um 7.6 % und jene Stellen, für die tiefe Qualifikationen erforderlich sind, um 1.9 % gestiegen (Zenhäusern und Vaterlaus, 2017a, S. 15).

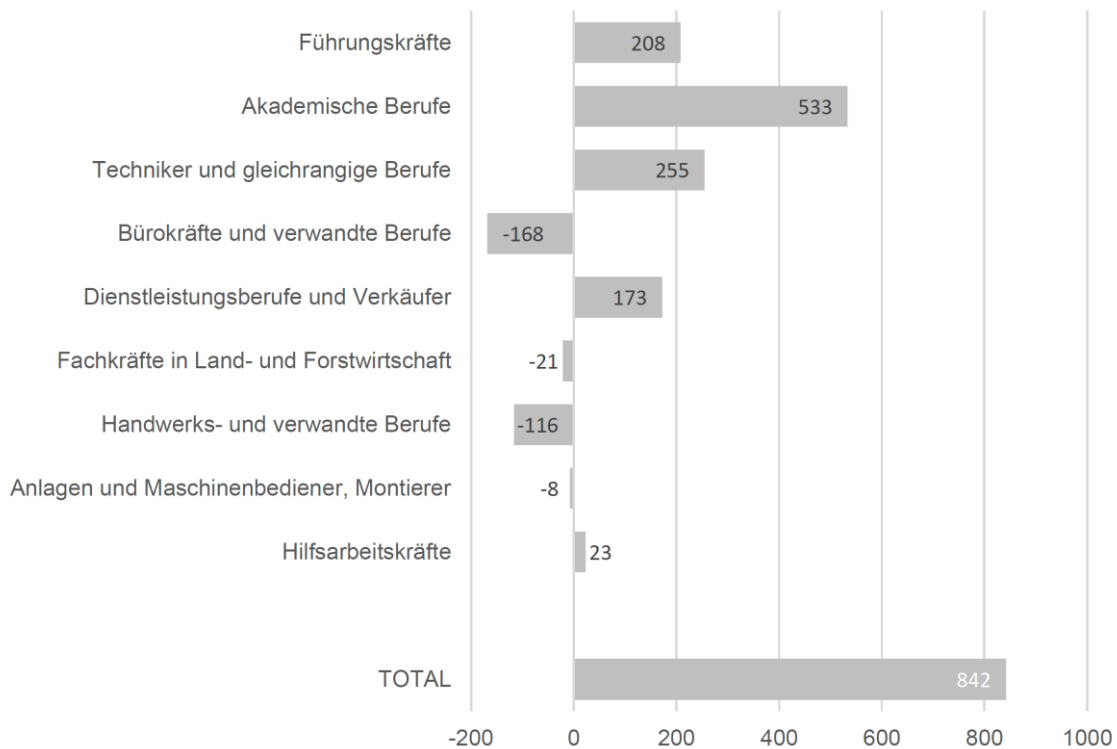


Abbildung 4: Veränderung der Beschäftigung nach Berufshauptgruppen 1995-2015, in 1'000. (Zenhäusern und Vaterlaus, 2017a, S. 16)

In Abbildung 4 ist ersichtlich, dass in den vergangenen zwei Jahrzehnten über 840'000 neue Stellen entstanden. Dahinter steht zwar eine Vielzahl von Faktoren, nicht zuletzt das relativ hohe Bevölkerungswachstum. Gleichzeitig dürfte aber auch die Automatisierung einen entscheidenden Einfluss gehabt haben. Es entstanden neue Berufsbilder wie zum Beispiel Netzwerkfachkräfte, ApplikationsentwicklerIn, DatenarchitektIn, DatenschutzexpertIn oder BioinformatikerIn (Bundesrat 2017, S. 20). Die Nachfrage nach Nicht-Routineberufen ist gestiegen, auch diejenige nach Verkäuferpersonal und Hilfsarbeitskräften. Am meisten gesunken ist dagegen die Nachfrage nach Routineberufen (Bürofachkräfte und verwandte Berufe sowie Routine-Handwerksberufe). Zenhäusern und Vaterlaus (2017a) konstatieren, dass Berufe mittlerer Qualifikation typischerweise häufig mit Routinetätigkeiten einhergehen. Manuelle und kognitive Routinetätigkeiten können durch die Digitalisierung zunehmend automatisiert und aus dem Erwerbsleben verdrängt werden (S. 15).

3.3.2 Beschäftigungsverlagerung

Zenhäusern und Vaterlaus (2017a) zeigen die Verlagerung der Arbeitsplätze vom Industrie- in den Dienstleistungssektor auf. In der Schweiz hat die Zahl der Beschäftigten im Gesundheits- und Sozialwesen in den letzten 25 Jahren um 85 %, diejenige in der Bildung und Erziehung um 65 % und diejenigen in der öffentlichen Verwaltung um 33 % zugenommen. Im Industriesektor dagegen ist die Beschäftigung durch die Automatisierung und Digitalisierung um 20 % gesunken (S. 20). Die Reichweite der digitalen Automation weitet sich weiter aus und es zeigen sich zunehmend auch Automatisierungen in Dienstleistungsbranchen (S. 19). So ermöglichen Roboter, die immer weiterentwickelt werden, die Betreuung betagter Menschen. Auch der Hotelempfang lässt sich damit schon automatisieren. «Darüber hinaus können flexible Roboter unstrukturierte Aufgaben in der gewerblichen Reinigung und Lebensmittelzubereitung durchführen ... Robotik ermöglicht die Substitution menschlicher Arbeit in einem weiten Feld, das bisher manuellen Tätigkeiten vorbehalten war» (Zenhäusern & Vaterlaus, 2017a, S. 20). Der Bundesrat (2017) äussert sich im Bericht zu den Auswirkungen der Digitalisierung wie folgt: «Berufe mit einem hohen Anteil an menschlicher Interaktion oder manueller Nicht-routinetätigkeiten weisen eine tiefe Automatisierungswahrscheinlichkeit auf. Dies sind beispielsweise Pflege- und Gesundheitsberufe, Berufe der Körper- und Schönheitspflege, Reinigungsberufe, Ordnungs- und Sicherheitsberufe oder Bildungsberufe» (S. 20). Ähnlich tönt es bei Dennis Brandes und Luc Zobrist (2016):

«Wo beispielsweise soziale Interaktion eine wichtige Rolle spielt, werden Menschen wohl noch lange im Vorteil gegenüber Maschinen sein... Gefragt sein werden auch neue Schnittstellenberufe. Häufig können Maschinen isolierte Tätigkeiten zwar effizienter ausführen, doch was dann oftmals fehlt, ist die Vernetzung mit vorangehenden oder nachfolgenden Arbeitsschritten» (S. 8).

Mit den beschriebenen Entwicklungen gehen Veränderungen bei den Arbeitsformen und den Qualitätsanforderungen einher.

3.3.3 Wandel der Arbeitsformen und Anforderungen

Heute ist das feste Angestelltenverhältnis mit rund 85 % die dominierende Arbeitsform (vgl. Abbildung 5). Diese wird laut Zenhäusern und Vaterlaus (2017b) an Bedeutung verlieren. Im Gegenzug werden Arbeitsformen wie befristete Anstellungen, Arbeit auf Abruf oder Arbeit bei mehreren Arbeitgebern zunehmen (S. 33).

Arbeitsform	2005	2010	2016	Veränderung 2005-2016
Mitarbeitende im Angestelltenverhältnis ¹	83.1%	83.8%	84.9%	1.8%
Arbeit auf Abruf ²	6.4%	5.4%	5.0%	-1.4%
Befristete Arbeitsverhältnisse (≤ 6 Monate)	1.9%	2.0%	2.5%	0.6%
Soloselbstständige	8.0%	7.5%	6.7%	-1.3%
Erwerbstätige mit mehreren Arbeitgebern	6.5%	7.3%	7.7%	1.2%

Anmerkungen: Anteile an den Erwerbstätigen ohne Lehrlinge (jeweils im 2. Quartal); ¹ Als Angestellter gelten Arbeitnehmende mit/ohne Vorgesetztenfunktion und Arbeitnehmende in Unternehmensleitung. ² aktuellster Wert Jahresdurchschnitt 2015 statt 2. Quartal 2016.

Abbildung 5: Erwerbstätigenanteile nach Arbeitsform (Bundesrat, 2017, S. 42)

Neben der IT-Affinität sind immer mehr analytische Kompetenzen zur Analyse und Interpretation von grossen Datenmengen gefragt. Wichtiger wurden in den vergangenen Jahren auch verschiedene Soft Skills. Kreativität, Innovationsfähigkeit, vernetztes und prozessorientiertes Denken sowie Flexibilität helfen, sich den neuen Gegebenheiten anpassen zu können (vgl. Abbildung 6). Um Geschäftsmodelle in einem dynamischen Umfeld weiterentwickeln zu können, müssen gegebene Strukturen und Annahmen stetig hinterfragt werden. Das fordert von den Mitarbeitenden die entsprechende Offenheit für neue Ideen und Neugierde (Bundesrat, 2017, S. 30). Nur wer die vom Arbeitsmarkt nachgefragten Kompetenzen vorweist, wird auch in Zukunft über gute Erwerbschancen verfügen.

Kompetenz	Beschreibung
IT-Affinität	- Technologiewissen und Anwendungskompetenz
Analytische Kompetenzen	- Daten analysieren, beurteilen und interpretieren - Analytisches und kritisches Denken
Soft Skills	- Flexibilität, Anpassungsfähigkeit an Veränderungen - Kreativität, Innovationsfähigkeit und Out-of-the-Box Denken - Vernetztes und prozessorientiertes Denken - Umgang mit Unsicherheiten
Kundenorientierung und Kommunikation	- Individualisierte Kundenberatung und -betreuung - Führungs- und Präsentationskompetenzen - Umgang mit neuen Kommunikationstechnologien und den sozialen Medien

Abbildung 6: Neue Kompetenzanforderungen im Kontext der Digitalisierung (Bundesrat, 2017, S. 29)

3.3.4 Soziale Sicherheit

Aktuell lassen sich laut Bundesrat (2017) keine Auswirkungen der Digitalisierung auf das System der sozialen Sicherheit nachweisen. Insbesondere lässt weder die Entwicklung der Arbeitslosenquote noch jene der Sozialhilfebezüger darauf schliessen, dass die Digitalisierung zu einer höheren Belastung der sozialen Sicherheit und somit zu zusätzlichen Kosten geführt hat. Die bisher erfolgreiche Bewältigung des Strukturwandels im Arbeitsmarkt hat im Gegenteil generell zu höheren Beiträgen zuhanden der sozialen Sicherheit geführt und deren Finanzierung erleichtert. Zukünftige Auswirkungen der Digitalisierung auf das Sozialversicherungssystem sind nicht ausgeschlossen, weshalb diese laufend zu beobachten sind (S. 90).

Die Instrumente der ALV haben eine wichtige Rolle bei der erfolgreichen Bewältigung des Strukturwandels. Die Instrumente der ALV im Bereich Beratung und Vermittlung sowie die gezielte Stärkung der Arbeitsmarktfähigkeit durch AMM sollen es erlauben, zeitnah und flexibel auf den wirtschaftlichen Strukturwandel reagieren zu können (S.82). Laut Bundesrat (2017) haben die kantonalen Vollzugsstellen ihr Angebot entsprechend angepasst: «Die Kantone bieten den Versicherten mittlerweile spezifische Massnahmen an, die sie beim Erlernen neuer Technologien bzw. Arbeitsmethoden unterstützen. Im technischen Bereich werden Computerkurse und Schulungen zur Sensibilisierung für die neuen Technologien eingesetzt» (S. 83).

3.4 Ausblick

Unterschiedliche Studien haben gezeigt, dass sich der Schweizer Arbeitsmarkt über die letzten zwanzig Jahre strukturell sehr stark verändert hat. Es wird weiter mit einer Stellenzunahme gerechnet und Ökonomen gehen davon aus, dass substituierte Stellen einstweilen weiterhin durch neue ersetzt werden können. Trotzdem sind die Arbeitsmarktfolgen bisheriger industrieller Revolutionen nicht einfach übertragbar auf die Arbeitsmarktfolgen der Digitalisierung und Vernetzung. Neu werden nicht nur Anlagen, sondern eben auch die Arbeit selbst digitalisiert. Zenhäusern und Vaterlaus (2017a) erklären dazu:

«Wie sich eine industrielle Entwicklung auf den Arbeitsmarkt auswirkt, konnte in der Vergangenheit zu einem guten Teil über nationale Rahmenbedingungen wie Bildungspolitik, Arbeitsrecht, Sozialversicherungsrecht, Datenschutz, Wettbewerbsrecht, Steuerrecht etc. gesteuert werden. Dies ist mit Blick auf die digitale Transformation nur noch bedingt möglich. So ist bspw. Wissensarbeit bereits heute mobil und ortsunabhängig und findet zunehmend im kollektiven virtuellen Raum statt, weshalb dieser und vergleichbare globale Megatrends nationale Regulierungen mindestens zu einem grossen Teil ins Leere laufen lassen dürften» (S. 43).

Die Veränderungen können nicht genau vorhergesagt werden. Was das für die soziale Sicherheit und das Einkommen bedeutet, wird sich zeigen. Der Bundesrat (2017) setzt deshalb in seinen Schlussfolgerungen und Massnahmen im Bereich der Risiken vor allem auf Monitoring (S.105). Wie die Arbeitsintegration auf die Veränderung reagiert und ob die Akteure genügend flexibel sind, kann auch nicht vorausgesagt werden. Mit dieser Forschung sollen in einem kleinen Rahmen Möglichkeiten, Chancen, aber auch Risiken am Beispiel eines virtuellen Bewerbungstrainings eruiert werden.

4 Methodisches Vorgehen

Im folgenden Kapitel erfährt man, mit welchen Methoden die Forschungsfrage bearbeitet wird. Dabei werden die Forschungsfragen und die Gütekriterien qualitativer Forschung dargelegt. Anschliessend wird das konkrete Vorgehen der Datenerhebung und die Art der induktiven Datenauswertung erläutert.

4.1 Qualitative Forschung

Im Gegensatz zur standardisierten Forschung, welche auf einem linearen Prozess aufbaut, ist bei der nicht standardisierten (qualitativen) Forschung das Modell zirkulär zu verstehen (Uwe Flick, 2009, S. 75). Dennoch sind einige wesentliche Schritte des linearen Verlaufes auch bei der qualitativen Forschung bedeutsam. Auch hier stehen die Auswahl des Forschungsproblems, die Literaturrecherche und die Formulierung einer Fragestellung vor der Datenerhebung und -auswertung (S.72). Bei der Literaturrecherche kam heraus, dass es keine Forschung über Bewerbungstrainings in virtuellen Umgebungen gibt. Somit kann nach Ulrike Froschauer und Manfred Lueger (2003) von einer frühen Forschungsphase gesprochen werden, weshalb sich das qualitative Vorgehen besser eignet (S. 35). Die qualitative Forschung zielt nicht auf numerische Ergebnisse, sondern auf subjektive Einschätzungen, Meinungen und Haltungen von Personen (Elisabeth Bubolz-Lutz, Eva Gösken, Cornelia Kricheldorf & Renate Schramek, 2010, S. 93). Als Erhebungsmethode wird das «Leitfadeninterview als Experteninterview» nach Horst Otto Mayer (2009) mit Anteilen eines «fokussierten Interviews» nach Heinz Reinders (2015) gewählt (siehe Kapitel 4.2 Datenerhebung). Die Auswertung erfolgt mittels «inhaltlich strukturierender qualitativer Inhaltsanalyse» nach Udo Kuckartz (2014) (siehe Kapitel 4.4. Datenauswertung).

4.1.1 Forschungsfrage

Nach Jochen Gläser und Grit Laudel (2010) geht man bei jeder empirischen Untersuchung von einer Frage aus, die eine zu schliessende Wissenslücke angibt (S. 62). Die hier vorliegende Bachelorarbeit geht im Forschungsteil folgenden Fragen nach:

Welche Veränderungen durch die Digitalisierung sehen Akteure der Arbeitsintegration in der Arbeitswelt? Welche Chancen und Risiken werden bei der Anwendung eines Computerprogrammes zum Üben eines Vorstellungsgesprächs in virtuellen Umgebungen für die Institution und für die Klientel gesehen?

Wie in der quantitativen Forschung sind auch bei dem hier beschriebenen qualitativen Vorgehen bestimmte Prinzipien zu beachten.

4.1.2 Gütekriterien qualitativer Forschung

Folgend wird beschrieben, welche Massstäbe für die Bewertung von Forschung gelten. Günther Essl (2006) führt die drei klassischen Aspekte «Validität – Gültigkeit», «Reliabilität – Zuverlässigkeit» und die «Generalisierbarkeit» also die empirische Verallgemeinerbarkeit auf (S. 108). Philipp Mayring (2002) fasst sechs allgemeine Gütekriterien qualitativer Forschung zusammen, die in dieser Arbeit angewendet wurden (S. 144-148):

1. Verfahrensdokumentation: Im Sinne der Gültigkeit, geht es darum, den Forschungsprozess für die Lesenden nachvollziehbar zu machen. Die Prozessanalyse muss sorgfältig erfasst und dokumentiert werden.
2. Argumentative Interpretationsabsicherung: Ein adäquates Vorverständnis ermöglicht eine sinnvoll theoriegeleitete Deutung. Interpretationen müssen mit Argumenten begründet werden und in sich schlüssig sein.
3. Nähe zum Gegenstand: Es geht um ein möglichst nahes Anknüpfen an die Alltagswelt der beforschten Gegenstände. Dabei soll Interessensübereinstimmung mit den Beforschten in einem offenen, gleichberechtigten Verhältnis erreicht werden.
4. Triangulation: Damit wird der Erkenntnisprozess zusätzlich abgesichert, indem man verschiedene Datenquellen, Interpreten, Theorieansätze und Methoden heranzieht. Es sollen die Ergebnisse aus verschiedener Perspektiven verglichen werden.
5. Kommunikative Validierung: Um die Forschungsergebnisse weiter zu validieren, werden die Beforschten nicht nur als Datenlieferanten betrachtet. Die Resultate werden mit den Beforschten nochmals im Dialog diskutiert. Diese Art der Gültigkeitsüberprüfung ist vor allem bei Evaluationen sehr angemessen und wurde daher bei der hier vorliegenden Bachelorarbeit nicht gemacht.

6. Regelgeleitetheit: Dies verlangt ein systematisches Vorgehen trotz Offenheit gegenüber dem Gegenstand. Dabei müssen Verfahrensregeln beachtet werden.

4.2 Datenerhebung

4.2.1 Leitfadengestützte Experteninterviews

Für die Erhebung der Daten wurden leitfadengestützte Experteninterviews mit Anteilen eines «fokussierten Interviews» nach Heinz Reinders (2015) durchgeführt. Nach Meyer (2009) bilden offen formulierte Fragen die Basis des Leitfadens. Darauf können die Befragten frei antworten. Ein Leitfaden gibt die nötige Struktur und dient als Orientierung. Das Interview muss aber nicht nach der zuvor festgelegten Reihenfolge verlaufen. Es gilt situativbedingt nachzufragen. Durch den Leitfaden soll kein wesentlicher Gesichtspunkt der Forschungsfrage vergessen werden, gleichzeitig aber Ausschweifungen möglichst verhindert werden. Dadurch wird die Vergleichbarkeit der Daten erhöht (S. 36). Der für diese Arbeit verwendete Leitfaden ist im Anhang A ersichtlich.

Neben den Fragen des Leitfadens wurde den Befragten während des Interviews ein selbsthergestelltes Video (siehe Kapitel 2.2.1 Bewerbungstraining) gezeigt. Reinders (2015) beschreibt, dass das fokussierte Interview ursprünglich bei der Erforschung von Medien- und Propagandawirkungen eingesetzt wurde. Heute wird es zur «Rekonstruktion subjektiver Bedeutungszuschreibungen bei Erleben spezifischer Situationen herangezogen» (S. 89). Eigentlich werden beim Zeigen des Videos auch die Reaktionen der Befragten dokumentiert und analysiert. Das wurde für diese Arbeit nicht gemacht, weil die Reaktionen für die Forschungsfrage nicht relevant erscheinen. Das Ziel des Verfassers ist, durch das Video eine möglichst einheitliche Vorstellung eines virtuellen Bewerbungstrainings zu konstruieren. Es handelt sich bei den Experten und Expertinnen um Personen mit einem Spezialwissen über die Arbeitsintegration und nicht Fachleute über virtuelle Trainings.

Michael Meuser und Ulrike Nagel (1991) zählen zu Expertinnen und Experten und somit, wie sie in dieser Arbeit verstanden werden, zu Personen «die selbst einen Teil des Handlungsfeldes sind, das den Forschungsgegenstand ausmacht» (S. 443). Dabei ist das Forschungsinteresse im Fokus und die Personen selbst sind nicht Gegenstand der Forschung. Oftmals sind passende Expertinnen und Experten Personen, die Entscheidungen vorbereiten und durchsetzen. Diese findet man eher in der zweiten oder dritten Ebene einer Organisation. Da ist auch oft detailliertes Wissen über interne Strukturen vorhanden (S. 444). Dieses Wissen wird in dieser Arbeit als Kontextwissen verwendet. «Die Ergebnisse der ExpertInnenuntersuchung tragen insofern zur Bestimmung des Sachverhaltes bei und sind nicht dazu geeignet, die Gültigkeit theoretischer Behauptungen über den Sachverhalt zu prüfen» (S. 447). Bei der Auswertung kommt es zu keiner empirischen Generalisierung.

4.2.2 Sampling

Stichproben werden nach bestimmten Regeln gezogen. Diese sollen bei der qualitativen Sozialforschung nach Marius Metzger (2009) möglichst heterogen sein, da beim Ziehen einer Stichprobe die Verschiedenheitsmaximierung im Vordergrund steht (S. 1). Um die Durchführung und Auswertung der Interviews im vorgegebenen Rahmen einer Bachelorarbeit handhabbar und überschaubar zu halten und dennoch ausreichend Informationen für die Beantwortung der Forschungsfrage zu erhalten, wurde die Anzahl der geplanten Interviews auf fünf begrenzt. Die Teilnehmenden der Interviews wurden anhand folgender Kriterien ausgesucht:

- sind in der Arbeitsintegration (Stadt Luzern) tätig
- keine Person soll vom gleichen Akteur stammen (vgl. Kapitel 2.3 Überblick der Akteure)
- tragen eine führende Verantwortung in der Institution
- besitzen die Kompetenz, Neues implementieren zu können

Neben der deduktiven oder induktiven Stichprobenziehung sind laut Marco Petrucci und Markus Wirtz (2007) auch weitere Samplingtechniken möglich. Beim Sampling durch einen Gatekeeper kann das Expertenwissen durch einen Gatekeeper genutzt werden. Dieser kann helfen, einen Überblick über das zu untersuchende Feld zu gewinnen. Zudem können Gatekeeper konkrete Personen nennen, die sich für ein Interview eignen. In der vorliegenden Arbeit wurden die Kenntnisse von Daniel Schaufelberger dazu genutzt, das Sampling zu überprüfen und weitere Informationen zur Arbeitsintegration im Raum Luzern zu erhalten. Daniel Schaufelberger empfand vorgeschlagene Personen als geeignet, hat aber daneben neue InterviewpartnerInnen vorgeschlagen. Die Anfragen wurden mittels Email versandt. Dabei haben sich alle angefragten Personen mit Interesse für das Interview zur Verfügung gestellt. Wie im Kapitel 2.3 Überblick der Akteure in der Arbeitsintegration aufgezeigt, verfolgen die unterschiedlichen Versicherungen und Anbieter nicht die exakt gleichen Ziele. Zudem spielt bei den individualisierten Angeboten das Klientel eine entscheidende Rolle. Nach dem Ethik-Kodex der Deutschen Gesellschaft für Soziologie (2017) gilt im Zusammenhang mit der Auswertung persönlicher Dokumente, dass die Betroffenen durch die Forschung keinen Nachteilen oder Gefahren ausgesetzt werden dürfen (S. 2). Deshalb hat sich der Autor dafür entschieden, die genaue Institutionsbezeichnung wegzulassen, um mögliche Rückschlüsse zu minimieren. Dennoch kann nicht garantiert werden, dass die Anonymität vollends gegeben ist. Die Befragten sind auf die diesbezüglichen Risiken aufmerksam gemacht worden und erklärten sich damit einverstanden. Alle befragten Personen wurden mit einem Buchstaben versehen, welcher als Code dient. Ausschliesslich

der Autor der vorliegenden Arbeit hat Kenntnis, welcher Name sich hinter den Buchstaben versteckt. Bei der Klientel sind die grössten Klientelgruppen der entsprechenden Institution aufgeführt.

Interview	Institution/Versicherung	Klientel
F	Invalidenversicherung	Menschen mit körperlichen oder psychischen Beeinträchtigungen
R	Arbeitslosenversicherung	Erwerbslose Personen
G	Sozialhilfe	Bedürftige Personen
I	Verein A ALV*	MigrantenInnen Anerkannte Flüchtlinge
S	Verein B IV*	Personen mit psychischen Schwierigkeiten

* häufigste Zuweiserin

Tabelle 2: Samplingauswahl der fünf Interviews, eigene Darstellung.

4.2.3 Durchführung der Interviews

Die fünf Interviews wurden zwischen dem 06.04.2018 und dem 16.04.2018 im Büro der Befragten während ihrer Arbeitszeit durchgeführt. Den Befragten wurde das Thema der Bachelorarbeit bei der Anfrage per Mail folgendermassen mitgeteilt:

Für meine Bachelorarbeit habe ich Interviews mit unterschiedlichen Akteuren der Arbeitsintegration in Luzern geplant. In der Bachelorarbeit werden Bewerbungstrainings in virtuellen Umgebungen (Stichwort: Arbeitsmarkt 4.0) mit der Arbeitsintegration in Verbindung gesetzt. Beim Interview erfährt man, was ich unter virtuellen Bewerbungstrainings verstehe, um anschliessend gemeinsam über Möglichkeiten in der Arbeitsintegration zu sprechen (Auszug Mailanfrage an ExpertInnen).

Person R wünschte vor dem Interview den Leitfaden. Dieser wurde Person R zusammen mit dem Video eine Woche vor dem Gespräch zugestellt. Alle Befragten gaben ihre Zustimmung zur digitalen Aufzeichnung des Gesprächs. Eine Aufzeichnung ist laut Mayer (2009) eine Voraussetzung, dass der

Leitfaden flexibel gehandhabt werden kann, damit sich die Interviewerin oder der Interviewer auf die Befragung konzentrieren kann (S.46).

4.3 Datenaufbereitung

Alle Interviews wurden mit einem Aufnahmegerät aufgezeichnet und anschliessend transkribiert, wobei der Interviewer durch ein „I“ und die befragte Person durch ein „B“ gekennzeichnet wurden. Dabei wurden Pausen, Stimmlagen oder sonstige parasprachliche Elemente nicht vermerkt. Meuser und Nagel (1991) halten aufwendige Notationssysteme bei Experteninterviews für überflüssig, weil es sich bei Expertenwissen um gemeinsam geteiltes Wissen handelt (S. 445). Alle Interviews wurden von Mundart ins Hochdeutsche übersetzt. Bei der ersten Verschriftlichung wurde bereits paraphrasiert und gekürzt. Dabei wurde im Hinblick auf die leitenden Forschungsfragen entschieden, wie umfassend das Transkript wird. «Die Gültigkeit einer Paraphrase beruht darauf, dass das ExpertInnenwissen so aufbereitet wird, dass jede, die Interviews und Paraphrase miteinander vergleicht, zu dem Schluss gelangt, dass nichts unterschlagen, nichts hinzugefügt und nichts verzerrt wiedergegeben wurde» (Meuser & Nagel, 1991, S. 457).

4.4 Datenauswertung

4.4.1 Inhaltlich strukturierte qualitative Inhaltsanalyse

Udo Kuckartz (2014) zeigt auf, dass sich die inhaltlich strukturierte qualitative Inhaltsanalyse in zahlreichen Forschungen bewährt hat (S.77). Zunächst ist es damit möglich, entlang von Hauptkategorien, beispielsweise mittels deduktiver Kategorien aus dem Leitfaden, zu codieren. In einem nächsten Schritt werden induktive Kategorien am Material weiterentwickelt und ausdifferenziert. Die inhaltlich strukturierte qualitative Inhaltsanalyse ist eine Mischform der Kategorienbildung und wird auch als deduktiv-induktive Kategorienbildung bezeichnet (S. 69). «Die ausdifferenzierten Kategorien geben dabei bereits eine mehr oder weniger feste Struktur für den Forschungsbericht vor» (S.77). Die bereits im Leitfaden erarbeiteten Kategorien sind von zentralem Interesse für die Beantwortung der Fragestellung. Die Möglichkeit, neue Kategorien zu bilden, bietet eine zusätzliche Chance, die Fragestellung aus einer anderen Sichtweise zu betrachten und schliesslich zu beantworten. Der Ablauf der inhaltlich strukturierenden Inhaltsanalyse basiert auf fünf Schritten. Dabei sind Iterationsschleifen vorgesehen, die die Nähe zur Fragestellung gewährleisten oder die Trennschärfe der Kategorien hinterfragen (Kuckartz, 2014, S. 65).

- Markieren wichtiger Textstellen
- Codieren mit Hauptkategorien
- Induktive Kategorienbestimmung
- Erneutes Codieren mit allen Kategorien
- Auswertung

4.4.2 Ablauf Auswertung

Für die Auswertung wurde die Software MAXQDA verwendet, welche eine Vielzahl von Hilfsmitteln bietet. Das Programm eignet sich speziell dafür, qualitativ erhobene Daten zu analysieren (VERBI Software, 2018). Dabei wurden die Interviews vorerst mit den deduktiven Kategorien aus dem Leitfaden (Ist Situation, Veränderungen, Chancen, Risiken, Möglichkeiten) codiert (vgl. Anhang A). Aufgrund der weiteren Materialsichtung und der anschließenden induktiven Kategorienbildung entstanden aus der vorgedachten Struktur drei neue Hauptkategorien (Klientel, Institution, Arbeitsmarkt). Dabei wurden die bestehenden Codes neu zugeordnet, neue Unterkategorien entwickelt und die Kategorien «Veränderungen» und «Möglichkeiten» als Kategorie «Arbeitsmarkt» bezeichnet. Nachdem das Kategoriensystem überarbeitet worden war, erwiesen sich folgenden Kategorien und Unterkategorien als geeignet.

Hauptkategorie	Unterkategorien
Klientel	Ist Klientel allgemein Chancen virtuelles Bewerbungstraining Risiken virtuelles Bewerbungstraining Zukunft Klientel allgemein
Institution	Ist Institution Bewerbungstraining Chancen virtuelles Bewerbungstraining Risiken virtuelles Bewerbungstraining Zukunft Institution allgemein
Arbeitsmarkt	Ist Arbeitsmarkt allgemein Chancen Arbeitsmarkt allgemein Risiken Arbeitsmarkt allgemein Zukunft Arbeitsmarkt allgemein

Tabelle 3: Definitive Haupt- und Unterkategorien, eigene Darstellung.

Folgend findet man einen Auszug der Hauptkategorie «Klientel». Dabei wurden alle Unterkategorien definiert und dazu Ankerbeispiele aus den Interviews bestimmt. Das vollständige Kategoriensystem ist im Anhang B zu finden.

Unterkategorie	Kategorie Definition	Ankerbeispiele	Anzahl Codes
Ist Klientel allgemein	Beschreibung der aktuellen Klientel: Eigenschaften, Kompetenzen, Fähigkeiten, Einschränkungen, Merkmale, Bedürfnisse	<p>«Der Klient merkt ja oft nicht, ob sein Auftreten adäquat ist. Da braucht er Unterstützung. Vieles hat auch mit der Sprache und Wortwahl zu tun. Unsere Klientel formuliert aufgrund ihrer Herkunft anders, was für uns befremdend wirken kann.» aus Interview F</p> <p>«Unsere Klientel ist geprägt durch eine gewisse Instabilität. Obwohl Erkrankungen individuell sind, so lässt sich doch tendenziell sagen, dass unsere Klientel unter schlechten Erfahrungen und mangelnden sozialen Kontakten leidet.» aus Interview S</p>	26
Chancen Klientel virtuelles Bewerbungstraining	Chancen die für die Klientel bei einem virtuellen Bewerbungstraining gesehen werden: Vorteile, Möglichkeiten, positive Wirkungen	<p>«Aber rein vom Trainingsgedanken sehe ich durchaus Chancen. Es kann zur Desensibilisierung kommen, was gerade für Menschen ohne grosse Gesprächserfahrung von Vorteil sein kann. Es kann helfen, die Nervosität abzubauen.» aus Interview G</p> <p>«Eine weitere Chance sehe ich im Programm beim E-Learning, als Angebot für ein persönliches Training. Man kann den Klienten Verantwortung zurückgeben.» aus Interview R</p>	22

Tabelle 4: Auszug aus dem Kategoriensystem: Klientel, eigene Darstellung.

5 Beschreibung und Interpretation der Ergebnisse

In diesem Kapitel werden die gewonnenen Daten durch die Expertinnen- und Experteninterviews dargestellt und interpretiert. Zunächst erhält man eine Übersicht der Anzahl Codierungen bei den einzelnen Unterkategorien. Anschliessend werden die wichtigsten gewonnenen Erkenntnisse und Aussagen aus den einzelnen Interviews wiedergegeben und in einem Fazit zusammengefasst. Jede Hauptkategorie wird mit einer Interpretation abgeschlossen. Es gilt, bei der Lektüre die Ergebnisse und die Interpretation zu unterscheiden. So sind die Ergebnisse vom Autor nicht interpretiert und gelten nicht als repräsentativ, sondern bilden lediglich ein Meinungsspektrum ab. Die jeweiligen Interpretationen orientieren sich am Beschreibungswissen aus den Kapitel 2 und 3. Zudem ist erkennbar, wenn der Autor weitere Schlüsse daraus zieht.

5.1 Überblick

Insgesamt wurden in den fünf Interviews 293 Codes vergeben. In der Abbildung 7 sind die Anzahl Codes ersichtlich. Einerseits beziehen sich die Summen auf die Unterkategorie (horizontal), andererseits auf das einzelne Interview (Summe vertikal). Die Grösse der Punkte beziehen sich auf die Aussagen innerhalb eines Interviews. Je grösser der Punkt ist, desto mehr Aussagen wurden zu dieser Unterkategorie codiert. In Interview R wurden zum Beispiel am meisten Aussagen in der Hauptkategorie *Klientel* und in den Unterkategorien *Ist Institution Bewerbungstraining* und *Ist Arbeitsmarkt allgemein* gefunden.

Codesystem	Interview I	Interview R	Interview F	Interview G	Interview S	SUMME
Ist Klientel allg.	●	●	●	●	●	26
Chance Klientel virt. BT.	●	●	●	●	●	22
Risiken Klientel virt. BT.	●	●	●	●	●	19
Zukunft Klientel allg.	●	●	●	●	●	16
Ist Institution BT.	●	●	●	●	●	24
Chancen Institution virt. BT.	●	●	●	●	●	25
Risiken Institution virt. BT.	●	●	●	●	●	31
Zukunft Institution allg.	●	●	●	●	●	35
Ist Arbeitsmarkt allg.	●	●	●	●	●	27
Chancen Arbeitsmarkt allg.	●	●	●	●	●	22
Risiken Arbeitsmarkt allg.	●	●	●	●	●	29
Zukunft Arbeitsmarkt allg.	●	●	●	●	●	17
SUMME	56	58	51	67	61	293

Abbildung 7: Anzahl Codierungen pro Unterkategorie und Interview, eigene Darstellung mit MAXQDA (VERBI Software, 2018).

5.2 Klientel

Nachfolgend werden aus den Hauptkategorien *Klientel*, *Institution*, *Arbeitsmarkt* mit ihren vier Unterkategorien aussagekräftige Interviewpassagen aufgeführt und zusammengefasst. Die Reihenfolge orientiert sich an den Hauptkategorien mit deren Unterkategorien wie in Kapitel 4.4.2 in der Tabelle 3 abgebildet. Bei den Zitaten wird teilweise nur die männliche Form für die Klientel genannt. Auf Grund der Zitate werden diese Formen nicht angepasst. Der Autor geht davon aus, dass die Befragten dennoch beide Geschlechter gleichbedeutend meinen.

5.2.1 Ist Klientel allgemein

In diese Kategorie fallen Aussagen über die Klientel, wie sie die Expertin oder der Experte beschreibt. Darunter fallen Äusserungen zu speziellen Eigenschaften, Einschränkungen oder Kompetenzen.

Ein homogenes Ergebnis zeigt sich bei den Bedürfnissen der Klientel. Dabei spielt es keine Rolle, ob die Person von der Arbeitslosen-, Invalidenversicherung oder der Sozialhilfe begleitet wird. Die Klientel muss individuell betreut und begleitet werden. So geht aus den Interviews hervor, dass nicht jedes Programm für jede Person geeignet sei.

«Unsere Klienten sind auf individuelle Betreuung angewiesen.» aus Interview F

Weiter gibt es ähnliche Aussagen zur mangelnden Sprachfertigkeit. Bei vier der fünf Interviews werden mangelnde Sprachkenntnisse auf Grund einer Fremdsprachigkeit oder der Erkrankung erwähnt. Daneben findet man spezifische Einzelaussagen. In zwei Interviews ist von fehlender Fähigkeit der Selbstreflexion die Rede. Eine Person findet, dass das Stärken des Selbstbewusstseins, die Selbstorganisation und Gedächtnistraining weiter entscheidende Inhalte in Kursen bleiben. Eine andere Person sieht den Umgang mit den neuen Medien für die Klientel als Hürde.

5.2.2 Chancen Klientel virtuelles Bewerbungstraining

Hierzu gehören erwähnte Vorteile, Möglichkeiten oder positive Wirkungen, welche beim Einsatz eines virtuellen Bewerbungstrainings für die Klientel gesehen werden.

Aus allen fünf Interviews geht hervor, dass sich aus Sicht der Befragten ein solches Programm zu Übungszwecken eignen würde. Stichworte, die in diesem Zusammenhang fallen, sind:

«Übungsinstrument, persönliches/individuelles Training, Übungsmöglichkeit, repetitive Übungssituation.» Daneben wird in vier Interviews erwähnt, dass durch das Training «Ängste, Hemmungen oder Nervosität» abgebaut werden könne. Zwei Befragte erwähnten die Möglichkeit der zeitlich und örtlichen Unabhängigkeit eines solchen Trainingsprogrammes. Weiter wird in zwei Interviews die Videoaufnahme als Chance betrachtet. Diese könne für die Gesprächsanalyse behilflich sein.

«Gut finde ich, dass man sich selbst filmt und die Selbstwahrnehmung reflektieren kann.» aus Interview R

5.2.3 Risiken Klientel virtuelles Bewerbungstraining

Hier werden Aussagen zu den Risiken, Bedenken, Nachteile bei einem Einsatz eines virtuellen Bewerbungstrainings zusammengefasst.

Alle Befragten sprechen davon, dass dieses Trainingsprogramm begleitet werden müsste. Die KlientInnen seien auf persönliche Rückmeldungen angewiesen.

«Die persönliche, individuelle Unterstützung kann kein Computer der Welt ersetzen.» aus Interview G

Unterschiedliche Bedenken werden im Zusammenhang mit der Situation der KlientInnen und dem Programm geäußert. Es sei nicht das richtige Instrument, um Leute aufzubauen. Zwei der fünf interviewten Personen erwähnen eine mögliche Überforderung beim selbständigen, reflektierten Trainieren und beim Umgang mit einer virtuellen Brille. Eine Person erwähnt, dass bei ihrer Klientel mit niederschwelliger Arbeit das Vorstellungsgespräch nicht so zentral sei wie bei einem anspruchsvollen Kaderjob.

5.2.4 Zukunft Klientel allgemein

Allgemeine Prognosen zu benötigten Kompetenzen und Entwicklung der Klientel zählen zu dieser Kategorie.

Prognosen werden heterogen formuliert. Bei einer Person klingt es eher vorsichtig. Er könne nicht abschätzen, welche Auswirkungen die Digitalisierung auf ihr Klientel haben wird. Andererseits werden klare Annahmen und Vorstellungen formuliert, wie dieses Beispiel zeigt:

«Eine Randgruppe der Gesellschaft werden also die Verlierer dieser Entwicklung, weil sie nicht mithalten können» aus Interview G

Daneben gibt es Äusserungen, welche unterschiedliche Ressourcen ansprechen. Eine Person findet, dass ihre Zielgruppe wenig Ressourcen mitbringe, es werde für sie viel schwieriger, niederschwellige Arbeiten zu bekommen. Die Schwächsten auf dem Arbeitsmarkt, zu der ihre Klientel gehöre, leide zunehmend unter einer Stigmatisierung und der Druck nehme stetig zu. Andere erwähnen, dass die Versicherten nicht alle einen Computer haben oder seien diesem nicht mächtig. Eine Person meint dazu, dass die meisten Bewerbungen heute online laufen würden. Sie hätten die Erfahrung gemacht, dass die Klienten mit Unterstützung bei wenigen Bewerbungen bereits viel selbständiger arbeiten können. Sie helfen dabei aber nur, wenn eine gültige Emailadresse vorhanden sei. Neben Aussagen zu mangelnden Ressourcen findet man in dieser Kategorie auch eine zuversichtliche Aussage.

«Es wird auch künftig für unsere Klientel Chancen geben, weil sich immer Nischen auftun.» aus Interview S

5.2.5 Fazit Klientel

Die Ergebnisse zeigen, dass die Situation eines Klienten in der Arbeitsintegration individuell betrachtet werden muss. Alle Befragten haben mit Menschen zu tun, wo unterschiedliche Ressourcen oder nötige Kompetenzen fehlen. Den Einsatz eines virtuellen Trainingsprogramms sehen die Befragten vor allem als Übungsinstrument und als Hilfsmittel zum Abbau von allfälligen Hemmungen. Dieses Üben müsste aber professionell begleitet werden. Videoaufnahmen könnten unabhängig von Ort und Zeit analysiert werden, was bei den Klienten zu Überforderung führen könnte. Daher sind der Aufbau von anderen Kompetenzen wie Selbstbewusstsein oder Selbstorganisation entscheidender als ein Vorstellungsgespräch zu üben, da ein solches bei der Klientel nicht so zentral zu sein scheint.

5.2.6 Interpretation Klientel

Die Forschungsergebnisse zeigen auf, dass für die Klientel der Arbeitsintegration individuelle Angebote und Betreuungen notwendig sind. Schaufelberger und Mey (2010) gehen in ihrer Systematisierung der Arbeitsintegrationsmassnahmen neben dem Umfeld auch vom Individuum aus. Bei den Expertinnen- und Experteninterviews wurde der Fokus auf die Bewerbungstrainings gelegt, so dass sich die Aussagen mit der Struktur in Abbildung 1 im Kapitel 2.2 decken. Auch die Berner Wirtschaft (2011) spricht in ihrem Bericht zu Nischenarbeitsplätzen von individuellen Unterstützungsleistungen (S. 5). Dem gegenüber steht die aktivierende Sozialpolitik, die mittels Sanktionsdrohungen die

Selbständigkeit der Klientel gefährden kann. Beuchat (2017) betont, dass die Aktivierung als individuelle Förderung durch Integrationsmassnahmen verstanden werden soll (vgl. Kapitel 2.1.1). In den Interviews wird vermehrt erwähnt, dass den Klientinnen und Klienten Ressourcen oder nötige Kompetenzen fehlen. Dabei fallen in den Ergebnissen die mangelnden Sprachfertigkeiten und das fehlende Rüstzeug im Umgang mit dem Computer auf. Den Autor irritierte die Aussage, dass man bei den Onlinebewerbungen nur helfe, wenn eine Emailadresse vorhanden sei. Wenn man diese Ergebnisse mit den neuen Kompetenzanforderungen im Kontext der Digitalisierung (vgl. Abbildung 6, Kapitel 3.3.3) vergleicht, scheint es für die Akteure der Arbeitsintegration immer schwieriger zu werden, der Klientel eine Stelle zu vermitteln. Damit könnte sich der Fokus der Arbeitsintegration vermehrt auf die Förderung der Arbeitsmarktfähigkeit verlagern. Die nötigen Soft-Skills wie Umgang mit Unsicherheiten oder Anpassungsfähigkeit an Veränderungen scheinen bei der Klientel in der Arbeitsintegration weit weg zu sein. Dennoch werden auch künftig Chancen für die Klientel in neuen Nischen gesehen. Ein Bewerbungsgespräch virtuell zu üben, wird in den Ergebnissen vor allem als ortsunabhängige Trainingsmöglichkeit angesehen, wo Hemmungen und Nervosität abgebaut werden können. Die automatisch erstellten Videoaufnahmen könnten als Gesprächsanalyse dienen. Schaufelberger (2014) betont, dass in der Arbeitsintegration Personen unterstützt werden, die einen erschwerten Zugang zur Erwerbsarbeit haben und somit professionelle Unterstützung benötigen (vgl. Kapitel 2.1). Diese Unterstützung kann aus Sicht der Befragten nicht durch einen Computer ersetzt werden. Es brauche eine enge Begleitung und persönliche Rückmeldungen. Auch Dennis Brandes und Luc Zobrist (2016) sehen den Menschen verglichen mit Maschinen in sozialen Interaktionen noch lange im Vorteil (vgl. Kapitel 3.3.2). Das Stärken des Selbstbewusstseins oder der Selbstorganisation der Klientel bleibt aus Sicht der Befragten entscheidender als ein Vorstellungsgespräch zu üben. Wie die neuen Technologien erlernt und die Klientel darauf sensibilisiert werden, wie dies der Bundesrat (2017) mittels spezifischer Massnahmen anpreist, beantworten die Forschungsergebnisse nicht (vgl. Kapitel 3.3.4). Aus Sicht des Autors braucht es solche Angebote zwingend. Vielleicht könnten solche gar über virtuelle Tools oder E-Learning vermittelt werden. Davon könnten die Klientinnen und Klienten wie auch die Fachpersonen gleichermassen profitieren.

5.3 Institution

5.3.1 Ist Institution Bewerbungstraining

Zu dieser Kategorie zählen Beschreibungen zu aktuellen Angeboten von Bewerbungstrainings.

Aktuell greifen die Institutionen innerhalb einer Kursgruppe auf Rollenspiele zum Üben von Vorstellungsgesprächen zurück. Vier der Befragten nennen diese Methode.

«In den Gruppensettings haben die Klienten einen echteren Zugang zum Vorstellungsgespräch. Auch weil sie die Situation immer wieder üben und sich durch verschiedene Feedbacks verbessern können. Diese erhalten sie durch die Gruppe, von der Kursleitung und von externen Freiwilligen, die im Rollenspiel zum Gespräch einladen.» aus Interview I

Eine andere Person beschreibt das Setting wie folgt. Beim Rollenspiel komme der Klient oder die Klientin zu einer abgemachten Zeit zu ihnen zum Gespräch. Dabei achten sie auf das korrekte Auftreten, passende Kleider und das Mitbringen der entsprechenden Unterlagen. Am Schluss werde das Gespräch mit der Klientel besprochen. Daneben werden in allen Interviews Angebote erwähnt, in welchen es darum geht, das Bewerbungsdossier zu erstellen oder zu aktualisieren. Die Vereine bieten selber Bildungskurse an, während diese bei der Arbeitslosenversicherung über die arbeitsmarktlichen Massnahmen abgedeckt werden. Die Invalidenversicherung und Sozialhilfe delegieren solche Kurse an Partnerfirmen.

5.3.2 Chancen Institution virtuelles Bewerbungstraining

In diese Kategorie gehören erwähnte Vorteile, Möglichkeiten oder positive Wirkungen, welche beim Einsatz eines virtuellen Bewerbungstrainings für die Institution gesehen werden.

Das genannte Risiko beim Klientel, dass die Übungsmöglichkeit begleitet werden müsse, sehen zwei Befragte als Chance für die Institution. Es könne für den Coach von Vorteil sein, wenn er Beisitzender und nicht Gesprächsführer sei. Er habe dann ganz andere, neutrale Möglichkeiten, den Verlauf zu beobachten und Rückmeldungen zu geben. Die Aussensicht gebe dem Coach die Möglichkeit, sein Feedback durch Gegenüberstellung zu verbessern.

«Man kann die Antworten, das Auftreten und den Tonfall gemeinsam anschauen. Das sehe ich grundsätzlich als gutes Setting.» aus Interview F

Weiter werden in zwei Interviews die geringe benötigte Infrastruktur (Programmkosten, Laptop) als Vorteile betrachtet. Daneben findet man in den Interviews individuelle Äusserungen. Eine Person sieht grundsätzlich die Möglichkeit, so individuell zu lernen und zwar zu verschiedenen Themen. Es könnte eine Ergänzung zu den bestehenden Angeboten sein. Die Möglichkeit, mehrere Sprachen zu programmieren, wird beim Computerprogramm als Chance für eine Institution betrachtet. Eine Person

sieht beim Programm einen «innovativen Charakter», der zusätzlich auch einen Nutzen für den Arbeitgeber bringen könnte.

«Auch die Arbeitgeber können damit ihre Kompetenzen trainieren, indem sie ihr Selbstbild als Befragter reflektieren oder aber auch den Rollentausch zum Arbeitnehmenden machen können. Es kann zu einer Sensibilisierung des Arbeitgebers führen.» aus Interview S

5.3.3 Risiken Institution virtuelles Bewerbungstraining

Die Risiken, Bedenken und mögliche Grenzen eines virtuellen Bewerbungstrainings aus Sicht der Institution werden in dieser Kategorie zusammengefasst.

Alle Institutionen haben darauf hingewiesen, dass eine Begleitung der Klientel nötig sei. Das zeigt sich auch als Nachteil bezogen auf die Institution. Eine Person sieht deshalb darin keinen Zeitgewinn. Auch weil man als Coach beim Training einen positiven Effekt erzielen wolle, brauche dies viel Vor- und Nachbereitungszeit. Eine andere Person erwähnt, dass es qualifizierte Fachpersonen brauche, die das technische Knowhow oder eine Affinität dazu hat.

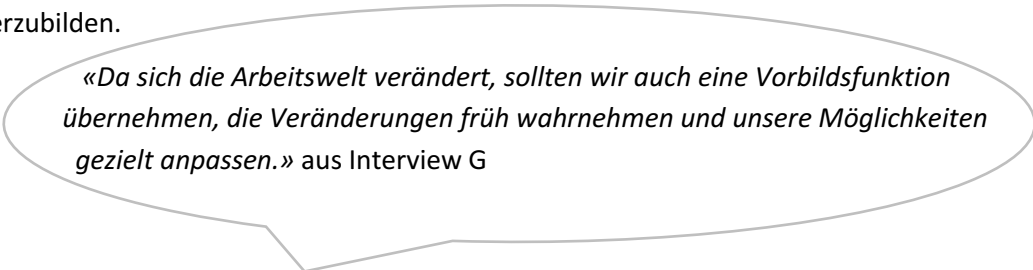
«Die Individualität fehlt zum Beispiel auch beim Nachfragen. Wenn der Arbeitgeber bei Antworten „Baustellen“ spürt, dann muss er nachfragen können. Weil im Vorstellungsgespräch will ich ja jemanden kennenlernen. Das Wissen habe ich aus dem Lebenslauf. Ich will merken, ob die Person ins Team oder zur Führung passt. Das kann die Software nicht.» aus Interview I

Weiter wird in drei Interviews erwähnt, dass das Programm einen Menschen nicht virtuell ersetzen könne. Zudem meinen zwei Befragte, dass das Programm nicht reiche, um erforderliche Kompetenzen wie zum Beispiel Teamfähigkeit aufzubauen. In einem Interview werden Bedenken zum Thema Datenschutz geäußert. Eine interviewte Person fragte sich, was zum Beispiel mit den Videos passiere. In diesem Zusammenhang wurde auch auf die Gefahr eines möglichen Shitstormes hingewiesen. In zwei Institutionen würde man vor einer Investition in das Programm den Effekt auf ihre Zielgruppe eruieren und einen Mehrwert erkennen wollen.

5.3.4 Zukunft Institution allgemein

Aussagen zu künftigen Angeboten, nötigen Entwicklungen oder allgemeine Prognosen bezogen auf die Institutionen sind in dieser Kategorie zu finden.

Alle Befragten sehen die Institution und ihre Mitarbeiter in der Pflicht, sich weiterzuentwickeln. Man müsse sich der Veränderung anpassen. Dies sei eine stete Herausforderung für die Mitarbeiter. Eine Person ist der Meinung, dass die Fachpersonen der Arbeitsintegration ein LinkedIn oder Xing Profil bewirtschaften sollten und sich dort als Profi positionieren müssten. Eine andere sieht, dass gewisse IT-Grundlagen für alle von Nöten seien. Die Mitarbeiter hätten die Möglichkeit, sich mit *easylearn* weiterzubilden.



«Da sich die Arbeitswelt verändert, sollten wir auch eine Vorbildsfunktion übernehmen, die Veränderungen früh wahrnehmen und unsere Möglichkeiten gezielt anpassen.» aus Interview G

Vier Institutionen sprechen von Entwicklungen und Ideen für die Zukunft. Die Arbeitslosenversicherung entwickelt aktuell ihr System weiter und wird eine weitere Definition für ihre Klientelgruppe schaffen. Sie haben gemerkt, dass die Zielgruppen und der Markt komplexer geworden seien. Die Invalidenversicherung errichtet zurzeit ein Onlinetool für das Assessment, damit erste Fragen schon so geklärt werden können. Ein Verein erarbeitet momentan einen neuen Pool der Klientinnen und Klienten, wo man sich an den Kompetenzen und nicht allein an den Berufen orientieren könne. So könne man auf die Anfragen der Arbeitgeber zügig antworten. Denn auch die Schnelligkeit spiele immer eine zentralere Rolle. In einem Interview ist vom Umgang mit sozialen Netzwerken die Rede. Es gäbe bis jetzt keine Order, auf diesen Plattformen präsent zu sein, aber man habe von sich aus eine Impulsveranstaltung zu *sozialen Medien* organisiert, bei welcher man von zwei Profis auf den aktuellsten Stand gebracht wurde.

5.3.5 Fazit Institution

Die geläufigste Methode, Klientinnen und Klienten in Bewerbungstrainings zu unterstützen, sind Rollenspiele. Diese werden in Kurssettings durchgeführt, welche oftmals auch noch Bildungsanteile beinhalten. Entweder bietet das die Institution selber an oder es wird bei einer Partnerfirma eingekauft. Daneben werden oftmals die Bewerbungsdossiers neu erstellt oder aktualisiert. Die Institutionen sehen Chancen von virtuellen Bewerbungstrainings unterschiedlich. Einerseits werden die möglichen Spracheinstellungen, die geringen Anschaffungskosten und einfache Infrastruktur als positiv bewertet. Andererseits sieht man einen Vorteil darin, wenn der Coach nicht direkt am Übungs-

Vorstellungsgespräch beteiligt ist, damit das Feedback und eine allfällige Videoanalyse aus einer Aussensicht vollzogen werden kann. Gleichzeitig ist die Notwendigkeit der Begleitung für eine Institution auch ein Nachteil. Dazu benötigt man qualifiziertes Fachpersonal, welches auch die technische Affinität hat. Zudem sehen die Institutionen Grenzen des Programmes. Ein virtuelles Training kann den Menschen nicht ersetzen und wichtige Kompetenzen können damit nicht eingeübt werden. In Zukunft werden die Institutionen und Mitarbeitenden gefordert sein, mit der Entwicklung mithalten zu können. Die Institutionen sind stetig daran, sich durch interne Projekte weiterzuentwickeln. Themen wie der Umgang mit dem Datenschutz oder mit den sozialen Medien bleiben anspruchsvoll.

5.3.6 Interpretation Institution

Aus den Ergebnissen geht hervor, dass in den Bewerbungstrainings Rollenspiele dazu verwendet werden, Vorstellungsgespräche zu üben. Daneben werden in den Massnahmen die Bewerbungsunterlagen erstellt oder aktualisiert. Bildungsangebote werden allenfalls innerhalb der Institution angeboten oder werden bei Partnern eingekauft. Die aktuelle Tendenz zu Onlinebewerbungen scheint erst schrittweise in den Angeboten angepasst zu werden. Die Institutionen sind sich der Veränderung zwar bewusst, haben aber keine konkreten neuen Angebote dafür geschaffen. Laut Bundesrat (2017) sollen die Instrumente der Arbeitslosenversicherung zeitnah und flexibel auf den wirtschaftlichen Strukturwandel reagieren können (vgl. Kapitel 3.3.4). Dazu ist in den Ergebnissen nichts zu finden. In der Vergangenheit bestanden nach Zenhäusern und Vaterlaus (2017a) seitens der Politik Möglichkeiten der Einflussnahme auf die industrielle Entwicklung auf den Arbeitsmarkt. Auf Grund der digitalen Transformation werde in Zukunft eine Regulierung der nationalen Rahmenbedingungen beispielsweise des Sozialversicherungsrechtes zunehmend schwieriger (vgl. Kapitel 3.4). Dies findet im Bericht des Bundesrates (2017) keine Beachtung. So scheinen die Institutionen gefordert, bei der Entwicklung des Arbeitsmarktes mitzuhalten. In den Ergebnissen werden bei dem vorgestellten virtuellen Bewerbungstraining die geringen Anschaffungskosten und die Möglichkeiten der verschiedenen Sprachen als Chance gesehen. Unabhängig davon ist ein Coach, der das Klientel begleitet, unabdingbar. Dazu benötigt man qualifiziertes Fachpersonal mit Affinität zur Technik. Laut Bundesrat (2017) wird von den Fachpersonen verlangt, dass sie entsprechende Offenheit für neue Ideen und Neugierde mitbringen (vgl. Kapitel 3.3.3). Die Befragten sehen sich selber aber auch ihre Mitarbeitenden in der Pflicht, bei der technischen Entwicklung und deren Möglichkeiten beim Bewerben, mitzuhalten. Gleichzeitig erfordert die Digitalisierung eine grundlegende Veränderung der Organisationsstruktur. Jürgens et al. (2017) verwenden dazu den Begriff des «agilen Unternehmens». Institutionen schaffen dabei neue

Arbeitsaufgaben, Zuständigkeiten oder Kommunikationsstrukturen (vgl. Kapitel 3.1). Manuel Castells (2017) sieht in seiner Theorie der Netzwerkgesellschaften neue Formen der sozialen Organisationen. Diese Gesellschaftsstruktur ist hochgradig dynamisch. Flexibilität und Anpassungsfähigkeit bilden dazu die Grundlagen für die Arbeitskräfte und Unternehmen (vgl. Kapitel 3.2.1). Hier zeigt sich die Schnittstelle der Arbeitsintegration zwischen dem Sozialwesen und der Wirtschaft, wie sie Schaufelberger und Mey (2010) beschreiben (vgl. Kapitel 2.1). Die Institutionen sind sich dessen soweit bewusst, dass man in den Ergebnissen ein Projekt eines Assessment Onlinetools oder eine Impulsveranstaltung zum Thema *sozialen Medien* findet. Die Möglichkeiten einer innovativen Veränderung wirken nach Ansicht des Autors im Sozialversicherungs- und Verwaltungsumfeld schwerfällig und sind eher in den Anfängen.

5.4 Arbeitsmarkt

5.4.1 Ist Arbeitsmarkt allgemein

In dieser Kategorie finden sich Beschreibungen, Merkmale, Auswirkungen und der Umgang mit dem Ist- Zustand des aktuellen Arbeitsmarktes. Insbesondere sind viele Aussagen zum Bewerbungsverfahren gefallen.

Die Digitalisierung wird von den Institutionen in der Arbeitsintegration aus unterschiedlichen Blickwinkeln betrachtet. Es wird festgestellt, dass sich die Onlinebewerbungen durchgesetzt haben. Physische Bewerbungen gebe es nur noch selten, weil entweder ein digitales Dossier per Email verschickt werde oder nur noch die Maske eines Bewerbungstools gefüllt werden könne.

«Auch die Social Media Plattformen wie LinkedIn oder Xing lösen den klassischen Lebenslauf ab. In Kaderstufen finden Vorgespräche per Skype statt. Spontanbewerbungen verschwinden immer mehr.» aus Interview R

Eine andere Person erkennt, dass sich die ganze Rekrutierung stark digitalisiert habe. Die Vorselektion finde schon seit Jahren oft per Videointerview (Migros) oder Online-Assessment (BMW) statt. Seien die zwei Firmen Vorreiter gewesen, setze es sich nun immer breiter in der Wirtschaft durch. Eine weitere Person sieht Auswirkungen auf die benötigten Kompetenzen im heutigen Arbeitsmarkt. Heutzutage sei es wichtig, dass man seine Kompetenzen dauernd dem aktuellen Markt anpasse. Der PC sei heute das häufigste Arbeitsinstrument. Man müsse sich neue Kompetenzen aneignen und Alte würden verschwinden.

5.4.2 Chancen Arbeitsmarkt allgemein

Hier werden allgemeine Chancen, die durch den künftigen Arbeitsmarkt gesehen werden, beschrieben. Dazu gehören auch persönliche positive Haltungen der befragten Personen.

Es zeigt sich, dass alle Befragten die technische Entwicklung persönlich als spannend empfinden. Dieses homogene Bild wird durch unterschiedliche Motivationen geprägt. Sei es, weil einem diese Veränderung neben der Arbeitswelt auch in der persönlichen Welt prägt oder man die Offenheit gegenüber der Digitalisierung als nötig empfindet. Eine andere Person sagt, die Digitalisierung eröffne viele neue Möglichkeiten.

«Ich selbst habe zum Beispiel ein unverkrampftes Verhältnis zu dieser Entwicklung, weil ich sie auch spannend finde.» aus Interview G

Weiter wird von einer Person das Alter angesprochen. Sie habe noch einige Jahre vor sich. Wäre sie 60 Jahre alt, würde sie wohl vor allem die negativen Aspekte hervorheben. Aber in der jetzigen Situation sehe sie vor allem die Chancen darin. Zudem, meinen zwei Befragte, könne eine Veränderung wieder einen Schub an Motivation und Kreativität bringen.

5.4.3 Risiken Arbeitsmarkt allgemein

Diese Kategorie fasst Risiken, Bedenken und persönliche Ängste der Befragten bezogen auf den Arbeitsmarkt zusammen.

Die Gefahr bestehe, so die übereinstimmenden Aussagen, dass der Anschluss an den Arbeitsmarkt verpasst werde. Die eher bildungsferne Schicht brauche viel Zeit bis sie sich auf das "Neue" einlassen könne. Es gehe auch oft um Ängste, die abgebaut werden müssen.

«Aber wir müssen schauen, dass diese Leute den Anschluss nicht verpassen. Das bedeutet auch, dass wir uns den Gegebenheiten anpassen und nicht einfach stehen bleiben.» aus Interview F

Andere sehen, dass in diesem Prozess Personen, welche die nötigen Kompetenzen nicht mitbringen, auf der Strecke bleiben werden. Es sei der heutige Zeitgeist, dem sich alle stellen müssen. Der Umgang mit sozialen Medien sei anspruchsvoll und mit Gefahren verbunden. In Schulungen wird bemerkt, dass

vielen Leuten der Zugang zu diesen Netzwerken fehle. Es gebe Klientinnen und Klienten, die aus diesem Grund aus dem Arbeitsmarkt herausgefallen seien. Man dürfe aber bei diesen Netzwerken nicht nur mitmachen, damit man dabei sei. Man müsse seine Auftritte auch pflegen.

Wenn du dich im Netz nicht präsentierst, existierst du auch für den Arbeitgeber nicht!» aus Interview R

Weiter gibt es Äusserungen zur Geschwindigkeit der Veränderung. Der Mensch habe immer noch die gleiche genetische Voraussetzung wie vor tausend Jahren. Darum falle es ihm schwer, mit der rasanten Entwicklung und Digitalisierung und der dazugehörigen Unverbindlichkeit Schritt zu halten. Eine andere Person erwähnt, dass die ständigen Neuerungen und Veränderungen eine grosse Aufgabe darstellen. Da Vieles noch neu sei, würde man ständig auch von Erfahrungsberichten und Auswertungen begleitet. Das mache den Umgang im Ganzen noch schwieriger. Eine Person spricht zudem den dauernden Kostendruck an. Trotz ökonomischem Umgang dürfe die Beratung nicht dem Computer überlassen werden.

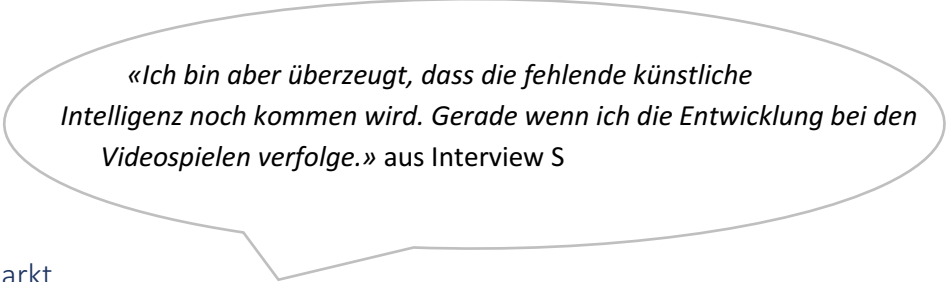
5.4.4 Zukunft Arbeitsmarkt allgemein

In dieser Kategorie findet man allgemeine Prognosen zur Entwicklung des Arbeitsmarktes. Diese Einschätzungen können positiv wie auch negativ formuliert sein.

Ähnlich wie bei den Zukunftsaussichten für die Klientel wurden auch hier Prognosen unterschiedlich formuliert. Zwei Personen glauben, dass die Veränderungen alle Jobs, nicht nur die der Hilfskräfte, intensiv fordern werde. Es werden Jobs verloren gehen, aber auch neue entstehen. Doch nicht nur einfachere Jobs werden wegfallen, auch Ärzte oder Anwälte werden sich anpassen müssen. Auch da könne der Computer vieles schon übernehmen. Mehrheitlich gehe man davon aus, dass der Arbeitsmarkt noch sehr viel unverbindlicher werde. Die Arbeit auf Zeit und die Eigenvermarktung der eigenen Arbeitskraft werde zunehmen. Der Markt werde flexibler, es gebe mehr projektartige Gruppenarbeiten, flexiblere Arbeitszeiten. Dies zeige sich im Homeoffice und in von der Arbeitszeit und Teams losgelösten Verträgen.

«Ob die klassische Lohnarbeit verschwinden wird und/oder das Grundeinkommen kommt, wird sich zeigen. Aus meiner Sicht ist da alles möglich.» aus Interview F

Eine Person stellte sich die Frage, ob es in Zukunft überhaupt noch ein Motivationsschreiben brauche oder ob der Arbeitgeber sich die Informationen auf LinkedIn oder Xing holen gehe, da vieles dort schon herausgelesen werden könne. Daneben gibt es konkrete Zukunftsvisionen. Eine Person ist überzeugt, dass interne Prozesse wie Rechnungsabwicklung zentralisiert und automatisiert werden. Eine andere Person meint, dass man keine Arbeitsstelle mehr finde, sondern man werde von ihr gefunden. Netzwerke würden immer wichtiger. An das unbefristete Arbeitsverhältnis von 20 Jahren glaubt eine Person nicht mehr. Sie sieht eine Zunahme des "Try and Hire"- Modells. Dieses Modell ist eine Zwischenform einer Temporär- und Festanstellung.



«Ich bin aber überzeugt, dass die fehlende künstliche Intelligenz noch kommen wird. Gerade wenn ich die Entwicklung bei den Videospiele verfolge.» aus Interview S

5.4.5 Fazit Arbeitsmarkt

Die Akteure der Arbeitsintegration spüren die Veränderungen durch die Digitalisierung im Bereich der Bewerbungen. Die klassischen Bewerbungsformen werden durch digitale (Bewerbung, LinkedIn, Skype usw.) ersetzt oder ergänzt. Dazu ist es nötig, sich neue Kompetenzen anzueignen. Die Befragten empfinden persönlich die technische Entwicklung als spannend und sehen darin weitere Möglichkeiten. Die Gefahr besteht, insbesondere bei der Klientel, den Anschluss an den Arbeitsmarkt zu verpassen. Der Umgang mit sozialen Medien ist anspruchsvoll und mit Gefahren verbunden, auch weil Neuerungen stets schneller kommen. Der anhaltende Kostendruck vereinfacht dies nicht. Prognosen zur Zukunft des Arbeitsmarktes werden unterschiedlich formuliert. Von Fragen über Vermutungen bis hin zu Überzeugungen ist darin das ganze Spektrum enthalten.

5.4.6 Interpretation Arbeitsmarkt

Nach Schaufelberger und Mey soll mittels Bewerbungstrainings der Zugang zum regulären Arbeitsmarkt geschaffen werden (vgl. Abbildung 1, Kapitel 2.2). In den Ergebnissen kommt klar heraus, dass gerade dieser Zugang sich durch die Veränderungen erschweren wird. Bei den Bewerbungstrainings fehlen Angebote, die mit der rasanten Entwicklung der Arbeitswelt mithalten können. Idealerweise wären die Akteure der Arbeitsintegration einen Schritt voraus. Die Gefahr besteht, den Anschluss zu verpassen. Das gilt laut den Ergebnissen nicht nur bei der Klientel, sondern auch Fachpersonen der Sozialen Arbeit sind gefordert. Der Bundesrat (2017) sieht in den Berufen mit einem hohen Anteil an menschlicher Interaktion, zu denen die Berufe in der Sozialen Arbeit unumstritten zählen, eine tiefe Automatisierungswahrscheinlichkeit (vgl. Kapitel 3.3.2). Somit scheint

der Beruf des Sozialarbeiters und der Sozialarbeiterin nicht gefährdet. Der Autor, der selber in der Arbeitsintegration tätig ist, beobachtet aber, dass den aktuellen und auch künftigen Fachpersonen teilweise das Interesse an und die Auseinandersetzung mit neuen Technologien fehlt. Das birgt die Gefahr, dass man als Fachperson die Klientel in diesem Bereich nicht genügend unterstützen oder begleiten kann. Die «Job-Polarisation» zeigt auf, dass in den letzten 20 Jahren die Stellen, für die tiefere Qualifikationen erforderlich sind, um 1,9 % gestiegen sind. Das spricht für die in den Ergebnissen beschriebenen Klientinnen und Klienten der Arbeitsintegration. Doch gleichzeitig gehen immer mehr Arbeitsstellen, welche mittlere Qualifikationen erfordern, verloren (vgl. Kapitel 3.3.1). Der Autor folgert daraus, dass somit Bürokräfte und Personen aus Handwerksberufen eine «neue» Klientelgruppe der Arbeitsintegration werden könnten. Auch dazu müssten neue individuell angepasste Angebote geschaffen werden. Fakt ist aber auch, dass daneben seit 1995 über 840'000 neue Stellen entstanden sind. Für einen Grossteil davon sind hohe Qualifikationen erforderlich (vgl. Abbildung 4, Kapitel 3.3.1). Aus Sicht des Autors droht ein erheblicher Mangel an qualifizierten Arbeitskräften, wenn man den demografischen Wandel als weiteren Faktor miteinbezieht. Zehnhäusern und Vaterlaus (2017b) nehmen an, dass befristete Anstellungen, Arbeit auf Abruf oder Arbeit bei mehreren Arbeitgebern zunehmen werden (vgl. Kapitel 3.3.3). Auch in den Ergebnissen wird diese Tendenz erwähnt. Wie sich der Arbeitsmarkt tatsächlich entwickelt, lässt sich in keiner Forschungsarbeit vollends klären. Der Bundesrat (2017) setzt in seinen Schlussfolgerungen deshalb auf stete Beobachtung der Arbeitsmarktentwicklung (vgl. Kapitel 3.4). Dies empfiehlt der Autor dieser Bachelorarbeit auch den Verantwortlichen in der Arbeitsintegration. Unabhängig davon gilt es, weitere digitale Möglichkeiten zu prüfen und zu implementieren.

6 Schlussfolgerungen

Diese Bachelorarbeit basiert darauf, Veränderungen in der Arbeitswelt zu erkennen und in Zusammenhang mit der Arbeitsintegration zu setzen. Dabei wurden Chancen und Risiken eines Computertrainings eruiert. Dieses Kapitel beantwortet zuerst die Forschungsfrage. Dabei zieht der Autor ein persönliches Fazit, um dann daraus Handlungsempfehlungen für die Soziale Arbeit abzuleiten. Diese Empfehlungen sollen einen Beitrag zur weiteren Auseinandersetzung mit der sozialarbeiterischen Professionalität leisten. Abschliessend folgt ein Ausblick auf allfällige weiterführende Forschungen.

6.1 Beantwortung der Forschungsfrage

Welche Veränderungen durch die Digitalisierung sehen Akteure der Arbeitsintegration in der Arbeitswelt?

Die Akteure der Arbeitsintegration, mit denen ein Interview geführt wurde, haben grundsätzlich alle eine positive Haltung gegenüber den Veränderungen in der Arbeitswelt. Die Anschauungen wandeln sich beim Fokus auf die Klientel, da werden vermehrt auch Bedenken geäußert. Durch die Digitalisierung werden stets neue Kompetenzen verlangt. Die Befragten trauen sich selber diese nötigen Anpassungen zu. Die tägliche Arbeit mit dem Computer zeigt, dass dieser nach wie vor das häufigste Arbeitsinstrument ist. Bei der Klientel fehlt es oft schon an deren Grundkenntnissen, was die Bedenken von zuvor erklären. Physische Bewerbungen gibt es immer weniger. Onlinebewerbungen haben sich durchgesetzt. Entweder verschickt man sein vollständiges digitales Dossier per Mail oder füttert ein entsprechendes Onlinetool mit seinen Dokumenten. Veränderungen werden auch durch Social Media Plattformen wie LinkedIn oder Xing gesehen. Die Befragten sind sich einig, dass sich die Fachpersonen selber fit halten müssen, um nicht den Anschluss zu verpassen. Von einem unverbändlicheren Arbeitsmarkt, weiteren Automatisierungen bis hin zur Weiterentwicklung der künstlichen Intelligenz wagen die Akteure unterschiedliche Zukunftsperspektiven.

Welche Chancen und Risiken werden bei der Anwendung eines Computerprogrammes zum Üben eines Vorstellungsgespräches in virtuellen Umgebungen für die Institution und für die Klientel gesehen?

Ein Vorstellungsgespräch mit Hilfe eines Computerprogrammes virtuell zu üben, wird vor allem als ortsunabhängige Trainingsmöglichkeit angesehen, wo Hemmungen und Nervosität abgebaut werden können. Die automatisch erstellten Videoaufnahmen können als Gesprächsanalyse dienen und bieten eine willkommene Abwechslung zu herkömmlichen Methoden. Die geringen Anschaffungskosten des vorgestellten virtuellen Trainings sowie die die Möglichkeiten der verschiedenen Spracheinstellungen sprechen weiter für ein solches Computerprogramm. Die Unterstützung der Klientel in der Arbeitsintegration kann aber nicht durch einen Computer ersetzt werden. In wie weit eine Ergänzung Sinn macht, kann nicht abschliessend beurteilt werden, da in dieser Forschungsarbeit die konkrete Umsetzung fehlte. Herausgekommen ist, dass die Klientel eine enge Begleitung und persönliche Rückmeldungen durch qualifiziertes Fachpersonal braucht. Beim Einsatz eines entsprechenden Computerprogramms ist bei den Fachpersonen neues Wissen und Affinität zur Technik notwendig. Das Stärken des Selbstbewusstseins oder der Selbstorganisation der Klientel bleibt entscheidender als ein Vorstellungsgespräch zu üben. Inwiefern ein anderes virtuelles Training dazu beitragen könnte, lässt sich nicht beantworten.

6.1.1 Fazit – Persönliche Stellungnahme

Die Akteure der Arbeitsintegration nehmen Veränderungen im Arbeitsmarkt wahr. Diese zeigen sich vor allem in der täglichen Arbeit mit der Klientel im Umgang mit Bewerbungen. Die Anforderungen wandeln sich und neue Kompetenzen werden benötigt. Die Veränderungen zeigen sich auch beim Anspruch an die Fachpersonen. Es bleibt die Frage, wie darauf reagiert werden soll. Eine mögliche Antwort sind innovative Neuentwicklungen, welche der Autor bei virtuellen Trainings sieht. Die befragten Akteure sehen grundsätzlich ein Trainingspotenzial und die technischen Möglichkeiten. Der Nutzen wird aber vor allem in der Abwechslung und der neuen Methode gesehen, weil die individuelle Betreuung der Klientel durch eine Person an erster Stelle steht. Der Autor ist auch der Meinung, dass der zwischenmenschliche Austausch nicht durch die heutigen technischen Möglichkeiten ersetzt werden soll. Das individuelle Coaching wird einer der wichtigsten Bereiche für die Fachpersonen der Sozialen Arbeit bleiben. Doch dem Autor fehlt in der Sozialen Arbeit die Selbstverständlichkeit, neue Maschinen und Programme einzuspannen, um Menschen zu helfen. Die vollzogene Entwicklung von der Schreibmaschine zum Computer und Beispiele aus anderen Berufsfeldern zeigen ein mögliches Potenzial. Es scheint, dass Anpassungen bei den unterschiedlichen Angeboten der Arbeitsintegration schwerfällig sind. Dies kann aus Sicht des Autors mit den Strukturen, die der Staat und somit die Sozialversicherungen vorgeben, zu tun haben. Pilotprojekte sind risikobehaftet und es gibt wenig direkte Anreize. Dazu kommt, dass zeitliche und finanzielle Ressourcen sowie Fachpersonen mit Knowhow vorhanden sein müssen.

6.2 Schlussfolgerungen für die Praxis der Sozialen Arbeit

Die Entwicklungen in der Arbeitswelt sind für die Gesellschaft, Politik, die Sozialversicherungen und Arbeitgeber, aber selbstverständlich auch die von Erwerbslosigkeit betroffenen Personen eine grosse Herausforderung. Die Veränderungen durch die Digitalisierung haben Einfluss auf viele Arbeits- und Lebensbereiche. Die Soziale Arbeit kommt dementsprechend auch in unterschiedlichen Gebieten damit in Berührung. Die Arbeitsintegration soll Menschen, die aus unterschiedlichsten Gründen nicht am Arbeitsmarkt teilhaben können, einen Zugang zu Arbeit verschaffen. Es besteht eine breite gesellschaftliche Einigkeit, dass möglichst viele Personen im erwerbsfähigen Alter beruflich und sozial integriert sein sollen. Nachfolgend werden die Schlussfolgerungen für die Praxis der Sozialen Arbeit aus drei Blickwinkeln *Klientel*, *Institution*, *Fachperson* betrachtet.

6.2.1 Klientel

Die Gründe, die dazu führen, dass der Klient oder die Klientin keine Stelle findet oder die bisherige Stelle nicht mehr ausüben kann, sind vielseitig. Bei der Klientel besteht im künftigen Arbeitsmarkt die

Gefahr der Überforderung. Erschweren bereits heute eine Behinderung, eine Krankheit, geringe Berufsqualifikationen oder Suchtprobleme eine Integration, scheinen künftig im Arbeitsmarkt weitere erforderliche Kompetenzen von Nöten. Dies bedingt eine individuelle Betreuung und entsprechende Angebote. Diese Angebote der zuständigen Institutionen müssen sich an die aktuellen Lebenswelten anpassen und vermehrt die Selbstwirksamkeit der Klientel stärken. Die Ziele eines Arbeitsintegrationsangebotes müssen den veränderten Arbeitsanforderungen nachkommen und dabei das Selbstbewusstsein und die Fähigkeit der Selbstreflexion der Klientel erhöhen. Um möglichst auch präventiv einer Erwerbslosigkeit entgegen wirken zu können, muss die Arbeitsintegration den Fokus mehr auf die Erhaltung und Förderung der Arbeitsmarktfähigkeit legen. Die berufliche Weiterbildung muss niederschwellig sein. Daher soll sie während der Arbeitszeit erfolgen und auch der zeitlichen Verfügbarkeit von Teilzeitangestellten Rechnung tragen. Dies soll von möglichst vielen Seiten eingefordert werden. Dabei können der Berufsverband und die Professionellen der Sozialen Arbeit Arbeitgebende und Arbeitnehmende unterstützen. Schlussendlich haben politische Entscheide die grösste Wirkung. Für die Klientel bieten sich durch neue Arbeitsformen (z.B. mittels digitaler Plattformen) durchaus Chancen, wobei aber das bisherige Arbeitsschutzniveau garantiert bleiben muss.

6.2.2 Institution

Die Veränderungen und Anforderungen scheinen im Arbeitsmarkt schneller zu gehen, als dass die Institutionen die Möglichkeit haben, neue und wirkungsvolle Angebote zu konzipieren. Der Autor ist der Meinung, dass als erstes die Angebote den digitalen Bewerbungsverfahren angepasst werden müssen. Dabei gilt es, die Klientel in ihrer Lebenswelt und bei ihren Kompetenzen abzuholen. Das Ziel neuer Angebote muss sein, eine umfassende Arbeitsmarktfähigkeit herzustellen. Der technologische Wandel kann viele Chancen eröffnen und muss in einer auf die Zukunft ausgerichteten Arbeitsintegration mitberücksichtigt werden. Die privaten Institutionen, welche in der Arbeitsintegration tätig sind, finanzieren sich heute zu wesentlichen Teilen durch Beiträge der Sozialversicherungen und durch den Verkauf von Waren und Dienstleistungen. Strikte Rahmenbedingungen verunmöglichen Freiräume für neuartige Entwicklungen. Das erfordert kreative Ansätze. Die *Stiftung drosos* finanziert beispielsweise momentan in der Schweiz drei innovative, qualitative Weiterentwicklungen von Arbeitsintegrationsangeboten. Auch Studierende der Hochschulen können im Rahmen ihrer Ausbildung Organisationen bei einem Praxisprojekt unterstützen. Fehlen innerhalb der Institution zeitliche und/oder finanzielle Ressourcen gilt es, alternative Möglichkeiten zu suchen. Stillstand darf nicht die Antwort auf den Spardruck sein. Nachhaltige Lösungen sind vielversprechender, wenn sie interdisziplinär angegangen werden. Durch

die Zusammenarbeit zwischen verschiedenen Disziplinen können Ressourcen miteinander multipliziert und komplexe Probleme zukunfts-fähig bearbeitet werden.

6.2.3 Fachperson

Der Beruf in der Sozialen Arbeit scheint durch die Digitalisierung nicht gefährdet. Menschen zu unterstützen und ihre Gefühle zu erkennen, scheint gar an Bedeutung zu gewinnen. Die Kernkompetenz, seine Stärken, Schwächen und Grenzen zu erkennen, wird dabei wahrscheinlich noch wichtiger werden. Es gilt, die Klientel bei ihrer Selbstreflexion zu unterstützen, damit sie ihre Potenziale erkennen. Daneben werden von den Fachpersonen in der Arbeitsintegration neue Kompetenzen verlangt. Ein technisches Verständnis und die Auseinandersetzung mit den digitalen Möglichkeiten bei den Bewerbungen scheinen unumgänglich. Dazu könnte gehören, dass man sich als Fachperson ein Berufsprofil, zum Beispiel bei LinkedIn oder Xing, anlegt und sich da als Profi positioniert. Mit der nötigen Bewirtschaftung des Profils bleibt man aktuell. Weiter kann man ein Bewerbungstool online studieren, um zu sehen, wie ein solches aufgebaut ist und welches Wissen man der Klientel weitergeben muss. Es gibt die Möglichkeit, sich selber weiterzubilden. An der Hochschule Luzern wird zum Beispiel ein CAS «Arbeitsintegration – zukunftsorientierte Entwicklung» angeboten. Damit kann man die Institution bei der Erneuerung von Angeboten oder innovativen Projekten unterstützen. Eine Institution wird auf solche Fachpersonen angewiesen sein. Zusätzlich gilt es, sich in der politischen Diskussion für die Klientel einzusetzen. So stellt sich aus sozialarbeiterischer Sicht die Frage, wie sehr die Arbeit und Existenzsicherung aneinandergesetzt sein soll.

6.3 Ausblick

Ursprünglich war anstelle der Interviews eine Forschung mit dem Computerprogramm von VRIST (Virtual Reality Interpersonal Skills Training) und der Klientel angedacht. Knappe zeitliche Ressourcen und finanzielle Unsicherheiten haben dieses Vorhaben aber bereits in den Anfängen verhindert. Manuel Bachmann ist aber grundsätzlich ein kompetenter Ansprechpartner, der das Computerprogramm für diese Arbeit kostenlos zur Verfügung stellte. VRIST hat zum Beispiel auch einen virtuellen Raum geschaffen, um Auftrittskompetenzen zu üben. In dieser Bachelorarbeit sind lediglich Führungspersonen, die im Bereich der Arbeitsintegration tätig sind, zu Wort gekommen. Interessant wäre auch, die Sichtweisen der Klientel zu erforschen. In den Interviews wurde mehrmals betont, dass sich nicht alle Klientinnen und Klienten für ein virtuelles Training eignen würden. Man könnte herausfinden, für welche Klientel ein solches Training hilfreich sein könnte und was für Effekte daraus entstehen. Grundsätzlich könnte man auch die Haltungen und allfällige Bedenken der Klientel zu virtuellen Trainings untersuchen.

Während der Erarbeitung dieser Bachelorarbeit sind beim Autor aber auch neue Betrachtungsweisen entstanden, die im Rahmen dieser Bachelorarbeit nicht weiterverfolgt werden konnten. Der Bundesrat erkennt momentan keine direkten Auswirkungen der Digitalisierung auf das Sozialversicherungssystem (vgl. Kapitel 3.3.4). Mit einer Robotersteuer werden aber Szenarien angedacht, welche das Sozialversicherungssystem direkt beeinflussen könnten. In diese Diskussion wird oft auch das bedingungslose Grundeinkommen miteinbezogen.

In Kapitel 3.3.3 wird aufgezeigt, dass im künftigen Arbeitsmarkt neue Kompetenzen nötig sind. Es wäre spannend zu prüfen, welche arbeitsmarktlichen Massnahmen sich an der künftigen Arbeitswelt orientieren und inwieweit diese die Arbeitsmarktfähigkeit stärken.

Mit dem Smartphone ist mobiles Internet selbstverständlich geworden. Die digitale Welt wird zum Abbild der Realität. Die Gesellschaft scheint sich auf die veränderten Bedingungen einzustellen. In diesem Zusammenhang bleiben viele Fragen offen, gerade auch, wie die Soziale Arbeit darauf reagieren soll, darf, kann oder muss.

Literatur- und Quellenverzeichnis

- AvenirSocial (2010). *Berufskodex Soziale Arbeit Schweiz. Ein Argumentarium für die Praxis der Professionellen*. Bern: Autor.
- Berner Wirtschaft [beco]. (2011). *Bericht des Regierungsrates an den Grossen Rat vom 13. April 2011. Bericht Nischenarbeitsplätze*. Gefunden unter <https://www.gr.be.ch/etc/designs/gr/media.cdwsbinary.DOKUMENTE.acq/c0a904ff09ea4b89bf4ef74233085f3a-332/2/PDF/2011.RRGR.672-RRB--37394.pdf>
- Beuchat, Stéphane (2017). *Referat SKOS Mitgliederversammlung*. Gefunden unter http://www.avenir-social.ch/de/cm_data/Online_SKOS_vom_18.05.2017.pdf
- Brandes, Dennis & Zobrist, Luc (2016). *Transformation der Schweizer Wirtschaft. Die Auswirkungen der Automatisierung auf Beschäftigung und Branchen*. Zürich: Deloitte.
- Bubolz-Lutz, Elisabeth, Göskens, Eva, Kricheldorf, Cornelia, Schramek, Renate (2010). *Geragogik: Bildung und Lernen im Prozess des Alterns. Das Lehrbuch* (1. Aufl.). Stuttgart: Kohlhammer.
- Bundesamt für Sozialversicherungen [BSV]. (2018). *Integration*. Gefunden unter <https://www.bsv.admin.ch/bsv/de/home/sozialpolitische-themen/sozialeabsicherung/integration.html>
- Bundesrat (2017). *Auswirkungen der Digitalisierung auf Beschäftigung und Arbeitsbedingungen – Chancen und Risiken*. Bern: Staatssekretariat für Wirtschaft.
- Castells, Manuel (2001). Bausteine einer Theorie der Netzwerkgesellschaft. *Berliner Journal für Soziologie*, 4, 423-439.
- Castells, Manuel (2017). *Der Aufstieg der Netzwerkgesellschaft: Das Informationszeitalter. Wirtschaft. Gesellschaft. Kultur. Band 1* (2. Aufl.). Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden.
- Dienststelle Wirtschaft und Arbeit (2018). *Arbeitsmarkt*. Gefunden unter <https://wira.lu.ch/abteilungen/arbeitsmarkt>
- Economiesuisse (2017). *Zukunft digitale Schweiz. Wirtschaft und Gesellschaft weiterdenken*. Gefunden unter www.thewire.ch/data/files/Zukunft_digitale_Schweiz_W.I.R.E._economiesuisse_2017.pdf
- Essl, Günther (2006). Von der Idee zur Forschungsarbeit. In Vito Flaker & Tom Schmid (Hrsg.). *Forschen in Sozialarbeit und Sozialwissenschaft*. Wien, Köln, Weimar: Böhlau Verlag
- Ethik-Kodex der Deutschen Gesellschaft für Soziologie (2017). *Ethik-Kodex der Deutschen Gesellschaft für Soziologie und des Berufsverbandes Deutscher Soziologinnen und Soziologen*. Gefunden unter <https://www.soziologie.de/de/die-dgs/ethik/ethik-kodex>

- Flick, Uwe (2009). *Sozialforschung. Methoden und Anwendungen*. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt-Taschenbuch-Verlag
- Froschauer, Ulrike & Lueger, Manfred (2003). *Das qualitative Interview. Zur Praxis interpretativer Analyse sozialer Systeme*. Wien: Facultas.
- Genner, Sarah, Probst, Larissa, Huber, Rafael Werkmann-Karcher, Birgit, Gundrum, Ellen et al. (Hrsg.) (2017). *IAP Studie 2017. Der Mensch in der Arbeitswelt 4.0*. Zürich: IAP Institut für angewandte Psychologie der ZHAW Zürcher Hochschule für angewandte Wissenschaften.
- Gläser, Jochen & Laudel, Grit (2010). *Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse. Als Instrumente rekonstruierender Untersuchungen* (4. Aufl.) Wiesbaden: Springer VS.
- Invalidenversicherung Luzern (2018). *Über uns*. Gefunden unter <https://www.iv-luzern.ch/ueber-uns/>
- Jürgens, Kerstin, Hoffmann, Reiner & Schildmann, Christina (2017). *Arbeit transformieren. Denkanstöße der Kommission „Arbeit der Zukunft“*. Bielefeld: Transkript Verlag.
- Kuckartz, Udo (2014). *Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung*. Weinheim/Basel: Beltz Juventa.
- Lampart, Daniel & Cirigliano, Luca (2017). *Digitalisierung muss den Berufstätigen nützen: Analyse und Handlungsbedarf*. Gefunden unter <http://www.sgb.ch/publikationen/dossier/artikel/news///dossier-125-digitalisierung-muss-den-berufstaetigen-nuetzen>
- Luzerner Handbuch zur Sozialhilfe (2018). *Luzerner Handbuch zur Sozialhilfe*. Gefunden unter https://disg.lu.ch//media/DISG/Dokumente/Themen/Sozialhilfe/2018_LuzernerHandbuch_Version_75.pdf?la=de-CH
- Mayer, Horst Otto (2009). *Interview und schriftliche Befragung*. München: Oldenbourg Wissenschaftsverlag
- Mayring, Philipp (2002). *Einführung in die qualitative Sozialforschung. Eine Anleitung zu qualitativem Denken* (5., neu ausgestattete Aufl.). Weinheim: Beltz.
- Metzger, Marius (2009). *Sampling: Wie kommt man zur Stichprobe*. Unveröffentlichtes Unterrichtsskript. Hochschule Luzern Soziale Arbeit
- Meuser, Michael & Nagel, Ulrike (1991). Experteninterviews – vielfach erprobt, wenig bedacht. In Detlef Garz & Klaus Kraimer (Hrsg.). *Qualitativ-empirische Sozialforschung*. Wiesbaden: Springer VS.
- Petrucci, Marco & Wirtz, Markus (2007). *Sampling und Stichprobe*. Gefunden unter <https://quasus.ph-freiburg.de/sampling-und-stichprobe>

Reinders, Heinz (2015). *Empirische Bildungsforschung. Strukturen und Methoden* (2. überarbeitete Aufl.) Wiesbaden: Springer VS.

Schauvelberger, Daniel & Mey, Eva (2010). Viele Massnahmen – wenig Übersicht. *Sozialaktuell*, 5, 15-18

Schauvelberger, Daniel (2014). *Begriffe im Modul 340 „Arbeitsintegration“*. Unveröffentlichtes Unterrichtsskript. Hochschule Luzern Soziale Arbeit

Sozialdepartement Stadt Zürich (2018). *Arbeitsintegration*. Gefunden unter https://www.stadt-zuerich.ch/sd/de/index/ueber_das_departement/strategie/arbeitsintegration.html

VERBI Software. (2018). *MAXQDA, Software für qualitative Datenanalyse*. Berlin: Consult. Sozialforschung GmbH.

Wyer, Bettina (2014). *Der standardisierte Arbeitslose. Langzeitarbeitslose Klienten in der aktivierenden Sozialpolitik*. Konstanz und München: UVK Verlagsgesellschaft

Zenhäusern, Patrick & Vaterlaus, Stephan (2017a). *Digitalisierung und Arbeitsmarktfolgen. Metastudie zum Stand der Literatur und zu den Entwicklungen in der Schweiz*. Luzern: Fondation CH2048.

Zenhäusern, Patrick & Vaterlaus, Stephan (2017b). So verändert die Digitalisierung die Arbeitswelt. *Panorama*, 5, 32-33.

Anhang

A Leitfaden

Gesprächsleitfaden Experteninterview/fokussiertes Interview

Bedanken für Bereitschaft

Ablauf

- Mich kurz Vorstellen und grob etwas über die Bachelorarbeit

Gespräch:

- Ist Situation Bewerbungstraining
- Video zu einem Computerprogramm zum Üben von Vorstellungsgesprächen
- Fragen zu Chancen, Risiken und Möglichkeiten
- Am Schluss noch ein kurzer schriftlicher Fragebogen

Zeitlicher Rahmen ungefähr 60 Minuten

mich Vorstellen

Remo Andreetti, studiere Sozialarbeit an der Hochschule Luzern. Ich bin im letzten Semester und schliesse im September in diesem Jahr das Studium ab. Daneben arbeite ich in der Arbeitsintegration bei der IG Arbeit in Luzern im Bereich Bildung & Coaching. Davor unterrichtete ich 13 Jahre als Primarlehrer in Adligenswil.

Ziel

Meine Bachelorarbeit befasst sich mit virtuellen Bewerbungstrainings in der Arbeitsintegration. Diese werden so nirgends angewendet. Qualitative Forschung: Ich führe mit 5 verschiedenen Akteuren der Arbeitsintegration Experteninterviews, um Chancen Risiken und Möglichkeiten solcher virtuellen Trainings zu sammeln. Dabei soll die Organisation aber auch das Klientel mit berücksichtigt werden.

Tonband und Notizen

Das Aufnahmegerät wird erst zu Beginn der Befragung eingeschaltet. Stören Sie sich nicht daran, wenn ich Notizen mache. Solche helfen mir, um nachzufragen und bei der Auswertung der Daten.

Anonymität, Datenschutz

Die Aufzeichnungen werden grundsätzlich anonymisiert. Ich halte mich an den Datenschutz. Ich kann nicht ausschliessen, dass KennerInnen Rückschlüsse auf die Institution und ihre Person machen können. Nach Abschluss der Arbeit werden die Aufzeichnungen gelöscht.

Fragen - Experteninterview

1. Gerne möchte ich im Gespräch den Fokus auf Bewerbungstrainings setzen. Daniel Schaufelberger und Eva May haben 2010 eine Übersicht und Systematisierung vorgenommen. Bewerbungstrainings werden in unterschiedlichsten Formen angeboten. Wie sehen **Bewerbungstrainings** bei Ihnen aus? (Klientel-Spezifisches, Dauer, Inhalte)

2. Nach der ersten, zweiten und dritten industriellen Revolution befinden wir uns heute im Zeitalter der Industrie 4.0. Der Arbeitsmarkt 4.0 steht für eine neue Welle der Industrialisierung und Digitalisierung. Produkte und Maschinen kommunizieren heute direkt elektronisch miteinander und steuern sich autonom. Diese Verschmelzung der virtuellen und physischen Welt nennt sich auch „Internet der Dinge“. Eine Entwicklung, die auch Auswirkungen auf den Menschen und seine Arbeit hat. Welche **künftigen Veränderungen** sehen Sie bei Bewerbungen (und bei Erwerbsmodellen)?

2b. Was denken Sie darüber? (persönlich, aus Ihrer Leitungsrolle für die Institution)

Zeige im **Video** eine Möglichkeit, wie im Rahmen eines Bewerbungstrainings ein Vorstellungsgespräch virtuell geübt werden könnte. Das wird nirgends so angewendet. Es soll eine Vorstellung darüber geben, wie ein virtuelles Training aussehen könnte.

3. Welche **Chancen** sehen Sie für Ihre **Institution**?

3b. Welche Chancen sehen Sie für Ihr **Klientel**?

4. Welche **Risiken** kommen Ihnen für die **Institution** in den Sinn?

4b. Bei Ihrem **Klientel** sehen Sie welche **Risiken**?

5. Wenn Sie an Ihr aktuelles Angebot bei den Bewerbungstrainings denken. Sehen Sie einen **Veränderungsbedarf**?

5b. Stellen Sie sich vor, Sie haben sich entschieden ein virtuelles Programm bei Ihnen zu implementieren. Wie würden Sie das **umsetzen**?

6. Wenn Sie nun, unabhängig von der Umsetzbarkeit, an Möglichkeiten in Ihrer Institution denken, wie könnte ein virtuelles **Angebot** bei Ihnen aussehen?

7. Gibt es noch irgendetwas, dass Sie erwähnen möchten?

Auswertungskategorien

Fragen zu...	Hauptkategorien	Mögliche Unterkategorien
IST-Situation	Veränderungsbedarf beim Bewerbungstraining	Angebote Umsetzungen Erfahrungen
	Positives	
Veränderung des Arbeitmarktes	Haltung zu Veränderung	Positiv, optimistisch Negativ, pessimistisch Neutral
Chancen	Institution	Ressourcen Mitarbeitende Marketing
	Klientel	Selbstwirksamkeit Zeitlich unabhängig Kompetenzerweiterung
Risiken	Institution	Technik Finanzen Keinen Nutzen Mitarbeitende
	Klientel	Anwendungsschwierigkeiten Technik
Digitale Möglichkeiten	Umsetzung	Projekt Erfahrungen sammeln
	Angebote	Ergänzungen Neue Freiwillig Spezifische Gruppe Vergleichsgruppen

B Kategoriensystem

Hauptkategorie Klientel

Unterkategorie	Kategorie Definition	Ankerbeispiele	Anzahl Codes
Ist Klientel allgemein	Beschreibung der aktuellen Klientel: Eigenschaften, Kompetenzen, Fähigkeiten, Einschränkungen, Merkmale, Bedürfnisse	<p>«Der Klient merkt ja oft nicht, ob sein Auftreten adäquat ist. Da braucht er Unterstützung. Vieles hat auch mit der Sprache und Wortwahl zu tun. Unsere Klientel formuliert aufgrund ihrer Herkunft anders, was für uns befremdend wirken kann.» aus Interview F</p> <p>«Unsere Klientel ist geprägt durch eine gewisse Instabilität. Obwohl Erkrankungen individuell sind, so lässt sich doch tendenziell sagen, dass unsere Klientel unter schlechten Erfahrungen und mangelnden sozialen Kontakten leidet.» aus Interview S</p>	26
Chancen Klientel virtuelles Bewerbungstraining	Chancen die für die Klientel bei einem virtuellen Bewerbungstraining gesehen werden: Vorteile, Möglichkeiten, positive Wirkungen	<p>«Aber rein vom Trainingsgedanken sehe ich durchaus Chancen. Es kann zur Desensibilisierung kommen, was gerade für Menschen ohne grosse Gesprächserfahrung von Vorteil sein kann. Es kann helfen die Nervosität abzubauen.» aus Interview G</p> <p>«Eine weitere Chance sehe ich im Programm beim E-Learning, als Angebot für ein persönliches Training. Man kann den Klienten Verantwortung zurückgeben.» aus Interview R</p>	22
Risiken Klientel virtuelles Bewerbungstraining	Risiken die für die Klientel bei einem virtuellen Bewerbungstraining gesehen werden: Nachteile, negative Wirkungen, Bedenken, Grenzen	<p>«Ich wäre im Umgang aber sehr vorsichtig. Unsere Klienten wählen uns ja nicht freiwillig. Sie kommen in einer meist schweren Lebenssituation zu uns. Da braucht es meist konkrete, schnelle Antworten und individuelle Betreuung. Also mehr als reine Wissensvermittlung. Und da sehe ich auch die Grenzen der Anwendbarkeit. Die Individualität fehlt zum Beispiel auch beim Nachfragen.» aus Interview I</p> <p>«Auf Seiten der Klientel glaube ich, dass nicht alle dafür geeignet sind. Bei so einem Programm muss der Teilnehmende</p>	19

		<i>selbstständig und reflektierend trainieren.»</i> aus Interview S	
Zukunft Klientel allgemein	Allgemeine Prognosen zu nötigen Kompetenzen, Entwicklung, positive und negative Einschätzungen bezogen auf die Klientel	« <i>Gerade die Schwächeren auf dem Arbeitsmarkt werden sich umstellen müssen, da die repetitiven Arbeit sicher weniger werden.»</i> » aus Interview F « <i>Wenn ich unsere Klientel auf dem Arbeitsmarkt beobachte, muss ich sagen, ein Teil kann schlicht mithalten. Dieser Teil wird verlieren.»</i> » aus Interview G « <i>Es wird auch zukünftig für unsere Klientel Chancen geben, weil sich immer Nischen auftun. Diese Nischen verschieben sich einfach.»</i> » aus Interview S	16

Hauptkategorie Institution

Unterkategorie	Kategorie Definition	Ankerbeispiel	Anzahl Codes
Ist Institution Bewerbungstraining	Beschreibung der aktuellen Angebote «Bewerbungstrainings» Inhalte, Aufbau, Setting	« <i>Wir delegieren unsere Bewerbungstrainings den sogenannten AIP's (Arbeitsintegrationsprogramme, Anmerkung Autor). Diese haben einen Bildungsanteil von 10 % in welchem das Bewerbungstraining verpackt ist. Diese machen unsere Partnerfirmen unterschiedlich. Einen Teil leisten wir selber. Diese Betreuung geht von der Adaptierung der Unterlagen bis hin zur Vorbereitung eines Vorstellungsgespräches.»</i> » aus Interview G « <i>Vom Üben des Bewerbungsgespräches bis zur wirklichen Begleitung zum offiziellen Vorstellungsgespräch betreuen wir den Klienten je nach Bedürfnis.»</i> » aus Interview F	24

Chancen Institution virtuelles Bewerbungstraining	Chancen die für die Institution bei einem virtuellen Bewerbungstraining gesehen werden: Vorteile, Möglichkeiten, positive Wirkungen	<p>«Dieses Bewerbungstraining könnte einen individuellen Kursstart sein» aus Interview I</p> <p>«Ich habe aber gemerkt, dass es auch für den Coach von Vorteil sein kann, wenn er Beisitzer und nicht Gesprächsführer ist. Er hat dann ganz andere, neutrale Möglichkeiten den Verlauf zu beobachten und Rückmeldungen zu geben.» aus Interview S</p>	25
Risiken Institution virtuelles Bewerbungstraining	Risiken die für die Institution bei einem virtuellen Bewerbungstraining gesehen werden: Nachteile negative Wirkungen, Bedenken, Grenzen	<p>«Wir treten auch vorsichtig auf, denn die Gefahr eines Shitstorms möchten wir minimieren. Wir möchten die Kontrolle nicht verlieren» aus Interview F</p> <p>«Als Institution würde ich vor der Investition in das Programm sicher noch mehr über den Effekt auf unsere spezifische Zielgruppe wissen, bevor ich Zeit und Geld investieren würde.» aus Interview S</p>	31
Zukunft Institution allgemein	Allgemeine Prognosen zu nötigen Angebote, Entwicklung, positive und negative Einschätzungen bezogen auf die Institution	<p>«Wir entwickeln das System aktuell gerade weiter und schaffen weitere Definitionen für eine Klientengruppe. Wir merken, dass die Zielgruppen und der Markt komplexer geworden sind. Wir sind momentan in einer Übergangsphase und müssen unsere Klienten die ganze Breite der Möglichkeiten bieten können.» aus Interview R</p> <p>«Dieser Bereich (VR Brillen, Anmerkung Autor) interessiert mich sehr. Ich habe schon einmal ein Projekt über diese Thematik geleitet und würde dieses gerne weiterverfolgen. Der Bund hat gerade 13,5 Mio. Franken gesprochen, um Firmen, die mit dieser Möglichkeit mit Ausbildungsstätten zusammenarbeiten, zu unterstützen.» aus Interview I</p>	35

Hauptkategorie Arbeitsmarkt 4.0

Unterkategorie	Kategorie Definition	Ankerbeispiel	Anzahl Codes
Ist Arbeitsmarkt allgemein	Beschreibung des aktuellen Arbeitsmarktes: Merkmale, Auswirkungen, Umgang, Ist Zustand	<p>«Die ganze Rekrutierung hat sich stark digitalisiert. Die Vorselektierung findet oft schon seit Jahren per Videointerview (Migros) oder Online-Assessment (BMW) statt. Waren die zwei Firmen Vorreiter, setzt es sich immer breiter in der Wirtschaft durch.» aus Interview G</p> <p>«Auch die Socialmedia Plattformen wie LinkedIn oder Xing lösen den klassischen Lebenslauf ab. In Kaderstufen finden Vorgespräche per Skype statt.» aus Interview R</p>	27
Chancen Arbeitsmarkt allgemein	Allgemeine Chancen die durch den Arbeitsmarkt 4.0 gesehen werden. Persönliche, positive Wahrnehmungen	<p>«...die zweite Gruppe verfolgt die Entwicklungen sehr genau und bleibt aktiv. Sie können sich für die Neuerungen begeistern...Die Veränderungen hinterlassen aber auch oft ein Vakuum, welches dann wieder neue Chancen zulässt.» aus Interview I</p> <p>«Von all den möglichen Szenarien gefällt mir die von der hoch rationalisierten Arbeitswelt mit der Loslösung der Arbeitszeit am besten. So dass mehr Zeit für die Pflege des Sozialleben oder zur Betreuung der Schwächeren zur Verfügung steht.» aus Interview F</p>	22
Risiken Arbeitsmarkt allgemein	Allgemeine Risiken die durch den Arbeitsmarkt 4.0 gesehen werden. Persönliche, negative Wahrnehmungen	<p>«Aber der Mensch hat immer noch die gleich genetische Voraussetzung, wie vor tausend Jahren. Darum fällt es ihm schwer, mit der rasanten Entwicklung und Digitalisierung und der dazugehörigen Unverbindlichkeit Schritt zu halten.» aus Interview G</p> <p>«Ich kann mir noch schlecht vorstellen, dass man den Menschen ersetzen kann. Aus eigener Erfahrung mit einem Fernstudium merkte ich, wie mir der Austausch fehlte.» aus Interview I</p>	25

<p>Zukunft Arbeitsmarkt allgemein</p>	<p>Allgemeine Prognosen zur Entwicklung, positive und negative Einschätzungen bezogen auf den Arbeitsmarkt</p>	<p><i>«Es fällt mir schwer dir eine genaue Voraussage zu machen. Frisch von der Leber würde ich sagen, der Markt wird flexibler, mehr projektartige Gruppenarbeiten, flexiblere Arbeitszeiten, bis hin zu Homeoffice und von der Arbeitszeit und Teams losgelöste Verträge.»</i> aus Interview S</p> <p><i>«Bis jetzt fand das (Angebot auf mehrere Sprachen, Anmerkung Autor) nur bei den Erstinformationen statt. Danach ist das Beherrschen der Sprache für einen Job unabdingbar. Das zu ändern, wäre aber eine politische Frage.»</i> aus Interview R</p>	<p>17</p>
---	--	--	-----------