

##10 602

Martin Beckmann

Gute Arbeit in einer digitalen Arbeitswelt: Gestaltungsperspektiven im Dienstleistungssektor

In Deutschland wird die Diskussion über die Digitalisierung von Wirtschaft und Arbeitswelt stark unter dem Gesichtspunkt ihrer Auswirkungen auf die Industrie diskutiert. Aber auch hierzulande entfallen mittlerweile über 70% der Wertschöpfung und Beschäftigung auf den Dienstleistungssektor und in vielen Dienstleistungsbereichen ist die Digitalisierung schon stark fortgeschritten und hat zu umfassenden Veränderungen geführt: Musik und Filme werden bereits seit einigen Jahren vornehmlich im Internet erworben und konsumiert, Bankgeschäfte zu weiten Teilen online abgewickelt, unterschiedlichste Waren vermehrt bei Online-Händlern gekauft.

Künftig dürften immer mehr Dienstleistungsbranchen durch die Digitalisierung tiefgreifend verändert werden. Dies zeigt sich etwa im Gesundheitswesen, in dem die elektronische Pflegedokumentation schon verbreitet ist und künftig auch der Einsatz sowohl von die Diagnose und Therapie unterstützenden Computersystemen als auch von Servicerobotern zur Unterstützung der Pflege erfolgen könnte. Auch die Finanzbranche wird sehr viel umfassender verändert werden, als dies bereits durch Onlinebanking und Automatenfilialen geschehen ist. Insbesondere Nichtfinanzunternehmen entwickeln etwa sogenannte Fintechs, d.h. internetbasierte Technologien im Finanzbereich, z.B. im E-Commerce. Auch Zahlungsmöglichkeiten mittels des Smartphones, die in anderen Ländern schon heute sehr viel populärer sind als in Deutschland, dürften an Bedeutung gewinnen (Deutsche Bank Research 2014). Und im Handel wird nicht nur einfach das Online-Geschäft wichtiger werden. Vielmehr dürften Off- und Onlinehandel stärker verschmelzen, etwa in dem zusätzliche Informationen über Produkte im Supermarkt auf dem Handy verfügbar sind (Roth 2015: 21f.).

Die hier beispielhaft für einige Sektoren genannten möglichen Transformationen dürften auch weitere Dienstleistungsbranchen betreffen. Mit ihnen verändert sich auch die Arbeit grundlegend. So stellt sich die Frage, ob aufgrund des technischen Fortschritts eine digital bedingte Massenarbeitslosigkeit zu befürchten ist. Zu diesem Thema sind in der letzten Zeit verschiedene Studien veröffentlicht worden. Eine Studie im Auftrag der ING DiBa, welche die von den Oxford-Ökonomen Carl Benedict Frey und Michael Osborne (2013) für den US-amerikanischen Arbeitsmarkt angestellten Modellrechnungen bezüglich der Auswirkungen der Digitalisierung auf Deutschland zu übertragen versucht, kommt zu folgendem Ergebnis: „Von den 30,9 Millionen

berücksichtigten sozialversicherungspflichtig und geringfügig Beschäftigten sind 18,3 Millionen Arbeitsplätze bzw. 59% in ihrer jetzigen Form von der fortschreitenden Technologisierung bedroht.“ (ING DiBa 2015: 1) Auch wenn sich die Ergebnisse nur auf das Automatisierungspotenzial beziehen und nicht mit tatsächlichen Beschäftigungseffekten gleichgesetzt werden dürfen, so scheint die Gefahr eines digitalisierungsbedingten starken Anstiegs der Arbeitslosigkeit gegeben zu sein.

Diese Tendenzen zeigen, dass die von Jean Fourastié (1954) in der Mitte des 20. Jahrhunderts geprägte Vorstellung, dass Dienstleistungsarbeit im Gegensatz zur Industriearbeit nicht rationalisiert werden könne, unter den Bedingungen der Digitalisierung nicht greift. Es werden sogar wissensbezogene Dienstleistungen wie zum Beispiel das Verfassen von Texten oder Übersetzungen automatisiert. Die Grundlage hierfür sind laut Erik Brynjolfsson und Andrew McAfee (2014) das exponentielle Wachstum der Rechen- und Speicherleistungen von Computern, die umfassende Digitalisierung von Wissen mittels des Internets sowie kombinatorische Innovationen. Erfahrungen und Wissen können durch Software und Statistiken nachgebildet werden, automatisierte Statistiken und Wahrscheinlichkeitsrechnungen können menschliche Entscheidungen ersetzen, kurz gesagt, das Denken wird automatisiert.

Wenn digitalisierungsbedingte Massenarbeitslosigkeit vermieden werden soll, muss politisch gehandelt werden. Allgemein formuliert müssen die durch die Digitalisierung erzielten Produktivitätsgewinne zumindest in Teilen umverteilt werden. Fließen müssen diese etwa in die Weiterbildung der Erwerbstätigen, um diese für die Herausforderungen einer digitalen Arbeitswelt zu qualifizieren. ver.di plädiert dabei für die Einführung eines Anspruchs auf Bildungsteilzeit, wie er in Österreich bereits besteht. Beschäftigte könnten ihren Job unterbrechen, um ein weiterbildendes Studium aufzunehmen. Die Arbeitszeit würde in der Studienzeit halbiert. Eine öffentliche Förderung würde die Halbierung des Entgelts zumindest teilweise kompensieren. Neben der Förderung der Weiterbildung muss über eine steuerpolitische Umverteilung dafür gesorgt werden, dass gesellschaftliche Bedarfswelder insbesondere im Bereich personenbezogener Dienstleistungen wie etwa Bildung, Pflege und Gesundheit ausgebaut und qualitativ verbessert werden. Diese leistet einen Beitrag für mehr Lebensqualität und soziale Gerechtigkeit, außerdem sind die Möglichkeiten der Automatisierung hier zwar nicht ausgeschlossen, aber doch begrenzter als z.B. in Handel oder Logistik. Schließlich muss angesichts der großen Produktivitätsfortschritte dank digitaler Technologien endlich auch die Verkürzung der Arbeitszeit wieder zu einem gesellschaftlich diskutierten Thema und Gegenstand gewerkschaftlicher Tarifpolitik werden.

Dienstleistungsarbeit erfolgt zunehmend an Computern, digital vernetzt und mit Hilfe von Smartphones, Notebooks und Tablets auch vermehrt mobil und flexibel. So sind etwa 92% der Arbeitsplätze in der Medien- und Kulturbranche, 82% in Energieunternehmen und 71% im Handel digital ausgestattet (Brandl/Bsirské 2015: 17). Mobiles und flexibles Arbeiten eröffnet den Erwerbstätigen grundsätzlich neue Freiräume, ihre Arbeit selbstbestimmter zu gestalten. Angesichts des von Arbeitgeberseite erzeugten Leistungsdrucks, Konsequenz aus Rationalisierungsbedingtem Personalabbau und einer über Finanzkennziffern getriebenen Marktsteuerung, der sich die meisten Beschäftigten seit den neunziger Jahren unterwerfen müssen, führen die neuen Freiräume häufig aber eher zu neuen Belastungen, insbesondere psychischer Art. Verschiedenartige Arbeiten gleichzeitig zu betreuen und starker Termin- und Leistungsdruck sind die laut Beschäftigtenangaben wichtigsten Gründe für psychischen Druck bei der Arbeit, so der Befund des von der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin erstellten Stressreports (2012: 35). Die permanente Erreichbarkeit durch Smartphone und Tablet schafft hierfür keine Abhilfe sondern kann im Gegenteil verstärkend wirken.

Mit der Digitalisierung ebenfalls verbunden ist ein verstärktes Outsourcing, in diesem Fall über die Ausschreibung von Aufträgen über Online-Plattformen mittels Crowdsourcing. Die Bandbreite der soloselbständigen Auftragnehmerinnen und Auftragnehmer reicht von Hochqualifizierten, z.B. Softwareentwicklern bis zu Kleinstauftragnehmerinnen und –nehmern. Letztere erledigen als sogenannte Clickworker “ einfache Tätigkeiten wie Korrekturlesen, die (noch) nicht von Computern übernommen werden können und die über Plattformen wie z.B. das von Amazon angebotene „Mechanical Turk“ ausgeschrieben werden.

Um gute digitale Arbeit zu schaffen, muss auch hier politisch interveniert und der Prozess bewusst gestaltet werden (zum Überblick: vgl. ver.di Bereich Innovation und Gute Arbeit 2015). Benötigt werden unter anderen ein Recht auf Nichterreichbarkeit, die Anpassung von Arbeitsschutzregelungen an mobile und digitale Arbeit, ein Recht auf Telearbeit und die soziale Absicherung von Solo-Selbständigen. Generell gilt, dass auch die Entwicklung und Nutzung digitaler Technologien sich nicht einfach am Prinzip technischer Möglichkeiten bzw. den sich auf ihrer Grundlage entfaltenden Profitinteressen orientieren darf. Vielmehr müssen die Technologieentwicklung und das Innovationsgeschehen auf die Interessen der Nutzerinnen und Nutzer ausgerichtet und diese – Verbraucherinnen und Verbraucher wie Beschäftigte und ihre Interessenvertretungen – in die Entwicklungs- und Gestaltungsprozesse eingebunden werden. Schließlich muss auch der Schutz von Daten und Persönlichkeitsrechten, von Konsumenten und Beschäftigten, gewährleistet sein. Neben einem eigenständigen Beschäftigtendatenschutzgesetz, welches etwa die gezielte Beobachtung und Überwachung am Arbeitsplatz und im privaten Umfeld

untersagen muss, zählt hierzu auch demokratische Technikfolgenabschätzung, die sich an Prinzipien wie Datensparsamkeit und Zweckbindung orientiert und den Datenschutz in das Entwickeln von Netzwerken, Soft- und Hardware von Anfang an integriert.

Literatur

Brandl, Monika/Bsirske, Frank (2015): Digitalisierung braucht ein menschliches Maß – Perspektiven gewerkschaftlichen Handelns; in: ver.di-Bereich Innovation und Gute Arbeit (Hrsg.), Gute Arbeit und Digitalisierung – Prozessanalysen und Gestaltungsperspektiven für eine humane digitale Arbeitswelt, Berlin, S. 12-29.

Brynjolfsson, Erik/ McAfee, Andrew (2014): The Second Machine Age. Wie die nächste digitale Revolution unser aller Leben verändern wird, Kulmbach.

Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (2012): Stressreport Deutschland 2012, Dortmund/Berlin/Dresden.

Deutsche Bank Research (2014): Fintech – die digitale (R)evolution im Finanzsektor, 23. September, Frankfurt am Main.

Fourastié, Jean (1954): Die große Hoffnung des 20. Jahrhunderts, Köln.

Frey, Carl Benedict/ Osborne, Michael A. (2013): The Future of Employment: How susceptible are jobs to computerisation?

http://www.oxfordmartin.ox.ac.uk/downloads/academic/The_Future_of_Employment.pdf

ING DiBa (2015): Die Roboter kommen, 30. April, Frankfurt am Main.

Roth, Ines (2015): Digitale Innovationen im Dienstleistungssektor – Bedeutung und Folgen, ver.di-Innovationsbarometer 2015, Berlin.

ver.di-Bereich Innovation und Gute Arbeit (Hrsg.) (2015), Gute Arbeit und Digitalisierung – Prozessanalysen und Gestaltungsperspektiven für eine humane digitale Arbeitswelt, Berlin.

Dr. Martin Beckmann arbeitet als Referent für Dienstleistungspolitik, Regional- und Strukturpolitik in der ver.di-Bundesverwaltung.

Jahrgang 1977; Studium der Politikwissenschaft und Volkswirtschaftslehre an der Universität Marburg, Abschluss als Diplom-Politologe. Von 2002-2006 wissenschaftlicher Mitarbeiter der Nachwuchsgruppe »Europaforschung - europäische Integration im Globalisierungsprozess« und Promotion am Institut für Politikwissenschaft der Universität Marburg. 2007-2008 im Trainee-Programm der IG Metall.