

Digitalisierung

Eine neue Dynamik

Eigentlich hatten wir uns ja seit geraumer Zeit daran gewöhnt: Immer mehr Leute arbeiten am Computer oder mit dem Smartphone im Netz, man muss nicht mehr zwingend ins Büro, um seine berufliche Korrespondenz zu erledigen, und am Wochenende oder am Abend meldet sich zuhause schon mal der Chef via E-Mail, um einen vermeintlich dringenden Auftrag loszuwerden. Der Megatrend der Digitalisierung, für den die genannten Entwicklungen stehen, hat in den zurückliegenden Jahren schon manches, was in der Arbeitswelt ehemals selbstverständlich war, grundlegend verändert: Einiges zum Besseren, anderes zum Schlechteren.

Einerseits eröffneten sich neue, durchaus attraktive Möglichkeiten für Beschäftigte – etwa die, zeitweilig im „Homeoffice“ zu arbeiten. Andererseits brachte der technische Wandel in seiner von den Arbeitgebern geprägten Gestalt auch Probleme mit sich, zum Beispiel, dass der permanenten Erreichbarkeit rund um die Uhr. Digitale Arbeit wurde zum zunehmend wichtigen Gestaltungsfeld für Gewerkschaften und Betriebsräte, war aber kein sonderlicher Aufreger mehr, der größere Debatten ausgelöst hätte. Dies hat sich in jüngster Zeit gänzlich gewandelt: Die Medien überbieten sich in ihren oft sorgenvollen Analysen, hochrangige Kommissionen befassen sich mit den Folgen der „digitalen Revolution“, Forschungsprojekte werden aufgelegt und Konferenzen und Tagungen in rascher Folge veranstaltet. Kein Zweifel: Die Digitalisierung der Arbeitswelt ist in den zurückliegenden Monaten erneut zum kontroversen Thema geworden, das viele Menschen umtreibt. Dies hat seine Gründe. Die neue Intensität der Debatte erklärt sich zunächst wohl daraus, dass die technische Entwicklung derzeit eine massive Beschleunigung erfährt: Die Leistungsfähigkeit von Rechnern steigt weiter rapide an, auf dem Gebiet der Robotik sind große Fortschritte zu verzeichnen, hinzu kommen Qualitätssprünge in der di-



Foto: © Mimi Potter – Fotolia.com

gitalen Spracherkennung und -verarbeitung und immer „intelligenter“ Algorithmen. Im Zusammenspiel mit der rasanten Vernetzung von allem mit allem zum „Internet der Dinge“ und der immens wachsenden Flut von verarbeitbaren Daten („Big Data“) werden so plötzlich neue Lösungen realistisch, die uns über lange Zeit allenfalls aus der Science-Fiction-Literatur geläufig waren: „Lernende“ und in ihren motorischen Fähigkeiten stark verbesserte Roboter, sprachgesteuerte digitale Helfer, selbstfahrende Autos oder auch Computer, die Zeitungsartikel verfassen und medizinische Diagnosen stellen, um nur einige Schlaglichter zu nennen. „Die digitale Technik war in vielen die-

ser Disziplinen lange Zeit geradezu lachhaft und unzulänglich gewesen – und plötzlich war sie richtig gut“, stellen die beiden MIT-Forscher Erik Brynjolfsson und Andrew McAfee in ihrem lesenswerten neuen Buch über „das zweite Maschinenzeitalter“ überrascht fest.

Aber die Technik allein ist es nicht, sie wirkt jedoch als mächtiger „Enabler“ und ermöglicht neue Wertschöpfungsprozesse und Geschäftsmodelle, die – von wirtschaftlichen Verwertungsinteressen getrieben – viele Märkte, Branchen und Berufszweige in turbulente Veränderungen stürzen und schon

heute in vielen Feldern des Dienstleistungssektors tiefe Spuren hinterlassen haben. Beispiele sind etwa das Onlinebanking mit seinen Folgen für die Filialstrukturen der Finanzinstitute, die Umwälzungen im Mediensektor durch den digitalen Vertrieb von Musik, Filmen, Büchern und Zeitungen oder der Vormarsch des E-Commerce zu Lasten des klassischen stationären und Versandhandels. Und die wachsende Bedeutung von netzbasierten Plattformen und des sogenannten Crowdsourcings, bei dem Arbeitskraft „on demand“ und fallweise von selbstständigen Auftragnehmer/-innen statt von festangestellten Arbeitnehmer/-innen bezogen wird – etwa im Transport-, Hotel- und Reinigungsgewerbe auf Plattfor-

men wie Uber, Airbnb und Helpling, aber auch in der Softwareproduktion – lassen für die nahe Zukunft tektonische Verschiebungen in weiteren Branchen erwarten. Weil solche Geschäftsmodelle bislang meist in einem weitgehend unregulierten Raum angesiedelt sind, profitieren sie in betriebswirtschaftlicher Hinsicht von der Umgehung des Arbeitsrechts, des Arbeits- und Gesundheitsschutzes, der Mitbestimmung und der sozialen Sicherung – zu Lasten der Crowdworker, oft auch der regulären Belegschaften, die durch die Konkurrenz „von außen“ arbeitgeberseitig unter Druck gesetzt werden.

Vor allem drei Herausforderungen bringt die neue technische und ökonomische Dynamik

der Digitalisierung im Blick auf die Arbeitswelt mit sich:

ver.di Zum Ersten die alles überwölbende Frage, was aus den Jobs wird: Sicher ist, dass viele Arbeitsplätze der digitalen Automatisierung zum Opfer fallen werden, wahrscheinlich entstehen im Gegenzug aber auch neue Beschäftigungschancen durch den technischen Wandel. Wie wird der Saldo sein? Welche Qualifikationen brauchen die Menschen, um ihre beruflichen Perspektiven im digitalen Umbruch sichern zu können? Wo können neue Jobs entstehen, wie kann dies befördert werden?

ver.di Zum Zweiten das Problem der digitalen Prekarisierung: Wollen wir eine Arbeitswelt, in der sich Unternehmen ihrer Verantwortung zunehmend dadurch entledigen, dass sie Arbeitskraft nur noch „vom Fass“ beziehen, wie es die britische Wirtschaftszeitschrift „Economist“ bezeichnet – also von Fall zu Fall aus der Crowd –, und in der ein wachsendes Heer von Solo-Selbstständigen sich ohne kollektive Interessenvertretung, ohne Arbeitsschutz, Mindestlöhne, Kranken-, Arbeitslosen- und Rentenversicherung von Auftrag zu Auftrag hangeln muss? Was ist zu tun? Welcher Regulierungen sind notwendig, um ein solches Szenario zu verhindern?

ver.di Zum Dritten die im Zeichen von „Big Data“ immer konkretere Gefahr einer umfassenden digitalen Kontrolle von Beschäftigten: Jedwede Aktivität in digitalen Arbeitsumgebungen und sozialen Netzwerken hinterlässt einen stets größer werdenden „Datenschatten“, der durch ausgefeilte Analysetechniken zu Zwecken der Informationssammlung, der Durchleuchtung, Überwachung und Steuerung des Verhaltens von Menschen genutzt werden kann – und von immer mehr Arbeitgebern auch entsprechend genutzt wird. Wie ist den eminenten Gefährdungen zu begegnen, die sich aus derlei Praktiken für die Persönlichkeitsrechte der Betroffenen ergeben? Diese Herausforderungen werden uns als GewerkschafterInnen und ArbeitnehmerInnen in nächster Zeit zunehmend beschäftigen, ob wir wollen oder nicht. ver.di hat jedoch nicht nur Fragen und Analysen, sondern auch erste, gute Antworten und Konzepte, um die unübersehbaren Risiken des digitalen Umbruchs zu begrenzen und seine großen Chancen für soziale und humane Innovation, für gute Arbeit und gute Dienstleistungen auszuschöpfen. Davon demnächst mehr. *Michael Schwemmler*



Foto: © ieteaimages – Fotolia.com

Digitalisierung: Bedrohung für Jobs in Call-Center?

Für alle Dienstleister und Unternehmen, die ihre Produkte an Endkunden vermarkten, ist eine der wichtigsten Schnittstellen zum Kunden das Call-Center mit gut qualifizierten Mitarbeitern in ständiger Erreichbarkeit. Die Branche ist seit Jahren ein Sorgenkind der Gewerkschaften. Die Anforderungen an die Agenten steigen, die Bezahlungs- und Beschäftigungsbedingungen sind bisweilen prekär und der Wettbewerb enorm hoch. In dieser ohnehin schwierigen Ausgangssituation entwickelt sich die Digitalisierung als potenzielle Gefahr für die Beschäftigten in den Call-Centern. Fragt sich nur, ob diese Betrachtung nicht zu kurz gegriffen ist?

ver.di geht davon aus, dass in Deutschland rund 520 000 Beschäftigte in 6900 Call-Centern arbeiten. Zur gleichen Zeit schätzte der Call Center Verband Deutschland e.V. die Zahl der Call-Center-Beschäftigten in Europa auf rund zwei Millionen Menschen. Call-Center-Mitarbeiter müssen aufnahmefähig, motiviert, anpassungsfähig und stressresistent sein. Die Anforderungen an Call-Center-Agenten sind in den vergangenen Jahren deutlich gestiegen. Die Arbeitsbedingungen und Bezahlungen konnten damit nicht Schritt halten. Nach einer ver.di-Umfrage unter Call-Center-Beschäftigten sagen mehr als 60 Prozent der Befragten, dass ihr Einkommen nicht ausreicht. Mehr als 50 Prozent von ihnen brauchen einen Zweitjob zum Leben und 23 Prozent beziehen gar ergänzend Hartz-IV-Leistungen. Der Wettbewerb der Call-Center untereinander ist hart und der Druck, Call-Center-Arbeits-

plätze in das Ausland zu verlagern, besteht nach wie vor.

Die Zitrone Call-Center ist ausgequetscht. Erste namhafte Call-Center-Dienstleister sind insolvent. Nun wird intensiv nach Wegen gesucht, diesen „Kostenfaktor“ weiter zu eliminieren. Einige Manager bauen ihre Hoffnungen auf die Digitalisierung. Die rat- und hilfeschuchenden Menschen sollen nicht in Call-Centern anrufen, sondern über spezielle Handy- oder Tablet-Apps oder über „anwenderfreundlich“ programmierte Internetseiten selber nach Antworten suchen. Die Anzahl der Anrufe und persönlichen Kontakte zwischen Kunden und Call-Center soll minimiert werden. Und statt zum Telefonhörer zu greifen, werden neue Kanäle aufgemacht. So wird den Kunden angeboten, elektronisch in Kontakt zu treten, per E-Mailformulare oder über Chat. Die Digitalisierung im Kundenservice ist bereits spürbar. Die Arbeitsplätze in Call-Centern verändern sich: Immer mehr Call-Center-Agenten kommunizieren mit ihren Kunden nicht mehr nur per Telefon, sondern auch via Internet. Dass diese Entwicklung kurzfristig Arbeitsplätze in den Call-Centern vernichtet, kann noch nicht angenommen werden. Die meisten Menschen bevorzugen den persönlichen Kontakt mit einem Kundenberater und fühlen sich im Gespräch besser unterstützt. Gefährlich jedoch ist die Fehleinschätzung vieler Manager, die nicht den Kundenservice an und für sich, sondern hauptsächlich die Kosten dafür im Auge haben. Dieses Verhalten gefährdet momentan mehr Call-Center-Jobs als die Digitalisierung. *Christoph Heil*