

Digitaler Graben, Gender und Dienstleistung 4.0

Digitalisierung bedeutet flexible Arbeit bezüglich Zeit und Raum. Die Flexibilisierung selber ist dabei nicht ein neues Phänomen. Gerade viele Berufe im Dienstleistungsbereich waren bereits bisher mit Flexibilisierungstendenzen konfrontiert, so zum Beispiel mit Arbeit auf Abruf. Auch Heimarbeit für Frauen war lange vor der Digitalisierung und Verwendung des neudeutschen Begriffs ›Homeoffice‹ Realität.

Dass die Digitalisierung der Gesellschaft und Wirtschaft einen grösseren Effekt auf den Arbeitsmarkt haben wird, ist unbestritten. Hingegen gehen die Meinungen über das effektive Ausmass auseinander. Die Relevanz der Digitalisierung unterscheidet sich nach Wirtschaftssektor, Berufen, aber auch nach beruflichem und sozialem Hintergrund und nach Geschlecht der Beschäftigten. Aus einer Genderperspektive werden Chancen und Risiken zwar unterschiedlich diskutiert, es ist jedoch davon auszugehen, dass die Digitalisierung den technologischen Graben zwischen den Geschlechtern vergrössern wird und dass bestehende Geschlechterungleichheiten auf dem Arbeitsmarkt verstärkt werden, wenn dieser Entwicklung nicht bewusst entgegengesteuert wird. Während gewisse AutorInnen (Auge-Dickhut, 2016) aufzeigen, dass etwa in der Bankenbranche viele Arbeitsplätze – insbesondere auch in der oft von Frauen wahrgenommenen Sachbearbeitung – verlorengehen, wird gleichzeitig betont, dass mit sogenannten neuen Arbeitszeitmodellen, insbesondere Homeoffice, bisher nicht berufstätige Frauen für den Arbeitsmarkt mobilisiert werden können.¹ Die Studie eines Beratungsunternehmens (Accenture 2016) will aufzeigen, wie »digital fluency«, also

digitale Kompetenzen, gutausgebildeten Frauen neue Berufsfelder eröffneten und die Gleichberechtigung am Arbeitsplatz förderten. Was Frauen also bisher auf dem Arbeitsmarkt in den Rückstand brachte – die Vereinbarkeitsproblematik und die Zuständigkeit für die Betreuung von Kindern und pflegebedürftigen Angehörigen –, sollen sie dank höherer Zeit- und Ortsautonomie nun überwinden

Natalie Imboden

1970. Historikerin/Politologin, Gewerkschaftssekretärin Unia, Sektorleitung Dienstleistungsberufe, Branchenverantwortliche Detailhandel, Grossrätin Grüne Kanton Bern.

Christine Michel

1964. Studium der Philosophie und Politologie an der Universität Lausanne, Fachsekretärin Gesundheitsschutz Gewerkschaft Unia, Mitglied von Wide Switzerland.



können. Social Europe betont jedoch, dass die Flexibilisierung nicht neu ist und insbesondere für Frauen mit Betreuungspflichten die Versprechungen nicht eingehalten werden können (Lott, 2016).

Wie verändert sich Dienstleistungsarbeit durch die Digitalisierung?

Bezüglich der Auswirkungen auf einzelne Berufe und Branchen werden vier Ebenen unterschieden (Degryse, 2016, 17): Job-Wachstum (neue Jobs), Job-Wandel, Job-Verluste, Job-Verschiebungen (insbesondere in Zusammenhang mit der Plattformwirtschaft). Viele Veränderungen sind in den Arbeitsabläufen zu beobachten. Die Digitalisierung bietet die Chance, Arbeitsprozesse leichter und effizienter zu gestalten, gleichzeitig gibt es aber auch erhebliche Risiken. Der Forschungsbereich ›Gute Digitale Arbeit‹ der deutschen Friedrich-Ebert-Stiftung und der Gewerkschaft ver.di unterscheidet dabei im Dienstleistungssektor vier ›Korridore‹ bei der Veränderung (Brandt, 2016):

- *Substitutions- und Komplementaritätseffekte:* Arbeitsplätze werden durch Maschinen und Systeme ersetzt; neue Arbeitsplätze werden mit veränderten Qualifikationsanforderungen geschaffen.
- *Humanisierungs- und Dehumanisierungspotenziale:* Einerseits können neue Technologien und Assistenzsysteme die Arbeit verbessern; andererseits verlieren die Beschäftigten durch automatisierte Entscheidungsmechanismen die Kontrolle über ihre eigene Tätigkeit bei gleichzeitig verstärkter Überwachung.
- *Entgrenzung und Flexibilisierung der Arbeitsorganisation:* Die räumliche und zeitliche Entgrenzung der Arbeit nimmt zu. Die Organisationsstrukturen von Unternehmen ändern sich. Mehr Tätigkeiten werden an externe Anbieter ausgelagert.
- *Neue Anforderungen im Bereich Qualifizierung:* Eine Verstärkung der Anforderungen im Bereich von IT-Kenntnissen, systemanalytischen Kompetenzen und Prozesswissen ist zu erwarten. Zudem geht man von einer Zunahme an Koordinierungs- und Entwicklungsaufgaben aus.

Fast alle Dienstleistungstätigkeiten sind von der Digitalisierung betroffen: Transport, Lieferung, Handel, Beherbergung, Reparaturen, Betreuung und Gesundheit, Buchhaltung und Sekretariat, Finanzwesen, Übersetzung, Presse etc. Dabei werden zwei Formen unterschieden (Degryse, 2016, 26–27):

- Traditionelle Unternehmen erbringen Dienstleistungen verstärkt unter Einbezug von Digitalisierung. Der Zugang für KundInnen wird



vereinfacht oder neue Bedürfnisse werden abgedeckt wie Onlinezeitungen, E-Ticketing oder Online-Bankgeschäfte. Personal im Schaltdienst wird durch Automaten ersetzt, so auch Verkaufspersonal durch die Verlagerung in den Onlinehandel.

- Zusätzlich entstehen neue Akteure auf dem Markt, nämlich VertreterInnen der Plattformwirtschaft.

Was heisst diese Veränderung für die Beschäftigung der Frauen in der Schweiz?

Der Bericht des Bundesrates zur digitalen Wirtschaft (Bundesrat, 2017) zeigt auf, dass die Digitalisierung Branchen und Berufe, aber auch die Qualifikationsniveaus sehr unterschiedlich trifft. Ein »hohes Beschäftigungswachstum« ist in folgenden Bereichen zu erwarten: Datenanalyse, Softwareentwicklung, Datensicherung, E-Commerce und Designbranche (S. 41). Tätigkeiten in der verarbeitenden Industrie, in der Landwirtschaft, im Bereich Transport und Logistik, im Verkauf und bei administrativen Büroarbeiten gelten als »ersetzbar« (S. 40/41) und damit gefährdet. Damit würde sich der Trend der letzten zwanzig Jahre fortsetzen, in denen eine überdurchschnittliche Beschäftigungsentwicklung in folgenden Bereichen stattfand: Unternehmensberatung, Forschung und Entwicklung, Informatik und Kommunikation (ICT), Gesundheits- und Sozialwesen (S. 32).

Die Unterschiede dürften sich noch verstärken, wenn das Geschlecht berücksichtigt wird. Einerseits sind Frauen und Männer in unterschiedlichen Branchen und auf verschiedenen Hierarchiestufen tätig und damit ungleich am Arbeitsmarkt beteiligt, andererseits übernehmen Frauen häufiger Betreuungspflichten in der Familie und können so zum Beispiel weniger Ressourcen in Weiterbildung und Umschulung investieren.² Die verschiedenen Studien kommen zum Schluss, dass weltweit für Frauen die Jobverluste (gegenüber den Zugewinnen) und der Anpassungsbedarf aufgrund der Digitalisierung stärker sind als für Männer (WEF 2016, 6; Frey/Osborne, 2013).

Die Tabelle auf der folgenden Seite zeigt, wie sich die Frauen auf die verschiedenen Sektoren und Branchen der Schweizer Privatwirtschaft verteilen, wie die Frauenanteile in den diversen Dienstleistungsbranchen aussehen und ob die Digitalisierung die Beschäftigungsaussichten gemäss unserer Einschätzung positiv oder negativ beeinflussen wird.

Im Dienstleistungsbereich arbeiten heute rund 70 Prozent der Beschäftigten, darunter überproportional viele Frauen. Es ist zu erwarten, dass die beiden Branchen Detailhandel und Gastgewerbe mit hohen Frauenanteilen stark unter Druck geraten werden. Die andere klassische



Privatwirtschaft Schweiz: Dienstleistungssektor, Frauenanteile, durchschnittliche Lohndifferenz, Beschäftigungsaussichten

	Anteil Frauen gesamte Privat- wirtschaft	Anteil Männer gesamte Privat- wirtschaft	Frauen- anteil in der Branche	Lohn- diffe- renz	Beschäftigungs- aussichten infolge Auto- matisierung
2. Sektor Industrie und Gewerbe	16.8%	40.5%			↘
3. Sektor Dienst- leistungen (DL)					
Handel; Reparatur Motorfahrzeuge	6.7%	9.4%	33.2%	-12.3%	↗
Detailhandel	14.0%	4.8%	67.2%	-18.6%	↘
Verkehr & Lagerei	4.9%	8.3%	29.2%	-10.5%	↗
Gastgewerbe & Hotellerie	6.0%	4.0%	51.4%	-9.3%	↘
Information & Kommunikation	2.7%	5.1%	27.0%	-21.9%	↘
Finanz- und Versicherungs-DL	6.3%	6.1%	41.7%	-33.2%	→
Grundstück- und Wohnungswesen	1.2%	0.7%	56.1%	-20.1%	↗
Wiss. und techni- sche DL	8.1%	8.2%	40.6%	-22.9%	↘
Sonstige wirt- schaftl. DL	5.1%	6.1%	37.0%	-14.1%	↗
Erziehung & Unterricht	1.7%	0.7%	61.7%	-14.5%	↗
Gesundheits- und Sozialwesen	21.75%	3.7%	80.2%	-18.6%	↗
Kunst & Unterhaltung	1.2%	0.9%	47.7%	-13.7%	→
Sonstige DL	3.6%	1.5%	62.4%	-24.3%	↗
Dienstleistungen total	83.2%	59.5%			
Total	100%	100%	41.1%	19.5%	

Quelle: Lohnstrukturerhebung 2014; Berechnungen Strub/Bannwart 2017, Tabelle 59, S. 103; Schätzung des Beschäftigungspotenzials durch die beiden Autorinnen

Frauenbranche, das Gesundheits- und Sozialwesen, wie auch die persönlichen Dienstleistungen (z.B. Coiffeusen) sind relativ automatisierungsresistent. In den boomenden ICT-Berufen sind hingegen Frauen massiv untervertreten.³ In der Schweiz sind nur 13 Prozent aller ICT-Stellen von Frauen besetzt (Clerc et al., 2015). Insgesamt ist das Auto-



omatisierungsrisiko für Geringqualifizierte und Geringverdienende, und damit für Frauen, höher. Zusammenfassend bestätigt sich auch für die Schweiz der allgemeine Trend, dass Jobs von Frauen im Dienstleistungssektor durch die Digitalisierung deutlich stärker gefährdet sind als Jobs von Männern.

Auswirkung der Plattformwirtschaft auf den Arbeitsmarkt

Auf dem Markt entstehen neue parallele Akteure, nämlich VertreterInnen der Plattformwirtschaft. Darunter fallen unterschiedlichste Dienstleistungen. Die bekanntesten Beispiele dafür sind die US-Firma Uber, aber auch Airbnb, Booking.com, Angebote im Bereich Reinigung (z.B. www.batmaid.ch oder www.bookatiger.com), Onlinehandel (eBay, Amazon), Vermittlung von Freelancern aus IT, Web oder Design (z.B. www.upwork.com). Ein Beispiel aus der Schweiz ist Mila, eine Firma der Swisscom für technische Unterstützung im Bereich Hauselektronik. Die Plattformen weisen rechtlich und unternehmerisch sehr unterschiedliche Formen auf. Von reinen Marktplätzen (Verkauf von Waren, z.B. eBay oder Siroop⁴), über Arbeitsvermittlung (z.B. bookatiger) bis zur Vermittlung von Dienstleistungen (Mila). Dabei werden einerseits Berufsleute vermittelt, andererseits wie etwa bei Mila ›Friends‹.⁵ Die Kategorie ›Friends‹ suggeriert, dass es sich um nachbarschaftliche Freundschaftsdienste handelt, wie dies in der Plattformwirtschaft häufig gemacht wird.⁶ Die Plattformen können in existierende Regulierungen eingebunden sein (z.B. Vermittlung von Angestellten, auch temporären), oder sie sind international agierende Offshore-Plattformen, in denen beispielsweise DesignerInnen aus Polen Arbeiten für Auftraggeber in Belgien ausführen (Drahokoupil; Fabo, 2016). Während Plattformen wie Wikipedia oder CouchSurfing ohne Bezahlung funktionieren, sind Dienstleistungen über Airbnb, eBay oder Uber klar ökonomisch ausgerichtet.

Drahokoupil und Fabo kommen zum Schluss, dass die Plattformwirtschaft schwerwiegende Auswirkungen auf die Beschäftigungsverhältnisse haben kann, auch wenn diese heute noch eher beschränkt sind. Gemäss einem Bericht⁷ betrifft Crowdfunding rund 5 bis 9 Prozent der Online-Bevölkerung in den Ländern Grossbritannien, Schweden, Deutschland und Österreich. Die grosse Mehrheit der Crowdworker ist nur sporadisch auf diesen Plattformen aktiv. Die Mehrheit sind Tieflohner/innen, die damit ein Zusatzeinkommen generieren wollen (Joye; Huws, 2016). Online-Worker zu sein ist weniger eine Beschäftigungsform für eine Einzelperson als vielmehr eine organisierte Auslagerung von Tätigkeiten zu einem grossen Pool von InteressentInnen. In den vier



Ländern sind Männer leicht stärker vertreten als Frauen. So beträgt in Deutschland der Männeranteil an CrowdworkerInnen 57 Prozent.

Plattformen im Transportbereich wie Uber wollen die traditionellen Arbeitgeber-/Arbeitnehmer-Beziehungen auflösen und setzen auf Formen der Scheinselbstständigkeit. Diese Entwicklung wird vordergründig nicht von klassischen Transportunternehmen vorangetrieben, sondern von Start-ups und Technologieunternehmen wie Google und Amazon. Das Velokurier-Unternehmen Notime geht in bestimmten Bereichen bereits einen wichtigen Schritt weiter. Es lässt schon heute Scheinselbstständige ohne jegliche Unfallversicherung in streng vorgegebenen Schichten arbeiten. Alle zwei Wochen müssen die sogenannten ›PartnerInnen‹ innert Minuten online um Arbeitseinsätze kämpfen. Wer eine schnellere Internetverbindung oder ein besseres Leistungsranking hat, ist dabei im Vorteil.

Plattformen kann man als disruptives Geschäftsmodell bezeichnen: Sie senken die Hürden für die Scheinselbstständigkeit und führen zu Druck auf die Lohn- und Arbeitsbedingungen. Zudem werden die physischen Grenzen zwischen Arbeit und Privatleben vermischt, was neue Gesundheits- und Sicherheitsrisiken für die Arbeitenden bedeutet. Die Bewertungssysteme der Plattformwirtschaft führen zu einer stärkeren Ökonomisierung der Arbeitswelt. So sollen neuerdings auch in der Schweiz JournalistInnen nach der Anzahl Clicks bezahlt werden. Insgesamt führt die Plattformarbeit zu einer stärkeren Prekarisierung insbesondere von Tieferqualifizierten (Drahokoubil; Fabo, 2016).

Schlussfolgerungen

Die meisten Berufe im privaten Dienstleistungssektor sind (mehr oder weniger) von der Digitalisierung betroffen. Dabei handelt es sich häufig um kontinuierliche Prozesse, die seit längerem am Laufen sind, sich aber in gewissen Branchen und Berufen beschleunigen. Wie wir gezeigt haben, sind Frauen stärker vom Jobverlust und von einem Anpassungsbedarf durch berufliche Qualifizierung und Weiterbildung betroffen als Männer. Das hängt unter anderem zusammen mit ihrer Untervertretung in boomenden Branchen (ICT-Branchen) und mit ihrer Übervertretung in Berufen des Dienstleistungsbereiches, die unter Druck geraten (u.a. Kassiererinnen, Verkauf, allg. Sekretariatskräfte, Bürokräfte im Finanz- und Rechnungswesen). Dies vor dem Hintergrund, dass die Teilnahme von Frauen am Arbeitsmarkt immer noch ungleich ist und die Lohndifferenz zwischen Frauen- und Männerlöhnen seit Jahren hartnäckig 19.5 Prozent beträgt.

Die Merkmale der Zeit- und Ortsunabhängigkeit, die viele digitali-



sierte Berufe mit sich bringen, sollen nun den Frauen neue Chancen für eine bessere Integration in den Arbeitsmarkt bringen. Hier zeigt sich deutlich, dass die bisherigen Analysen zur Digitalisierung der Arbeitswelt gender- und insbesondere auch careblind sind. Das Volumen der unbezahlten Arbeit übersteigt das Volumen der bezahlten Arbeit in der Schweiz⁸, ebenso übersteigt das Volumen der bezahlten und unbezahlten Care-Arbeit (Pflege-, Betreuungs- und Haushaltsarbeit) den Umfang der industriellen und gewerblichen Produktion. Diese gesellschaftlich notwendige Care-Arbeit wird meist von Frauen erbracht und zeichnet sich durch ihre besondere Zeitstruktur (Betreuungsarbeit muss zu dem Zeitpunkt erbracht werden, wo sie anfällt, und dort, wo die zu betreuenden Personen sind) und ihre beschränkte Rationalisierbarkeit aus. Deshalb sind einerseits traditionelle Frauenberufe wie die Pflegeberufe durch die Digitalisierung kaum gefährdet, andererseits ist es ein Trugschluss zu meinen, dass flexibilisierte Arbeitszeiten die Vereinbarkeitsproblematik von Frauen und von Personen mit Betreuungspflichten lösen. Sie müssen gleichzeitig zu Hause Essen kochen, den Kindern bei den Hausaufgaben helfen, Mails des Chefs beantworten oder einen Übersetzungsauftrag von der Crowdfundingplattform herunterladen und zeitnah erledigen. Es handelt sich um eine Scheinlösung.

Die zunehmende und einseitig verordnete Flexibilisierung der Arbeitszeiten, die Intensivierung der Arbeit, die Entgrenzung von Erwerbsarbeit und Familien- und Privatleben sowie die Erwartung an eine ständige Verfügbarkeit erhöhen die Doppelbelastung von Personen mit Betreuungspflichten und verstärken insbesondere in den Dienstleistungsbranchen den berufsbedingten Stress und die Burnout-Gefahr. Mit den sich aktuell wiederholenden Angriffen im Parlament auf das Schweizer Arbeitsgesetz sollen unter dem Deckmantel von ›Flexibilisierung‹ und ›Modernisierung‹ insbesondere die Arbeitszeiterfassung, aber auch die geltenden Höchst- und Ruhezeiten abgeschafft werden. Das Ziel sind noch flexibler einsetzbare Arbeitskräfte, die zu (z.B. saisonalen) Spitzenzeiten auch 70-Stunden-Wochen hinlegen können. Eine Diskriminierung von Personen mit Betreuungspflichten und daher eingeschränkter Zeitautonomie ist vorprogrammiert.

Wird also kein Gegensteuer gegeben, ist davon auszugehen, dass die Digitalisierung die Diskriminierung der Frauen in der Arbeitswelt und die ungleiche Verteilung von bezahlter und unbezahlter Arbeit unter den Geschlechtern verstärken wird. Der Druck für weitere Flexibilisierungen und Verschlechterungen der Arbeitsbedingungen in den Dienstleistungsberufen wird steigen, wenn die neuen Arbeitsformen nicht aktiv gestaltet und reguliert werden.



Forderungen

- In Berichten, Analysen und Statistiken zur Digitalisierung müssen die Auswirkungen auf die Geschlechter, auf die Beteiligung der Frauen am Arbeitsmarkt und die Verteilung der unbezahlten und bezahlten Arbeit zwingend berücksichtigt werden.
- Förderprogramme zur Schliessung des »digital gender gap« sollen lanciert werden, die der Lebensrealität von Frauen Rechnung tragen. Die Vertretung von Frauen in ICT-Berufen soll durch attraktive interdisziplinäre Studiengänge, Mentoring-Programme und angepasste Arbeitsbedingungen gefördert werden.
- Digitale Kompetenzen und die Anpassung an sich verändernde Berufsbilder müssen in die Aus- und Weiterbildung der Dienstleistungsberufe, insbesondere auch für Niedrigqualifizierte und für den Niedriglohnbereich, integriert werden. Die berufliche Weiterbildung muss niederschwellig sein, während der Arbeitszeit erfolgen und auch der zeitlichen Verfügbarkeit von Teilzeitangestellten und Personen mit Betreuungspflichten Rechnung tragen.
- Die neuen Arbeitsformen (z.B. mittels digitaler Plattformen) müssen arbeitsrechtlich und mittels Gesamtarbeitsverträgen reguliert werden. Sie müssen sozial abgesichert werden und das bisherige Arbeitsschutzniveau (Einhaltung von Höchstarbeits- und Ruhezeiten, Planbarkeit) gewährleisten. Die Mitwirkung der Arbeitnehmenden bei der Gestaltung der Arbeitsbedingungen muss verstärkt werden.
- Der Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz muss gestärkt und den neuen Bedingungen angepasst werden. Neue Risiken und Belastungen müssen systematisch erfasst und ihre Auswirkungen auf Frauen und Männer untersucht werden. Präventionskonzepte müssen der Entgrenzung von Erwerbsarbeit und Freizeit/Familienzeit entgegenwirken und die Doppelbelastung durch unbezahlte Arbeit miteinbeziehen.
- Es braucht eine gesellschaftliche Diskussion zur Qualität der Arbeit, zum Verständnis von guter digitaler Arbeit, zur Verteilung von bezahlter, aber auch von unbezahlter Arbeit, zu den Dimensionen von Zeit und Geld. Rationalisierungs- und Produktivitätsgewinne müssen den Beschäftigten zugutekommen und insbesondere auch zu einer Verbesserung der Arbeitsbedingungen führen, was die Entlohnung, die Einhaltung der Lohngleichheit sowie die Verbesserung des Zeitdrucks und des Gestaltungsspielraums betrifft.



Fallbeispiel 1: Detailhandel – Onlinehandel

Die Branche Detailhandel mit ihren rund 300'000 Beschäftigten ist unmittelbar von der Digitalisierung betroffen, und zwar auf verschiedenen Ebenen. Einerseits durch den wachsenden Online- und Plattformhandel, andererseits durch neuere Entwicklungen innerhalb des (stationären) Handels (Rationalisierung durch Selbstbedienungskassen, Automatisierung der Logistikprozesse). Der Onlinehandel hat einen Umsatzanteil von 8 Prozent, was knapp 8 Milliarden Umsatz entspricht (5,8. Mia. in der Schweiz, 1,3 Mia. Einkäufe von Plattformen im Ausland, 0,8 Mia. über Plattformen/Marktplätze).

Zentralste Veränderungen

Erstens entstehen neue Stellen im Bereich der Plattformen mit anderen, teils neuen Arbeitsprofilen (WebmasterIn, Fachfrau/Fachmann Kundendialog EFZ, SachbearbeiterIn Webshop, Marketing, Contentmanagement etc.); zweitens ist dafür die Tätigkeit der Kassiererin, heute grossmehrheitlich Frauen, von Stellenabbau bedroht. Insgesamt ist ein Verlust von Stellen zu befürchten, insbesondere auch, da gewisse neue Tätigkeiten nicht mehr ortsgebunden sind (Webdesign oder Webmarketing kann auch extern erbracht oder eingekauft werden). Drittens kommt es aber auch zu Veränderungen der heutigen Tätigkeiten im Verkauf. So entwickeln sich VerkäuferInnen stärker in Richtung VerkaufsberaterInnen. Damit steigt auch der Bedarf nach gut qualifiziertem Personal, da dies der Mehrwert gegenüber dem Onlinehandel darstellt.

Wertschöpfungsketten

Es gibt traditionelle Händler, die stationären und Onlinehandel aus einer Hand anbieten (Coop, Migros), aber auch neue Angebote machen (wie Coop mit der Plattform Siroop). Andere Händler sind neu im Geschäft und nur im Onlinehandel aktiv (z.B. Brack). Während die traditionellen Läden zugänglich und in den Ladenstrassen sichtbar sind, sind die Arbeitsplätze des Onlinehandels eher in der Nähe der Logistikzentren oder Industriegebiete und von aussen wenig(er) sichtbar. Dazu kommen Plattformen und Anbieter aus dem Ausland (Zalando oder Alibaba aus China), welche in die Schweiz liefern und teils mit Subunternehmerketten in der Schweiz für Retouren operieren.

Arbeitsbedingungen

Traditioneller Verkaufsberuf: Wird sich ändern, da auch höhere Qualifizierung nötig sein wird. Bisherige Versuche, die Zusatzaufgaben (neu auch Selfscanning-Kassen-Überwachung durch Kassiererin) mit Lohnerhöhungen zu koppeln, sind noch ohne Resultate. Es braucht mehr Einflussnahme bei der Gestaltung der Arbeitsbedingungen (u.a. Gesundheitsschutz beim langen Stehen statt Sitzen).

Neue Berufe im Onlineshop: Die Berufe sind sehr vielfältig, teils werden



auch höhere Qualifikationsniveaus klassischer Whitecollars im Büro (IT, Programmierung etc.) verlangt. Diese Arbeitsverhältnisse müssen reguliert und von Gesamtarbeitsverträgen abgedeckt werden.

Tätigkeiten in der Logistik, z.B. Retourenabwicklung: Für Retouren von Zalando-Paketen bei einem Zwischenhändler in der Schweiz hat die Mitarbeiterin pro Paket zwei Minuten Zeit, um auszupacken, die Artikel zu kontrollieren, die Lieferdaten anzupassen, umzupacken etc. Hier besteht der grösste Druck auf die Arbeitsbedingungen, sofern diese nicht reguliert werden. Daher hat die Gewerkschaft Unia die Forderung nach einem Branchen-GAV für den Versand-/Onlinehandel formuliert.⁹

Fallbeispiel 2: Pflege

Im Gegensatz zu vielen anderen Dienstleistungsberufen sind Pflegeberufe kaum durch Automatisierungstendenzen gefährdet. Die Arbeit benötigt Empathie, soziale Intelligenz, Kommunikations- und Gestaltungsfähigkeiten sowie körperliche Wahrnehmungs- und Reaktionsfähigkeiten (z.B. auf unvorhergesehene Ereignisse reagieren können), die von Maschinen auch in absehbarer Zukunft nicht erreicht werden (siehe auch Interview mit Mascha Madörin in diesem Band). Die Nutzung von unterstützenden automatisierten Geräten bis hin zu sozial interaktiven Robotern (z.B. Trainingsgeräte und Hilfsmittel zum Gehen; Exoskelette, die schwere körperliche Arbeit wie Heben unterstützen; Geräte, die eine Überwachung z.B. der Werte der PatientInnen aus der Ferne oder eine automatisierte Getränke- und Medikamentenabgabe erlauben) wird eher im Kontext des sich abzeichnenden Personalmangels und steigenden Pflegebedarfs der alternen Bevölkerung als Lösung postuliert. Die Konsequenzen werden kontrovers diskutiert. Die Einstellungen gegenüber Robotern der professionellen Pflegenden und nicht professionellen NutzerInnen (betreute Personen, PatientInnen)¹⁰ hängen dabei stark vom Autonomiegrad der Geräte ab. Passive Assistenzsysteme wie Reha-Roboter stossen auf wenig Bedenken, mittlere Bedenken gibt es gegenüber Monitoringsystemen, grosse Bedenken gegenüber (halb-)autonomen Geräten, die direkt mit PatientInnen agieren. Pflegefachpersonen sehen in der Entlastung durch den Robotereinsatz auch Chancen, insbesondere wenn sie damit wieder mehr Zeit für das bekämen, was sie als den eigentlichen Kern ihrer Arbeit anschauen: die sinnbehaftete und qualitativ hochstehende Betreuungs- und Pflegearbeit. Tatsache ist: Die Digitalisierung durchdringt die Pflege bereits heute. Mit der Einführung der Fallpauschalen im Jahr 2011 fanden im Gesundheitssektor eine durchgreifende Ökonomisierung und eine weitere Standardisierung der Arbeitsprozesse statt. Das eigentliche professionelle Fachwissen, das auch dem Einzelfall gerecht wird, wird entwertet und als ineffizient dargestellt.¹¹ Spitex-Mitarbeiterinnen haben das Smartphone immer dabei und müssen ihre einzelnen Leistungen genau abrechnen (von den Berufsfrauen »Minutenzählerei« genannt).¹² Zu kurz kommt oder zu Gratisarbeit verkommt die eigentliche Betreuung, der soziale Kontakt mit den



PatientInnen, das Nachfragen, wie es ihnen eigentlich geht. Dafür muss vor allem dokumentiert und abgerechnet werden. Eine Spitex-Leiterin lässt sich in der WoZ (WoZ 11.8.16) damit zitieren, dass sich ihr Beruf stark verändert habe: »Denn wir sind immer mehr nur noch zum Überwachen und Kontrollieren da und immer weniger zum Pflegen.« Was passiert zudem mit dieser Unmenge von gesammelten Daten, die den »gläsernen Patienten« immer umfassender und individualisierter erfassen? Wer hat in der Alltagsarbeit überhaupt die Zeit, diese umfassenden Dokumentationen zu lesen?

Tatsache ist: Pflege- und Betreuungspersonen können bisher wenig Kapital schlagen aus der Feststellung, dass ihr Beruf auch in Zukunft gefragt sein wird. Die Löhne sind, wie in vielen traditionellen Frauenberufen, im Verhältnis zu den nachgefragten professionellen und sozialen Kompetenzen zu tief und die Wertschätzung nicht angemessen. Dies ist umso störender, als es sich um einen gesundheitlich belastenden Beruf handelt. Zunehmend finden jedoch auch Arbeitskämpfe im Gesundheitsbereich statt, die Mut machen und die es zu unterstützen gilt.



Anmerkungen

- 1 Siehe dazu das Forschungsprojekt »Digitalisierung im Finanzsektor – Herausforderung und Chance für neue Qualifikationsprofile am Arbeitsmarkt« im Bereich angewandte Forschung am Institut für Finanzausbildung der Fachhochschule Kalaidos. Das Projekt wird vom Eidgenössischen Büro für die Gleichstellung von Frau und Mann finanziert. <https://www.kalaidos-fh.ch/de-CH/Blogs/Posts/2016/09/bf-1023-Digitalisierung-Banken-und-Jobprofile> (Zugriff: 16.6.2017).
- 2 In der Schweiz sind bisher kaum Analysen zur Digitalisierung aus Gendersicht bekannt, und auch die Auswirkungen werden kaum aus Gendersicht betrachtet. Eine entsprechende Interpellation im Nationalrat ist beantwortet: »Digital Gender Gap. Was sind Herausforderungen und Chancen der Digitalisierung in der Arbeitswelt aus Geschlechterperspektive?«, eingereicht von Sibel Arslan, Grüne Fraktion, am 8.3.2017.
- 3 Dieser Befund gilt sowohl in den USA (bei Facebook und Google beträgt der Frauenanteil ein Drittel, im Ingenieurbereich 16 bis 18 %) als auch in Europa, wo nur 7 Prozent aller Ingenieurjobs von Frauen besetzt sind und nur 9 Prozent in der IT-Entwicklung (Europäisches Parlament, 2016).
- 4 Siroop (www.siroop.ch) ist ein Online-Marktplatz in der Schweiz, der Produkte von diversen Händlern anbietet. Die Ware wird in Pickup-Stationen (u.a. Coop) abgeholt. Das Unternehmen beschäftigt an seinem Sitz in Zürich rund 110 ExpertInnen in E-Commerce, Marketing, Category Management, Customer Service, Logistik und Technologie. Siroop AG wurde im April 2015 als Joint-Venture der Coop-Gruppe und Swisscom gegründet. https://cdn.siroop.ch/media/images/c/presse/20160506_MM_nationaler_Launch.pdf (Zugriff: 16.05.2017)
- 5 Mila-Friends sind Privatpersonen, die sich mit Technik auskennen und nebenbei Geld verdienen möchten. Mila vermittelt ihnen auch Supportanfragen von Swisscom oder Vodafone. Gegründet wurde www.mila.com als Spin-off des Softwareherstellers Coresystems 2013. 2015 wurde Mila mehrheitlich vom Schweizer Telekommunikationsanbieter Swisscom übernommen. Mila hat 4000 »Friends« und »Profis« und vermittelt im Monat 4000 Serviceaufträge in 150 Städten. <https://www.mila.com/about> (Zugriff 8.5.2017).
- 6 So fragt z.B. Digitec seine Kunden an, ob sie technische Fragen von anderen Kunden beantworten möchten, die das gleiche Produkt gekauft haben. Dies läuft unter »Erfahrung teilen«.
- 7 www.uniglobalunion.org/news/digital-footprint-study-results-germany-confirm-once-more-working-gig-economy-has-become-a-new (Zugriff 17.6.2017).
- 8 BFS (2015): Der Wert der unbezahlten Arbeit beläuft sich auf 401 Milliarden Franken. Medienmitteilung vom 19.2.2015. Satellitenkonto Haushaltsproduktion 2013.
- 9 GAV für den Onlinehandel nötig, 5.4.2016. www.unia.ch/de/aktuell/aktuell/artikel/a/12309.
- 10 TA-Swiss (Hrsg.) (2013): Robotik in Betreuung und Gesundheitsversorgung. Vdf Hochschulverlag, Zürich. www.vdf.ethz.ch/vdf.asp?isbnNr=3520.
- 11 Cf. Soiland, Tove (2017): Landnahme der individuellen und sozialen Reproduktion: eine feministische Perspektive auf die Transformation des Sozialen. Veröffentlicht in theoriekritik.ch am 5.2.17.
- 12 Greuter, Susy (2010): Langzeitpflege, Service public und der Druck der Ökonomisierung. In: Denknnetz-Jahrbuch 2010, 106–112.

Literatur

- Accenture (2016): Getting to Equal: How Digital is Helping Close the Gender Gap at Work. http://www.accenture.com/us-en/gender-equality-research-2017?c=glb_intwomdfy17accn_10000004&n=smc_0117#Gettingtoequal (Zugriff 10.6.2017).
- Auge-Dickhut, Stefanie (2016): Banking und Finance. Digitalisierung als Chance und Risiko für Frauen im Banking. <https://www.kalaidos-fh.ch/Blogs/Posts/2016/06/bf-1011-Digitalisierung-Chance-und-Risiko-fuer-Frauen-Banking> (Zugriff 10.6.2017).
- Brandt, Arno; Polom, Lina; Danneberg, Marc (2016): WISO Diskurs 16/2016, Friedrich Ebert Stiftung: Gute digitale Arbeit. Auswirkungen der Digitalisierung im Dienstleistungsbereich. <http://library.fes.de/pdf-files/wiso/12786.pdf> (Zugriff 16.6.2017).



- Bundesrat (2017): Bericht über die zentralen Rahmenbedingungen für die digitale Wirtschaft. 11. Januar 2017. <https://www.news.admin.ch/news/message/attachments/46892.pdf> (Zugriff 16.6.2017).
- Clerc, Isabelle; Artho, Simone (2015): Frauen in Wirtschaftsinformatik und ICT-Berufen. Ergebnisse aus dem Projekt WimIN. Forschungsbericht des Instituts Unternehmensentwicklung der Berner Fachhochschule, September 2015. https://www.bfh.ch/fileadmin/docs/bfh/frauen-maenner/Mitteilungen/Ergebnisse_Projekt_WimIN.pdf (Zugriff 16.6.2017).
- Carstensen, Tanja (2015): Im Westen nichts Neues. Warum die Digitalisierung der Arbeit Geschlechterverhältnisse kaum berührt. In: Zeitschrift LuXemburg. Gesellschaftsanalyse und linke Praxis. 3/2015. www.zeitschrift-luxemburg.de/im-www-nichts-neues/ (Zugriff 16.6.2017).
- Drahokoupil, Jan; Fabo, Brian (2016): The platform economy and the disruption of the employment relationship. www.etui.org/Publications2/Policy-Briefs/European-Economic-Employment-and-Social-Policy/The-platform-economy-and-the-disruption-of-the-employment-relationship (Zugriff 16.6.2017).
- Degrise, Christophe. ETUI (2016): Digitalisation of the economy and its impact on labour markets. <https://www.etui.org/Publications2/Working-Papers/Digitalisation-of-the-economy-and-its-impact-on-labour-markets> (Zugriff 16.6.2017).
- Europäisches Parlament (2016): Entschliessung des Europäischen Parlaments vom 28. April 2016 zur Gleichstellung der Geschlechter und Stärkung von Frauen im digitalen Zeitalter. (2015/2007, INI-Report). <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?type=TA&reference=P8-TA-2016-0204&language=DE&ring=A8-2016-0048> (Zugriff 16.6.2017)
- Frey, Carl Benedikt; Osborne, Michael A. (2013): The Future of Employment – How Susceptible are Jobs to Computerisation? Oxford: University of Oxford.
- Huws, Ursula; Spencer, Neil H.; Joyce Simon, University of Hertfordshire (2016): Crowd Work in Europe. Preliminary results from a survey in the UK, Sweden, Germany, Austria and the Netherlands. www.uni-europa.org/wp-content/uploads/2016/12/2016-12-Crowd-work-in-Europe.pdf (Zugriff 16.6.2017).
- Iten, Rolf; Peter, Martin; Gschwend, Eva; Angst, Vanessa, INFRAS/Lachenmeier, Patrick; Heinemann, Eva, EHB (2016): Offshoring und Wandel der Berufsbilder. Aktuelle Trends und Konsequenzen für kaufmännische Berufe. Schlussbericht 23. November 2016.
- Joyce, Simon; Huws, Ursula (2016): Results of a survey of crowded work in four EU countries. presentation at the workshop on Dynamics of Virtual Work, Brussels, 8 June 2016. Zitiert in: Drahokoupil; Fabo.
- Lott, Yvonne (2015): The Need For A Gender Perspective On Digitalization. Social Europe. Politics, economy and employment & labour. <https://www.socialeurope.eu/2015/08/need-gender-perspective-digitalization/> (Zugriff 16.6.2017).
- Steck, Albert (2017): Die neuen Söldner im Büro. In: NZZ am Sonntag, 11.3.2017. <https://nzzas.nzz.ch/wirtschaft/subunternehmen-credit-suisse-ubs-neue-soeldnertum-im-buero-ld.150732?reduced=true> (Zugriff 16.6.2017).
- Strub, Silvia; Bannwart, Livia (2017): Analyse der Löhne von Frauen und Männern anhand der Lohnstrukturerhebung 2014. Bern: Büro BASS.
- Szoc, Edgar (2015): Du partage a l'enclere :les infortunes de la >haring Economy<. http://www.selfcity.be/uploads/3/8/5/1/38514543/sharingecon_szoc.pdf (Zugriff 16.6.2017).
- Uni Global Union (2017): Equal Opportunities. Digitalization from a gender perspective. Working paper. http://uniglobalunion.org/sites/default/files/files/news/digitalization_from_a_gender_perspective.pdf (Zugriff 16.6.2017).
- World Economic Forum WEF (2016): The Industry Gender Gap. Women and Work in the Fourth Industrial Revolution.