

Statement zur Stärkung der Dienstleistungsforschung in Deutschland

Prof. Dr.-Ing. Ralph Bruder
Institut für Arbeitswissenschaft
TU Darmstadt

Die Zukunft menschlicher Arbeit ist zu einem Gegenstand vielfältiger öffentlicher Diskussionen geworden. Ein wesentlicher Treiber dieser Diskussionen ist die Frage nach den Auswirkungen einer zunehmenden digitalen Vernetzung von Menschen, Maschinen und Gegenständen auf zukünftige Arbeitsplätze. Dabei haben eine zunehmende digitale Vernetzung und der zunehmende Einsatz von Maschinen/Algorithmen gravierenden Einfluss auf die Arbeit in der Dienstleistung.

Im Weißbuch Arbeiten 4.0 des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales werden Spannungsfelder aktueller und zukünftiger Arbeit dargestellt (BMAS, 2016). Aus Sicht der Dienstleistungen sind folgende Spannungsfelder von besonderem Interesse:

- Durch digitale Plattformen entstehen neue Märkte und Arbeitsformen. Für diese Arbeitsformen liegen noch (zu) wenig arbeitswissenschaftliche Forschungsergebnisse vor
- Mit „Big Data“ ist ein Rohstoff der digitalen Wirtschaft entstanden. Auch zur Frage des Umgangs mit Big Data in der Arbeitswelt fehlen noch vielfach arbeitswissenschaftliche Erkenntnisse. Dies betrifft die Frage eines Einsatzes von Big Data zur menschengerechten Arbeitsgestaltung, aber auch Fragen zur Datensicherheit und zum Datenschutz.
- Insbesondere in Bereich der Dienstleistungen entstanden und entstehen weiter zeit- und ortsflexible Arbeitsformen. Dienstleistungen waren auch in Vergangenheit schon häufig weniger an definierte Arbeitsorte gebunden (im Unterschied bspw. zur Produktion). Es ist demnach zu klären, ob und ggf. welche neuen Anforderungen an die Flexibilisierung von Dienstleistungen in den letzten Jahren entstanden sind.

Die aufgeführten Spannungsfelder zeigen die Notwendigkeit einer eigenständigen Arbeitsforschung für Tätigkeiten in der Dienstleistung.

Dabei sollte auch die Interaktion von Menschen und Maschinen bzw. Algorithmen im Bereich der Dienstleistung zu einem eigenständigen Forschungsschwerpunkt werden. Ähnlich wie im industriellen Kontext bekommt dabei die Mensch-Roboter Kooperation eine hohe Bedeutung. Dies betrifft die Frage der Übernahme von bisher menschlichen Tätigkeiten durch Roboter, aber insbesondere auch die kooperative Aufgabenerfüllung durch Menschen und Roboter. Es ist zu klären, welche Auswirkungen unterschiedliche Rollenzuweisungen zwischen Menschen und Robotern auf die Leistung von Arbeitssystemen, aber insbesondere auch auf das Wohlbefinden von Menschen in diesen Arbeitssystemen hat.

Darüber hinaus ist zu untersuchen, wie sich die Erfüllung von Arbeitsaufgaben durch maschinell ausgeführte Algorithmen auf menschliche Arbeitstätigkeiten in Hinsicht auf Leistung und Wohlbefinden auswirken. Auch hier kann es durch den Einsatz von maschinellen Algorithmen zu einem Ersatz menschlicher Arbeitsleistung kommen, es entstehen aber auch neue Formen der Mensch-Maschine Kooperation. Und auch für diese maschinell unterstützen Dienstleistungen ist die Auswirkung auf die Leistung und das menschliche Wohlbefinden zu klären.

Eine zukünftige Dienstleistungsforschung stellt einen engeren Zusammenhang zwischen der Leistung eines Dienstleistungsangebotes und dem Wohlbefinden der die Dienstleistung erfüllenden Menschen her.

Eine wesentliche Botschaft des Weißbuchs Arbeiten 4.0 besteht in der Gestaltbarkeit unserer zukünftigen menschlichen Arbeit. Gerade die zunehmenden technischen Möglichkeiten erlauben uns zu fragen, wie wir arbeiten wollen und geben uns nicht vor, wie wir arbeiten müssen. Nicht Maschinen definieren, welche Aufgaben Menschen zu erfüllen haben, sondern Maschinen werden dazu konstruiert und programmiert, menschliche Arbeit zu unterstützen. Der Einsatz von Maschinen in der Arbeitswelt sollte also mit der Frage beginnen, welche Tätigkeiten durch diese Maschinen sinnvoll unterstützt werden können und eben nicht durch eine Charakterisierung der maschinellen Möglichkeiten.

Die menschengerechte Arbeitsgestaltung für zukünftige Dienstleistungen beginnt also nicht mit der Frage, was technisch möglich ist, sondern mit der Klärung, welche technischen Lösungen zu einer Steigerung von Leistung und Wohlbefinden führen. Nur für solche Lösungen ist eine Akzeptanz zu erwarten, die dann aber auch entsprechend in Forschungsprojekten geprüft werden sollte.

Ein weiteres Kennzeichen der aktuellen und sicher auch der zukünftigen Arbeitswelten ist die Flexibilisierung von Arbeitszeit und Arbeitsort. Die Flexibilisierung von Arbeitszeit und Arbeitsort kann unternehmerisch notwendig sein, aber auch von Beschäftigten gewünscht werden. Schön, wenn beides zusammenpasst.

Aber in jedem Fall sind für die Flexibilisierung von Arbeitsbedingungen verlässliche Regeln zu vereinbaren. Und es ist zu beachten, dass der Umgang mit flexiblen Arbeitsbedingungen erlernt und geübt werden muss.

Schließlich sollte auch der Zusammenhang zwischen Kundenerwartungen und den sich daraus ergebenden Arbeitsbedingungen stärker zu einem Thema in der arbeitswissenschaftlichen Dienstleistungsforschung werden. Der Wunsch nach einer hohen Verfügbarkeit von Dienstleistungen, bei einer gleichzeitig abnehmenden Akzeptanz für eine eventuell anfallende Wartezeit bei der Erfüllung der Dienstleistung hat notwendigerweise Auswirkungen auf Arbeitszeiten und Arbeitsinhalte von Beschäftigten im Dienstleistungsbereich. Stichworte sind hier Wochenend-/Schichtarbeit, Bereitschaftsdienste, Termin- und Leistungsdruck sowie Multitasking (u.a. Körner et al., 2012; Lohmann-Haislah, 2012).

Die Zusammenhänge von Kundenwünschen und den sich daraus ergebenden Arbeitsbedingungen gilt es transparent zu beschreiben um für eine gesellschaftliche Akzeptanz von menschengerechten Arbeitsbedingungen in Dienstleistungsberufen zu sensibilisieren.

Die Förderung des gesellschaftlichen Dialogs zu menschengerechten Arbeitsbedingungen in der Dienstleistung ist eine insbesondere auch politische Aufgabe.

Literaturhinweise:

BMAS: Weißbuch Arbeiten 4.0, Berlin: 2016

Körner, T; Puch, K; Wingerter, C. (2012): Qualität der Arbeit. Geld verdienen und was sonst noch zählt. Wiesbaden: Statistisches Bundesamt.

Lohmann-Haislah, A. Stressreport Deutschland 2012 (2012). Psychische Anforderungen, Ressourcen und befinden. Dortmund, Berlin, Dresden: Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin