

## 26. Dienstleistung 4.0

Die Digitalisierung der Dienstleistungsarbeit ermöglicht es „virtuellen ArbeiterInnen“ für Arbeitgeber in anderen Ländern zu arbeiten. Damit stehen österreichische ArbeitnehmerInnen im Wettbewerb mit AnbieterInnen aus allen Teilen der Welt, mit zum Teil wesentlich niedrigerem Lohnniveau und geringer sozialer Sicherheit<sup>1</sup>. Online Plattformen überwinden Firmen-, sektorale und nationale Grenzen und öffnen globale Märkte für mehr Wettbewerb bei weniger Regulierung (ITA 2017). Es entstehen Plattformen, die das Auffinden virtueller Arbeit ermöglichen bzw. diese vermitteln<sup>2</sup>. Reputationssysteme verfolgen individuelle Leistungen, Kompetenzen und spezifische Fähigkeiten, damit virtuelle Arbeitgeber schnell kompetente und vertrauenswürdige MitarbeiterInnen finden können. Online-Plattformen wie Uber oder AirBnB machen mit insgesamt sehr wenigen direkt Beschäftigten hohe Umsätze.

Neben den Crowdfunding-Plattformen sind es vor allem die Verlagerung von Dienstleistungen auf die KonsumentInnen (prosumer), die hohe Einsparungspotentiale seitens der Unternehmen ermöglichen, und der zunehmende Einsatz von Robotern und Algorithmen, die auch höherwertige Dienstleistungsarbeit übernehmen bzw. automatisieren können. Damit zeichnen sich einschneidende strukturelle Veränderungen in Bereichen wie Handel, Bank- und Versicherungswesen sowie in Pflege- und Gesundheitsdienstleistungen ab.

Gestaltungsoptionen des Parlaments betreffen insbesondere die strukturellen Änderungen am Arbeitsmarkt und in der Unternehmensstruktur in Österreich. Diese haben Auswirkungen auf das Steueraufkommen und die Steuerpolitik. Dazu kommen Fragen der Anpassung von Arbeitsrecht und Schutz von EPU, Sozialversicherungsfragen und nicht zuletzt ethische Fragen bei Pflege- und Gesundheitsdienstleistungen.

### Zitierte Literatur

ITA 2017, Roboter, Digitalisierung und Arbeitsmarkt. ITA-Dossier Nr. 26 (April 2017; AutorInnen: Tanja Sinozic, Michael Nentwich, Johann Čas), Wien < <http://epub.oew.ac.at/ita/ita-dossiers/ita-dossier026.pdf> >.

---

<sup>1</sup>[https://media.arbeiterkammer.at/wien/PDF/studien/digitalerwandel/Oesterreichs\\_Crowdworkszene\\_2016.pdf](https://media.arbeiterkammer.at/wien/PDF/studien/digitalerwandel/Oesterreichs_Crowdworkszene_2016.pdf).

<sup>2</sup> <https://www.clickworker.com/> und <https://www.crowdguru.de/>.