

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 (Lutz und Risak 2017). 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.¹ 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. Unter den Bezeichnungen Click-Work, Gig-Economy, Edupunks oder Free Crowd wird in der Wirtschaftswissenschaft seit längerem ein Paradigmenwechsel der Organisation von Arbeit diskutiert (vgl. Al Ani 2022).

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. Eine Untersuchung für das AMS über die Folgen der Digitalisierung auf den österreichischen Dienstleistungssektor vergleicht die Bereiche Finanzdienstleistungen, Einzelhandel und IKT-Berufe. Sie kommt zum Schluss, dass der Dienstleistungssektor grundsätzlich stärker digitalisiert ist als der Produktionssektor, allerdings hat auch die Unternehmensgröße Einfluss auf den Digitalisierungsgrad; Beschäftigungsgewinne gibt es in jenen Branchen, die entweder zu den Technologievorreitern gehören oder [Industrie-4.0-Technologien](#) produzieren (Haberfellner/Sturm 2020, S.6).

Eine EU-Richtlinie über transparente und vorhersehbare Arbeitsbedingungen in der Europäischen Union² sollte bis Mitte 2022 in nationales Recht umgesetzt werden; Österreich ist säumig, die EU-Kommission hat daher ein Vertragsverletzungsverfahren eingeleitet.³ Es gibt Kritik, dass die Richtlinie nur teilweise zu einer Verbesserung der Situation führt und zu ungenau ist; gerade die Rechte der ArbeitnehmerInnen in der sog.

¹ clickworker.com und crowdguru.de.

² Richtlinie 2019/1152 vom 20.06.2019, eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/?uri=CELEX:32019L1152.

³ kurier.at/politik/inland/eu-kommission-geht-in-arbeitsmarktbelangen-gegen-oesterreich-vor/402154368.

„Gig-Economy“ würden nicht ausreichend gestärkt.⁴ Das Thema Arbeit via Plattformen wird auf EU-Ebene weiterbehandelt,⁵ die EU-Kommission hat Ende 2021 verschiedene Maßnahmen, u. a. einen Richtlinienvorschlag, zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen von Plattformarbeitenden und EinzelunternehmerInnen im Dienstleistungsbereich vorgelegt.⁶

Hierzu hat das österreichische Parlament Handlungsspielraum bei der Umsetzung der EU-Richtlinie und kann so auf Probleme eingehen. Hierbei sind die oben erwähnten strukturellen Änderungen am Arbeitsmarkt und in der Unternehmensstruktur in Österreich zu beachten. 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 (siehe auch Lutz und Risak 2017).

Zitierte Literatur

- Al Ani, A., 2022, Widerstand in Organisationen. Organisationen im Widerstand – Revisited. Plattformen, Edupunks und die Free Crowd, 3. Auflage, Springer: Wiesbaden.
- ITA, 2017, Roboter, Digitalisierung und Arbeitsmarkt. ITA-Dossier Nr. 26, April; (Tanja Sinozic, Michael Nentwich, Johann Čas), Wien; epub.oeaw.ac.at/ita/ita-dossiers/ita-dossier026.pdf.
- Haberfellner, R.; Sturm, R., 2020, Dienstleistung 4.0: Trends und Konsequenzen der Digitalisierung am Beispiel ausgewählter Dienstleistungsbranchen, AMS report, No. 145, Arbeitsmarktservice Österreich: Wien, econstor.eu/bitstream/10419/247332/1/AMS-report-145.pdf.
- Lutz, Doris, and Martin E. Risak, eds. 2017. Arbeit in Der Gig-Economy: Rechtsfragen Neuer Arbeitsformen in Crowd Und Cloud. Varia. Wien: ÖGB Verlag, Verlag des Österreichischen Gewerkschaftsbundes.

⁴ lesen.lexisnexis.at/_/schoeffmann-die-neue-transparenzrichtlinie-zas-2019-244/artikel/ard/2020/6682/ARD_2020_6682_014.html.

⁵ consilium.europa.eu/en/policies/platform-work-eu/.

⁶ ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=en&catId=89&newsId=10120.