

Kira Marrs, Andreas Boes, Tobias Kämpf

Die Zukunft der digitalen Arbeitswelt gestalten

Digitales Fließband oder neue Humanisierung der Arbeit?

Vortrag im Rahmen der Betriebs- und Personalrätekonferenz
„Digitalisierte Dienstleistung. Gestaltung guter, fairer Arbeit 4.0“

Düsseldorf, 19. Mai 2016



Wir sind Zeitzeugen eines grundlegenden Umbruchs von Wirtschaft und Gesellschaft

- **Disruptive Innovationen und neue Geschäftsmodelle:** Potenzial zur Transformation von Wirtschaft und Gesellschaft – Deutsche Wirtschaft zukünftig Zulieferer für Google & Co?
- **Neue Produktionsmodelle und Wertschöpfungssysteme:** Industrie 4.0 und Digitalisierung der Fabrik – Menschenleere Fabrik? Cloud Working und Crowd Sourcing – Was wird aus dem Regulationssystem von Arbeit?
- **Neue Arbeitskonzepte:** Arbeit anytime – anyplace? Zwischen „Unkultur permanenter Verfügbarkeit“ und „neuer Zeitsouveränität“?
- **Beschäftigungseffekte der Digitalisierung:** „Tsunami am Arbeitsmarkt“ oder neue Beschäftigungseffekte durch disruptiven Wandel?

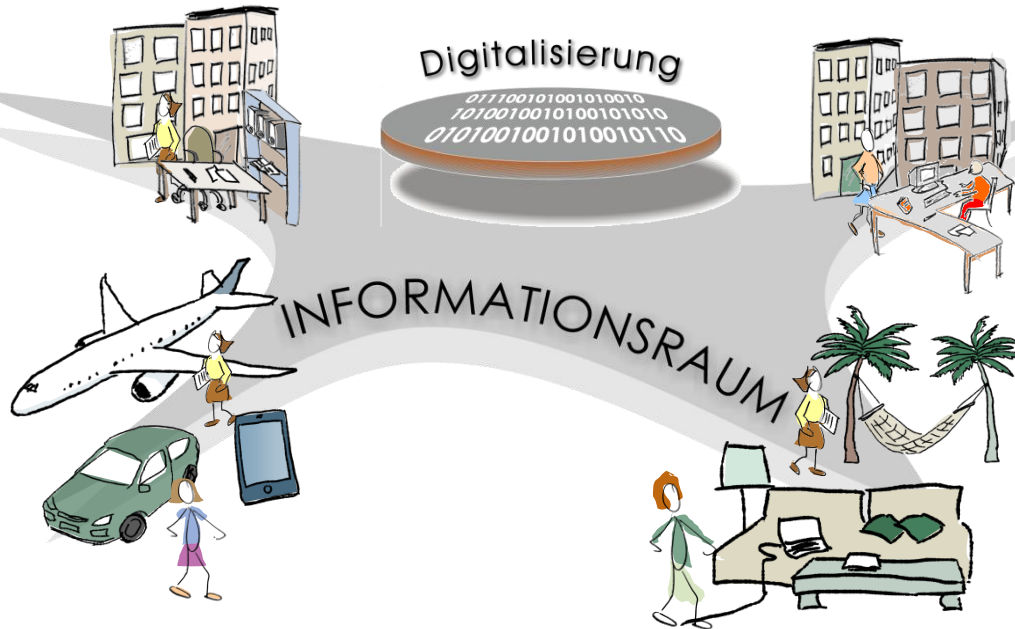


Wodurch entfaltet die Digitalisierung eine so tiefgreifende Wirkung auf die Zukunft der Arbeitswelt? Wie können wir die Digitalisierung im Sinne der Menschen gestalten?



Digitale Revolution: Entstehung eines Informationsraums

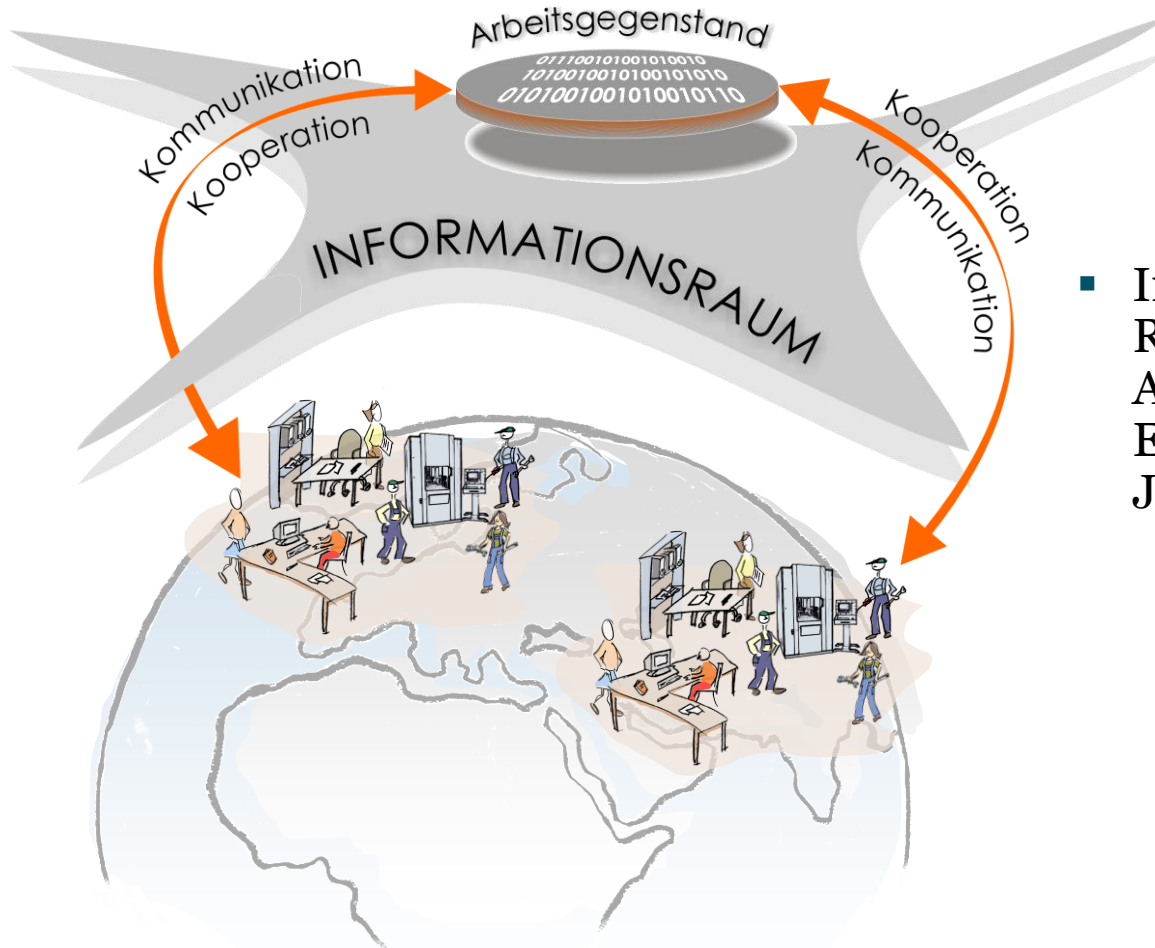
digit **DL**
....



- Digitalisierung = Informationen maschinenoperabel machen
- Informationsraum als neuer **sozialer Handlungsraum**: Kommunikation und Interaktion zwischen Menschen
- Internet als „Betriebssystem“: Informationsraum durchdringt und vernetzt die ganze (Welt-) Gesellschaft



Digitale Revolution: Entstehung eines Informationsraums



- Informationsraum als neuer Raum der Produktion ... und Ausgangspunkt für die Entwicklung von Arbeit im 21. Jahrhundert



Szenario „Digitales Fließband und Datenpanoptikum“

- Überwachung: Menschen im Kontroll-Panoptikum der Daten
- Austauschbarkeit: Einbindung in digital getaktete Wertschöpfungsketten
- Steigende Belastung und Burnouttrisiken
- Weiter steigende Verfügbarkeits-erwartungen verschlechtern Chancen für Frauen

Szenario „Neue Humanisierung der digitalen Arbeitswelt“

- Empowerment der Menschen im Mittelpunkt
- Neue Chancen für Zeitsouveränität und aktive Gestaltung der Arbeit
- Neue Beteiligungsmöglichkeiten und Demokratisierung der Arbeitswelt
- Egalitäre Gestaltung der digitalen Arbeitswelt



▶ Privatkundengeschäft in Banken

- Filialbank im Rückzug: Standardgeschäfte nur Online, digitale Vernetzung mit Kunden
- Standardisierung und Umgestaltung der persönlichen Beratung
- Qualifizieren für souveränen Umgang mit digitaler Welt
- Aufstieg zur KundenbeziehungsmanagerIn im Omnikanal und ThemenexpertIn?

▶ Verkauf im Einzelhandel

- Handel durch E-Commerce unter Druck: Kunde recherchiert und kauft online
- Von der qualifizierten Verkaufsberatung zum Picker beim Online-Versandhändler?
- Digitalisierung als Aufwertung: Verbindung digitaler Informationen mit Erfahrungswissen
- Neuer VerkäuferInnentypus für das digitale Zeitalter?

▶ Call Center

- Service- und Beratungsleistungen werden zunehmend remote erbracht
- Neue Relevanz von Call Center: Ausweitung digitaler Fließbandtätigkeit?
- Aufwertung der Call Center-Tätigkeit im Rahmen einer High-Road-Strategie?
- Neue Formen hochwertiger, qualifizierter Dienstleistungstätigkeiten?



Die digitale Arbeitswelt braucht die Menschen

- Raus aus der technizistischen Falle – Heft des Handelns übernehmen
- Neuorientierung notwendig: Neue Möglichkeiten der Kommunikation und Interaktion zwischen Menschen nutzen
- Drei zentrale Handlungsfelder:
 - ☑ Strukturwandel von Arbeit aktiv begleiten
 - ☑ Erosion des Regulationssystems von Arbeit verhindern
 - ☑ Aufbruch in eine neue Humanisierung von Arbeit

Eine bessere digitale Arbeitswelt ist möglich !



Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit !

Weitere Informationen:

Dr. Kira Marrs
ISF München
Jakob-Klar-Str. 9, 80796 München
+49 (0) 89 272921-0
Kira.Marrs@isf-muenchen.de

<http://www.idguzda.de>

<http://digit-DL-projekt.de>

<http://www.wing-projekt.de>

<http://www.Frauen-in-Karriere.de>

