

## »Für eine Qualifizierung reicht es nicht aus, Personen nur im Bereich der digitalen Technik zu schulen«

Jörg Flecker, Universitätsprofessor und Vizestudienprogrammleiter am Institut für Soziologie der Universität Wien, im Gespräch

New-Skills-Gespräche des AMS (44)  
www.ams.at/newskills



universität  
wien

### Welche Veränderungen sehen Sie am österreichischen Arbeitsmarkt durch die Digitalisierung?

*Jörg Flecker:* Digitalisierung am Arbeitsmarkt hat sehr viele Facetten. Das schließt zum Beispiel die Rationalisierungen im Finanzdienstleistungsbereich ein, wo es neben der Automation auch sehr viel Selbstbedienung durch Kundinnen und Kunden gibt und dadurch auch wieder mehr Filialschließungen möglich werden. In den Banken, stärker als in den Versicherungen, sehen wir, dass die Beschäftigung zurückgeht beziehungsweise zurückgehen wird. In anderen Bereichen ist Expansion möglich, ohne dass mehr Leute beschäftigt werden. In wieder anderen Bereichen gibt es neue Geschäftsmodelle und neue Produkte, die entwickelt und vermarktet werden, wodurch neue Branchen entstehen und neue Arbeitsplätze geschaffen werden. Ich würde sagen, dass die Entwicklung auf dem Arbeitsmarkt sehr komplex ist, und außerdem denke ich, dass die Studien, die Prognosen über die Automation und über das Wegfallen von Arbeitsplätzen durch die Digitalisierung abgeben, dieses Phänomen nur sehr cursorisch und allgemein in den Griff kriegen.

Es kommt auch nicht direkt auf die Technik an, die Technik ist ein Mittel und erweitert Optionen für diejenigen, die in der Gesellschaft die Macht haben, ihre Ziele umzusetzen. Und das ist schon allein in der Industrie ein sehr komplexes Geschehen. Wir haben einerseits Firmen, die durch diese Weiterentwicklung der Automation, der Steuerungstechnologie et cetera Arbeitsplätze einsparen können und dies auch tun. Wir haben andere Firmen, die die Technologie entwickeln und verkaufen. Wir haben einige Firmen in Österreich, die weltweit Automationslösungen anbieten, wodurch in Österreich neue Arbeitsplätze entstehen, wenn weltweit in solche Technologien investiert wird.

Eine andere Facette von Digitalisierung im Arbeitsalltag ist der Einsatz von Kommunikationstechnologien und wie sich diese auswirken. Telekommunikation ist eine große Branche und kann wiederum unter der Berücksichtigung des Verhältnisses von Einsparung durch Automation versus neue Entwicklung, welche möglicherweise neue Arbeitsplätze mit sich bringen, gesehen

werden. Diese hängen wiederum mit politischen Entscheidungen zusammen, also zum Beispiel, ob es ein 5G-Netz gibt oder nicht. Solche Entscheidungen hängen wiederum mit Investitionen zusammen, welche mit viel Arbeit einhergehen können. Insofern darf man diese komplexen Entwicklungen nicht zu sehr vereinfachen. Grundsätzlich spielt es stärker eine Rolle, ob diese Produkte schlussendlich an die Leute gebracht werden. Sprich: Haben die Leute genug Kaufkraft? Das hängt von den Arbeitslosenzahlen und den Löhnen ab. Das hat größere Auswirkungen auf die Beschäftigung als die Technik, würde ich sagen.

Berufsgruppen sind unterschiedlich von der Digitalisierung betroffen. Die Wirkungen lassen sich nicht alleine durch die Technik erklären, sondern hängen stark mit den Strategien der Unternehmen zusammen. Ein Beispiel, das uns zeigt, wie die Folgen der Digitalisierung von den Unternehmensstrategien abhängen, finden wir in den Finanzdienstleistungen. Die Banken verfolgen grundsätzlich die Strategie, das Massenkundengeschäft auf Automatisierung und Selbstbedienung umzustellen und persönliche Beratungen im größeren Umfang nur im Privatkundengeschäft anzubieten, wenn es um große Veranlagungen und Kredite geht. Grundsätzlich könnten die Banken auch andere Strategien verfolgen, welche zum Beispiel darauf abzielen, überall ausreichend Filialen zu erhalten und auch im Massenkundengeschäft Face-to-Face-Gespräche anzubieten. Diese unterschiedlichen Wege lassen sich durch Technik unterstützen, werden aber von ihr in keiner Weise vorgegeben. Sie beruhen auf Entscheidungen und Strategien des Unternehmens. Natürlich ist die Technik notwendig, damit eine Umsetzung möglich ist, sie ist aber nicht die Ursache.

### Im Hinblick auf prekäre Arbeitsverhältnisse auf dem Arbeitsmarkt – inwiefern trägt die Digitalisierung, Ihrer Meinung nach, ihren Beitrag dazu bei?

*Jörg Flecker:* Es gibt insofern einen Zusammenhang, als die Optionen, die die Technik bietet, auch in diese Richtung genutzt werden. In den letzten Jahren beziehungsweise Jahrzehnten gab

es eine Tendenz, den Arbeitsmarkt zu deregulieren und mehr in Richtung von atypischen und teils auch prekären Beschäftigungen zu gehen. Wenn sich das Umfeld in diese Richtung wandelt, werden auch entsprechende technische Optionen entwickelt. Dabei spielt weniger das rechtliche Umfeld als vielmehr das ideologisch gesellschaftliche Umfeld eine Rolle. Beispiele hierfür sind die Plattformökonomie und Geschäftsmodelle wie Uber oder ähnliche Firmen, wo behauptet wird, dass es um Technologie geht. De facto ist es eine Möglichkeit, gesamte Branchen aufzumischen, weil die Regulierung umgangen werden kann, was schlussendlich zu prekären Jobs oder zu Crowdfunding im Bereich der digitalen Arbeit führen kann. Dabei werden technische Möglichkeiten genutzt, um die gesicherte Beschäftigung zu umgehen und Prozesse zu beschleunigen, die in der Gesellschaft schon am Laufen sind.

In manchen dieser Bereiche werden nationalstaatliche Grenzen überschritten, wie das schon bei der Verlagerung von Produktionen in andere Länder der Fall war, wodurch Regulierungen des Arbeitsschutzes, der Löhne oder der Umweltbelastungen übergangen werden konnten. In der Literatur nennt man so etwas »Regime-Shopping«, insofern die Unternehmen jene Standorte auswählen, wo ihnen das Umfeld an Institutionen und die Bestimmungen günstiger erscheinen. Mit dem Crowdfunding ist es möglich, Arbeitskräfte von überall anzusprechen und einen globalen Arbeitsmarkt zu nutzen. Tatsächlich ist diese Arbeitsform aber nicht so ortsunabhängig, wie es scheint. Es sind Muster zu erkennen, wo die Arbeit eher landet.

#### **Angesichts des stetigen Wandels der Digitalisierung, welche Kompetenzen werden Ihrer Meinung nach in Zukunft mehr gefragt sein?**

*Jörg Flecker:* Ich denke, das ist ein Prozess, der schon seit Jahrzehnten im Gange ist, dass immer mehr Tätigkeiten mit Informations- und Kommunikationstechnologien unterstützt werden oder dass mit diesen Technologien gearbeitet wird. Seit die Computertechnik mit der Kommunikationstechnik verschmolzen wurde, erfolgt auch die meiste Kommunikation über diese Technologie. Allein schon deshalb sind immer größere Anteile der Tätigkeiten durch Informations- und Kommunikationstechnologien unterstützt. Von Digitalisierung sind daher nicht nur die Tätigkeiten an klassischen Büroarbeitsplätzen betroffen, sondern das weitete sich schrittweise auf immer mehr Berufe aus. Vor fünfzehn oder zwanzig Jahren haben plötzlich auch Kellnerinnen und Kellner Geräte in Verwendung, um die Bestellungen aufzunehmen. Das ging weiter mit LKW-Fahrern oder LKW-Fahrerinnen, die ja im Kern ihrer Tätigkeit auch nicht mit IKT arbeiten, wie das im Büro der Fall ist. Aber trotzdem gehen sie mit Routenplanern und anderen IKT-Anwendungen um. Von daher sind Kenntnisse und Erfahrungen im Umgang mit den verschiedenen Technologien erforderlich, und in vielen Bereichen geht es dann auch stärker in die Tiefe, wodurch auch Programmierkenntnisse in gewisser Art und Weise gefragt sind. Wenn beispielweise bei uns am Institut jemand eine Umfrage betreut, dann kann das heißen, dass man den Fragebogen auch programmieren muss, gar nicht zu reden von den Programmen zur Auswertung natürlich. Hier wurden und werden also an verschiedenen Ecken und Enden IKT-Kenntnisse nötig, die sich Leute als Zusatzkenntnisse aneignen müssen. Ganz abgesehen davon gibt es noch die Kernbereiche, wenn neue Entwicklungen mit neuen Anwendungen, Produkten und Dienstleistun-

gen auf dem Markt kommen, welche entsprechend viele Personen brauchen, die diese neuen Dinge entwickeln und programmieren.

In jeder Berufsgruppe braucht man in irgendeiner Form technische beziehungsweise digitale Kenntnisse und Fähigkeiten, welche allerdings in Bezug auf die Kommunikationstools sehr weit gefasst sind und umgekehrt teilweise sehr spezialisiert sind. Eine Friseurin oder ein Friseur werden auch in Zukunft Reservierungen über E-Mail entgegennehmen, und damit hat es sich vielleicht. Während in anderen Bereichen eine tiefere Auseinandersetzung mit digitalen Kompetenzen erforderlich ist. Chirurginnen und Chirurgen, die mit Robotern arbeiten, haben viel mehr mit der Technik zu tun, obwohl sie diese Technik ebenfalls nur anwenden. Wir haben es mit einer sehr großen Vielfalt zu tun, weshalb ich nicht weiß, ob die Unterscheidung von Entwicklung und Anwendung noch ausreichend ist. In der Nutzung von Technologien steckt insofern viel Entwicklung, weil die große Funktionalität von manchen Geräten selektiv genutzt wird und die eigene Form der Anwendung selbst zusammengestellt wird. Von daher braucht es mehr Hintergrundwissen, als es früher notwendig war, als man Geräte oder einfache Programme eingeschaltet und verwendet hat. Will man die Anwendungen an die eigenen Bedürfnisse in der Arbeit anpassen, muss man die Funktionalität immer tiefer kennenlernen, und die Technikentwicklung und die Technikanwendung beginnen zu verschwimmen. Umgekehrt ist aber auch das Fachwissen über den Anwendungsbereich wichtig. Wir haben Untersuchungen über IT-Dienstleister durchgeführt, und da haben wir gesehen, dass diese Leute aus den Bereichen rekrutieren, für die sie ihre Dienstleistungen anbieten. Wenn zum Beispiel Programme für den öffentlichen Bereich entwickelt werden, dann stellen diese zuerst Personen aus den Ministerien ein, damit dadurch Anwendungswissen erlangt wird.

Ergebnisse aus früheren Untersuchungen von uns in der Papierindustrie und anderen Branchen haben gezeigt, dass das Erfahrungswissen sogar im Umgang mit dem Material gebraucht wird, wenn man automatisierte Anlagen steuern will. Das heißt, Automation bedeutet nicht, dass man die Fähigkeiten und Kenntnisse nicht mehr braucht, die man in der Technikstufe davor gebraucht hat. Es kommt eher zusätzlich etwas hinzu. Ein interessantes Beispiel, welches mittlerweile etwa zwanzig Jahre alt ist, ist die Ausbildung in der Papierindustrie und wie sich diese zunächst verändert hat. Es wurden HTL-Absolventen, durchgängig Männer damals, als Arbeiter für die Papiermaschinen eingestellt. Nach der technischen Matura, welche für die Theoriekenntnisse über Verfahrenstechnik wichtig war, hat man zugleich in der Lehrlingsausbildung zum Papiermacher das Handschöpfen von Papier am Anfang wiedereingeführt, damit die Lehrlinge ein Gefühl für das Material bekommen, auch wenn sie in der Arbeit fast nur indirekt und vermittelt über die Computertechnik mit dem Material in Kontakt kommen. Und das war eine sehr interessante Erfahrung. Solche Geschichten haben auch noch heute Bedeutung, denn auf der nächsten technischen Stufe ist das Erfahrungswissen weiterhin notwendig. Das heißt schließlich, dass es nicht ausreicht, Personen nur im Bereich der digitalen Technik zu schulen.

#### **Welches abschließende Statement wollen Sie den Leserinnen und Lesern dieses Interviews noch gerne mitgeben?**

*Jörg Flecker:* Ein weiteres wichtiges Thema in diesem Zusammenhang ist die Auswirkung auf Burschen beziehungsweise Männer und

Mädchen beziehungsweise Frauen über die Zuschreibung von technischen Kompetenzen über Hobbys, die vielleicht geschlechtsspezifisch unterschiedlich sind. Konkret bezogen auf die klassische Techniknähe häufig bei den Burschen und der andere Bezug zur Technik bei Mädchen. Je nachdem, wie Berufe präsentiert und gerahmt werden, sprechen sie andere Geschlechter an. Das ist ein wichtiges Thema, weil auf diesem Weg auch Ausschlüsse und Diskriminierungen passieren. Wir haben diese Segregation nach wie vor massiv sowohl am Arbeitsmarkt als auch in der Ausbildung. Daher könnte die Digitalisierung hier auch eine Rolle spielen, indem man die Technik zu sehr in den Vordergrund schiebt. Wenn ständig von Digitalisierung gesprochen wird und gesagt wird, dass die Digitalisierung das wichtigste im Berufsleben ist, sich ständig verändert und digitale Kenntnisse in allen Berufen erforderlich sind, aber zugleich vermittelt wird, dass Technik etwas eher Männliches ist, dann könnte man Mädchen unabsichtlich von vielen Berufen ausschließen oder Mädchen das Gefühl geben: »Wenn ich kein Computer-Freak bin, habe ich hier immer weniger zu suchen«. Dadurch werden die klassischen Bilder von Frauen- und Männerberufen weiter verstärkt.

Ein anderer Punkt ist, dass die Digitalisierung nicht nur zur Höherqualifizierung eingesetzt wird. In manchen Bereichen passiert das Gegenteil. Ein bekanntes Beispiel sind die Lager der Firma Amazon, in denen Arbeiterinnen und Arbeiter sozusagen als menschliche Roboter eingesetzt und über das Informationssystem gesteuert und überwacht werden. Aber auch in den Büros sind Informationssysteme im Einsatz, über die den Beschäftigten kleinteilige Aufgaben zugewiesen werden. Das mag nicht die Mehrheit der Beschäftigten betreffen. Es ist aber wichtig, im Zusammenhang mit Digitalisierung nicht nur über die Notwendigkeit der Weiter-



Foto: Nurih Wagner-Strauss

**Univ.-Prof. Mag. Dr. Jörg Flecker** ist seit 2013 Professor für Allgemeine Soziologie am Institut für Soziologie der Universität Wien und Gründungsmitglied und Vorsitzender des Vorstandes der Forschungs- und Beratungsstelle Arbeitswelt (FORBA; [www.forba.at](http://www.forba.at)). Seine Forschungsschwerpunkte liegen u.a. in den Themenbereichen rund um Arbeitsorganisation, Arbeitsbeziehungen, Informationstechnik, Digitalisierung, Flexibilisierung und Internationalisierung.

bildung zu sprechen und dabei solche Entwicklungen der Dequalifizierung und Degradierung von Arbeit damit zu verdecken.

#### Herzlichen Dank für das Gespräch!

Das Interview mit Jörg Flecker führte Verena Bauer vom Österreichischen Institut für Berufsbildungsforschung ([www.oeibf.at](http://www.oeibf.at)) im Auftrag der Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation des AMS Österreich.



Die **New-Skills-Gespräche des AMS** werden im Auftrag der Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation des AMS Österreich vom Österreichischen Institut für Berufsbildungsforschung (öibf; [www.oeibf.at](http://www.oeibf.at)) gemeinsam mit dem Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft (ibw; [www.ibw.at](http://www.ibw.at)) umgesetzt. ExpertInnen aus Wirtschaft, Bildungswesen, Politik und aus den Interessenvertretungen wie auch ExpertInnen aus der Grundlagen- bzw. der angewandten Forschung und Entwicklung geben im Zuge der New-Skills-Gespräche lebendige Einblicke in die vielen Facetten einer sich rasch ändernden und mit Schlagworten wie Industrie 4.0 oder Digitalisierung umrissenen Bildungs- und Arbeitswelt.

Initiiert wurden die mit dem Jahr 2017 beginnenden New-Skills-Gespräche vom AMS Standing Committee on New Skills, einer aus ExpertInnen des AMS und der Sozialpartner zusammengesetzten Arbeitsgruppe, die es sich zum Ziel gesetzt hat, die breite Öffentlichkeit wie auch die verschiedenen Fachöffentlichkeiten mit einschlägigen aus der Forschung gewonnenen Informationen und ebenso sehr mit konkreten Empfehlungen für die berufliche Aus- und Weiterbildung – sei diese nun im Rahmen von arbeitsmarktpolitischen Qualifizierungsmaßnahmen oder in den verschiedensten Branchenkontexten der Privatwirtschaft organisiert, im berufsbildenden wie im allgemeinbildenden Schulwesen, in der Bildungs- und Berufsberatung u.v.m. verankert – zu unterstützen.

[www.ams.at/newskills](http://www.ams.at/newskills)

#### [www.ams-forschungsnetzwerk.at](http://www.ams-forschungsnetzwerk.at)

... ist die Internet-Adresse des AMS Österreich für die Arbeitsmarkt-, Berufs- und Qualifikationsforschung

#### Anschrift des Interviewten

Univ.-Prof. Mag. Dr. Jörg Flecker  
Institut für Soziologie  
Universität Wien  
Rooseveltplatz 2  
1090 Wien  
Tel.: 01 4277-48142  
E-Mail: [joerg.flecker@univie.ac.at](mailto:joerg.flecker@univie.ac.at)  
Internet: [www.soz.univie.ac.at](http://www.soz.univie.ac.at)

Alle Publikationen der Reihe AMS info können über das AMS-Forschungsnetzwerk abgerufen werden. Ebenso stehen dort viele weitere Infos und Ressourcen (Literaturdatenbank, verschiedene AMS-Publikationsreihen, wie z.B. AMS report, FokusInfo, Spezialthema Arbeitsmarkt, AMS-Qualifikationsstrukturbericht, AMS-Praxishandbücher) zur Verfügung – [www.ams-forschungsnetzwerk.at](http://www.ams-forschungsnetzwerk.at).

Ausgewählte Themen aus der AMS-Forschung werden in der Reihe AMS report veröffentlicht. Der AMS report kann direkt via Web-Shop im AMS-Forschungsnetzwerk oder bei der Communicatio bestellt werden. AMS report – Einzelbestellungen € 6,- (inkl. MwSt., zuzügl. Versandkosten).

Bestellungen (schriftlich) bitte an: Communicatio – Kommunikations- und PublikationsgmbH, Steinfeldgasse 5, 1190 Wien, E-Mail: [verlag@communicatio.cc](mailto:verlag@communicatio.cc), Internet: [www.communicatio.cc](http://www.communicatio.cc)

P. b. b.

Verlagspostamt 1200, 02Z030691M

Medieninhaber, Herausgeber und Verleger: Arbeitsmarktservice Österreich, Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation/ABI, Sabine Putz, René Sturm, Treustraße 35–43, 1200 Wien

November 2020 • Grafik: Lanz, 1030 Wien • Druck: Ferdinand Berger & Söhne Ges.m.b.H., 3580 Horn

