

Projektgruppe Digitalisierung und Arbeitsorganisation\*, JKU Linz,

## Digitalisierungsnarrative und Arbeitspraxis - Versuch einer Entmystifizierung hegemonialer Debatten

Der geplante Beitrag untersucht die Narrative der Digitalisierung und die Arbeitspraxis. In einem ersten Schritt legen wir unsere theoretische Perspektive und zeigen, wie wir Narrative der Digitalisierung und die Praxis digital gestützter Arbeit thematisieren. Danach widmen wir uns unseren empirischen Ergebnissen: Wir präsentieren ausgewählte historische Digitalisierungsnarrative zwischen 1970 und 2020 anhand zweier österreichischer Wirtschafts- und Arbeits-Zeitschriften sowie gegenwärtige Digitalisierungsnarrative in den Feldern IT, Plattformarbeit und Altenbetreuung und -pflege. Dabei betrachten wir Parallelen dieser verschiedenen Fälle sowie Unterschiede. In einem nächsten Schritt fokussieren wir uns auf die Arbeitspraxis hinsichtlich Digitalisierung in den drei untersuchten Felder und zeigen Brüche zu den vorgestellten Digitalisierungsnarrativen auf.

### 1. Die Hegemonialität der Digitalisierungsnarrative und ihre Entmystifizierung

Debatten und Diskussionen über 'die Digitalisierung' von Arbeit und Gesellschaft sind *"nicht nur technologisch, ökonomisch, politisch und medial, sondern auch sozialwissenschaftlich (und eben auch in der Arbeits- und Industriosozilogie) allgegenwärtig, ja nahezu hegemonial geworden (...) und nur allzu selten wird wirklich genauer zu klären versucht, was da eigentlich vor- und umgeht"* (Wolf, 2021: 39). Dieses ungeklärte Verhältnis von großen Erzählungen über einen revolutionären Wandel durch digitale Technologien einerseits und konkreten Veränderungen in der Alltagspraxis andererseits, nehmen wir zum Ausgangspunkt unseres Vortrags. Wir möchten den "nahezu hegemonialen" Narrativen über Digitalisierung als relevante und wirkmächtige soziale Phänomene nachgehen, die weder als Beschreibungen aktuell beobachtbarer Arbeitspraxis missverstanden werden dürfen noch sie friktionslos beeinflussen. Unser Vortrag basiert auf Ergebnissen unseres interdisziplinären Forschungsprojektes ["Digitalisierung und Arbeitsorganisation: Narrative, Praxis und Gestaltungsoptionen"](#). Es verknüpft organisationswissenschaftliche, soziologische und historische Perspektiven und wird vom Digitalisierungsfonds Arbeit 4.0 der AK Wien gefördert und von November 2021 bis Oktober 2023 an der Johannes Kepler Universität Linz durchgeführt.

Wir verstehen Digitalisierungsnarrative als Ausprägungen von soziotechnischen Zukunftsvorstellungen. In ihnen sind Bedeutungen und Bewertungen eingeschrieben (vgl. Meyer 2020). Mit ihnen sind Interessen verbunden (vgl. van Lente & Rip 1998). Zudem wirken sie auf Digitalisierungsvorhaben (vgl. Raible 2022, vgl. Buchholz & Meyer 2022), haben somit einen Einfluss auf Arbeit und Gesellschaft und sind – unbenommen der Hegemonialität, die sie im Kontext der Digitalisierung erlangen können – zugleich umstritten.

Wir möchten zu einer "Entmystifizierung" der Digitalisierungsnarrativen beitragen, indem wir für drei exemplarische gegenwartsbezogene Felder (IT-Industrie, Altenpflege und Plattformarbeit) die alltägliche, digitalisierte Arbeitspraxis (vgl. Kastein & Weber 2022; Meyer 2018, vgl. Buchholz & Meyer 2022) beleuchten und diese mit den feldspezifischen Digitalisierungsnarrativen kontrastieren. Durch die Analyse historischer Digitalisierungs- bzw. Technisierungsnarrative ab den 1970er Jahren können wir zudem Kontinuitäten in diesen Narrativen bzw. Brüche zu vorherigen Narrativen aufzeigen und gegenwartsbezogene Entwicklungen auf einer historisch inspirierten Landkarte der Digitalisierung einordnen.

## 2. Digitalisierungsnarrative, geschichtliche Entwicklungen und gegenwärtige Arbeitspraxis

Eine "Demystifizierung" ist notwendig, denn Digitalisierungsnarrative verleiten häufig zu technikdeterministischen Annahmen über digitale Technologien, Arbeit und Gesellschaft (auch vgl. van Lente, Rip 1998). Eine solche Perspektive nimmt an, dass alleine technologische Entwicklungen Veränderungen in Arbeit und Gesellschaft hervorbringen können, anstatt das komplexe Wechselverhältnis von Technologie und Gesellschaft zu beleuchten. Dabei halten MacKenzie und Wajcman (1999: 5) fest, dass "[t]he view that technology just changes, either following science or of its own accord, promotes a passive attitude to technological change. It focuses our minds on how to adapt to technological change, not on how to shape it." Wir argumentieren, dass die "Demystifizierung" von Digitalisierungsnarrativen, durch Aufzeigen der geschichtlichen Entwicklung und konkreter Arbeitspraxen, Gestaltungsspielräume aufzeigen kann, indem sie die Geschichten unaufhaltsamer Digitalisierungsprozesse brüchig werden lässt.

### 2.1 Historische Digitalisierungs- und Technisierungsnarrative

Seit den 1970er-Jahren hat sich die Arbeitswelt durch die Verbreitung der Mikroelektronik wesentlich verändert. Sie bot Möglichkeiten jenseits menschlicher Arbeits- und Denkleistungen und bewirkte eine Beschleunigung der Arbeit (vgl. Doering-Manteuffel & Raphael 2012; Raphael 2019). Automatisierung, EDV und Internet, ihre Auswirkungen auf die Arbeitswelt sowie die damit einhergehenden Hoffnungen und Sorgen, Chancen und Herausforderungen werden auch in den von uns untersuchten Zeitschriften *Arbeit & Wirtschaft* und *Die Wirtschaft* behandelt. Eine erste statistische Auswertung (Hauptkomponentenanalyse) von über 500 Zeitschriftenbeiträgen aus den Jahren 1970, 1980, 1990, 2000, 2010 und 2020 zeigt drei Themenkomplexe, die im Folgenden kurz umrissen werden. Diese setzen sich aus Themen zusammen, die häufig im selben Kontext vorkommen. Basierend auf der Hauptkomponentenanalyse wird anhand ausgewählter Zeitschriftenbeiträge eine Narrativanalyse durchgeführt.

*Die Herausforderungen und Chancen der Technik sind eine gesellschaftliche Frage:* Der Themenkomplex spiegelt die Sorgen und Hoffnungen, die sich besonders auf Arbeitnehmer\*innenseite finden, wider und setzt sich mit dem Umgang mit technologischen Veränderungen auseinander. Die konkreten Technologien und ihre Auswirkungen auf bestimmte Arbeitsabläufe spielen dabei eine untergeordnete Rolle.

*Arbeitserleichterung und Produktionssteigerung:* Die Hoffnung auf Arbeitserleichterung durch Technik steht im Zusammenhang mit der Hoffnung auf mehr Qualität, Effizienz, Sicherheit und Produktionssteigerung sowie dem Aufstieg Qualifizierter. Rationalisierungsmaßnahmen werden positiv bewertet.

*Das Ende von traditionellen Arbeitsorten und -zeiten:* Neben verschiedenen Aspekten zum Thema Telearbeit/Homeoffice werden die Flexibilität durch Technik und die Veränderung von Kommunikationsmöglichkeiten behandelt.

Während der erste Themenkomplex Überschneidungen mit den beiden anderen hat, gibt es diese zwischen den beiden letzteren nicht. Im zeitlichen Verlauf dominieren in den Jahren 1970 und 1980 die Themen *gesellschaftliche Frage* und *Arbeitserleichterung*, ab 1990 kommt es zu einer Verschiebung Richtung *Arbeitserleichterung* und *flexible Arbeitsorte und -zeiten*. Das Jahr 2020 nimmt aufgrund der Corona-Pandemie eine Sonderstellung ein, da dadurch wieder vermehrt gesellschaftliche Aspekte zum Thema wurden.

### 2.2 IT-Industrie

IT-Unternehmen sind für die Untersuchung von Digitalisierungsnarrativen und alltäglicher Praxis in zwei Dimensionen interessant: Einerseits prägen sie als Anbieter von digitalen Technologien, ob durch Produkte oder Services (Software, Hardware, Infrastruktur), wie Digitalisierung in unterschiedlichsten Kund\*innenorganisationen - ob in öffentlicher Verwaltung oder Privatwirtschaft, ob mit vielen oder wenigen Beschäftigten - durchgeführt wird: Sie treiben dabei Digitalisierungsnarrative und führen sie bei Kund\*innenorganisationen ein, halten sie Instand und

betreiben sie für Kund\*innen. Andererseits wird auch in diesen Organisationen, die eine Expertise für digitale Technologien beanspruchen, digitalisiert gearbeitet. Sie können als „Treiber und Getriebene[r] der Digitalisierung“ (Meyer 2018: 23) verstanden werden. Es handelt sich bei ihnen um solche Organisationen, die sich explizit zum Thema Digitalisierung positionieren müssen (vgl. Meyer 2019: 120–121, auch vgl. Raible 2022: 66).

Nach aktuellem Stand der Auswertung sind hegemonial anmutende Digitalisierungsnarrative, die von einem untersuchten IT-Konzern getrieben werden, v.a. dass Arbeit durch Digitalisierung modern und attraktiv werde (new way of work) sowie Organisationen effizient. Auf der Ebene von alltäglicher Arbeitspraxis im IT-Konzern zeigt sich, dass Mitarbeiter\*innen erstens mit vielen als komplex empfundenen digitalen Prozessen kämpfen müssen. Zweitens zeigt sich ein Spannungsfeld von ‘Über-Digitalisierung’ - im Sinne einer Vielzahl an digitalen Tools, die genutzt werden müssen - und ‘Unter-Digitalisierung’, im Sinne einer als alt wahrgenommenen technologischen Ausstattung (Software, Hardware und Infrastruktur) im Unternehmensalltag.

### 2.3 Plattformarbeit

Digitale Plattformen sehen sich als Vermittlerin zwischen Arbeiter\*innen und Konsument\*innen, die Bestellungen auf Plattformen aufgeben oder nach Dienstleistungen suchen (Howcroft & Bergvall-Kareborn, 2019; Kenney & Zysman, 2016). Digitale Arbeitsplattformen versprechen niedrigere Einstiegshürden in den Arbeitsmarkt sowie mehr Autonomie und Flexibilität in der Arbeitsorganisation (Bauer & Gegenhuber, 2015). Unter dem Begriff der "Sharing Economy" ermöglichen digitale Plattformen Partizipation, jedoch ist diese Sichtweise mittlerweile umstritten (Schüßler et al., 2021). Den Narrativen der Partizipation stehen die von den Plattformen ausgeübte algorithmische Kontrolle und Diskriminierung sowie ein Mangel an Mitbestimmungsmöglichkeiten für die Plattformnutzer:innen gegenüber (Kornberger et al., 2017; Kirchner & Schüßler, 2019). Narrative der Flexibilität und Autonomie in der Arbeitsgestaltung werden durch die nicht verhandelbare, vertragliche Beziehung zwischen der Plattform und ihren Nutzer\*innen untergraben, die von der Plattform einseitig bestimmt werden und in Form von detaillierten Geschäftsbedingungen präsentiert und von den Plattformnutzer\*innen akzeptiert werden müssen (Dolata & Schrape, 2023). Arbeit, die in Form von Aufträgen ausschließlich über digitale Plattformen organisiert wird und ortsunabhängig stattfindet, wird üblicherweise als Cloudwork oder Crowdwork bezeichnet (Gol et al., 2019; Kaganer et al., 2013; Kirchner & Matiaske, 2020). In diesem Zusammenhang werden oft Plattformen wie Amazon Mechanical Turk oder Clickworker erwähnt, die vor allem *micro-tasks*, also sehr kleinteilige Aufgaben bzw. Aufträge (z.B. KI-Training), vermitteln. Cloudwork findet aber auch im professionellen Dienstleistungssektor statt, wo vor allem Menschen mit einem hohen Qualifikationsniveau Aufträge, wie z.B. Beratung, IT-Dienstleistungen, Grafikdesign, bearbeiten (Bauer & Gegenhuber, 2015; Gegenhuber et al., 2020; De Stefano, 2016). Um die Arbeitsrealitäten in diesem heterogenen Sektor genauer zu erfassen, haben wir im Zeitraum Februar 2022 bis April 2023 30 qualitative, leitfadengestützte Interviews mit Cloud-Arbeiter\*innen aus Österreich geführt. Aus der Analyse der Interviews mit Cloud-Arbeiter\*innen geht hervor, dass die Narrative der zeitlichen und örtlichen Flexibilität in der Arbeitspraxis zwar eingelöst werden, die Autonomie in der Arbeitsgestaltung jedoch durch die Nutzungsbedingungen und der technischen Infrastruktur der Plattformen untergraben wird. Die Risiken bleiben dabei mehrheitlich auf der Seite der Cloud-Arbeiter\*innen.

### 2.4 Altenbetreuung und -pflege

Altenbetreuung und -pflege wurde lange als rationalisierungsresistent angesehen. Zum einen widerspricht ihre primär an Effizienzkriterien orientierte, auf ihre Zerlegung in Einzeltätigkeiten zielende technisch-organisatorische Ausgestaltung dem emphatischen Konzept ganzheitlicher Betreuung und Pflege. Zum anderen lässt sich bei personengebundener, interaktiver Arbeit die Effizienz nicht vergleichbar anderen Tätigkeiten steigern. In den letzten Jahren sind auch in diesem Bereich jedoch Hegemoniegewinne von Digitalisierungsnarrativen zu verzeichnen, scheinen

Herausforderungen wie der Pflegenotstand, der demografische Wandel u.a.m. mit digitalen Technologien bearbeitbar zu sein (Aulenbacher & Dammayr 2014). Die von uns untersuchten digitalen Pflegedokumentationssysteme kommen im Feld inzwischen flächendeckend zum Einsatz, die Robotik gilt als Zukunftstechnologie in der Erprobung (Bendel 2018; Hauck & Uzarewicz 2019). Unsere Analyse der Digitalisierungsnarrative der Technikentwicklung zeigt, dass die Rationalisierungsresistenz der Altenbetreuung und -pflege und das Zukunftsversprechen auf die Lösung der drängenden Probleme im Feld in spezifischer Weise verknüpft werden: Das Versprechen auf Arbeitserleichterung für die überstrapazierten Pfleger\*innen durch Erhöhung technisch-organisatorischer Effizienz wird mit dem berufs- und professionsethisch unterfütterten Versprechen auf ganzheitliche Zuwendung zu den Betreuten verbunden (Aulenbacher & Dammayr 2014; Dammayr 2019). Technologie soll eine gute Pflege ermöglichen und keineswegs die Pfleger\*innen ersetzen. Mit Blick auf die Praxis der Pflegenden zeigen sich hier allerdings Brüche und Widersprüche, so wird berichtet, dass der Einsatz von digitalen Technologien zeitliche Ressourcen beansprucht und zum Teil Aufgaben dazukommen, wodurch sich die Arbeit intensiviert.

### **3. Ein übergreifendes Fazit**

In Anschluss an die Aufarbeitung unserer Befunde aus der historischen und der feldspezifischen Analyse zeigen wir Kontinuitäten und Brüche, Gemeinsamkeiten und Unterschiede auf und bilanzieren, inwiefern der Blick in die Geschichte und auf die Arbeitspraxis dazu beiträgt, Digitalisierungsnarrative als hegemoniale Zukunftsvisionen zu demystifizieren.

\* Brigitte Aulenbacher, Walpurga Friedl, Ernst Langthaler, Sara Maric, Uli Meyer, Anna Pillinger, Stefanie Raible, Elke Schüßler (nur ein Teil von uns wird den Track besuchen)

#### **Literaturverzeichnis**

Aulenbacher, Brigitte/Dammayr, Maria (2014); Zwischen Anspruch und Wirklichkeit: Zur Ganzheitlichkeit und Rationalisierung des Sorgens und der Sorgearbeit. Soziale Welt, Sonderheft 20, S. 125-140.

Bendel, Oliver (Hg.) (2018), Pflegeroboter, Wiesbaden: Springer Gabler

Buchholz, Johan; Meyer, Uli (2022): Zur alltäglichen Praxis von Digitalisierungsvorhaben. Ein Analyserahmen. In: Corinna Onnen, Rita Stein-Redent, Birgit Blättel-Mink, Torsten Noack, Michael Opielka und Katrin Späte (Hg.): Organisationen in Zeiten der Digitalisierung. Wiesbaden: Springer VS (Sozialwissenschaften und Berufspraxis), S. 287–299.

Dammayr, Maria (2019), Legitime Leistungspolitiken? Leistung, Gerechtigkeit und Kritik in der Altenpflege. Weinheim und Basel: Beltz Juventa

Doering-Manteuffel, Anselm; Raphael, Lutz (2012): Nach dem Boom. Perspektiven auf die Zeitgeschichte seit 1970. 3., erg. Aufl. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

Hauck, Claudia; Uzarewicz, Charlotte (2019): *I, Robot – I, Care: Möglichkeiten und Grenzen neuer Technologien in der Pflege*, Berlin, Boston: De Gruyter Oldenbourg.

Kastein, Mara; Weber, Lena (Hg.) (2022), Care-Arbeit und Gender in der digitalen Transformation. Weinheim und Basel: Beltz Juventa

MacKenzie, Donald; Wajcman, Judy (Hg.) (1999): *The social shaping of technology*. Second Edition. Buckingham: Open University Press.

Meyer, Uli (2018): Digitalisierung ohne Technik? Das Beispiel eines Praxislabors zu Arbeit 4.0. In: *Arbeits- und Industriesoziologische Studien* 11 (2), S. 229–246. Online verfügbar unter <https://www.semanticscholar.org/paper/Digitalisierung-ohne-Technik-Das-Beispiel-eines-zu-Meyer/a5f7186dff402f6a9e3d2d0de2ddc03c20e47954>.

Meyer, Uli (2019): The Institutionalization of an Envisioned Future. Sensemaking and Field Formation in the Case of “Industrie 4.0” in Germany. In: Lösch, Andreas; Grunwald, Armin; Meister, Martin; Schulz-Schaeffer, Ingo (Hg.): *Socio-Technical Futures Shaping the Present. Empirical Examples and Analytical Challenges*. Wiesbaden: Springer VS, 111–138.

Meyer, Uli (2020): Industrie 4.0 als sozio-technische Zukunftsvorstellung. Zur Bedeutung von organisationaler Sinnerzeugung und -stiftung. In: Sabine Maasen und Jan-Hendrik Passoth (Hg.): *Soziologie des Digitalen - Digitale Soziologie?* Baden-Baden: Nomos Verlag, S. 349–378.

Raible, Stefanie (2022): Organisationen als Treiber und Getriebene von Digitalisierung: Zur Dualität von Digitalisierungsnarrativen. *Arbeits- und Industriesoziologische Studien*, 15 (2), 62-75. <https://doi.org/10.21241/ssoar.83565>

Raphael, Lutz (2019): *Jenseits von Kohle und Stahl. Eine Gesellschaftsgeschichte Westeuropas nach dem Boom*. Erste Auflage. Berlin: Suhrkamp

van Lente, Harro; Rip, Arie (1998): Expectations in Technological Developments: An Example of Perspective Structures to be filled in by Agency. In: Cornelis Disco und Barend van der Meulen (Hg.): *Getting New Technologies Together. Studies in Making Sociotechnical Order*. Berlin, Boston: De Gruyter (de Gruyter Studies in Organization, 82), S. 203–229.

Wolf, Harald (2021): Das Phantom der Digitalisierung, Zum Wandel der Rationalisierung von Arbeit. In: Buss, Klaus-Peter/Kuhlmann, Martin/Weißmann, Marliese/Wolf, Harald/Apitzsch, Birgit (Hg.): *Digitalisierung und Arbeit, Triebkräfte - Arbeitsfolgen - Regulierung*. Frankfurt/New York: Campus, S. 39-65.