

# #Digitalistnichtegal



**VON JOACHIM ROCK**

Dr. Joachim Rock ist Abteilungsleiter Arbeit, Soziales und Europa im Deutschen Paritätischen Wohlfahrtsverband – Gesamtverband e. V. sowie Mitglied im Beirat der Zeitschrift SOZIALwirtschaft und des Informationsdienstes SOZIALwirtschaft aktuell.

[www.der-paritaetische.de](http://www.der-paritaetische.de)

**Die Digitalisierung wird Gesellschaft und Wirtschaft radikal verändern. Die Sozialwirtschaft darf sich nicht der Illusion hingeben, sie gehe die ganze Entwicklung nichts an, da personenbezogene Dienstleistungen nicht ersetzbar seien. Das dachten allerdings schon viele Angebotsformate, von Photofachgeschäften bis zu Schreibtürnos ...**

Ein Gespenst geht um im politischen Diskurs: der digitale Wandel. Er ist nur in Umrissen sichtbar und doch in immer mehr Diskursen präsent. Einige Auswirkungen hat das Bundesarbeits- und Sozialministerium in seinem neuen Grünbuch »Arbeit 4.0«, einer Zusammenfassung des Diskussionsstandes, gesammelt.

»Arbeiten 4.0«, das meint die Zukunft der Arbeit unter Bedingungen fortgeschrittenen Digitalisierung. Die Digitalisierung selbst wird als vierte technische Revolution angesehen, nach den Revolutionen durch die Indienstnahme von Wasser- und Dampf, der Einführung der fordistischen Massenproduktion und der Computertechnologie.

Mit weiter automatisierten, flexibilisierten und effizienteren Verfahren sollen Produkte und Dienstleistungen künftig individueller, bedarfsgerechter und schneller zur Verfügung gestellt werden. Die Grundlage dafür bieten neue Kommunikationstechnologien, in denen der Mensch durch die Interaktion von Software und Hardware zunehmend entbehrlich gemacht wird.

In der digitalen Zukunft erleichtern riesige Datenmengen nicht nur Entscheidungen, vielfach soll die Technik das Entscheiden direkt mit übernehmen. Der Bürocomputer meldet den nahenden Feierabend an den PKW, der dann vorgeheizt oder gekühlt wartet und seinerseits bereits organisiert hat, dass die Heizung oder die Klimaanla-

ge daheim für eine vorgewärmte oder gekühlte Wohnung sorgt. In dieser hat der Kühlschrank derweil schon selbst erkannt, dass die Milch zur Neige geht und der beim Supermarktcomputer um die Ecke georderte Nachschub ist bereits eingetroffen.

Schwer vorstellbar? Das hätte man zum Ende der 1980er Jahre sicher auch gesagt, wenn man mit Blick auf sein mausgraues Drehscheibentelefon von Computern gehört hätte, die man in der Hosentasche trägt und mit denen man nicht nur telefonieren, sondern unter anderem auch die Tagesschau sehen kann.

In der Sozialwirtschaft wird die Bedeutung dieser Entwicklung häufig als gering eingeschätzt. Personenbezogene Dienstleistungen, so eine Annahme, folgen einer anderen Logik, die mit einer weitgehenden technologischen Immunität einhergeht – frei nach Adenauer: Soziale Dienste kaufen die Leute immer.

Ein solches Selbstvertrauen ist aller Ehren wert, aber möglicherweise fatal. Zu viele Dienstleistungsbereiche sind mit ähnlichem Selbstvertrauen an den Start gegangen und bestehen heute nicht mehr oder nur noch in bis zur Unkenntlichkeit veränderter Gestalt. Vom Photofachgeschäft um die Ecke bis zum Schreibturdienst, vom Filmverleih über große Logistikbereiche bis zu einfachen Formen der journalistischen Berichterstattung wurde der Mensch als Dienstleister ohne Qualitätsverlust so schnell wie radikal obsolet gemacht.

Das Ende der Geschichte liegt damit noch nicht hinter uns. Eher ist die Frage, warum die Schuldnerberatung der Caritas nicht längst durch ein Programm abgelöst wurde, das den Bedarf der betroffenen Menschen nicht nur erhebt, sondern durch einen Algorithmus gleich alternative Handlungsmöglichkeiten analysiert und priorisiert, selbstständig konkrete Umschuldungsangebote einholt und notwendige Anträge direkt stellt, und das ohne Wartezeit und Personalkosten?

Neue Dienstleistungsketten als Reaktion auf sich wandelnde Kundenwünsche und eine durch Bewertungen und Preistransparenz beförderter Wettbewerb sind keine ferne Zukunftsversion. So hat die Einführung von Internetportalen, die Kundenbewertungen sammeln, nicht nur den Wettbewerb verschärft, sondern mit den abgefragten Bewertungskriterien zugleich auch den Wettbewerbsrahmen neu geordnet, häufig zugunsten »weicher« Faktoren wie der Freundlichkeit des Personals. Kriterien wie etwa die Ausstattung einer Einrichtung haben dabei an Gewicht verloren. Diese Entwicklungen führen schon heute zu erheblichen Neujustierungen in den Investitionsentscheidungen von Unternehmen.

Die Zahl der daraus resultierenden Fragen ist enorm. Bestehende Qualifikationen werden entwertet, neue Qualifikationen an Bedeutung gewinnen. Professionelle Hierarchien werden sich verschieben, gleichzeitig wird die Entgrenzung von Arbeit voranschreiten. Immer größere Datenmengen werden die Grundlagen für Entscheidungen auf eine gänzlich andere Basis stellen, während die Externalisierung von Arbeit durch die Vergabe von Aufgaben an »Crowdworker«, Dienstleister mit meist kurzer und klar abgegrenzter Aufgabe, zunimmt.

In vielen Dienstleistungsbereichen sind Veränderungen durch das offensive Auftreten neuer Markakteure längst sichtbar. Das Vermittlungsunternehmen »Uber« vermittelt selbstständige, private Autofahrer als billigere Alternative zu an den Mindestlohn gebundenen Taxiunternehmen. Im Bereich Essensversorgung und anderer haushaltsnaher Dienstleistungen investieren kapitalstarke Unternehmen derzeit enorme Summen in den Marktzugang. Der durch das Pflegestärkungsgesetz I,

die die Verwendung von 40 Prozent der Sachleistungspauschale für den Einkauf niedrigschwelliger Dienstleistungen erlaubt, gestärkte Markt ist für Vermittlungsplattformen haushaltsnaher Dienstleistungen von ebenso hoher Attraktivität wie für die Kunden, die die Aussicht auf niedrige Stundenpreise von etwa 12,90 Euro lockt. Was davon als Lohn für die Beschäftigten übrigbleibt oder in die Kassen der Sozialversicherungen fließt, ist überschaubar. Investoren erwarten gerade auf dem angestammten Feld der Sozialwirtschaft große Renditechancen. Die Ausweitung der bisherigen Angebotspalette auf qualifiziertere Betreuungsleistungen wird

ermöglicht der digitale Wandel, bestehende Wettbewerbsnachteile gegenüber größeren Unternehmen zu verringern und sich mit vergleichsweise geringem Aufwand neue Kunden zu erschließen. Erfolgsfaktor ist dabei, sich frühzeitig auf noch abstrakt wirkenden Entwicklungen einzulassen und zusätzlich in neue Qualifikationen und Technik zu investieren.

Neue Möglichkeiten bieten sich auch für Verbände und Initiativen. Die Beschleunigung und Demokratisierung der Kommunikation hat schon jetzt dazu geführt, dass frühere Wettbewerbsvorteile von Ministerien und Großunternehmen durch Größe und

## »Investoren sehen bei sozialen Dienstleistungen große Renditechancen«

geplant. Mit digitalen Mitteln wird die Aufteilung des notwendigen Leistungsbedarfs auf verschiedene Dienstleister dabei enorm vereinfacht. Die weitergehende Vernetzung von Haushaltsgeräten und anderen technischen Gegenständen beeinflusst die Verschiebung von Bedarfslagen zusätzlich. Da sich diese Angebote für die Anbieter vorerst nur in großstädtischen Ballungsräumen auszahlen, ist eine regional ganz unterschiedliche Entwicklung der Versorgungsstrukturen zu erwarten.

Die Digitalisierung bietet aber gleichzeitig eine Fülle von Möglichkeiten, um die Lebenssituation von Menschen zu verbessern. Mit technischer Hilfe und digitaler Vernetzung können Menschen selbst Barrieren überwinden, soziale Isolation beenden, passgenauere Leistungen einkaufen und sich selbst zusätzlich befähigen.

Chris Anderson hat bereits vor zehn Jahren in seinem Buch »The Long Tail« herausgearbeitet, dass die Digitalisierung das wirtschaftliche Erbringen von bisherigen Nischenprodukten ebenso ermöglicht wie die Deckung von Bedarfen, für die es bisher schlicht keine Angebote gab. Möglich wird dies aus seiner Sicht durch die Demokratisierung der Produktions- und Vertriebsstrukturen und die neuen Vermittlungsmöglichkeiten zwischen Angebot und Nachfrage.

Die Entwicklungen bieten Chancen gerade für kleinere Unternehmen. Ihnen

»Herrschaftswissen« kompensiert werden konnten: durch Geschwindigkeit, Arbeitsteilung und die Zusammenführung spezialisierten Praxiswissens Einzelner.

Die politische Auseinandersetzung um das europäisch-amerikanische Freihandelsabkommen TTIP belegt das eindrucksvoll. Mit digitalen Mitteln gelang es einer vergleichsweise kleinen Gruppe von Engagierten und lokalen Initiativen, die Bemühungen von großen Ministeriumsbürokratien und Unternehmen mit unvergleichlich größeren Ressourcen regelmäßig mehr als nur einen Schritt voraus zu sein. Einzelne Regelungsvorschläge wurden, kaum veröffentlicht, über Nacht im »Schwarm« verschiedener Einzelpersonen geprüft, kommentiert und dabei derartig viel Wissen zusammengeführt, wie sie eine hierarchisch organisierte Behörde allenfalls in wochenlangen Abstimmungsprozessen erreichen kann. Dadurch gelang es gerade den zivilgesellschaftlichen Kräften, eine sehr viel größere Öffentlichkeit für eigene Anliegen zu gewinnen. Solche Erfolge setzen jedoch voraus, sich aktiv auf die neuen Möglichkeiten einzulassen. Auf lange Sicht ist auch ein flinker Hase dem digitalen Igel unterlegen.

Die Digitalisierung ist deshalb ein Thema für die oberen Ränge der Agenda. Abwarten wäre auch eine Option. Aber die schlechteste. ■