

Kerstin Thorwirth

»Gute Arbeit« und »Gute Dienstleistungen« – auch im digitalen Zeitalter

Dienstleistungsgewerkschaft ver.di kämpft für gute Arbeitsbedingungen in Bibliotheken

Digitalisierung oder Arbeit 4.0 hat bereits einen großen Teil des Dienstleistungssektors erfasst, in dem fast drei Viertel der Beschäftigten tätig sind. Damit gehört diese Branche zu den Spitzenreitern der hoch digitalisierten Wirtschaftsbereiche. Welche Konsequenzen diese Entwicklung für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hat, erklärt Kerstin Thorwirth im folgenden Beitrag.

Digital vernetzte Arbeit ist häufig mit erweiterten Freiräumen für Beschäftigte verbunden, zum Beispiel Flexibilität in der Arbeitszeitgestaltung und beim Arbeitsort sowie besserer Vereinbarkeit von Beruf und Freizeit. Daher bewerten Beschäftigte die Möglichkeiten digitalisierter Arbeit durchaus positiv.

In der dramatischen und rasanten Umwälzung durch digitale Arbeitsprozesse wird nicht selten der Vergleich mit der Industriellen Revolution angestellt. So wie damals durch den zunehmenden Einsatz von Maschinen zeichnet sich auch heute die moderne Arbeitswelt durch Arbeitserleichterung, Steigerung der Arbeitsproduktivität und hohe Mehrwertgenerierung und damit Gewinnsteigerungen und Flexibilisierung der Arbeitskräfte aus. Für den Fortschritt einer Gesellschaft wird entscheidend sein, wie die sich entwickelnde digitale Technik für das Gemeinwohl nutzbar gemacht wird. Es wird die Frage zu beantworten sein, ob Arbeit in der digitalen Welt für den Beschäftigten noch immer »Gute Arbeit« ist.

Die Zukunft von Bibliotheken im digitalen Zeitalter entscheidet sich an zwei Schwerpunkten:

1. Wie unterstützen Bibliotheken die unterschiedlichsten Informations- und Weiterbildungsbedürfnisse der Bevölkerung unabhängig ihrer sozialen und kulturellen Herkunft?

Dabei hängt die Zukunft von Bibliotheken auch vom Zusammenspiel von Bibliotheken als Bildungs- und Kultureinrichtungen und politischen Entscheidungsträgern im sozialen, politischen und wirtschaftlichen Kontext ab.

2. Ein weiterer Schwerpunkt ist die Veränderung des Berufsfeldes Bibliothek durch elektronische Arbeitsprozesse wie Verbundkatalogisierung, elektronische Bestell- und Rechnungsverarbeitung, Datenbankrecherchen, elektronische Ausleih- und Rückgabemöglichkeiten und so weiter.

Digitale Arbeitsprozesse haben schon vor vielen Jahren den Weg in die Bibliothek gefunden. Obwohl Arbeit schneller und effizienter erledigt werden kann, sind die personellen Kräfte nicht etwa freigesetzt worden, um zum Beispiel den Servicebereich und damit die Zufriedenheit der Bibliotheksnutzer zu stärken. Bisher sind Effizienzeffekte lediglich zum Stellenabbau

genutzt worden. Damit sind trotz Wegfall arbeitsintensiver Tätigkeiten keine Arbeitserleichterungen für die Beschäftigten eingetreten. Im Gegenteil! Neue und hochspezialisierte Aufgaben sind zugewachsen und der Arbeitsdruck hat sich erhöht. Der Personalmangel, unter dem Bibliotheken leiden, hat gerade auch im Servicebereich zu einer Zunahme der psychischen Belastungen geführt.

In einer Sonderauswertung der Dienstleistungsgewerkschaft ver.di über Digitalisierung und Arbeitsqualität im Dienstleistungssektor auf der Basis des »DGB-Index Gute Arbeit« gaben 2016 56 Prozent der befragten Beschäftigten an, dass für sie die zu bewältigende Arbeitsmenge durch die Digitalisierung größer geworden ist. Verringert hat sich die Arbeitsmenge nur für 6 Prozent der Befragten. Und 59 Prozent der Beschäftigten, die in sehr hohem Maße mit digitalen Mitteln arbeiten, leiden ihren Angaben nach sehr häufig unter Arbeitshetze.

Auslagerung bibliothekarischer Tätigkeiten

Bibliotheksdienstleister aus dem privatwirtschaftlichen Bereich bieten auf allen Bibliothekartagen und Bibliothekskongressen eine Vielzahl von Hilfestellungen bei bibliothekarischen Arbeitsprozessen an – auch für jene, die originär Bibliotheksaufgaben sind und es nun nicht mehr sein sollen, weil elektronische Datenkommunikationswege zwischen Dienstleister und Bibliothek die Auslagerung von bibliothekarischen Tätigkeiten wie Erwerbungsentscheidungen, Erwerbung selbst nebst Rechnungsbearbeitung, Titelaufnahme und Systematisierungsarbeiten ermöglichen.

Darüber hinaus wird an großflächiger Auslagerung sensibler Daten in Clouds gearbeitet, ohne gesicherte Erkenntnisse zu haben, wie eine Datensicherung zuverlässig und fernab jeglichen Missbrauchs zu gewährleisten ist und wie überhaupt die Verfügbarkeit von elektronischen Daten über lange Zeiträume zu sichern ist. Immerhin muss man bedenken, dass Bibliotheken mit ihren Informationen gewöhnlich weitaus länger existieren und zu existieren haben, als es jemals ein privatwirtschaftliches Unternehmen leisten könnte. Droht in der Zukunft eine digitale Fehlstelle? Droht zudem ein personeller Kahlschlag, weil in Bibliotheken nur noch fachfremdes und billiges Personal für einfache Tätigkeiten beschäftigt wird beziehungsweise sogar nur Roboter eingesetzt werden?

Doch auch für den Bibliotheksbesucher haben sich gravierende Veränderungen ergeben. Einerseits schätzt er

elektronische Ausleihe und Rückgabe, genießt die schnelle und bequeme Informationsbeschaffung, erfreut sich an Musik- und Spielangeboten, wünscht Online-Zugriffe auf bibliothekarische Angebote auch vom heimischen Computer aus und, wo das nicht möglich ist, erscheint ihm eine starke Ausweitung der Öffnungszeiten in die Abend- und Nachtstunden und sogar am Sonntag erstrebenswert. Auf der anderen Seite aber werden von ihm Leistungen erwartet, die vormals Dienstleistungsangebote seiner Bibliothek waren. Die Vielzahl technischer Geräte, elektronischer Zugriffe auf diverse E-Medien und verschiedenste Tätigkeitsroutinen stellen ihn vor ganz praktische Herausforderungen, bei deren Meistern er die Hilfestellung erfahrener Bibliothekare einfordert.

In der Repräsentativbefragung von Bibliotheksnutzern über die Zukunft der Bibliotheken in Deutschland durch das Institut für Demoskopie Allensbach von 2015 haben 81 Prozent der befragten regelmäßigen Bibliotheksbesucher gute fachliche Beratung und einen guten Service durch geschultes Personal als wünschenswert bezeichnet. Doch nur 65 Prozent der Befragten glaubten dies auch in Öffentlichen Bibliotheken vorzufinden.

In der Diskussion um Arbeit 4.0 oder Digitalisierung existieren verschiedene Studien und Prognosen, die einen gravierenden Stellenabbau nicht nur bei Stellen mit geringem Qualifizierungsniveau, sondern auch im mittleren Qualifikationssegment erwarten. In diesem Zusammenhang weist ver.di auf die Bedeutung von Aus-, Weiter- und Fortbildung hin. Berufsbilder, auch in Bibliotheken, ändern sich. Bildungsinstitutionen für sich ändernde Aufgaben genügend materiell und personell auszustatten ist Handlungsauftrag an die Politik.

In der Bildungspolitischen Fachkonferenz von ver.di »Digitalisierung – Herausforderungen für die Berufsbildung und Weiterbildung« am 14. September 2017 in Berlin diskutierten Fachvertreter aus dem Bundesinstitut für Berufsbildung, vom Industrie- und Handelskammertag und Vertreter des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales mit ver.di-Vertreterinnen aus dem Fachbereich Bildung, Wissenschaft und Forschung und aus den Bereichen Innovation und Gute Arbeit und Berufsbildungspolitik. Im Fokus standen die Auswirkungen digitaler Arbeitsanforderungen an das berufliche Bildungssystem und die Ausbildung in allen Facetten.

Weiterbildung muss sich lohnen

Doch auch nach dem Berufsabschluss muss sich Weiterbildung für den Beschäftigten lohnen. Auf dem letzten Bibliothekartag 2017 in Frankfurt klagten Beschäftigte am ver.di-Stand über fehlende Unterstützung ihrer Arbeitgeber bei ihren Weiterbildungsbestrebungen. Im Kampf um die besten und leistungsfähigsten Arbeitskräfte müssen sich in Zukunft Bibliotheksleitungen anstrengen, für die gewachsenen und veränderten Aufgaben fähiges Personal auf dem Arbeitsmarkt zu rekrutieren. Finanzielle und karrierefördernde Zusagen und Unterstützung beim Weiterbildungswunsch können im umkämpften Arbeitsmarktsegment zu den sogenannten weichen Faktoren einer Entscheidungsfindung gehören. Weiterbildungsaktivitäten

Kerstin Thorwirth arbeitet seit 1989 an der Universitäts- und Landesbibliothek Sachsen-Anhalt und betreut dort seit 2000 die Zweigbibliothek Musik. Von Anfang an ist sie gewerkschaftlich engagiert. 2015 wurde sie als Sprecherin der ver.di-Bundesarbeitsgruppe Archive, Bibliotheken und Dokumentationseinrichtungen gewählt.



und -erfolge müssen sich für Beschäftigte eingruppierungsrelevant niederschlagen.

In diesem Zusammenhang erneuerte ver.di auf dem Digitalisierungskongress »Öffentlicher Dienst der Zukunft« vom 16. und 17. September 2017 die politische Forderung nach einer Bildungsteilzeit, die mit einem steuerfinanzierten Zuschuss gefördert werden soll. Steuerliche Zuschüsse und kräftige Gehaltssteigerungen für Beschäftigte sollten in einer digitalen Zukunft möglich sein, da vorangetrieben durch modernste Technologien und schnelleres Arbeitstempo die Arbeitsproduktivität gesamtgesellschaftlich enorm gestiegen ist.

Im Jahr 2017 wird das Bruttoinlandsprodukt in Deutschland laut Prognose des Deutschen Instituts für Wirtschaftsforschung (DIW) um 1,9 Prozent gegenüber dem Vorjahr wachsen. Für das Jahr 2018 wird eine Veränderung des Bruttoinlandsprodukts gegenüber 2017 von ebenfalls 1,9 Prozent prognostiziert.

Die Wertschätzung einer Gesellschaft gegenüber ihren Beschäftigten zeichnet sich neben vielen anderen Dingen, wie Senkung der Arbeitszeit, Steuerentlastungen für kleinere und mittlere Einkommen auch durch Gehaltssteigerungen aus, die ein Leben in relativer Zufriedenheit und einer Rente jenseits von Altersarmut ermöglichen.

Doch Arbeitgeber reagieren sehr zögerlich bei der Gestaltung von Rahmenbedingungen für Gute Arbeit wie Gesetze, Verordnungen, Tarifverträge oder Betriebsvereinbarungen. Ihre Einstellung ergibt sich aus dem Positionspapier der Bundesvereinigung Deutscher Arbeitgeberverbände unter dem Titel »Chancen der Digitalisierung nutzen«, in dem sie formuliert: »Mit mehr Regulierung wird die Digitalisierung der Arbeitswelt und Wirtschaft nicht gelingen.«

Gute Arbeit ist eine Perspektive, die für die Arbeitsbedingungen auch in der digitalen Arbeitswelt zu gelten hat. In einer gemeinsamen Erklärung von ver.di und dem Bundeswirtschaftsministerium vom 11. September 2014 wird von beiden Seiten ausgeführt: »Die Bundesregierung und ver.di haben das gemeinsame Grundverständnis, diese Veränderungsprozesse zu gestalten. Sie verfolgen das Ziel, die Voraussetzungen für nachhaltiges und soziales Wachstum sowie Gute Arbeit und Gute Dienstleistungen zu schaffen.... ver.di wird Sozialpartnerdialoge in den Dienstleistungsbranchen führen, die von digitalisierungsgetriebenen Veränderungsprozessen besonders betroffen sind, um gemeinsame Lösungen für Gute Arbeit und Gute Dienstleistungen im digitalen Zeitalter zu entwickeln und umzusetzen.«