

The image features a grid of blurred photographs. A central horizontal band of teal color contains the text 'DIGITALISIERUNG und GESELLSCHAFT' in white. The surrounding blurred images show various people and scenes, including a man in a suit, a woman in a white shirt, and a person in a yellow shirt.

DIGITALISIERUNG  
und  
GESELLSCHAFT

# »Digitale Technologien sind natürlich kein Allheilmittel«

Interview mit der Arbeitssoziologin Friedericke Hardering

von Anke Sauter

Die Corona-Krise hat vieles verändert – auch in der Arbeitswelt. Vor allem aber hat sie das Bewusstsein dafür gestärkt, was wirklich sinnvoll ist an digitaler Technologie und wo ein Face-to-Face-Kontakt nur schwer zu ersetzen ist.

**Anke Sauter:** Deutschland, so heißt es immer in den Medien, hinkt bei der Digitalisierung hinterher. Ist das tatsächlich so?

**Friedericke Hardering:** Wir haben das Thema Digitalisierung ein Stück weit verschlafen. Die skandinavischen Länder zum Beispiel, aber auch Estland, Neuseeland oder Israel sind viel weiter. Dort sind bestimmte digitale Prozesse viel leichter möglich, zum Beispiel digitale Verwaltung. Bei uns ist zum Teil schon die Infrastruktur ein Problem. Eine gute Internetverbindung ist noch nicht überall in Deutschland selbstverständlich.

Ist das Internet, um einen viel zitierten Satz von Angela Merkel zu erwähnen, immer noch »Neuland«?

Nein. Es gibt inzwischen durchaus genug Akteure, die Deutschland analog zum Silicon Valley zum Silicon Germany machen wollen. Die Relevanz des The-

mas wird gesehen. Im Bereich Bildung gibt es den Digitalpakt Schule, der auf ein schnelleres Internet und eine bessere technische Ausrüstung für die Schulen abzielt. In Zeiten der Corona-Krise wird natürlich verstärkt gefordert, dass man da noch schneller handlungsfähig wird.

Wo liegen Ihrer Ansicht nach die Gründe dafür, dass Deutschland die Entwicklungen zunächst verschlafen hat?

Es könnten Vorbehalte sein, zum Beispiel hinsichtlich der Sicherheit. Aber vieles wird auch durch die Notwendigkeiten getrieben. In den skandinavischen Ländern etwa gibt es ja viel mehr ländlichen Raum, da zeigt sich der Nutzen digitaler Lösungen viel klarer. In Deutschland lag zudem der Fokus der Regierung lange auf den alten Industrien wie der Automobilindustrie. Dadurch konnten wir das Thema Digitalisierung länger ausblenden und verdrängen, während andere ihre Strukturen angepasst haben.

Und jetzt gereicht uns das zum Wettbewerbsnachteil.

Ja, nun müssen wir versuchen, bestimmte Sachen aufzuholen. Ich glaube – oder vielleicht ist es eher ein Hoffen –

aber immer noch, dass der Zug für uns da noch nicht abgefahren ist. Deutschland ist ja noch immer sehr innovativ in vielen Bereichen. Wir melden immer noch extrem viele Patente an und sind in manchen Bereichen immer noch führend. Auch da haben wir noch große Chancen, in bestimmten Nischen unsere Position zu stärken. Aber das muss natürlich auch gewollt sein und dementsprechend gefördert werden.

Hier ist der Staat in der Pflicht.

Absolut. Auch das Silicon Valley hätte es ohne staatliche Hilfe so nicht gegeben: Das ist ja nicht durch die Initiative von Unternehmern entstanden, sondern nur auf der Basis massiver Fördergelder. Ohne eine gute Infrastruktur und die entsprechende Förderung kann es nicht funktionieren.

Welche Rolle spielt die Corona-Krise für das Voranschreiten der Digitalisierung?

Das Bewusstsein ist sicher noch gewachsen. Dieser Prozess zeichnet sich schon seit einigen Jahren ab, aber es gibt natürlich noch Defizite. Die Krise hat dazu beigetragen, dass wir besser erkennen, was wirklich gebraucht wird und was digitale Technologien können.



»Ein Balanceakt für die Beschäftigten«:  
Während der Corona-Krise arbeiten viele  
Menschen im Homeoffice unter gleichzeitiger  
Wahrnehmung von Erziehungsaufgaben.

**Brauchen wir denn unbedingt Online-  
Videokonferenzen, wenn es kein  
Abstands- und Kontaktverbot gibt?**

Unter normalen Bedingungen – ohne Corona-Krise – brauchen wir immer eine Verzahnung von Online und Offline, in der Arbeitswelt, aber auch darüber hinaus. Die Corona-Krise hat den Bedarf an IuK-Technologien (Informations- und Kommunikationstechnologien, Anm. d. Red) verschärft. Aber natürlich benötigen wir diese Technologien auch, wenn wir irgendwann in den Normalbetrieb übergehen. Wir brauchen dann aber auch das normale Miteinander in der Arbeitswelt, die normalen Offline-Kontakte.

**Meine Frage zielte auch auf die  
Entscheider in Politik und Wirtschaft:  
Hat's den Schub durch Corona  
gebraucht, damit die Dinge schneller  
angegangen werden?**

Sicher ist die Dringlichkeit jetzt deutlich geworden. Jetzt haben wir die Möglichkeit, in der Politik und in den Organisationen bestimmte Prozesse nachzuholen. Aber digitale Technologien sind natürlich kein Allheilmittel. Wenn andere Krisen kommen, zum Beispiel Cyberattacken, die unser gesamtes System bedrohen, sind wir auf eine ganz andere Art genauso fragil. Man sollte also nicht denken, alle Lösungen für irgendwelche Krisen liegen darin, dass wir digital besser vernetzt sind.

**Sie sind Arbeitssoziologin. Haben Sie den  
Eindruck, dass die aktuelle Situation mit-  
hilfe von Homeoffice gut zu bewältigen ist?**

Das ist sehr unterschiedlich. Viele Beschäftigte sind hochtechnisiert. Vor allem die wohlhabenderen und gut ausgebildeten, die zum Beispiel in Wissensberufen arbeiten und auch schon vorher im Homeoffice arbeiten konnten, sie haben das Wissen und auch die Technik zu Hause und können gut damit arbeiten. Aber in vielen anderen Haushalten gibt es keinen Computer, keinen Drucker und vielleicht auch nicht die entsprechende Software und die Kenntnisse, damit umzugehen. Da funktioniert kein Homeoffice. Was man jetzt in der Krise sieht: Die Gesellschaft ist in Bezug auf materielle Ausstattung

extrem gespalten, aber auch in Bezug auf die Kenntnisse. Die Digitalisierung lässt die Ungleichheitslinien in neuem Licht aufscheinen und sorgt dafür, dass sich die Ungleichheiten noch verschärfen.

**Eine Erweiterung der Hypothese vom  
»Knowledge Gap«, die sich in den 1970er  
Jahren auf die Rezeption der Massen-  
medien bezog?**

Genau. Dass muss man im Blick behalten. Nicht nur, wenn man an Reich und Arm denkt, sondern auch an Jung und Alt, da gibt es überall Spaltungslinien in Bezug auf die digitalen Technologien, und die werden jetzt in der Hochphase des digitalen Einsatzes sogar verschärft.

**Auch das Nebeneinander von Berufs-  
und Familienalltag im Homeoffice  
empfinden viele Menschen als hohe  
Belastung.**

Das ist jetzt natürlich eine extreme Situation, gerade für junge Familien mit kleinen Kindern oder Alleinerziehende, die Homeoffice machen müssen und gleichzeitig die Kinder betreuen. Das ist nicht die normale Situation im Falle von Homeoffice und sorgt jetzt für eine extreme Belastungsprobe. Grundsätzlich haben Sie beim Homeoffice immer diese Grenzverflüchtigungen, normaler-

weise natürlich mit einer funktionierenden Kinderbetreuung. Aber Homeoffice zeichnet sich durch einen viel höheren Grad an Selbststeuerung aus im Vergleich zu Tätigkeiten vor Ort. Und das ist schon immer, das zeigt auch die Forschung, ein Balanceakt für die Beschäftigten.

### Haben Sie selbst dazu Untersuchungen gemacht?

Ich habe kürzlich ein Review zu dem Thema gemacht, speziell darüber, wie sich digitale Technologien in der Arbeitswelt auf Geschlechterverhältnisse auswirken. Dabei hat sich gezeigt, dass die Digitalisierung einerseits die Verbindung von Arbeit und Familienleben erleichtert, andererseits aber im Homeoffice ein extrem hoher Zeitdruck bleibt, so dass das Gefühl von Überforderung sehr hoch ist. Es ist nicht der einfache Weg in die bessere Arbeitswelt, sondern man muss genau die Weichen stellen, damit auch Homeoffice eine gute Arbeitsqualität hat. Es gibt aktuell viele Untersuchungen, die sich anhand der Corona-Krise anschauen, wie die Homeoffice-Situation sich entwickelt. Ich bin schon sehr gespannt auf die Daten.

**Die Digitalisierung bringt auch neue Formen der Arbeitsorganisation hervor, zum Beispiel Crowdworking-Plattformen. Können Sie das für Deutschland auch schon beobachten?**

Sowas wie Crowdwork und Mikrowork gibt es auch hier. Es gibt immer mehr Soloselbstständige, die in diesem Bereich arbeiten, aber insgesamt ist das noch ein kleiner Bereich. Es sind vor allem Jüngere, Studierende, aber auch Hochqualifizierte. Wenn Sie sich Clickwork ansehen wie bei Amazon Mechanical Turk, das sind ja relativ einfache Tätigkeiten.

Insofern war es interessant, dass in Deutschland doch eher Höherqualifizierte diese Angebote ausprobieren. Aber man weiß über diesen Arbeitsmarkt sehr wenig, weil es schwierig ist, an gute Daten zu kommen. Das ist auf jeden Fall ein wachsender Bereich, der auch die Gewerkschaften vor große Herausforderungen stellt. Soloselbstständigkeit ist ja auch unabhängig von Digitaltechnologie immer ein relativ ungeschützter Bereich mit vielen Unsicherheiten und Prekaritäten. Diese Konstellation verschärft sich noch auf solchen Plattformen.

**Das hat der Gesetzgeber wahrscheinlich auch gar nicht so auf dem Schirm, hier Regelungen zu schaffen.**

Teilweise. Die Gewerkschaften bemühen sich auch um die Crowdworker und sehen die Probleme. Die Frage ist aber, wie kann man solche Soloselbstständigen zum kollektiven Handeln bringen? Insgesamt werden in den vergangenen Jahren bestimmte Arbeitnehmerrechte in Deutschland, in Europa immer weiter zurückgeschmolzen, Sicherheit abgebaut. Eigentlich zeigt sich da jetzt nur ein Feld neuer, radikal prekarierteter Arbeit in der digitalen Click- und Crowd-Arbeit.

### Verschärft die Digitalisierung die prekären Arbeitssituationen?

Ja, die Digitalisierung kann das verschärfen. Neue Akteure und Plattformen entstehen, und noch bevor die Regulierungen überprüft worden sind, zum Beispiel auch, wie die rechtliche Situation bei Akteuren wie Amazon Mechanical Turk überhaupt ist, haben schon mehrere Tausend Leute dort gearbeitet. Man hinkt den Entwicklungen also immer hinterher.

**Doch zurück zum traditionellen Arbeitsmarkt: Wie kommt es, dass in manchen Ländern das Bezahlen im Supermarkt schon vollständig automatisiert ist, die Deutschen aber nach wie vor am liebsten zur Kassiererin gehen?**

Ich glaube, dafür gibt es mehrere Gründe. Deutschland ist ja auch sehr verliebt in das Bargeld, aber da ändert sich jetzt schon manches in der Krise, weil es sich ändern muss, mehr Leute zahlen jetzt mit EC-Karte oder Smartphone. In anderen Ländern gibt es schon viel länger SB-Kassen, und die Kunden sind dort schon lange damit konfrontiert. Menschen müssen sich an neue Technologien auch gewöhnen und Vertrauen gewinnen können.



»Deutschland ist ja auch sehr verliebt in das Bargeld«: Auch in Zeiten des »Social Distancing« zahlen die Kunden hierzulande lieber bei der Kassiererin als an der SB-Kasse.

**Insbesondere Dienstleistungen werden ja immer mehr an den Kunden delegiert.**

Ja, Menschen werden bei ihrem Konsumverhalten immer mehr zu Arbeitern. Zum Beispiel beim Flügebuchen. Man übernimmt immer mehr Arbeiten, die früher von Beschäftigten ausgeführt wurden. Dadurch braucht man immer weniger Beschäftigte. Klar, die Flüge werden etwas günstiger. Aber das bezahlen wir nicht nur mit einem Verlust von Arbeitsplätzen. Damit gehen auch bestimmte Interaktionssituationen zurück, die für viele Leute auch wichtig sind, der Plausch an der Kasse ist für viele ein wichtiges Element des Alltags. Deswegen sollten wir uns dafür einsetzen, dass es immer mehrere Optionen gibt und dass man sich nach wie vor entscheiden kann. Es sollte immer einen nichtdigitalen Weg geben, wie man die Dinge lösen kann.

**Schon bei Banküberweisungen gilt seit Längerem: Wer das nicht online erledigt, zahlt zusätzlich.**

Das ist natürlich diskriminierend. Weil es ja ohne bestimmte materielle Voraussetzungen gar nicht möglich ist, Onlinebanking zu machen. Oder auch für Gruppen mit Einschränkungen. Es ist wirklich problematisch, wenn man bestimmte Sachen nur noch online machen kann. Das ist zu voraussetzungsreich. Das geht an den Lebensrealitäten der Leute vorbei.

**Sie haben eingangs Ihr aktuelles Forschungsprojekt erwähnt zur Entfremdung der Menschen von der Arbeit, die mit der Digitalisierung einhergeht. Das hört sich so ein bisschen nach Marx an.**

Der Entfremdungsbegriff ist stark durch Marx geprägt, hat aber eine längere Tradition und geht unter anderem auf Rousseau zurück. Wir haben im Projekt einen etwas größeren Entfremdungsbegriff. Wir schauen uns die Erfahrungen von Beschäftigten in Hinblick auf die Digitalisierung an, wie diese sich unter den Bedingungen neuer digitaler Technik die Arbeit aneignen. Aneignung ist ja der Gegenbegriff zur Entfremdung: wie man sich mit neuen Formen der Arbeit in Verbindung setzen kann, wie das gelingen kann und unter welchen Umständen das auch scheitert. Wir

untersuchen Bereiche der alten Ökonomie wie Versicherungswesen oder Einzelhandel, aber auch in den neuen digitalen Ökonomien. Wir wollen schauen, wie diese Aneignungs- oder Entfremdungsprozesse aussehen, und das auf verschiedenen Qualifikationsniveaus.

**Was wäre denn ein Phänomen der Entfremdung?**

Ein Phänomen der Entfremdung wäre zum Beispiel, wenn die Leute davon berichten, dass eine bestimmte Form des Zusammenseins früher in der Arbeit gegeben war, die jetzt, zum Beispiel durch Beschleunigungsprozesse, durch immer höheren Zeit- und Leistungsdruck, nicht mehr da ist. Arbeit ist immer auch ein Ort des sozialen Zusammenseins und somit ganz wichtig für die Weltaneignung. Und wenn die Beschäftigten berichten, dass durch Veränderungen kein kollegialer Austausch mehr da ist, sie sich vereinzelt fühlen und unter dem Arbeitsdruck sehr leiden, dann wären das Entfremdungserfahrungen. Aber es kann natürlich auch sein, dass die Arbeit an Komplexität verliert. Vielleicht hat jemand vorher bestimmte Prozesse von A bis Z begleitet, und jetzt kommt ein neues Gerät dazu, und man kontrolliert am Ende nur noch, ob das Gerät die Arbeit gut gemacht hat. Damit verändert sich die ganze Arbeit. Schöne Aufgabenanteile fallen weg, und man ist dann nur noch mit einer Restaufgabe betraut, die weniger komplex ist und dadurch die Arbeit unattraktiver macht.

Vielen Dank für dieses Gespräch, Frau Hardering.



● You can read an English translation of this article online at: [www.aktuelles.uni-frankfurt.de/forschung-frankfurt-englisch](http://www.aktuelles.uni-frankfurt.de/forschung-frankfurt-englisch)

### Zur Person

**Friedericke Hardering**, 39, hat in Aachen studiert und über die Zunahme von Unsicherheit in der Arbeitswelt promoviert. Seit 2012 arbeitet sie als Postdoc im Bereich Arbeitssoziologie an der Goethe-Universität. Seit 2019 leitet sie ein DFG-Forschungsprojekt zur digitalen Entfremdung von Arbeit, welches in Kooperation mit Prof. Oliver Nachtwey von der Universität Basel durchgeführt wird.

[f.hardering@soz.uni-frankfurt.de](mailto:f.hardering@soz.uni-frankfurt.de)