

## Alles schön bunt hier? Smartphone als Arbeitsmittel und mehr

von: Marcus Schwarzbach, 02.11.2017



© 2014 | Flickr, Nicolas Nova | CC BY-NC 2.0

Das Smartphone kommt in den Betrieben an, zeigen Meldungen der letzten Tage. „iPhones statt Festnetz“ heißt es bei VW. Am Standort Kassel wird die klassische Telefonanlage abgeschafft und die Arbeitnehmer mit Smartphones versehen. Knapp ein Drittel der Festnetzgeräte am Standort werden abgebaut und durch iPhones ersetzt. „Bei den Mitarbeitern trifft das jedenfalls auf Zustimmung“, [betont ein Unternehmenssprecher](#).

Auch bei der Drogerie-Kette dm sollen Beschäftigte Smartphones erhalten. Detaillierte Fragen zum Sortiment oder zu Inhaltsstoffen könnten so in den Märkten sofort beantwortet werden. „Digitalisierung ist mehr als nur Online-Shop“, sagt dm-Chef Erich Harsch. Sie habe Auswirkungen auf Prozesse, Arbeitsweisen, Arbeitsmittel und die Kommunikation mit Kunden. Martin Dallmeier, dm-Geschäftsführer, verkündet sogar: „[Wir tragen die Digitalisierung in die breite Bevölkerung, um die Gesellschaft auf den Wandel vorzubereiten.](#)“. Vorteile hätten auch die Kunden: „Das Unternehmen will damit die Kompetenz der Beschäftigten stärken und zugleich den Service für die Kunden verbessern“, [meldet ntv](#). Die technischen Neuerungen werden mit positiven Begriffen versehen, sollen die Modernität der Unternehmen signalisieren.

Welche Risiken aus Sicht der Beschäftigten damit verbunden sein können, spielt in den Medienberichten keine Rolle. Denn durch den Smartphone-Einsatz werden die Beschäftigten jederzeit ortbar. Es können Daten ermittelt werden, wann sich welcher Arbeitnehmer wo aufgehalten hat - um später auszuwerten, wie lange sich wer im Lager oder an der Kasse aufgehalten hat. So kann ein „Performance Index“ erstellt werden, bei dem sich Beschäftigte rechtfertigen müssen, warum sie im Lagerbereich länger gebraucht haben als der Durchschnitt der Kollegen.

Digitale Technik hat schon heute gravierende Auswirkungen. So wird ein Arbeiter beim Vorreiter der Digitalisierung, Amazon, als „Picker“ mit einem Chip am Arm

eingesetzt, damit er beim Zusammenstellen der Pakete ständig erreichbar ist. „Dieser Chip ermöglicht aber auch, dass der Mitarbeiter an jedem Ort in der Halle ständig überwacht werden kann“, erläutert Matthias Jena, Vorsitzender des DGB Bayern. Er schildert die Abmahnung eines Amazon-Mitarbeiter, der sich fünf Minuten nicht bewegt habe.

Die neue Technik eignet sich ideal zur Arbeitssteuerung und bringt so Big Data in den Betrieb: Mithilfe statistischer Erhebungen und Vorhersagen des Arbeitsanfalls und Kundenverhaltens können Vorgaben des Arbeitsvolumens ermittelt werden, um Personalkapazitäten, Dienstpläne und die Verteilung der Arbeitszeiten bis hin zur Lage der Pausen zu steuern.

Derzeit entscheidet sich in den Betrieben, wie die digitale Arbeitswelt aussehen soll. Und dabei zeigt sich: Für die einen ist es ein Smartphone – für die anderen ist es ein Mittel zu „mobilen Assistenz“. Nach einer Studie wird die mobile Assistenz gerade in der Industrie zunehmen, um Daten effizienter und schneller auswerten können (siehe Fraunhofer-IAO: [Produktionsarbeit der Zukunft – Industrie 4.0](#)).

Ein solches System soll die Arbeitnehmer bei der Entscheidung unterstützen, prognostiziert Professor Gunther Reinhart, Institutsleiter des Instituts für Werkzeugmaschinen und Betriebswissenschaften (iwb): „Damit der Mensch mit der Produktionssteuerung oder der Maschine interagieren kann, muss die mobile Assistenz zunehmen. Bei einer Fehlermeldung einer Maschine kann sich das ›iProductionPad‹ vor Ort vernetzen und den Fehlerspeicher auslesen und interpretieren. Das ›iProductionPad‹ kann Temperaturen oder Frequenzen der Maschine messen, Anweisungen geben und deren Zustand sehr schnell analysieren und diagnostizieren“.

Möglich wird so die totale Überwachung des Arbeitnehmers, der jederzeit ortbar ist und dessen Verhalten dokumentiert wird.

Ein weiterer Aspekt der Veränderung sind Fragen der Qualifizierung. Virtuelles Lernen wird unter dem Schlagwort „E-Learning“ immer mehr zum Thema. Dies kann durch Angebote, die Unternehmen per Internet oder Smartphone machen, vorangetrieben werden. Was im ersten Moment modern klingt, da Lernprogramme inzwischen abwechslungsreiche Animationen bieten, wird jedoch vom Management gezielt zur Kostensenkung genutzt. Zunehmend versuchen Unternehmen, die Lernzeiten in die Freizeit zu „delegieren“. Diese Gefahr ist bei E-Learning besonders groß, da das Material über Internet zuhause bearbeitet werden kann. Die Folge oft: Lernen nebenbei am Küchentisch.

Damit beinhaltet der Smartphone-Einsatz das Risiko, die Arbeit weiter in das Privatleben auszuweiten.

Ein betriebliches Beispiel verdeutlicht, wie schnell neue Technik Nachteile für Arbeiter haben kann. Statt wie bisher der Außendienst- und Verwaltungsbereich wurden im Betrieb Arbeiter mit Smartphones auf Firmenkosten ausgestattet. Die Begeisterung der Beschäftigten war groß, nachdem der Werksleiter verkündete, diese Geräte könnten auch privat genutzt werden. Als dann die Meister diese jedoch öfters

am Wochenende oder im Urlaub für betriebliche Kommunikation mit Mitarbeitern ihres Teams nutzen und verkündet wurde, die Arbeit könnten jetzt über „WhatsApp-Gruppen“ die Vertretung für Wochenendschichten untereinander „freiwillig“ nutzen, wurden die Probleme sichtbar. Der Betriebsrat griff in diesem Fall regelnd ein. Das Beispiel zeigt aber, dass Probleme der ständigen Erreichbarkeit zukünftig nicht auf den Dienstleistungsbereich begrenzt bleiben. Auch im Industriebereich wird es Handlungsfeld für Betriebsräte. Dabei hat eine Untersuchung der Krankenkassen die [negativen Folgen der Erreichbarkeit auch im Privaten klar beschrieben](#).

Die Untersuchung macht auch deutlich, dass Arbeitnehmer das Thema oft unterschätzen, in Betrieben gibt es häufig einen schleichenden Übergang zur Erreichbarkeit im Privaten. So zeigen alleine diese Smartphone-Beispiele, wie wichtig Regeln über den Technik-Einsatz sind. Und sie zeigen, dass Unternehmen die Digitalisierung in ihrem Sinne nutzen, wenn keine Interessenvertretung der Beschäftigten erfolgt. Ansonsten scheint das Motto zu sein: was die Technik kann, wird auch getan.