

*#IdGuZdA***Blog**

Zur destruktiven Wirkung sozialer Ungleichheit im Silicon Valley

Autorenkollektiv: Andreas Boes, Katrin Gül, Tobias Kämpf, Barbara Langes, Thomas Lühr,
Kira Marrs, Elisabeth Vogl, Jutta Witte, Alexander Ziegler

01

Berichte aus der Forscherwerkstatt

November 2015



ISFMÜNCHEN *#IdGuZdA*

Impressum

© 2015 ISF München

Inhalte dürfen ausschließlich unter Angabe der Quelle verwendet werden:

Andreas Boes, Katrin Gül, Tobias Kämpf, Barbara Langes, Thomas Lühr, Kira Marrs, Elisabeth Vogl, Jutta Witte, Alexander Ziegler (2015): Zur destruktiven Wirkung sozialer Ungleichheit im Silicon Valley.

Online verfügbar unter <https://idguzda.de/forschungsreisen/zur-destruktiven-wirkung-sozialer-ungleichheit-im-silicon-valley/> [17.11.2015].

Titelbild: Shutterstock, eigene Bearbeitung

Gestaltung: Karla Kempgens, ISF München

<https://doi.org/10.36194/idguzdablog-2015-001>

Weitere Informationen:

www.isf-muenchen.de

www.idguzda.de

Zur destruktiven Wirkung sozialer Ungleichheit im Silicon Valley

Zum Abschluss unserer tollen Reise ins Silicon Valley erhielten wir einen intensiven Eindruck der destruktiven Wirkung der großen sozialen Ungleichheit im Valley. Vollgepackt mit vielen Erfahrungen zur Innovationskraft im Valley, erlebten wir bei Rückflug die Kehrseite dieser Geschichte.

Unser Flug bei UA wurde wegen technischer Probleme der ersten Maschine und der drohenden Überschreitung der Höchstarbeitszeiten der Crew nach mehrmaligem Aus- und Einsteigen letztlich abgesagt. Das kommt öfter vor. Auch bei anderen Fluggesellschaften. Was wir dann aber beim Umbuchen des Jumbo-Jets erlebt haben, war nicht nachvollziehbar: Alle Passagiere wurden zum Hauptschalter geschickt und einer nach dem anderen versorgt. Null Organisation. Keine Bündelung der unterschiedlichen Gruppen – manche brauchten nur die Info, ob und wann der Flug am nächsten Tag geht, andere benötigten einen Hotelvoucher und eine dritte Gruppe musste (kompliziert) umgebucht werden. Die Bearbeitungszeit pro Fahrgast lag häufig bei 30 Minuten und mehr. In einem Fall bei 150 Minuten.

Der wichtigste Grund dafür wurde uns klar, als wir an unserem Schalter angekommen waren: Viele der Kolleginnen und Kollegen an den Terminals waren einfach nicht qualifiziert, diesen Job zu machen. In unserem Fall fehlten offensichtlich sogar Sprachkenntnisse. Die Kollegin strengte sich sehr an, aber sie wusste einfach nicht, was bei der Flugbuchung zu machen ist und wie das Buchungsprogramm bedient wird. Die ständigen Anrufe, über die wir uns vorher gewundert hatten, gingen an das Helpdesk. „Wie gebe ich das ein?“, „Was muss ich hier machen?“ waren die Fragen. Unser Anschlussflug in Deutschland war längst von LH umgebucht. Das wussten wir über den Onlinedienst der Fluggesellschaft. Aber sie versuchte ihn immer wieder neu zu buchen, statt die Bordkarte einfach auszudrucken. Die Kollegin war, wie fast alle anderen, sehr motiviert und wollte uns helfen. Aber ihr fehlten die Qualifikationen, um das zu tun. Der Kollege am Nachbardschalter, der eine Reisende auf diese umständliche Art für zweieinhalb Stunden beraten hat, musste danach erst einmal für eine halbe Stunde weg, so fertig war er.

Ein Berater aus Graz, mit dem wir uns die Wartezeit verkürzten, meinte dazu: „Das kommt davon, wenn man Organisation und Qualifikation durch niedrige Löhne ersetzen will.“ Da sind wir wieder beim Problem der sozialen Spaltung. Weil man hier unterhalb der Schwelle der „Professionals“ oft nur Hungerlöhne zahlt, reproduziert sich hier eine große Gruppe von Arbeitskräften, die nicht über ausreichende Qualifikationen für ihren Job verfügen. Bei der Digitalisierung wird nach dem Mond geschossen. Was aber nicht im Fokus steht, soll einfach nur billig sein. Die Konsequenzen haben wir zu unserem Leidwesen gespürt.



Informatisierung der Gesellschaft und Zukunft der Arbeit

www.IdGuZdA.de

Über uns

Unser Team im ISF München erforscht im Rahmen von interdisziplinären Projekten und in Kooperation mit namhaften Unternehmen die Informatisierung der Gesellschaft und Zukunft der Arbeit. Den konzeptionellen Ausgangspunkt der Theorie unseres Teams bildet dabei der globale Informationsraum als Grundlage der digitalen Transformation von Arbeit und Gesellschaft.

Prof. Dr. Andreas Boes



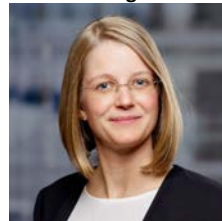
Katrin Gül



Dr. Tobias Kämpf



Barbara Langes



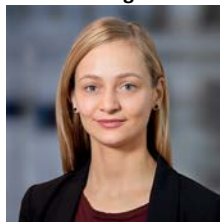
Thomas Lühr



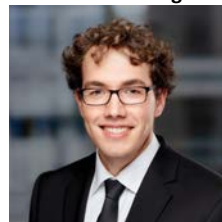
Dr. Kira Marrs



Elisabeth Vogl



Dr. Alexander Ziegler



Wir bringen Wissenschaft und Praxis zusammen. Wir gehen mit unseren Forschungsergebnissen und Konzepten in die Unternehmen und arbeiten mit ihnen an der Gestaltung der digitalen Arbeitswelt.

Die Berichte aus der Forscherwerkstatt werden veröffentlicht im IdGuZdA-Blog: <https://idguzda.de/idguzda-blog/>

ISF München

Wir sind Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler im Institut für Sozialwissenschaftliche Forschung e.V. – ISF München. Seit einem halben Jahrhundert forscht das ISF auf dem Gebiet der Arbeits- und Industriosozologie im Rahmen verschiedener Forschungsschwerpunkte. Gegründet 1965, verbindet das unabhängige, gemeinnützige Institut empirische Forschung und theoretische Reflexion, Grundlagenforschung, konkrete Gestaltung und Wissenstransfer.



www.isf-muenchen.de

