



## „Anforderungen an eine moderne Dienstleistungspolitik in Niedersachsen“

Tagung „Zukunft der Arbeit 4.0“, Hannover, im November 2015

### 1. Nach „Industrie 4.0“ nun „Dienstleistung 4.0“

Auf der Hannover Messe 2011 wurde der Begriff „Industrie 4.0“ erstmals einer breiteren Öffentlichkeit vorgestellt und schwappte in kürzester Zeit von einem engeren Fachdiskurs in die allgemeine Wahrnehmung. Mit der Diskussion über den Prozess der Digitalisierung der Industrie ist die industrielle Produktion nach langer Zeit weitgehender Nichtbeachtung wieder ins Licht der Aufmerksamkeit gerückt. Was lange Zeit als *old economy* galt, wird nun zum Nukleus des IT-basierten Fortschritts. Auf politischer Ebene gilt „Industrie 4.0“ nunmehr als zentrales strategisches Ziel von Wirtschafts- und Industriepolitik. Der Diskurs darüber ist vielfältig, unübersichtlich und zum großen Teil auch interessengeleitet. „Industrie 4.0“ ist nach Meinung vieler Experten die Bezeichnung für die vierte industrielle Revolution auf der Basis weitreichender Digitalisierung.

Doch in allen Diskussionen und in der öffentlichen Wahrnehmung der letzten vier Jahre kam der Blick auf den Dienstleistungssektor zu kurz, der die industrielle Produktion mit treibt, begründet und zum Beispiel durch die Logistik erst ermöglicht. Deshalb ist die Sichtweise der Dienstleistungsgewerkschaft ver.di darauf ausgerichtet, die Digitalisierung der industriellen Produktion und des Dienstleistungsbereichs als zwei Seiten einer Medaille zu betrachten, die sich gegenseitig bedingen.

Letztlich geht es – wie wir heute ja gehört haben – um die Frage der Gestaltung der Zukunft der Arbeit, um Gute Arbeit in einer digitalisierten Arbeitswelt. Es geht um die Frage: Wie wollen wir zukünftig arbeiten und leben?

### 2. Digitalisierung im Dienstleistungsbereich

Der Wandel in der Arbeitswelt ist seit Jahren durch rasante Fortschritte der digitalen Vernetzung geprägt. Aktuellen Erhebungen zufolge nutzen mittlerweile 87 Prozent aller Berufstätigen in Deutschland für ihre tägliche Arbeit einen Computer,

79 Prozent gehen geschäftlich mit mobilen Geräten – Notebooks, Tablets, Smartphones, Handys – um und regelmäßig nutzen 55 Prozent das Internet für berufliche Zwecke.

Nach dem Monitoring-Report „Digitale Wirtschaft“ (2014) fällt die Digitalisierung in einzelnen Branchen sehr unterschiedlich aus. Am stärksten digitalisiert sind Telekommunikation und Verlagswesen, Medien und Rundfunk. Einen hohen Digitalisierungsgrad haben ebenfalls die IT- und Informations-, Finanz- und Versicherungsdienstleister sowie die Hersteller von Datenverarbeitungsgeräten, elektrischen und optischen Produkten sowie Fahrzeugen. Handel, Elektrotechnik und Maschinenbau liegen im Mittelfeld des Branchenindex.

Perspektivisch dürften die Branchen, die bislang relativ wenig in ihre Informations- und Kommunikationstechnologie investiert haben, in den kommenden Jahren verstärkt aufholen, darunter die Verkehrs- und Logistikbranche oder die Energie- und Wasserversorgung. Bei den beschäftigungsintensiven Branchen ist vor allem im Dienstleistungsbereich damit zu rechnen, dass sich der Digitalisierungsgrad erhöht. So jedenfalls das Bundesministerium für Arbeit und Soziales in seinem „Grünbuch Arbeiten 4.0“ (2015).

Der Bereich der öffentlichen Dienstleistungen wird jedoch bisher von der Politik nicht in den Blick genommen. Aus unserer gewerkschaftlichen Sicht bedarf dieser Punkt einer viel stärkeren, bzw. einer anderen Akzentuierung.

Die Digitalisierung hat bereits einen großen Teil des Dienstleistungssektors, in dem fast drei Viertel der Beschäftigten tätig sind, erfasst. Die Dienstleistungsbranchen gehören zu den Spitzenreitern der hoch digitalisierten Wirtschaftsbereiche. Eine weitere Beschleunigung der Digitalisierung kündigt sich an.

Damit einher gehen Innovationen, die Arbeitsprozesse und Services verändern oder gar neu erfinden – wie zum Beispiel Selbstbedienungskassen im Handel, fahrerlose Transportsysteme in Verkehr und Logistik, technikunterstützte Assistenzsysteme in der Pflege, das Online-Banking und seine Folgen für den Filialvertrieb, der digital gestützte Versandhandel oder Touristikunternehmen.

In der Steuerverwaltung und anderen Bereichen des öffentlichen Dienstes soll E-Government die Leistungen für die Bürgerinnen und Bürger verbessern und zugleich Kosten einsparen helfen. Im Medienbereich verwandeln sich Zeitungshäuser, Rundfunk- und Fernsehsender in multimediale Unternehmen.

Zwischen 1998 und 2012 hat die Digitalisierung zu einem knappen Drittel des gesamten Wertschöpfungswachstums im Dienstleistungssektor beigetragen. Die Digitalisierung verändert tiefgreifend die Wirtschaft und die Arbeit. Die stellt eine enorme Herausforderung für eine neue Dienstleistungspolitik dar und bedeutet auch in Niedersachsen in vielerlei Hinsicht eine notwendige Umorientierung politischer wie gewerkschaftlicher Gestaltungsansätze.

### 3. Auswirkungen auf die Beschäftigten

Die digitale Vernetzung lässt alte Geschäftsmodelle brüchig werden und neue entstehen, sie verändert Wertschöpfungsketten, Märkte und Branchen, und sie eröffnet eine Vielzahl an Optionen für neue Arbeitsformen. Im Zuge dieser Umwälzungen kann nachhaltige Beschäftigung entstehen und Erwerbstätigkeit in mancherlei Hinsicht besser, vor allem selbstbestimmter werden, etwa was deren räumliche und zeitliche Gestaltung betrifft.

Digitalisierungsprozesse werden aus betriebswirtschaftlicher Sicht zumeist mit den Zielen der Rationalisierung und der Kostensenkung vorangetrieben. Das bedeutet auch: Digitalisierung ist nicht per se mit einer Verbesserung der Arbeitsbedingungen verbunden, so die Erfahrung vieler Erwerbstätiger.

Digitale Arbeit ist häufig auch deshalb keine gute Arbeit, weil sie mit neuen Unsicherheiten und Belastungen für Beschäftigte einhergeht, etwa den Prekarisierungsrisiken von Freelancern (Freie Arbeitskräfte, Solo-Selbständige, Werkverträgern), in der sogenannten Cloud (d.h. bei der Anwerbung von Arbeitskräften via Internet) oder dem drängenden Problem einer permanenten Erreichbarkeit vieler Beschäftigter außerhalb ihrer regulärer Arbeitszeiten.

Chancen und Risiken der Digitalisierung für die Menschen liegen im Bereich der sozialen Dienstleistungen besonders eng beieinander: Im Gesundheitswesen hat die Digitalisierung in der medizinischen Diagnostik und der Chirurgie zu enormen Fortschritten geführt und das Leben vieler Menschen gerettet und verlängert. Jedoch wird der Einzug der digitalen Technologie in die Krankenzimmer und Arztpraxen auch als Verlust von Qualität, von menschlicher Zuwendung, von sozialer Interaktion empfunden.

Es bleibt im Gesundheitswesen wie bei allen anderen sozialen und personenbezogenen Dienstleistungen, die auf Interaktion, auf das Gespräch und das gemeinsame Handeln angewiesen sind, ein Raum der persönlichen Interaktion zwischen Menschen. Dies alles lässt sich nicht digitalisieren.

Die Digitalisierung ermöglicht neue Formen der Arbeitsteilung und die Neudefinition von Geschäftsmodellen, verändert Wertschöpfungsketten; sie erlaubt orts- und zeitungebundene Arbeit. Ver- und Auslagerung von Unternehmerteilen, verbunden mit Bedrohungsszenarien gegenüber den Belegschaften zum Senken von sozialen Standards und zur Arbeitsintensivierung werden so Alltag. Entgrenzung und ständige Erreichbarkeit sind in manchen Unternehmen zur Maxime der Arbeitsgestaltung geworden.

Mit der Digitalisierung steigen die Anforderungen an kooperatives und autonomes Arbeiten. Arbeitsplanung, Kommunikation sowie Übernahme von Verantwortung in spezialisierten Tätigkeiten sind einerseits für die Produktivität von digitaler Arbeit zentral und erfordern hohe und komplexe Kompetenzen. Die Digitalisierung erlaubt, wachsende Autonomiespielräume im Sinne der Beschäftigten zu erschließen und deren Life-Work-Balance zu verbessern.

Diese Spielräume, u.a. zur Verwirklichung verschiedener Formen der Telearbeit, liegen im Interesse vieler Beschäftigter. Die Digitalisierung macht eine Regulierung der Arbeit, die auch Grenzen setzt, umso notwendiger. Die Gestaltung von digital entgrenzter, mobiler Arbeit ist zum wichtigen Thema der Gewerkschaften geworden.

Die Komplexität digitaler Arbeit wird durch ein weiteres Moment getrieben: das Crowdsourcing. Unternehmen schreiben bislang intern von Festangestellten bearbeitete Aufgaben in Form eines offenen Aufrufs über das Internet aus. Solo-Selbständige bzw. Freelancer sollen sich bewerben und übernehmen diese Aufgaben im Rahmen befristeter Projekte. Damit steigt die Zahl der nur kurzfristigen und instabilen Arbeitsverhältnisse auf Kosten bisheriger »normaler« Beschäftigungsverhältnisse.

Schon heute betrifft der Anstieg der der Zahl der Solo-Selbständigen nicht nur Erwerbstätige in der IT-Branche, sondern auch im Kreativ- wie im publizistischen und wissenschaftlichen Bereich oder auch im Handel. Unter solchen Voraussetzungen greifen die bestehenden Sozialversicherungssysteme insbesondere für Risiken der Arbeitslosigkeit, längerer Krankheit und des Alters nicht oder nur unzureichend. Hier ist ganz klar die Politik gefordert.

#### **4. Forderungen zur Gestaltung guter digitaler Arbeit**

Die Digitalisierung verändert nicht nur Branchen und Berufe, sondern hat auch Einfluss auf die Gestaltung und Organisation von Arbeit. Gute Arbeit verlangt, das Emanzipations- und Humanisierungspotenzial der neuen Technologien auch zu nutzen.

Bundesarbeitsministerin Andrea Nahles sagt über den digitalen Wandel und die Anforderungen an eine Dienstleistungspolitik: „Partizipation und Mitbestimmung sind nach meiner Überzeugung die besten Garanten dafür, dass technologische und soziale Innovationen Hand in Hand gehen. Eine Debatte über die soziale Verantwortung digitaler Geschäftsmodelle ist nötig. Hierzu gehören auch die Entwicklungsdynamiken in den Bereichen der Wirtschaft, die zunächst weniger stark von der Digitalisierung betroffen sein werden. Ich denke hier zum Beispiel an soziale Dienstleistungen im Pflege-, Gesundheits- und Bildungsbereich.“ Dem kann ich nur zustimmen. Und die Aussage trifft selbstverständlich auch für Niedersachsen zu.

In einer gemeinsamen Erklärung von ver.di und dem Bundesministerium für Arbeit und Soziales (vom Juni 2015) sind die nächsten Schritte für die Gestaltung guter Arbeit in der digitalen Gesellschaft wie folgt beschrieben:

Die zentrale Herausforderung der kommenden Jahre besteht darin, die Risiken des digitalen Umbruchs zu bewältigen und die Chancen auszuschöpfen, damit gute Arbeit und gute Dienstleistungen geschaffen werden. Das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und ver.di sehen darin eine politische Gestaltungsaufgabe.

Die Partizipation der Beschäftigten bei der Gestaltung und Einführung neuer Technologien und digitaler Prozesse muss sichergestellt werden. Damit können wir sowohl die Innovationskraft der Mitarbeiter als auch das Humanisierungspotenzial der neuen Technologien am besten ausschöpfen.

Aufgrund neuer Analysetechniken, der Entbetrieblichung der Datenverarbeitung durch Cloud-Services und größer werdenden Datenbeständen, die zunehmend auch persönliche und personifizierbare Daten umfassen, entstehen neue Gefährdungen der Persönlichkeitsrechte. Es wird daher ein zeitgemäßer Beschäftigtendatenschutz benötigt, der diesen Herausforderungen gerecht wird.

Eine weitere zentrale Aufgabe ist die Sicherung der Beschäftigungsfähigkeit. Die Digitalisierung wird neue Qualifikationen erfordern, den Bedarf an Weiterbildung erhöhen und vielfach bisherige Berufsbilder erübrigen, während neue entstehen. Wir brauchen neue Konzepte, um sicherzustellen, dass die Qualifikation der Beschäftigten Schritt hält mit dem technologischen Wandel.

Beschäftigungsfähigkeit bedeutet auch den Schutz der psychischen und körperlichen Gesundheit. Digitale Arbeit ist häufig mit Erleichterungen und erweiterten Freiräumen für Beschäftigte verbunden, aber auch mit Gefährdungen und Belastungen, die aufgrund steigender Arbeitsintensität und Verantwortung vor allem im psychischen Bereich zugenommen haben.

Für ver.di bedeutet gesundes Arbeiten,

- erstens dass Regelungen des Arbeitsschutzgesetzes – etwa betriebliche Gefährdungsbeurteilungen – konsequenter angewendet werden,
- und zweitens dass das Arbeitsschutzgesetz bezüglich des Schutzes der Beschäftigten vor psychischen Belastungen weiterentwickelt und branchenspezifische Regelungen getroffen werden.

Im Zuge der organisatorischen Entgrenzung der Arbeit kann die Zunahme selbstständiger Tätigkeiten eine Folge sein. Für neue, vor allem selbständige Formen der Erwerbsarbeit, brauchen wir neue Konzepte der Absicherung.

Die Gestaltungspotenziale der Digitalisierung für das Ziel „Gute Arbeit“ zu nutzen, ist ein Anliegen, für das wir uns u.a. bereits in der Enquete-Kommission „Internet und digitale Gesellschaft“ (Abschlussbericht 2013) eingesetzt haben.

Mit Erfolg: In der Enquete-Kommission ist es in einem parteiübergreifenden Konsens gelungen, „Gute Arbeit“ als Leitbild nicht nur im Sinne qualitativer Arbeitsergebnisse, sondern auch als gute Qualität der Arbeitsbedingungen für die Erwerbstätigen zu formulieren.

Darauf aufbauend haben wir dann „Leitlinien für gute digitale Arbeit“ entwickelt: Dazu gehört wesentlich der Schutz von Daten und die Gewährleistung der Persönlichkeitsrechte der Erwerbstätigen.

Weitere Qualitätsmerkmale von guter digitaler Arbeit sind wirksame Mechanismen für die soziale Absicherung auch für die wachsende Zahl der Solo-Selbständigen;

individuelle wie auch kollektive Zugangsrechte im Netz; die Möglichkeit zum lebenslangen Erhalt der notwendigen Qualifikationen und Kompetenzen sowie eine Minimierung von vor allem zunehmend psychischen Belastungen durch beispielsweise entgrenzte Arbeit, insbesondere ständige Erreichbarkeit.

Wir brauchen ein neues und ambitioniertes politisches Projekt zur Gestaltung der digitalen Arbeit, um die Leitlinien guter digitaler Arbeit weiter zu entwickeln und umzusetzen.

Es geht um die Verbesserung von Mitbestimmungsrechten, auch bei der Verlagerung von Arbeit im Zuge der Digitalisierung – sei es nach Übersee oder in die Cloud oder Crowd. Es geht um die Anpassung des Arbeitsschutzes an die Gegebenheiten mobiler und digitaler Arbeit.

Es geht

- um die Begrenzung von Erreichbarkeits- und Verfügbarkeitserwartungen an digital Arbeitende,
- um mehr Zeit- und Ortssouveränität durch Varianten selbstbestimmter Telearbeit,
- um die Modernisierung des Betriebs- und Arbeitnehmerbegriffs,
- und um eine verbesserte Einbeziehung von Solo-Selbständigen in die Systeme der sozialen Sicherung.

Und natürlich geht es um einen Beschäftigtendatenschutz auf der Höhe der Zeit, der den durch die digitale Vernetzung ausgelösten Gefährdungen der Persönlichkeitsrechte Rechnung trägt.

So geht gute digitale Arbeit für die Zukunft – ich fasse zusammen:

- Wir wollen Beschäftigung fördern und die Beschäftigungsbilanz des Wandels möglichst positiv gestalten.
- Wir wollen Qualifizierung forcieren: Die Rationalisierungserträge digitaler Automatisierung müssen auch der (Re-)Qualifizierung von Beschäftigten zugutekommen.
- Wir wollen gesundes Arbeiten durch tarifvertragliche und gesetzliche Regelungen, die ein Recht auf Nichterreichbarkeit und Nicht-Reaktion garantieren.
- Wir wollen Persönlichkeitsrechte schützen durch Schutz- und Abwehrmaßnahmen, welche auch in einem zeitgemäßen Beschäftigtendatenschutzgesetz normiert werden müssen.
- Wir wollen Meinungs-, Presse- und Koalitionsfreiheit verwirklichen. Und Vertraulichkeit sichern.

- Wir wollen Freiräume für mehr Arbeits- und Lebensqualität erschließen, indem Tätigkeitsanteile an einem selbst zu bestimmenden Arbeitsplatz erbracht werden können.
- Wir wollen eine Erweiterung der Mitbestimmungsrechte von betrieblichen Interessenvertretungen bei Out- und Crowdsourcing, Near- und Offshoring.
- Wir wollen neue Arbeitsformen sozial gestalten, indem für Arbeit auf Netzplattformen (Crowdsourcing) Mindeststandards vereinbart werden.
- Und wir wollen Forschung fördern. Zur Unterstützung human gestalteter Modelle mobiler und digitaler Arbeit müssen verstärkt öffentliche geförderte Projekte initiiert werden, die durch eine Arbeitsforschung zu begleiten sind.

## 5. Für eine moderne Dienstleistungspolitik

Was die Wirkungen und Potenziale der digitalen Vernetzung auf dem Dienstleistungssektor und die Dienstleistungsarbeit betrifft, so wissen wir schon manches, vieles aber noch nicht oder noch lange nicht präzise genug. Deshalb plädiere ich für eine signifikante und nachhaltige Intensivierung der Dienstleistungs- und Arbeitsforschung sowie für ihre Verankerung und Förderung in jeweils eigenständigen Programmen.

Angesichts der tiefgreifenden Veränderungen, die die Arbeit im Dienstleistungsbereich im Zuge der Digitalisierung erfährt, und im Hinblick auf die Erwartungen, die sich erneut auf den tertiären Sektor als beschäftigungspolitischen Hoffnungsträger richten, sind die Forschungsbedarfe hier besonders wichtig.

Dringlicher denn je ist eine systematische, auf soziale Innovation ausgerichtete Dienstleistungspolitik, die sich zugleich als Politik aus Sicht der Kunden und der Beschäftigten versteht. Dienstleistungen vermögen den technologischen Wandel gesellschaftlich einzubetten und nutzbar zu machen. Im tertiären Sektor – dort vor allem – können die neuen Jobs entstehen, die es braucht, sollen die zu erwartenden Produktivitätsschübe nicht zur Erhöhung der Arbeitslosenzahlen, sondern zu mehr Wohlstand für viele führen.

Ein solches Programm für mehr Beschäftigung in notwendigen Dienstleistungsfeldern wird allerdings ohne eine Umlenkung gesellschaftlicher Reichtumsströme in Investitionen für Forschung, Bildung und die digitale Infrastruktur nicht zu haben sein.

Solche möglichen Fortschritte werden sich jedoch keineswegs im Selbstlauf einstellen: Sollen die emanzipatorischen und arbeitsplatzschaffenden Chancen des Wandels möglichst vielen Menschen zugutekommen, so bedarf dies der gezielten gestalterischen Initiative, der regulierenden und flankierenden Intervention.

Notwendig ist eine andere Politik, die dem zunehmenden Wert von Dienstleistungen für die Entwicklung der Gesellschaft Rechnung trägt. Eine moderne Dienstleistungspolitik nimmt das gesamte Spektrum der Dienstleistungen in all ihrer Heterogenität in Blick. Sie fragt nicht in erster Linie nach einzelnen Dienstleistungen oder Dienstleistungsbranchen, sondern nach übergreifenden Dienstleistungssystemen und ihrem Beitrag zur Bewältigung gesellschaftlicher Bedarfe und gesellschaftliche wie wirtschaftlicher Herausforderungen.

Hierzu gehören aus unserer Sicht die folgenden vier wesentlichen Bereiche:

### **Ökologische Dienstleistungen**

Angesichts des Klimawandels und der notwendigen Energiewende kommt in diesem Zusammenhang einer ökologischen Industrie- und Dienstleistungspolitik besondere Bedeutung zu. Ökologische Kreislaufwirtschaft in der Ver- und Entsorgung, eine neue Energiepolitik wie auch die integrierte Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen im Rahmen neuer Mobilitätskonzepte (Elektromobilität) erfordern hochwertige Dienstleistungen.

### **Bildungsdienstleistungen**

Bildungspolitik ist entscheidend für die Lebenschancen der Menschen, für die Überwindung von Ungleichheit, für die Entwicklung von Gesellschaft und Wirtschaft. Dies wird in den meisten Politikkonzepten anerkannt, jedoch entsprechen die tatsächlich getätigten Investitionen in die Bildung sowie die Strukturen und Organisation des Bildungswesens von der frühkindlichen Förderung bis hin zur Forschung und Lehre an den Hochschulen sowie die Weiterbildung dem bei weitem noch nicht.

### **Öffentliche Dienstleistungen**

Der öffentliche Sektor muss wieder ausgebaut werden: Zur besseren Wahrnehmung hoheitlicher Aufgaben, für eine bürgernahe Verwaltung, für die öffentliche Infrastruktur, für umfassende öffentliche Dienstleistungen im Bildungswesen, im Sozialbereich, in Kultur, Medien und Freizeit. Die öffentliche Hand muss dort investieren, wo gesellschaftliche Bedarfe bestehen. Sie muss für alle Menschen zugängliche, bezahlbare und hochwertige Dienstleistungen anbieten.

### **Soziale Dienstleistungen**

Öffentlich angebotene soziale Dienstleistungen ähnlich dem skandinavischen Beispiel, die die Qualität der sozialen Dienstleistungen steigern, eine bessere Vereinbarkeit von Beruf und Familie besonders für Frauen fördern und mehr gute Arbeitsplätze schaffen müssen ausgebaut werden.

Denn angesichts des demografischen Wandels, einer alternden Gesellschaft wie veränderter Lebensstile und neuer Lebensformen wächst die Bedeutung sozialer Dienstleistungen.



Wir fordern eine nachfrageorientierte Wirtschaftspolitik, die die Nachfrage nach hochwertigen Dienstleistungen steigert und damit mehr Anreize für hochwertige Dienstleistungen setzt:

ver.di engagiert sich für eine Wirtschaftspolitik, die die kaufkräftige Nachfrage auch durch höhere Entgelte stärkt und damit die private Nachfrage nach Dienstleistungen erhöht. Höhere Entgelte tragen dazu bei, das zukünftige Wachstum stärker auszubalancieren. Dadurch würde die Exportabhängigkeit reduziert und die wirtschaftlichen Ungleichgewichte abgebaut. Hinzu kommen muss, eine sozial gerechte Verteilung des gesellschaftlichen Reichtums, die Entlastung der unteren und mittleren Einkommen und eine Belastung der oberen Einkommen sowie deutlich höhere Sozialleistungen.

Wir laden Politik und Unternehmensleitungen dazu ein, mit uns gemeinsam die Zukunft der Arbeit zu gestalten und in konkreten Projekten in Niedersachsen zu erproben!