

**BMBF Tagung 27./28. Mai 2014**

**Dienstleistung in der digitalen Gesellschaft –**

**Dienstleistungstagung im Wissenschaftsjahr 2014**

***Frank Bsirske – ver.di-Vorsitzender***

***Digitalisierung und Dienstleistungen –  
Herausforderungen für Arbeitswelt und Gesellschaft***

***Rede zur Dienstleistungstagung 2014 –  
Dienstleistung in der digitalen Gesellschaft“***

***Berlin, den 27.5.2014***

Sehr geehrte Frau Ministerin,  
sehr geehrte Damen und Herren,

zunächst einmal möchte ich mich dafür bedanken, im Rahmen dieser Tagung zu Ihnen über Herausforderungen, Chancen und Risiken der Digitalisierung von Dienstleistungen und Dienstleistungsarbeit sprechen zu können.

Wir leben ja in revolutionären Zeiten. Lange jedenfalls war, wenn man in die Medien schaut, nicht mehr so häufig von Revolution die Rede wie in diesen Tagen. Wer diesen Begriff benutzt, hat dabei längst nicht immer politische Umstürze und Massenerhebungen im Sinn. Oft dient der Revolutionsbegriff vielmehr dazu, die Dimension jener grundlegenden Transformation von Wirtschaft, Arbeitswelt und Gesellschaft zu bezeichnen, die derzeit vor unseren Augen stattfindet – ausgelöst durch die rasanten Fortschritte der digitalen Vernetzung von immer mehr Lebens- und Arbeitsbereichen.

Digitale Arbeit ist der in technischer Hinsicht mittlerweile dominierende Typus moderner Erwerbstätigkeit – auch im Dienstleistungsbereich.

„Dienstleistungen in der digitalen Gesellschaft“ – so lautet der Titel der Tagung.

Mehr als 70 Prozent der Beschäftigten arbeiten heute bereits im Dienstleistungsbereich, mehr als 70 Prozent der Bruttowertschöpfung findet dort statt. Tendenz zunehmend.

Wie die Digitalisierung Dienstleistungen und Dienstleistungsarbeit verändern wird, und wie dieser Prozess gestaltet werden kann – das sind wirklich alles andere als triviale Fragen.

Von 1998 bis 2012 hat die Digitalisierung laut einer Prognos-Analyse in Deutschland Jahr für Jahr mit 0,5 Prozentpunkten zum Wachstum der Wertschöpfung im Dienstleistungssektor beigetragen. Das heißt, dass ein knappes Drittel des gesamten tertiären Wertschöpfungswachstums in diesem Zeitraum auf die Digitalisierung zurückgeführt werden kann – kumuliert und in absoluten Zahlen entspricht dies einem Betrag von beeindruckenden 95,1 Mrd. Euro.<sup>1</sup>

Prognos hat auch den Digitalisierungsgrad einzelner Wirtschaftszweige verglichen, gemessen am Anteil der Patentanmeldungen mit digitalen Technologien an allen Patentanmeldungen des jeweiligen Bereichs. Ergebnis: „Insbesondere die Dienstleistungsbranchen dominieren in der Gruppe der Spitzenreiter“ der hoch digitalisierten Branchen.<sup>2</sup> Der tertiäre

---

<sup>1</sup> Der digitalisierungsinduzierte kumulierte Wachstumsimpuls für die Gesamtwirtschaft beläuft sich dieser Analyse zufolge auf 144,9 Mrd. Euro für den Zeitraum 1998-2012, der Dienstleistungssektor trug dazu mit den genannten 95,1 Mrd. Euro den weit überwiegenden Anteil (65,6 %) bei. Daten nach BITKOM / Prognos (Hg.): Digitale Arbeitswelt. Gesamtwirtschaftliche Effekte (Endbericht), o.O. 2013 bzw. Vereinigung der bayerischen Wirtschaft: Digitalisierung als Rahmenbedingung für Wachstum. Eine vbw Studie, erstellt von der Prognos AG, o.O. 2013.

<sup>2</sup> Vereinigung der bayerischen Wirtschaft: Digitalisierung als Rahmenbedingung für Wachstum. Eine vbw Studie, erstellt von der Prognos AG, o.O. 2013, S. 9f.

Sektor ist mitnichten Nachzügler, sondern steht ganz im Gegenteil mit an der Spitze der Digitalisierung.

Weil dies so ist, weil sich die beiden Entwicklungsstränge von Digitalisierung und Tertiärisierung in der wirtschaftlichen und gesellschaftlichen Realität, in der Arbeitswelt zumal, zunehmend verschränken, gilt es, auch die entsprechenden Diskurse enger miteinander zu verknüpfen.

Ich sehe die entscheidende Herausforderung darin, aus den digitalen Innovationsschüben ein Maximum an Fortschritt für möglichst viele Menschen zu erzielen. Dazu braucht es angesichts vielfältiger Ambivalenzen den kritischen Diskurs, den Dialog und die gesellschaftliche Auseinandersetzung.

Zwei Beobachtungen möchte ich in diesem Zusammenhang herausstellen.

Meine erste Beobachtung bezieht sich auf die öffentliche Debatte: Der verstärkte Rückgriff auf eine Umbruchs- und Revolutionsrhetorik ist auffällig, aber nicht zufällig. „So langsam setzt sich auch in Deutschland die Erkenntnis durch, dass etwas Grundlegendes im Gange ist“, konstatiert jüngst ein deutsches Nachrichtenmagazin: etwas, hinter dem viel mehr stecke als der übliche, alle paar Jahrzehnte die Wirtschaft treffende Strukturwandel.

Ja, getrieben durch die digitale Erfassung und Vernetzung nahezu aller Lebensbereiche nimmt angesichts dramatisch gestiegener Rechnerleistungen die Menge der Daten explosionsartig zu, verfügbar für die Auswertung und Weiterverarbeitung durch immer mehr und immer leistungsfähigere Algorithmen.

Rechen-, Speicher- und Übertragungskapazitäten vervielfachen, beschleunigen und verbilligen sich in weiterhin atemberaubendem Tempo. Und damit einhergehend zeichnen sich in wichtigen Technologiefeldern wie der Robotik und Sensorik neue Durchbrüche ab. Aus diesen Entwicklungen resultieren Innovationssprünge, die Produkte und Service zur Einführungsreife bringen, welche wir bislang nur aus dem Science-Fiction-Genre kannten:

Fahrerlose Transportsysteme, lernfähige Roboter, computergenerierte Texte.

Wir wissen seit langem: Technische Basisinnovationen bedürfen, um ihre volle Wirksamkeit zu entfalten, komplementärer Entwicklungen, – das war bei der Dampfmaschine nicht anders als heute mit den Rechnern –, bedürfen neuer Denkweisen, Geschäftsmodelle, Prozesse, Qualifikationen. Solche sind im Falle der Digitalisierung nun Zug um Zug realisiert. Und viel spricht dafür, dass wir erst am Beginn einer weiteren Beschleunigung der rechnergestützten Automatisierung und Roboterisierung stehen, die sich bis in den Kernbereich menschlicher Fähigkeiten ausdehnt: das Denken.

All das betrifft und verändert in hohem Maße auch den Dienstleistungsbereich und die Dienstleistungsarbeit.

Deshalb müssen sich Dienstleistungs- und Arbeitsforschung für die Wirkungen und für die Gestaltung der Digitalisierung im tertiären Sektor interessieren, je für sich wie auch im produktiven Austausch miteinander.

Meine zweite Beobachtung bezieht sich darauf, wie die Menschen die Digitalisierung wahrnehmen und beurteilen. Um es kurz zu machen: Sie tun dies mit einer stark ausgeprägten Skepsis. Das Allensbacher Institut für Demoskopie hat zu Beginn dieses Jahres im Auftrag des BMBF die Deutschen befragt, welche Chancen und Befürchtungen sie mit der

Digitalisierung verbinden. „Die Veränderungen, die sich durch die zunehmende Digitalisierung der Gesellschaft bereits heute abzeichnen oder erahnen lassen, werden von der Mehrheit der Bevölkerung skeptisch bis ambivalent gesehen. 39 Prozent der deutschen Bevölkerung ab 16 Jahre sehen den Veränderungen durch das Internet und die digitalen Technologien [...] eher mit Befürchtungen entgegen. Nur jeder Fünfte bewertet diese Veränderungen positiv.“<sup>3</sup>

Überraschen kann das nicht, dürften sich in dieser Einstellung doch reale Erfahrungen und ernst zu nehmende Sorgen niederschlagen.

Um hier einen Einstellungswandel zu bewirken, müsste die Digitalisierung mit spürbaren Fortschritten der Lebens- und Arbeitsqualität verbunden werden.

Die Frage, wie das zu bewerkstelligen ist, wird sich umso dringlicher stellen, je massiver die durch die Digitalisierung ausgelösten Innovationsschübe ausfallen.

Auch im Dienstleistungsbereich geht Innovation ja häufig mit Disruption und Verdrängung einher. Es kommt zu Brüchen mit bisherigen Prozessen, Geschäftsmodellen und Organisationsformen, zu dem, was Schumpeter „schöpferische Zerstörung“ genannt hat.

Wir haben das in den letzten Jahren beispielhaft in der Musikbranche, im Bankwesen, im Buch- und Versandhandel erlebt, wo digital gestützte Geschäftsmodelle und -prozesse – wie z. B. Downloading, Streaming, Online-Banking oder das Amazon-Konzept – gewaltige Umwälzungen mit sich gebracht haben.

---

<sup>3</sup> Institut für Demoskopie Allensbach: Die Zukunft der digitalen Gesellschaft. Ergebnisse einer repräsentativen Bevölkerungsumfrage, Allensbach 2014 ([https://www.digital-ist.de/fileadmin/content/Die-Themen/Umfrage/Ergebnisse\\_Umfrage\\_komplett.pdf](https://www.digital-ist.de/fileadmin/content/Die-Themen/Umfrage/Ergebnisse_Umfrage_komplett.pdf))

Stehen im Gesundheitswesen, in der Logistik, im Transport- und Überwachungsgewerbe und in vielen anderen Dienstleistungsfeldern vergleichbar einschneidende Änderungen an, wenn die derzeit in der Entwicklung befindlichen digitalen Techniken tatsächlich in großem Stil einführungsreif sein werden? Vieles spricht dafür.

Wie wird dann die Beschäftigungsbilanz der weiteren digitalen Durchdringung der Wirtschaft und Arbeitswelt ausfallen?

Wir wissen, dass für digitale Automatisierung klassischerweise sowohl kognitive wie auch manuelle Tätigkeiten mit hohen Routineanteilen besonders anfällig sind. Sich abzeichnende technische Fortschritte in den Feldern „künstliche Intelligenz“ und „mobile Robotik“ lassen nun Automatisierungsschübe auch in weniger routineträchtigen Feldern wahrscheinlich werden.

Michael Osborne und Carl Benedict Frey von der Universität Oxford haben jüngst in einer groß angelegten Studie unter dem Titel: „The Future of Employment: How susceptible are jobs to computerisation?“ 700 verschiedene Berufe in den USA analysiert.

Sie schreiben: „ In the first wave we find that most workers in transportation and logistics occupations together with the bulk of office and administrative support workers are likely to be substituted by computer capital [...] surprising, at first sight, is that a substantial share of employment in services, sales and construction occupation exhibit high probabilities of computerisation“

Was Osbourne und Frey prognostizieren, kommt einem Massaker am Arbeitsmarkt gleich: Fast die Hälfte aller Jobs sei innerhalb der kommenden ein bis zwei Jahrzehnte durch die Digitalisierung gefährdet, so ihr Fazit.

Man kann dererlei Befürchtungen als Panikmache abtun. Tatsächlich lässt sich mit guten Gründen darauf verweisen, dass große technologische Umbrüche bisher langfristig immer mit höherer gesamtwirtschaftlicher Beschäftigung verbunden waren, nicht mit weniger.

Gleichwohl: Anlass dazu, uns zurückzulehnen und der Dinge zu harren, die da kommen, haben wir nicht.

„Langfristig“ mag ja alles gut werden, aber natürlich muss unsere Aufmerksamkeit zunächst einmal der kurzen und mittleren Frist gelten, den Verwerfungen der vor uns liegenden Jahre, vielleicht Jahrzehnte.

Weder können noch dürfen wir uns darauf verlassen, dass neue Beschäftigungsmöglichkeiten, die die Arbeitsplatzverluste im Gefolge bevorstehender Automatisierungswellen ausgleichen können, schon von alleine und rechtzeitig genug entstehen werden.

Wir müssen solche Beschäftigungsfelder gezielt erschließen.

Wir wissen doch um die großen Bedarfe an sozialen Dienstleistungen, in Bildung, Gesundheit und Pflege, in der Förderung von Integration und interkultureller Kompetenz. Auch werden die Energiewende, die Durchsetzung nachhaltiger Mobilität und der ökologische Umbau nicht ohne eine Fülle beratender und begleitender Services gelingen können, ganz zu schweigen von den Herausforderungen des demographischen Wandels. Die große Aufgabe besteht darin, die gewaltigen Zugewinne an Produktivität und Reichtum, die durch den technologischen Umbruch erzielt werden, zur Entwicklung und Finanzierung solcher Dienstleistungen zu nutzen, nicht nur um Arbeitsplätze zu schaffen, sondern auch, um humanen, sozialen, ökologischen Fortschritt zu ermöglichen.

Die Technik selbst wird uns dabei nur begrenzt helfen, die App zur Lösung dieser Aufgabe ist noch nicht programmiert.

Nein, zur Gestaltung des Umbruchs bedarf es gesellschaftlicher Intervention und politischen Handelns – gestützt auf Ergebnisse von Forschung und Forschungspolitik.

Dazu einige Anregungen und Fragestellungen:

Digitale Technologien haben den Alltag der Menschen tiefgreifend verändert. Digitale Information und Kommunikation ist zu einer Kulturtechnik geworden, deren Beherrschung neue Möglichkeiten eröffnet, aber auch ungeahnte Risiken in sich birgt. Wir vertrauen den Datennetzen mittlerweile unsere persönlichsten Wünsche und geheimsten Geschäftsvorgänge an.

Im Internet entstehen neue Communities, Menschen kommunizieren miteinander, schließen Bekanntschaften oder Freundschaften, offenbaren sich in einem nie gekannten Maße. Zugleich wächst die Sorge um Datensicherheit, um Datenschutz, um die Wahrung des Rechtes auf informationelle Selbstbestimmung.

Unverkennbar erfahren wir also Digitalisierung als Chance und Gefahr zugleich. Es wird darauf ankommen, was wir als Gesellschaft daraus machen.

Schon heute hat die Digitalisierung in vielen Dienstleistungsbranchen tiefe Spuren hinterlassen. Über Jahrzehnte bewährte Geschäftsmodelle wurden und werden obsolet, neue sind entstanden mit tiefgreifenden Auswirkungen für Kunden, Unternehmen und auch für die Beschäftigten. Ich nenne beispielhaft das Onlinebanking und seine Folgen für den Filialvertrieb oder den digital gestützten Versandhandel. Im



Medienbereich verwandeln sich Zeitungshäuser, Rundfunk- und Fernsehsender in Trimediale. 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.

Chancen und Risiken der Digitalisierung für die Menschen liegen besonders eng im Bereich der sozialen Dienstleistungen 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. Andererseits wird der Einzug der digitalen Technologie in die Krankenzimmer und Arztpraxen auch als Verlust von Qualität, von menschlicher Zuwendung, von sozialer Interaktion empfunden. Roboter können keine Menschen am Bett eines kranken oder sterbenden Menschen ersetzen.

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 Interaktion zwischen Menschen.

Diese Dienstleistung ist immer individuell, sie muss sich auf Unterschiede einlassen, sie verlangt Wahrnehmungsfähigkeit, soziale Intelligenz, Empathie und Verständnis, sie beruht auf Erfahrung und Haltung. Dies alles lässt sich nicht digitalisieren.

Interaktion, Einbeziehung des Nutzers in die Erbringung der Dienstleistung, „Koproduktion“ mit dem Kunden ist im Zeichen der

Digitalisierung freilich längst nicht mehr auf soziale Dienstleistungen beschränkt.

Digitalisierung macht es schon heute möglich, dass Kunden in betriebliche Innovationsprozesse einbezogen werden, sie ihre Produkte mitunter schon selbst designen und fertigen können. Die Digitalisierung ermöglicht die Einbeziehung des Kunden in den gesamten Prozess.

Wo es nun darum geht, die Potentiale der Digitalisierung für die Entwicklung und Konstruktion von Dienstleistungen und Dienstleistungssystemen zu nutzen, muss daher zwingend der Kundenbezug in den Fokus rücken. Wird doch der Kunde zunehmend zum Mitproduzenten der Dienstleistung: bei den Finanzdienstleistern ebenso wie im Handel, bei der Kommunikation mit Behörden ebenso wie bei Mobilitäts- oder den personennahen Dienstleistungen. Wobei, wo immer es um gesellschaftlich notwendige Dienstleistungen geht, etwa im Gesundheitswesen oder der Mobilität, sorgsam darauf zu achten sein wird, dass Menschen, die mit den neuen Technologien wenig anzufangen wissen, nicht durch digitale Zugangsbarrieren ausgeschlossen werden.

Kunden werden aber nicht nur zu Mitproduzenten der Dienstleistungen, zu „Prosumenten“ wie das neue Kunstwort lautet, sie sind zunehmend auch Lieferanten: Sie liefern eine Fülle von Daten: Welche Einkäufe sie tätigen, welche Reisen sie buchen, welche Internetdienste sie in Anspruch nehmen und auch was sie von sich in sozialen Netzwerken, die allen zugänglich sind, preis geben, diese und viele andere oft unbewusst erzeugte Datenmengen werden heute zur Grundlage neuer Geschäftsmodelle: Die Bank der Zukunft – gewissermaßen der Geschäftszweig Banking von Google - , so hat es uns vor zwei Jahren

Professor Spath vorgestellt, ist eine Bank, die ihre Kunden kennt, bevor sie die erste Überweisung tätigen.

Und das ist nur ein kleiner Ausschnitt von dem, was die Suchmaschinen von Google möglich machen. Big Data erinnert viele kritische Geister nicht umsonst an Big Brother, den großen Bruder, der mehr über eine Person weiß, als diese selber.

Data Mining, die Suche nach verwertbaren Datenmengen und ihre kommerzielle Ausbeutung, erinnert nicht von ungefähr an die Erschließung der Goldminen des 19. Jahrhunderts. Big Data kann als Grundlage von intelligenten Dienstleistungssystemen für kundenorientierte und umweltschonende Mobilitätsysteme, für energieeffiziente Städte, für die individualisierte Medizin, für eine effizientere und bürgerorientierte Verwaltung, für Planung und Steuerung gesellschaftlicher Prozesse, für gutes Regieren dienen.

Big Data wirft jedoch zugleich in aller Schärfe die Frage nach den Interessen, nach der Kompetenz, nach der Legitimation und nach der Kontrolle derjenigen auf, die über diese Datenmengen und ihre Nutzung verfügen. Wenn wir heute kritisch über Google und vergleichbare Internet-Unternehmen diskutieren, wenn die kritische öffentliche Meinung danach fragt, was der Staat über uns wissen darf und was nicht, wenn wir aus der Sicht der Verbraucher diskutieren müssen, auf welche Daten Unternehmen zugreifen können – dann stellen diese Themen nicht zuletzt auch eine Herausforderung für die Dienstleistungsforschung dar.

Sollte sie doch Wege aufzeigen, wie wir selbst souveräner und sicherer mit unseren Daten umgehen und mit welchen Diensten wir Datensicherheit gewährleisten könnten.

Anwendungsorientierte Forschung und Entwicklung innovativer Dienstleistungen und gesellschaftlich notwendiger Dienstleistungssysteme hat den Nutzen für die Menschen, für die Dienstleistungskunden, im Blick und verknüpft sie mit den Interessen der Anbieter, aus Wirtschaft wie Verwaltung. Um erfolgreich zu sein, muss sie jedoch ebenso diejenigen in den Blick nehmen, die die Dienstleistungen erbringen: Die in den Dienstleistungen tätigen Menschen – das sind mittlerweile drei Viertel aller Erwerbstätigen. Da sind wir an der Nahtstelle zur Arbeitsforschung.

Mit Blick auf das Schicksal der Arbeitsforschung in Deutschland lässt sich sagen, dass Arbeitsschutz und Arbeitssicherheit in den letzten Jahrzehnten deutlich weiterentwickelt worden sind. Mittlerweile stehen wir an der Schwelle zu einer Renaissance der Gestaltung industrieller Arbeit, wie sie mit der Chiffre Industrie 4.0 bezeichnet wird. Leider lässt die Renaissance der Arbeitsforschung noch auf sich warten.

Erst im letzten Jahr hat dieses Thema dank einer Initiative aus der Arbeitsforschung selbst im Gefolge der Eschborner Erklärung wieder höhere Aufmerksamkeit in der Politik gefunden. Das ist gut. Und wir begrüßen es in den Gewerkschaften außerordentlich, dass die Große Koalition gewillt ist, ein neues Programm der Forschung für die Arbeit von morgen aufzulegen. Und das, wie ich aus dem Bundestag höre, mit der Perspektive, dieses Programm auch mit ausreichenden finanziellen Mitteln auszustatten.

Wir, sehr geehrte Frau Ministerin, wollen ja gemeinsam dazu beitragen, dass aus dem Gehörten auch Gesagtes, das heißt Zugesagtes wird.

Und tatsächlich hat der Haushaltsausschuss des Bundestages in der letzten Woche beschlossen, für die Dienstleistungs- und

Arbeitsforschung noch für 2014 drei Millionen Euro zusätzlich zur Verfügung zu stellen.

Das ist ein sehr positives Signal auch für die zukünftige Programmgestaltung und ihre Finanzausstattung und ich möchte mich an dieser Stelle bei allen, die dazu beigetragen haben, schon einmal ganz herzlich bedanken.

Arbeitsforschung heute ist mehr als eine Neuauflage der Humanisierung der Arbeitswelt. Sie knüpft an die Initiativen der achtziger und neunziger Jahre des vorigen Jahrhunderts an, muss sich jedoch heute ganz neuen Herausforderungen stellen.

Einer Ergonomie des Digitalen wird es nicht vorrangig um schützende, prüfende, Checklisten abhakende Prozesse gehen müssen, sondern viel eher um das designende, gute Arbeit gestaltende Element.

Es existieren zur Digitalisierung der Arbeit gewissermaßen noch keine gesicherten arbeitswissenschaftlichen Erkenntnisse. Was es braucht, ist eine neue Arbeitswissenschaft für eine digitale Gesellschaft.

Das gilt für die Produktionsarbeit – aber erst recht für die Dienstleistungsarbeit, besonders in den personennahen und den wissensintensiven Dienstleistungen. Was Digitalisierung für die Arbeit in den wissensintensiven Dienstleistungen bedeutet, das ist heute noch weitgehend Neuland. Das Fraunhofer IAO – Institut für wissenschaftliche Arbeitsorganisation hatte dieses Neuland zum Thema seiner Jahrestagung im Januar 2013 gemacht: Ermöglichen digitale Arbeitswelten mehr Zeitsouveränität durch die Entgrenzung von Arbeitsort und Arbeitszeit?

Lassen sich so Familie und Beruf besser miteinander kombinieren?

Kann berufliche Mobilität verringert werden, wenn Menschen mehr von zu Hause aus arbeiten?

Welche Auswirkungen hat die vernetzte Kommunikation in den Unternehmen und Verwaltungen für die horizontalen Arbeitsbeziehungen und für die Hierarchie in den Unternehmen?

Wie wird Arbeitsleistung vereinbart, abgefordert, kontrolliert? Wie sieht es mit den Arbeitszeiten aus, wenn Arbeit rund um die Uhr möglich und ständige Erreichbarkeit gegeben ist?

Und, das ist für die Gewerkschaften und die Beschäftigten ein immer drängenderes Thema, wo beginnt die Grenze zwischen Selbstbestimmung und Selbstausbeutung und wie lassen sich Mitgestaltung und Mitbestimmung neu miteinander verknüpfen?

Dies sind Themen gesellschaftlicher und betrieblicher Gestaltung, die die Akzeptanz digitalisierter Arbeit erhöhen oder auch vermindern können.

Vor diesem Hintergrund bin ich überzeugt:

Dienstleistungen für die Menschen und gute Dienstleistungssysteme für Wirtschaft und Gesellschaft können auf Dauer nur dann in hoher und gleichbleibender Qualität erbracht werden, wenn sie ebenso wie von den Kunden auch von den Beschäftigten, von ihrem Arbeitsvermögen, von ihrer Leistungsbereitschaft und Leistungsfähigkeit her entwickelt werden. Service Engineering und Arbeitsorganisation, Dienstleistungsforschung und Arbeitsforschung haben ihre jeweils eigenen Fragestellungen und Methoden. Aber sie müssen miteinander in den Dialog treten. Das eine hat keinen Erfolg ohne das andere.

Darum, sehr geehrte Frau Ministerin, begrüße ich es, wenn Sie und Ihr Haus in den Gesprächen im Vorfeld wie auch auf dieser Tagung nicht nur einen neuen Impuls für die Dienstleistungsforschung geben, sondern

zugleich zugesagt haben, noch in diesem Jahr zusammen mit den Sozialpartnern die Säule der Arbeitsforschung neu zu gestalten und als ersten Schritt dem Thema „Digitalisierung und Arbeit“ eine Programmlinie zu widmen, die noch im Laufe dieses Jahres das Licht der Öffentlichkeit erblicken soll.

Abschließend möchte ich drei Vorschläge machen:

Ja, sehr geehrte Frau Ministerin, sehr geehrte Damen und Herren, wir brauchen in der Tat erstens ein neues und ambitioniertes politisches Projekt zur Gestaltung der digitalen Arbeit, um Leitlinien guter digitaler Arbeit - nicht nur, aber auch für die Dienstleistungsarbeit, zu entwickeln. Der DGB hat hierzu vor einigen Tagen auf seinem Bundeskongress auf einen ver.di-Antrag hin entsprechende Orientierungen beschlossen, bei denen die Sicht und die Partizipation der Erwerbstätigen im Vordergrund stehen – ein Dokument, welches der Bundespräsident in seiner Ansprache als Beleg dafür herangezogen hat, dass „die deutschen Gewerkschaften verstehen, worum es in diesem Jahrtausend der Vielfalt, Vernetzung und Ambivalenz geht“. Es geht um eine Verbesserung von Mitbestimmungsrechten, auch bei der Verlagerung von Arbeit im Zuge der Digitalisierung – sei es nach Übersee oder in die Crowd bzw. Cloud. 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, auch um eine verbesserte Einbeziehung von Solo-Selbstständigen 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.

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 – das ist mein zweiter Vorschlag – für eine signifikante und nachhaltige Intensivierung der Dienstleistungs- und Arbeitsforschung und 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 evident. Ich begrüße es deshalb sehr, wenn es im Koalitionsvertrag heißt: „In enger Abstimmung mit den Sozialpartnern wollen wir die Arbeits-, Produktions- und Dienstleistungsforschung stärken und hierzu ein neues Förderprogramm auflegen. Dies trägt zur Sicherung einer hohen Beschäftigungsquote und zur Humanisierung der Arbeitswelt bei.“ Sie wissen, sehr geehrte Frau Ministerin, dass der DGB und seine Mitgliedsgewerkschaften diese Programme in ihren Grundlinien mitgestalten wollen.

Wir sind bereit, an der Ausgestaltung dieser Programme mitzuwirken und uns eng mit Ihnen abzustimmen.

Wir brauchen weitere Forschungsergebnisse als Grundlage für wohl informiertes politisches Handeln, soll der digitale Umbruch zu echtem Fortschritt, zu guter Arbeit, mehr Lebensqualität und einer gerechteren Gesellschaft führen.



Dringlicher denn je ist drittens 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.

An all dem wollen wir gemeinsam mit Ihnen, Frau Ministerin, und Ihrem Haus arbeiten.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.