



*Wolfgang Uellenberg-van Dawen*

## **Die neue Sicht auf die Dienstleistungsarbeit**

### **Konturen und Entwicklung gewerkschaftlicher Dienstleistungspolitik**

#### **Die Notwendigkeit einer zeitgemäßen gewerkschaftlichen Dienstleistungspolitik**

Das Verdikt des damaligen Industriepäsidenten Hans Olaf Henkel über die Dienstleistungsgesellschaft – wir könnten uns ja nicht alle gegenseitig die Haare schneiden – hat über Jahrzehnte die Wahrnehmung der Dienstleistungen in der öffentlichen Debatte bestimmt. Während das »Made in Germany« für technologische Spitzenleistungen stand und die Industrie als Motor und Markenzeichen des Wirtschaftswunders galt – und in weiten Kreisen noch gilt – entsprach das öffentliche Ansehen der Dienstleistungen über Jahrzehnte hinweg der etymologischen Bedeutung des Wortes »dienen« – für andere da zu sein, für das Funktionieren des Hauses, der Wirtschaft, der Gesellschaft und des Staates unverzichtbare, in der Wertschätzung aber nachrangige Arbeiten zu verrichten. Erst die Strukturkrisen in den siebziger Jahren des 20. Jahrhunderts, die weite Teile der westeuropäischen Industrieländer und nach dem Zusammenbruch des real existierenden Sozialismus auch Osteuropa erfassten und das weitgehende Verschwinden des Bergbaus, der Werften, der Stahlindustrie, der Großchemie wie ganzer Zweige der Weiterverarbeitung zur Folge hatten, gaben der Debatte um die Zukunft der Arbeit in der Dienstleistungsgesellschaft neuen Auftrieb.

Verbunden wurde das aber mit der Verbilligung der Ware Arbeitskraft durch die Entsicherung der Arbeitsverhältnisse und die Schaffung eines Niedriglohnsektors. Mit der Senkung der Beschäftigungsschwelle sollte zugleich die Erwerbsquote der Frauen erhöht werden, galten und gelten vor allem personenbezogene Dienstleistungen von der Verkäuferin über die Krankenschwester bis zur Erzieherin als typisch weibliche Tätigkeiten, die in der Regel im Vergleich zu den »Männerberufen« in Industrie und Handwerk geringer bezahlt werden. Durch die rechtliche Erleichterung der Teilzeitarbeit, die Ausweitung der geringfügig entlohnten Beschäftigungsverhältnisse (Minijobs) und die stärkere Verselbständigung von Sozialen Dienstleistungen wurde dieses Ziel auch weitgehend erreicht: Zwischen 60 und 80 Prozent liegt der Anteil der Frauen in diesen atypischen Beschäftigungsverhältnissen und in den Minijobs. Die Frauenerwerbsquote liegt bei 70 Prozent und damit über dem EU-Durchschnitt. Die dafür notwendige Vereinbarkeit von Familie und Beruf wurde durch die individuelle





Arbeitszeitverkürzung zu Lasten der Frauen quasi naturwüchsig realisiert. Atypische Beschäftigung und Minijobs verbannen die dort tätigen Frauen überwiegend in den Niedriglohnsektor. Die Folge: Im Durchschnitt liegen die Entgelte der Frauen 23 Prozent unter denen der Männer.

Aber nicht nur in den privaten Dienstleistungen, mehr und mehr auch im öffentlichen Dienst nimmt der Anteil der atypisch Beschäftigten zu: 24 Prozent aller Beschäftigten im öffentlichen Dienst (ohne Beamtenbetriebe) haben eine Teilzeitstelle, 3 Prozent einen Minijob und 8 Prozent eine befristete Stelle. Nicht zuletzt der wachsende Anteil der im öffentlichen Dienst atypisch Beschäftigten hat dazu beigetragen, dass heute 25 Prozent aller in den Dienstleistungen Beschäftigten in atypischen Beschäftigungsverhältnissen arbeiten. Im primären Sektor sind es 16,2 Prozent, in der Industrie und im Handwerk 11,2 Prozent.

Die Weltwirtschaftskrise und die ihr folgende Krise im Euro-Raum hat die Bedeutung des Dienstleistungssektors noch einmal verstärkt. Aus der ökonomischen wie ökologischen Doppelkrise (Klaus Dörre)<sup>1</sup> folgt die Notwendigkeit eines sozialökologischen Umbaus, eines ressourcenschonenden Wachstums durch eine ökologische Dienstleistungs- und Industriepolitik. Eine gewerkschaftliche Dienstleistungspolitik muss daraus Konsequenzen ziehen:

- Die soziale, ökonomische und politische Aufwertung der Dienstleistungen,
  - der arbeits- und sozialpolitische Paradigmenwechsel der Dienstleistungspolitik – weg von der Prekarisierung hin zu einer Entwicklung hochwertiger Dienstleistungen – und
  - die systematische Förderung und Entwicklung von Dienstleistungen im Rahmen einer Strategie des sozialen und ökologischen Umbaus
- konturieren die gewerkschaftliche Dienstleistungspolitik.

### **Gewerkschaftliche Dienstleistungspolitik als Bestandteil der Strategie Guter Arbeit**

Diese gewerkschaftliche Dienstleistungspolitik ist eingebettet in die arbeitspolitische Strategie der Guten Arbeit. Es geht um die Verbesserung der Arbeitsbedingungen, um eine höhere Qualität der Arbeit. Mehr als 70 Prozent aller Erwerbstätigen arbeiten in den Dienstleistungen. Ihre Arbeit ist über alle Dienstleistungstätigkeiten hinweg vor allem Arbeit mit Menschen und für Menschen und sie stellt hohe Anforderungen an das berufsfachliche Wissen und mehr noch an ihre sozialen und kommunikativen Kompetenzen. Schlechte oder mittelmäßige Arbeitsbedingungen – haben 33 bzw. 52 Prozent – der im DGB-In-

<sup>1</sup> Klaus Dörre, Referat zur Eröffnung des DFG Kollegs Postwachstumsgesellschaft an der Universität Jena am 26. Januar 2012 (MS).





dex Gute Arbeit zur Dienstleistungsarbeit Befragten. Zwischen wachsenden Anforderungen an ihre Arbeit und steigenden Belastungen<sup>2</sup> geraten erhebliche Teile der Beschäftigten in einen Teufelskreis; die Folge: eine Zunahme psychischer Erkrankungen, aber auch eine schlechtere Dienstleistungsqualität.

Das ist das »Mantra« gewerkschaftlicher Dienstleistungspolitik: Die Interessen der Beschäftigten an Guter Arbeit müssen mit den Interessen der Menschen an hochwertigen Dienstleistungen zusammengeführt werden. Für die personenbezogenen Dienstleistungen ist dieser Zusammenhang evident, für die unternehmensbezogenen Dienstleistungen führt schlechte Qualität zu wirtschaftlichen Schäden. Im Jahrbuch Gute Arbeit 2011 haben Beckmann/Schulz/Uellenberg-van Dawen die Voraussetzungen guter Dienstleistungsarbeit benannt, nämlich: einen gesetzlichen Mindestlohn und die Re-Regulierung der Arbeitsverhältnisse, die Stärkung der privaten Nachfrage und den Ausbau des öffentlichen Sektors, sozialen Fortschritt und Subsidiarität in der EU, Forschung und Innovation.<sup>3</sup>

#### **Gewerkschaftliche Positionsbestimmung zur Dienstleistungspolitik**

Die erst beginnende Debatte um die Dienstleistungspolitik in den Gewerkschaften und die Entwicklung einer dienstleistungspolitischen Strategie lässt sich an den Beschlüssen des DGB-Kongresses vom 16. bis 20. Mai nachzeichnen. Zu nennen ist hier insbesondere der Antrag Dienstleistungspolitik von ver.di, der durch einen Änderungsantrag der GEW noch stärker auf die Bedeutung des öffentlichen Sektors zugespitzt wurde.<sup>4</sup> Der Antrag fordert eine Dienstleistungspolitik, »in deren Mittelpunkt die Förderung hochwertiger Dienstleistungen steht.« Das verlangt den quantitativen wie qualitativen Ausbau der Dienstleistungsforschung, Investitionen für den Ausbau ökologischer und sozialer Dienstleistungen, umfassende Professionalisierung der Dienstleistungsarbeit im Sinne Guter Arbeit, die Umwandlung prekärer in sozial abgesicherte Beschäftigung mit einem entsprechenden Entgelt, die Aufwertung und Anerkennung der Dienstleistungsarbeit und eine europäische Dienstleistungspolitik, die der Förderung und dem Ausbau öffentlicher und privater Dienstleistungen und ihrer sozialen Gestaltung Vorrang vor der unbeschränkten Dienstleistungsfreiheit gibt. Vergleicht man diesen Antrag mit dem Antrag zur Industriepolitik



2 Arbeitshetze – so beurteilen die Beschäftigten die Situation in den Dienstleistungsbranchen – ver.di Reihe Arbeitsberichterstattung aus Sicht der Beschäftigten, Nr. 4, Juli 2011, Download unter [www.verdi-gute-arbeit.de](http://www.verdi-gute-arbeit.de) (→ Materialien).

3 Martin Beckmann, Hans-Joachim Schulz, Wolfgang Uellenberg-van Dawen, Dienstleistungspolitik für gute Arbeit, Herausforderungen, Strategie und Handlungsfelder gewerkschaftliche Dienstleistungspolitik – ein Überblick, in Lothar Schröder/Hans-Jürgen Urban (Hrsg.): Gute Arbeit. Folgen der Krise, Arbeitsintensivierung, Restrukturierung, Ausgabe 2011, Frankfurt/Main 2011 S. 237–249.

4 Beschlüsse des DGB-Bundeskongresses 2010, [www.dgb.de](http://www.dgb.de), Anträge A 007 bzw. Ä 007.





von IG Metall und IG BCE<sup>5</sup>, so besteht ihre Gemeinsamkeit in der Forderung nach guter Arbeit. In welchem Verhältnis allerdings Industrie- und Dienstleistungspolitik stehen, bleibt hier noch offen.

Konkretisiert wurde die gewerkschaftliche Positionsbestimmung zur Dienstleistungspolitik in dem am 23. Mai 2011 veröffentlichten Memorandum »Dienstleistung in Zukunftsverantwortung – ein Plädoyer für eine neue Dienstleistungspolitik.«<sup>6</sup> Präsentiert wurde es vom ver.di-Vorsitzenden Frank Bsirske, dem SPD-Vorsitzenden Sigmar Gabriel und Dieter Spath, Direktor des Fraunhofer Instituts für Arbeitsorganisation und Arbeitswirtschaft (FhIAO). Verfasser sind Walter Ganz, Josef Hilbert, Bernd Bienzeisler und Dennis Kluska (FhIAO bzw. Institut für Arbeit und Technik-IAT). Frank Bsirske betonte dort: »In der Politik, der Wissenschaft wie in der Öffentlichkeit muss die wachsende Bedeutung der Dienstleistungen begriffen werden. Sie dürfen nicht länger als eine Restkategorie wirtschaftlicher Entwicklung gelten. Aus dieser Erkenntnis folgt eine systematische Dienstleistungspolitik in den Handlungsfeldern: Öffentliche Investitionen, Steigerung der Binnennachfrage, Forschung und Entwicklung neuer Dienstleistungen. Diese Forderungen müssen getragen werden von einer gesellschaftspolitischen Initiative zur Aufwertung der Dienstleistungsarbeit und für gute Arbeit für die Beschäftigten sowie einer generellen Professionalisierung der Dienstleistungsarbeit. Diese Weichen müssen gestellt, diese Entscheidungen müssen getroffen werden, damit unsere Gesellschaft die Herausforderungen des Klimawandels, der Energiewende, der Demografie, der zunehmenden sozialen Spaltungen und auch der Globalisierung besser bewältigen kann.«

In dem Memorandum werden Konturen einer neuen Dienstleistungsökonomie entworfen, die das Verhältnis von Industrie und Dienstleistungen nicht mehr nach volkswirtschaftlichen Kategorien misst, sondern einen »grundlegenden Perspektivwechsel in Bezug auf das, was Werte sind, wie Werte geschaffen und wie diese bewahrt werden können« für nötig hält. »Dadurch entsteht eine Dienstleistungsökonomie neuen Zuschnitts, die weit über die klassischen Dienstleistungsbranchen hinausreicht und die mit dem analytischen und begrifflichen Instrumentarium einer Industriegesellschaft nur schwer erfasst und beschrieben werden kann.«<sup>7</sup> Gefordert wird, das Gesundheitswesen, Bildung, Mobilität, Energie und die industrielle Produktion stärker als »Dienstleistungssysteme« zu konzipieren, »wenn die Lebensqualität trotz der demografischen

5 Antrag A 004, ebd.

6 Das Memorandum ist erschienen in der Reihe WISO Diskurs und kann auf der Homepage der FES eingesehen werden.

7 Memorandum S. 5.





Herausforderungen weiter gesteigert und wenn die ökologische Kapazität des Planeten nicht restlos erschöpft werden soll.«<sup>8</sup> Es werden sich »neue Arbeits- und Wertschöpfungsformen herausbilden«, die einen neuen Dienstleistungsbegriff verlangen, der »es bald weder ökonomisch noch politisch sinnvoll sein (lässt – d. Verf.), Dienstleistungen in produktive unternehmensbezogene Tätigkeiten und unproduktive personenbezogene Leistungen zu differenzieren.«<sup>9</sup> Zudem, so die Warnung der Autoren, wäre es fatal, »den Rückbau der industriellen Basis als logische Folge einer neuen Dienstleistungsorientierung zu betrachten, denn gerade im industriellen Umfeld liegen vielfältige Chancen für Erbringung und auch den Export von Service Leistungen.«<sup>10</sup>

Produktivitätssteigerungen durch Rationalisierung und Automatisierung stoßen dort an ihre Grenzen, wo sie den Gebrauchswert der Dienstleistung deutlich senken.<sup>11</sup> Darum plädieren die Autoren dafür, »Dienstleistungsarbeit den Bedürfnissen der Interaktionsarbeit entsprechend« zu organisieren, damit die individuelle Leistungsfähigkeit und Gesundheit der Beschäftigten langfristig zu erhalten, attraktive, sinnstiftende und auf Selbstverwirklichung zielende Arbeitsmöglichkeiten zu schaffen und Rahmenbedingungen zu verändern, »in denen individuelle Wertschöpfung und Qualifikationen mit den materiellen Vergütungsformen in Einklang gebracht werden.«<sup>12</sup>

In der Vision des Lebens und Arbeitens in der Dienstleistungswelt von morgen spielt so die Trennung von Produkten und Dienstleistungen keine Rolle mehr, sondern neue Muster von Produktion und Konsumtion führen diese zusammen. So zeigen die Autoren am Beispiel der Gesundheitswirtschaft, dass es einer Vielzahl von unterschiedlichsten Dienstleistungen und Produkten bedarf – von der Ernährung über die Gesundheitserziehung, den Arbeits- und Gesundheitsschutz, das klassische Gesundheitswesen bis zu Wellness und anderen Angeboten der Gesundheitswirtschaft –, um die Gesundheit des Menschen zu fördern und zu erhalten. Das Bildungssystem muss durch eine Kombination von Bildungsdienstleistungen und Technik von der frühkindlichen Förderung bis zur Aus- und Weiterbildung so organisiert werden, dass Bildung als lebenslanger

8 Ebenda.

9 Alle Zitate im Memorandum S. 7f.

10 Ebenda S. 8. Insofern sind indirekte Reaktionen auf das Memorandum, wie sie der Arbeitskreis Nachhaltige Strukturpolitik der FES mit der Expertise von Alexander Eickelpasch zum Thema »Industriennahe Dienstleistungen – Bedeutung und Entwicklungspotenziale« im Juni 2012 unter der Devise veröffentlicht, der behaupteten Bedeutungslosigkeit der Industrie in einer Dienstleistungsgesellschaft entgegenzutreten zu müssen, nicht zielführend.

11 Siehe dazu auch die Thesenpapiere des III. Expertengesprächs des FES AK Dienstleistungen zum Thema Produktivität und gesellschaftlich notwendige Dienstleistungen am 23. November 2011 auf [www.FES.de](http://www.FES.de) Arbeitskreis Dienstleistungen.

12 Memorandum S. 9.



Prozess der Kompetenzaneignung möglich wird. Die chronische Unterfinanzierung des Bildungswesens muss dabei ebenso überwunden werden wie ein Bildungsverständnis, das sich nach der Logik der »Sachgutproduktion« wie eine Massenabfertigung junger Menschen durch eine immer stärkere Standardisierung zum Erwerb arbeitsmarktrelevanter Qualifikationen versteht. Die Reihe der Beispiele ließe sich fortführen.

Produktion ist heute ohne vor- wie nachgelagerte Dienstleistungen nicht möglich, industrienaher Dienstleistungen nehmen eine immer größere Rolle in der Wertschöpfung ein.<sup>13</sup> Hybride Wertschöpfung – also die kundenspezifische Kombination von Produkt und Dienstleistungen – bezieht sich jedoch nicht nur auf den Produktionsprozess selbst, sondern auch auf die Einbeziehung der Konsumenten, deren Bedürfnisse und Nutzungsverhalten für die Konstruktion wie die Vermarktung von Produkten und Dienstleistungen unverzichtbar sind.

Der Wert des Memorandums für die Entwicklung gewerkschaftlicher Dienstleistungspolitik liegt in der neuen Perspektive, die die traditionellen Grenzen der Dienstleistungsbranchen überschreitet und in der Heterogenität der Dienstleistungen nach einem gemeinsamen Neuen sucht. Das Memorandum stellt der traditionellen Hierarchie von Industrie und Dienstleistungen eine neue, eher horizontale Sicht entgegen und eröffnet damit einen weiten Horizont. Die Handlungsempfehlungen des Memorandums bleiben allerdings noch vage und betonen vor allem die Bedeutung von Dienstleistungsinnovationen und der Dienstleistungsforschung.



### **Dienstleistungsarbeit zwischen Niedriglohn, Professionalisierung und Innovation**

Kurz vor dem 3. ver.di-Bundeskongress erschien das Schwerpunktheft der WSI-Mitteilungen 9/2011 zum Thema »Dienstleistungsarbeit zwischen Niedriglohn, Professionalisierung und Innovation.« Im Editorial hob Dieter Späth hervor, dass sich »Deutschland, wie alle Industriestaaten auf dem Weg zu einer dienstleistungsorientierten Wirtschaft bewegt ... einem Wandel, dem der industriellen Revolution vergleichbar, doch verläuft er wahrscheinlich schneller und intensiver.«<sup>14</sup> Die Hoffnung auf eine moderne Dienstleistungsgesellschaft sei nicht in Erfüllung gegangen auf Grund von Verwerfungen wie der geringen Wertschätzung von Dienstleistungstätigkeiten – insbesondere bei den personenbezogenen Dienstleistungen –, nicht ausgeschöpften Professionalisierungsmöglichkeiten, prekärer Beschäftigungsverhältnisse. Die Chancen moderner Dienstleistungen lägen in der Integration von Dienstleistungen und Produktion,

<sup>13</sup> Siehe die Expertise von Eickelpasch, die dies gut herausarbeitet.

<sup>14</sup> WSI Mitteilungen 9/2011 S. 438.





in der Beseitigung regionaler wie sozialer Disparitäten, der Stärkung der Binnenwirtschaft, und im Beitrag der Dienstleistungen zur Bewältigung des demografischen Wandels, des Umwelt- und Klimaschutzes wie der sozialen Integration.

In den weiteren Beiträgen des Schwerpunkthefts erörtern die Autorinnen und Autoren Risiken, Chancen und Handlungsbedarf. Gerhard Bosch und Claudia Weinkopf (Institut für Arbeit und Qualifikation) verweisen darauf, dass sich mittlerweile jeder vierte Beschäftigte im Dienstleistungsbereich in einem prekären Arbeitsverhältnis befindet, vor allem im Bereich der personenbezogenen Dienstleistungen. Das könne nur durch den Ausbau des Sozialstaates zur Förderung sozialer Dienstleistungen, durch soziale Mindeststandards wie den gesetzlichen Mindestlohn, die Allgemeinverbindlichkeit von Tarifverträgen und die Regulierung atypischer Beschäftigung überwunden werden. Geschieht das nicht, so Bosch/Weinkopf, werde die Differenz zwischen beruflicher Qualifikation und Entgelt so groß, dass das System der beruflichen Bildung in diesem Bereich zusammenbricht.<sup>15</sup>

Wie wichtig diese soziale Regulierung ist, zeigt der Blick von Martin Baethge (Soziologisches Forschungsinstitut Göttingen) auf die Entwicklung der Erwerbstätigkeit in den Berufshauptfeldern (2005–2025).<sup>16</sup> Die Beschäftigung wächst am meisten in den so genannten sekundären Dienstleistungsberufen (technisch-naturwissenschaftliche Berufe, Rechts- und Managementberufe, wissenschaftliche sowie künstlerische und Medienberufe, Gesundheits- und Sozialberufe sowie Lehrberufe). Baethge prognostiziert für sie einen Anteil von 34,5 Prozent an allen Berufe (2025), während die primären Dienstleistungsberufe in Handel, Gastronomie, Verkehr und Logistik sowie in kaufmännischen Dienstleistungsberufen leicht abnehmen (von 47,9 auf 47,6 Prozent). Der Anteil der Erwerbstätigen in Produktionsberufen wird von 21,2 auf 17,9 Prozent sinken.<sup>17</sup> Der Trend zur Höherqualifizierung sekundärer Dienstleistungsberufe verlange eine stärkere Professionalisierung. Gegenwärtig haben 14,2 Prozent der dort Beschäftigten keinen Berufsabschluss, 59,2 Prozent eine Berufsausbildung und Fortbildung, 26,6 Prozent einen akademischen Abschluss. Vor allem die mittlere und die akademische Qualifikation werden zunehmen müssen. Diese wachsende Professionalität schaffe berufliche Identität als »individuelle Motivations- und berufliche Anerkennungsform für berufliches Handeln«. Sie unterscheide sich jedoch von dem »Berufsstolz« des Facharbeiters in der Industrie. Denn »Berufliche Identität bei Dienstleistungstätigkeiten wurzelt mehr in

<sup>15</sup> Bosch/Weinkopf S. 444.

<sup>16</sup> Martin Baethge, Qualifikation, Kompetenzentwicklung und Professionalisierung im Dienstleistungssektor, ebd. S. 447–455.

<sup>17</sup> Baethge S. 448.





den individuellen Kompetenzen und inneren Verhaltensdispositionen als außen sichtbaren Attributen, bedarf aber der externen Anerkennung.«<sup>18</sup>

Das Thema Professionalisierung nimmt auch Fritz Böhle (Forschungsstelle Arbeitsökonomie der Arbeits- und Berufswelt an der Universität Augsburg) auf.<sup>19</sup> Interaktionsarbeit mit Kunden und Klienten stellt neue Anforderungen an die Gestaltung der Arbeitsorganisation, die Leistungsbeurteilung und die berufliche Bildung. In der Arbeitsorganisation muss die Balance zwischen den Interessen der Beschäftigten und denen der Kunden und Klienten gefunden werden. Das betrifft die Arbeitszeitregelungen der Beschäftigten im Verhältnis zu den Öffnungszeiten von Verwaltungen, Kindertagesstätten usw. Das erstreckt sich auch auf die Begrenzung der psychischen und physischen Belastungen der Beschäftigten, den Arbeits- und Gesundheitsschutz gerade in Tätigkeiten, die ein hohes Maß an emotionaler Belastung mit sich bringen können. Grenzen müssen auch gefunden werden bei der fortschreitenden Standardisierung von Dienstleistungstätigkeiten etwa im Verkauf, der Gastronomie usw. Denn Menschen benötigen Handlungsspielräume, um situativ reagieren zu können. Qualifizierte und selbstverantwortliche Arbeit muss sich auch gegen externe Anforderungen der Arbeitgeber abgrenzen können, braucht Freiräume und Vertrauen, besondere Leistungen so Böhle, müssen besonders anerkannt werden. Über formale Anforderungen hinaus bedeutet Interaktionsarbeit auch immer Kompetenzgewinn – von sozialer und kommunikativer Kompetenz, die nicht kognitiv erlernt, sondern in der Praxis erworben werden muss.<sup>20</sup>

Wie kommen Technik, Arbeit und Betriebs- bzw. Volkswirtschaft zusammen, wo liegen Grenzen und was kann verbinden? – Dieser Frage gehen jene Wissenschaftler nach, die für die Etablierung einer Dienstleistungswissenschaft – einer Service Science – plädieren. Gerhard Satzger (Karlsruhe Institute for Technology) und Wolfgang Dunkel, (Institut für Sozialwissenschaftliche Forschung München – ISF) vertreten die Pole von Betriebswirtschaft und Informatik auf der einen, von Arbeits- und Sozialwissenschaft auf der anderen Seite. Dienstleistungswissenschaft vollzieht einen Perspektivenwechsel von der Produktionslogik, nach der Wertschöpfung immer in einem Produkt implantiert und dann auf den Kunden durch eine Dienstleistung übertragen wird, hin zu einer Wertschöpfung, in der die Interaktion mit dem Kunden selbst wesentlicher Teil der Wertschöpfung ist. »Die Perspektive der gemeinsamen Wertschöpfung bedeutet, dass alle Transaktionen Service-Transaktionen sind.«<sup>21</sup>

<sup>18</sup> Ebenda S. 452.

<sup>19</sup> Fritz Böhle, Interaktionsarbeit als wichtige Arbeitstätigkeit im Dienstleistungssektor, ebd., S. 456–460.

<sup>20</sup> Böhle, ebd., S. 459/460.

<sup>21</sup> Gerhard Satzger/ Wolfgang Dunkel: Service Science – Potenziale für die Weiterentwicklung der Dienstleistungsgesellschaft, ebd., S. 470–475.







Gemeinsame Wertschöpfung durch die Kombination von Produktion und Dienstleistungen und die vielfach darauf entstehenden Verflechtungen widerspricht aus volkswirtschaftlicher Sicht auch der »Kostgänger Theorie«, die davon ausgeht, dass der Kern der Wertschöpfung in der Güterproduktion liegt und die den Staat wie große Teile der Dienstleistungen als Kostgänger materieller Produktion einstuft. Diese falsche volkswirtschaftliche Weichenstellung – so Norbert Reuter (ver.di-Bereich Wirtschaftspolitik) und Karl Georg Zinn (RWTH Aachen) – führt zu einer einseitigen Orientierung der Politik am Ausbau der Industrie und zur Vernachlässigung einer systematischen Gestaltung des Strukturwandels von der Industrie- zur Dienstleistungsgesellschaft. Die in vielen Ländern bevorzugte Strategie der Low Road, der Dienstleistungsentwicklung durch Deregulierung der Arbeitsmärkte, Entstaatlichung und Privatisierung hat zu einem Niedriglohnsektor, zur Spaltung der Gesellschaft, zum Schrumpfen des Mittelstandes und damit volkswirtschaftlich zu einer Nachfrageschwäche geführt, die wiederum auch den Absatz von Industriegütern gesenkt und die Deindustrialisierung gefördert hat.<sup>22</sup> Die volkswirtschaftlich sinnvolle Alternative zur Gestaltung des sektoralen Strukturwandels zu einer Dienstleistungsgesellschaft erfordert eine High Road-Strategie. Eine Schlüsselrolle kommt dem Staat zu, der, wie das skandinavische Beispiel zeigt, »den Übergang in eine Dienstleistungsgesellschaft mit qualitativ hochwertigen und gut bezahlten Arbeitsplätzen durch staatliche Einflussnahmen massiv vorangetrieben« hat.<sup>23</sup> Nur eine Einkommensentwicklung, die sich in allen Bereichen am gesamtwirtschaftlichen Produktivitätswachstum orientiert, sowie die Ausweitung der materiellen wie immateriellen Infrastruktur ermöglichen eine »moderne Dienstleistungsgesellschaft«, in der die Nachfrage nach Gütern und Dienstleistungen als Produkte gemeinsamer Wertschöpfung zu einer gleichgewichtigen Entwicklung führen kann.

Memorandum wie WSI-Schwerpunktheft bestätigen und vertiefen so die Notwendigkeit einer Abkehr von einer auf Deregulierung und Abwertung gerichteten Dienstleistungspolitik und widerlegen deren Grundannahmen, wonach Dienstleistungen Kostgänger industrieller Wertschöpfung und niedrigproduktiv seien. Zudem weisen sie auf die Gefahr hin, dass ein dauernder Widerspruch zwischen niedrigen Entgelten und prekären Beschäftigungsverhältnissen auf der einen, steigenden Anforderungen an Professionalisierung und Professio-

<sup>22</sup> Die Low Road-Strategie als Hemmnis industrieller Entwicklung wird auch vom Leiter des Bereichs Grundsatzfragen und Gesellschaftspolitik der IG Metall, Martin Allespach kritisiert, siehe ders./Martin Bartmann, Dimensionen eines gesellschaftspolitischen Kurswechsels – Überlegungen zu gewerkschaftlichen Zielen und ihren Durchsetzungsstrategien, in: WSI Mitteilungen 12/2011 S. 625.

<sup>23</sup> Norbert Reuter/Karl Georg Zinn, Moderne Gesellschaften brauchen eine aktive Dienstleistungspolitik, ebd. S. 466.



nalität der Dienstleistungsarbeit auf der anderen Seite das Risiko eines Zusammenbruchs beruflicher Qualifizierungsbereitschaft, von Fachkräftemangel, nicht ausgeschöpften Innovationspotenzialen und wachsenden gesellschaftlichen Problemen und selbst von nachlassender Wettbewerbsfähigkeit auf europäischen und globalen Märkten berge. Der wesentliche Beitrag beider Publikationen besteht jedoch in der Eröffnung einer neuen Perspektive auf die ungeheuren Entfaltungsmöglichkeiten der Dienstleistungen zur Bewältigung gesellschaftlicher Herausforderungen, der Gestaltung des sozialen und ökologischen Umbaus und damit eines qualitativen Wachstums sowie einer im Interesse der Beschäftigten wie der Menschen als Adressaten von Dienstleistungen guten und hochwertigen Dienstleistungsarbeit.

#### **ver.di als dienstleistungspolitischer Akteur**

Die neue Sicht auf die Dienstleistungsarbeit fand ihren Niederschlag in den Beratungen und Beschlüssen des 3. ver.di-Kongresses im September 2011 in Leipzig. Unter Bezugnahme auf das Memorandum plädierte der ver.di-Vorsitzende Frank Bsirske für eine zielgerichtete Dienstleistungspolitik. »Diese neue Dienstleistungspolitik muss den gesamten Bereich der Dienstleistungen in all ihrer Vielfalt in den Blick nehmen. Sie setzt auf Forschung und Entwicklung für neue und bessere Dienstleistungen, soll den Interessen der Beschäftigten Rechnung tragen und fördert Aufwertung und Professionalisierung der Dienstleistungsarbeit. Aufwertung der Dienstleistungsarbeit fordert materielle und ideelle Aufwertung.«<sup>24</sup> Dass ver.di für diese Ziele aktiv eintritt, konnte er an vielen Beispielen belegen. Er verwies auf den Streik im kommunalen Sozial- und Erziehungsdienst im Juni 2009, auf die Kampagne »Öffentlich ist wesentlich« zur Aufwertung der öffentlichen Dienstleistungen, auf die Tarifrunden für faire Arbeitsbedingungen in den Finanzdienstleistungen, im Handel und der Post. Auch der Fachkräftemangel, der kein genereller Mangel an ausgebildeten Fachkräften, wohl aber ein Mangel an ausgebildeten Fachkräften in den Kitas und in der Pflege sei, sei Ausdruck der Vernachlässigung und Abwertung von Dienstleistungen und Dienstleistungsarbeit.

Damit erinnerte Bsirske daran, dass die wesentlichen Elemente gewerkschaftlicher Dienstleistungsarbeit bereits seit der Gründung der Vereinten Dienstleistungsgewerkschaft 2001 Bestandteil der ver.di-Tarif-, Berufsbildungs- und der Gesellschaftspolitik sind: Die Forderung nach dem gesetzlichen Mindestlohn und der Re-Regulierung des Arbeitsmarktes – als Antwort auf Niedriglohnstrategien seit den 1990er Jahren, besonders aber als Antwort auf die Agenda 2010. Bsirske nannte weiter die in jeder Tarifrunde des öffentlichen Sek-

<sup>24</sup> Tagesprotokoll Dienstag 20. September 2011 S. 297.





tors erneut vorgetragene Begründung des Wertes öffentlicher Dienstleistungen und der damit verbundenen Arbeit der Beschäftigten; den Kampf gegen die Demontage des öffentlichen Sektors, gegen Liberalisierung, Privatisierung und Deregulierung der Daseinsvorsorge. Auch auf konkrete Gestaltungsvorschläge konnte Bsirske verweisen: so die umfassenden Vorschläge zur Gesundheitspolitik und zur Verbesserung der Krankenhausversorgung etwa in der Kampagne »Der Deckel muss weg« zur Refinanzierung der Lohnkosten der dort Beschäftigten. Gleiches galt für die Dienstleistungspolitik in den Branchen Energie, Ver- und Entsorgung, Telekommunikation, Post und Spedition oder Verkehr. Auch in der Berufsbildungspolitik hatte ver.di auf eine größere Professionalisierung in der Aus- und Weiterbildung gedrängt. Die Interessen der Beschäftigten mit denen der Nutzer zu verbinden und deutlich zu machen, dass neoliberale Deregulierungs- und Privatisierungspolitik nicht nur schlechtere Arbeitsbedingungen, sondern auch schlechtere Leistungen zur Folge haben könnte – diese Grundform gewerkschaftlicher Argumentation hatte sich schon länger herausgebildet.

Neu an der ver.di-Dienstleistungspolitik waren und sind zum einen die systematische Verknüpfung von Dienstleistungspolitik mit der Guten Arbeit als einer strategischen Initiative, die alle Beschäftigten motivieren soll, ihre Arbeitsbedingungen zu beurteilen, zu bewerten und sich zu mobilisieren, sich in ver.di für ihre Verbesserung einzusetzen. Neu ist zum anderen die systemische Verknüpfung der verschiedenen dienstleistungspolitischen Aktivitäten in einer Branchenübergreifenden Sichtweise – und damit die Formulierung branchenübergreifender Zielsetzungen für eine neue Dienstleistungspolitik als gemeinsames Markenzeichen der Dienstleistungsgewerkschaft ver.di.

Der einstimmig verabschiedete Antrag »Gute Arbeit – Gute Dienstleistungen« (A 33) fasst die Handlungsebenen zusammen: Der Kongress beschloss »1. Die Initiative Gute Arbeit in Betrieben und Verwaltungen voranzubringen, weiter zu entwickeln und zu verstärken und 2. eine Dienstleistungspolitik zu fördern und zu fordern, die die Voraussetzungen und Rahmenbedingungen für bedarfsgerechte und hochwertige Dienstleistungsarbeit und damit für Gute Arbeit schafft.« Notwendig sei eine gesellschaftspolitische Initiative zur Steigerung der gesellschaftlichen Akzeptanz und Anerkennung der Dienstleistungsarbeit, die Professionalisierung der Dienstleistungsarbeit und eine umfassende Aus- und Weiterbildung sowie eine andere Politik für ökologische, bildungsöffentliche und soziale Dienstleistungen. Konkret fordert ver.di von der Bundesregierung umfangreiche öffentliche Investitionen von 50 Milliarden Euro jährlich in die ökologische Kreislaufwirtschaft, Bildung, Gesundheit usw. zur Beseitigung des Investitionsstaus wie zur Überwindung der Krise, eine nachfrageorientierte Wirtschaftspolitik zur Steigerung der Nachfrage wie für neue Anreize





für hochwertige Dienstleistungen, den qualitativen und quantitativen Ausbau der Dienstleistungsforschung und der Dienstleistungswissenschaften sowie den allgemeinen gesetzlichen Mindestlohn ab 8,50 Euro, Branchenmindestlöhne sowie die Umwandlung prekärer in sozial abgesicherte Beschäftigung. ver.di versteht sich so in sechsfacher Hinsicht als dienstleistungspolitischer Akteur:

*Erstens:* In den Betrieben und Verwaltungen wird mit neuen, beteiligungsorientierten Instrumenten, wie z. B. dem DGB-Index Gute Arbeit, zum einen der Anstoß gegeben, Arbeitsbedingungen systematisch zu erfragen und zu bewerten und so in Betrieben und Verwaltungen konkrete Interessenvertretung mit den Beschäftigten zu entwickeln. Das wird mittlerweile in vielen Branchen realisiert und spielt auch in den tarifpolitischen Auseinandersetzungen eine immer stärkere Rolle.

*Zweitens:* In den verschiedenen Branchen hat ver.di dienstleistungspolitische Initiativen entwickelt, z. B. im Gesundheitswesen, im öffentlichen Sektor, im Energie- und IT-Sektor, in den sozialen Dienstleistungen an den Hochschulen usw. Seit der Wirtschaftskrise ist ver.di in den Finanzdienstleistungen engagiert, um gute Beratung für die Kunden und faire Arbeit für die Beschäftigten durchzusetzen.

*Drittens:* Branchenübergreifend engagiert sich ver.di in Kooperation mit dem Fraunhofer Institut IAO sowie anderen Bildungseinrichtungen in Projekten zur Qualifizierung von Betriebsräten als Träger bzw. Begleiter der Entwicklung neuer Dienstleistungen. Dabei werden die Beschäftigten selbst aufgefordert, als Innovatoren Anstöße zu geben. Mit dem von ver.di erhobenen Innovationsbarometer unter betrieblichen Interessensvertretern werden die nach wie vor hohen Defizite und Hemmnisse im Innovationsgeschehen vieler Dienstleister deutlich (siehe dazu den Beitrag von Nadine Müller und Ines Roth in diesem Band).

*Viertens:* In Kommunen, Ländern und auf Bundesebene engagiert sich ver.di durch Kampagnen wie »Gerecht geht anders« gegen den Abbau öffentlicher Dienstleistungen und für eine Wende in der Sozialstaatspolitik. Mit Forderungen zur Kommunal- und zur Landespolitik etwa in Sachsen, Mecklenburg-Vorpommern, Schleswig-Holstein, Hessen, dem Saarland, in Niedersachsen und in Nordrhein-Westfalen profiliert sich ver.di als dienstleistungspolitischer Akteur für öffentliche wie private Dienstleistungen.

*Fünftens:* Verstärkt hat sich das Auftreten von ver.di als Akteur in der Forschungspolitik: In erster Linie als Anwalt und Impulsgeber einer arbeits- und dienstleistungsorientierten Forschung. Diese ist im Vergleich zur technologie- und industrieorientierten Forschung etwa im Rahmen der High Tech-Strategie der Bundesregierung deutlich unterfinanziert und genießt nicht den hohen Stellenwert, der ihr angesichts des Strukturwandels zukommen müsste. Zudem hat





die derzeitige Bundesregierung systematisch Beteiligungsmöglichkeiten der Gewerkschaft an Forschungsprojekten wie an der Ausrichtung der Dienstleistungsforschung abgebaut. ver.di hat sich durch systematische Kooperationsbeziehungen zu sozialwissenschaftlichen Forschungsinstituten wie zur Hans-Böckler-Stiftung oder zu Fraunhofer IAO Einflussmöglichkeiten auf die Entwicklung von Dienstleistungsforschung und Wissenschaft eröffnet.

*Sechstens:* Als wirtschafts- und gesellschaftspolitischer Akteur setzt sich ver.di für einen politischen Kurswechsel ein, der dem fortschreitenden Abbau des Sozialstaats, der Spaltung der Gesellschaft, der Entsicherung der Arbeitsverhältnisse und dem Niedriglohnsektor ein Ende macht und durch den Ausbau des Sozialstaats, öffentliche Investitionen und eine Re-Regulierung des Arbeitsmarktes das Tor öffnet für den sozialökologischen Umbau der Wirtschaft in den Dienstleistungen und der industriellen Produktion, ein nachhaltiges ressourcenschonendes Wachstum ermöglicht und die Potenziale der Dienstleistungen für eine sozial gerechte Gesellschaft nutzt.

