

Martin Beckmann/Bernd Bienzeisler: Hochwertige Dienstleistung braucht eine passende Politik

In den letzten Jahrzehnten hat sich in Deutschland ein grundlegender Strukturwandel der Wirtschaft vollzogen. Heute arbeiten 70 Prozent der Erwerbstätigen in Dienstleistungsbereichen. Dies sind mittlerweile über 30 Millionen Menschen. Der Beitrag von Dienstleistungen zum Bruttoinlandsprodukt liegt ebenfalls bei 70 Prozent. Zu den Dienstleistungen zählen Handel, Banken und Versicherungen, Luftverkehr und Flughäfen, die Logistik zu Land, zu Wasser und in der Luft, der Öffentliche Personenverkehr, die Gesundheitsdienstleistungen, die Verwaltungen aller Art, die Sicherheitsdienstleistungen sei es privat oder staatlich, die Bildungsdienstleistungen und nicht zuletzt die Mediendienste von den Printmedien bis hin zu den elektronischen Medien.

Die Bedeutung der Dienstleistungswirtschaft geht aber über den Umstand, dass sie mittlerweile in der Volkswirtschaft dominant ist, weit hinaus. Es entsteht eine neue Dienstleistungsökonomie, die große Beiträge zum notwendigen sozialen und ökologischen Umbau leisten kann. Hier liegen große Potenziale für Wirtschaftswachstum, die Lösung gesellschaftlicher Herausforderungen wie den demografischen Wandel oder den ökologischen Umbau und allgemein für die Erhöhung von Lebensqualität. Dienstleistungsfelder mit besonderer Zukunftsverantwortung sind dabei Gesundheit, Bildung, Nachhaltigkeit und Energieeffizienz, Mobilität und hybride Wertschöpfung:

- Neben Gesundheits- und Pflegedienstleistungen im engeren Sinne müssen unterschiedlichste Dienstleistungen im Gesundheitswesen, in der Freizeit, in der Arbeitswelt, im Verbraucherschutz, in der Ernährungsberatung usw. erbracht werden und zusammenwirken, um den Menschen ein gesundes Leben zu ermöglichen bzw. ihre Gesundheit wiederherzustellen und zu erhalten.
- Bildung muss als lebenslanger Prozess begriffen werden, in dem verschiedene Dienstleistungen von der frühen Kindheit bis zur Bildung im Alter erbracht werden müssen, die weit über die traditionellen Bildungsinstitutionen wie Kindertagesstätte, Schule, Berufsausbildung, Hochschule und Weiterbildung hinausgehen. Und es werden auch komplett neue Bildungsdienstleistungen, die auf bestimmte Gruppen, z.B. Migranten, zugeschnitten sind, benötigt.
- Nachhaltigkeit und Energieeffizienz erfordern nicht nur eine ökologische Industriepolitik mit dem Ziel ökologisch verträglicher und energieärmerer Produkte und Verfahren, sondern eine Vielfalt von Dienstleistungen, wie etwa Beratungsangebote für Energieeinsparungen und ressourceneffizientere Produktion.
- Mobilitätsdienstleistungen organisieren energieeffizient und verbraucherfreundlich die Mobilität von Menschen und Gütern auf den verschiedenen Verkehrsträgern auf Straße, Schiene, Wasser und im Luftverkehr, wobei die Nutzung des Individualverkehrs vermindert werden soll.
- Das Zusammenwirken von Dienstleistungen und Produktion z.B. in der Automobilproduktion, im Maschinenbau von Forschung und Entwicklung bis hin zur Finanzierung und vor allem dem Kundenservice kann die Wertschöpfung in Produktion und Dienstleistungen (in der Fachsprache „Hybride Wertschöpfung“) gleichermaßen steigern und sollte auch so entwickelt werden.

Die bisherige Politik zur Förderung von Dienstleistungen entsprach jedoch kaum der für diese Gestaltungsfelder notwendigen Bereitstellung hochwertiger Dienstleistungen. Vielmehr wurde mit einer

04-11: Auf dem Weg in die Dienstleistungsgesellschaft

von: Martin Beckmann (Gewerkschaftssekretär bei ver.di) | Bernd Bienzeisler (Leiter Competence Center IAO) |
Dies ist die pdf-Fassung eines Beitrags aus der Online-Zeitschrift Denk-doch-Mal.de
Alle Texte sind urheberrechtlich geschützt.

Deregulierung des Arbeitsmarktes, etwa im Rahmen der Hartz-Gesetze, der Boden für die Ausdehnung prekärer Beschäftigung anstatt für hochwertige Dienstleistungen bereitet. Privatisierungen und Liberalisierungen im Bereich öffentlicher Dienstleistungen haben ebenfalls nicht immer zu der gewünschten besseren Dienstleistungsqualität geführt, sondern vielfach zu schlechteren Arbeitsbedingungen. Beschäftigungsverhältnisse jenseits des Normalarbeitsverhältnisses wie Leiharbeit, geringfügige und befristete Beschäftigung sind stark angewachsen. Deutschland hat heute mit über 6,5 Millionen Beschäftigten einen der größten Niedriglohnsektoren der Welt, aber seine Wirtschaft keinen Spitzenplatz in der Dienstleistungsqualität.

Damit stattdessen zukünftig hochwertige Dienstleistungen gefördert werden, muss die Bedeutung der Dienstleistungen für die Entwicklung der Gesellschaft und der Wirtschaft hervorgehoben und im öffentlichen Bewusstsein gestärkt werden. Über die Schaffung eines stärkeren öffentlichen Bewusstseins kann ein Anstoß gegeben werden, um Dienstleistungspolitik als eigenständiges und wichtiges Handlungsfeld auf allen politischen Ebenen zu etablieren. Mit diesem Ziel wurde im Rahmen des gemeinsamen Arbeitskreises Dienstleistungen von ver.di und der Friedrich-Ebert-Stiftung ein Memorandum mit dem Titel „Dienstleistungen in der Zukunftsverantwortung – Ein Plädoyer für eine (neue) Dienstleistungspolitik“ erstellt. Das Memorandum wurde am 23. Mai 2011 im Rahmen einer Veranstaltung, auf der der ver.di-Vorsitzende Frank Bsirske, der SPD-Vorsitzende Sigmar Gabriel und der Leiter des Fraunhofer Instituts für Arbeitswirtschaft und Organisation Prof. Dieter Spath über Perspektiven von Dienstleistungspolitik und –forschung referierten, der Öffentlichkeit präsentiert.

Teil einer solchen Initiative zugunsten hochwertiger Dienstleistungen muss auch die gesellschaftliche Verbreitung der Erkenntnis sein, dass Dienstleistungsarbeit eine anspruchsvolle Arbeit ist, die den Beschäftigten viel abverlangt. Ein wesentliches, unterschiedlich ausgeprägtes aber doch branchenübergreifend bestehendes Merkmal von Dienstleistungsarbeit ist der große Anteil von Interaktionsarbeit, d.h. Arbeit mit Kunden, Klienten, Bürgern, Patienten. Eine Auswertung der Dienstleistungsgewerkschaft ver.di auf Basis der Repräsentativumfrage 2009 zum DGB-Index Gute Arbeit hat ergeben, dass insgesamt 76 Prozent der im Dienstleistungssektor beschäftigten Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer ständig oder oft mit Kundschaft arbeiten. Aber die Umfrage ergab auch, dass die Beschäftigten ihre Arbeitsbedingungen bestenfalls als mittelmäßig ansehen. Am schlechtesten bewerten die Beschäftigten ihre Einkommenssituation, ihre Aufstiegsmöglichkeiten sowie die Arbeitsplatzsicherheit und die beruflichen Zukunftsaussichten. Der Umgang mit Kundinnen und Kunden erfordert vielfältige Kompetenzen, wie etwa den Umgang mit eigenen Emotionen sowie den Gefühlen Anderer. Diese Sozial-, Kommunikations- und Prozesssteuerungskompetenzen werden aber allzu oft nicht anerkannt. Eine weitere Belastung ist es für viele Beschäftigte, dass sie in ihrer Arbeit ihre Gefühle verbergen müssen. Die Notwendigkeit professioneller Freundlichkeit gegenüber Kunden erzeugt insbesondere bei jenen Beschäftigten emotionalen Stress, die mit eher schlechten Arbeitsbedingungen und mangelnder Wertschätzung durch Vorgesetzte und Kunden konfrontiert sind. Darunter leidet dann auch häufig die Qualität der erbrachten Dienstleistung.

Der hohen gesellschaftlichen Bedeutung von Dienstleistungen einerseits und den häufig prekären Bedingungen von Dienstleistungsarbeit andererseits muss die Politik mit der Entwicklung und Förderung einer Dienstleistungspolitik für hochwertige Dienstleistungen begegnen. Eine zentrale Voraussetzung

04-11: Auf dem Weg in die Dienstleistungsgesellschaft

von: Martin Beckmann (Gewerkschaftssekretär bei ver.di) | Bernd Bienzeisler (Leiter Competence Center IAO) |
Dies ist die pdf-Fassung eines Beitrags aus der Online-Zeitschrift Denk-doch-Mal.de
Alle Texte sind urheberrechtlich geschützt.

dafür, dass hochwertige Dienstleistungen erbracht werden, ist die Schaffung guter Arbeitsbedingungen und eine Professionalisierung der Arbeit. Beides ist auch eine Bedingung dafür, dass zukünftig mehr Jugendliche eine Ausbildung in Dienstleistungsberufen beginnen. Gerade in sozialen und weiteren personenbezogenen Dienstleistungen bestehen aufgrund gesellschaftlicher Trends wie dem demografischen Wandel wachsende Fachkräftebedarfe. So ist etwa laut nationalem Bildungsbericht 2010 bei den Gesundheits- und Sozialberufen bis 2025 der stärkste Zuwachs an Arbeitskräftebedarf zu erwarten, die dann mit über fünf Millionen Beschäftigten das zweitgrößte unter den Berufshauptfeldern sein werden.

Zur Professionalisierung von Dienstleistungsarbeit gehören die Förderung von Beruflichkeit durch Ausbildung, eine verstärkte akademische Ausbildung für Arbeit in Dienstleistungen, sowie der Ausbau von Möglichkeiten zur Weiterbildung. Die Ausbildung muss auf die veränderten Anforderungen und die Wandlungen in der Erwerbsarbeit reagieren. Ausbildung darf nicht zu stark spezialisieren, sondern sollte in breit angelegten Kernberufen erfolgen. Es müssen neben den berufsspezifischen Fachkompetenzen vermehrt auch berufsübergreifende, erwerbsarbeitsbezogene Kompetenzen wie z.B. Kommunikationsfähigkeit und berufsunabhängige, allgemeine Kompetenzen vermittelt werden. Letztere zielen auch darauf ab, dass die Beschäftigten in die Lage versetzt werden, die Konsequenzen von Veränderungen in der Arbeitswelt zu reflektieren und etwa individuellen Weiterbildungsbedarf reklamieren können. Schließlich müssen auch die Möglichkeiten zur Weiterbildung durch gesetzliche, tarifliche und betriebliche Regelungen verbessert werden. Wer sich heute in Deutschland weiterbilden will, der stößt auf erhebliche Barrieren. Gerade Menschen mit hohem Weiterbildungsbedarf wie Geringqualifizierte haben meistens keinen Zugang zum Weiterbildungssystem.

Neben ihrer Professionalisierung muss die gesellschaftliche Anerkennung von Dienstleistungsarbeit betrieben werden. Dabei hat Anerkennung mehrere Dimensionen: eine reale bzw. materielle, die sich insbesondere in einer leistungsgerechten und ein Leben in Würde ermöglichenden Bezahlung niederschlägt und eine ideelle, die sich in gesellschaftlicher Wertschätzung ausdrückt. In sämtlichen Dienstleistungsbereichen müssen die Prinzipien von guter Arbeit durchgesetzt werden. Gute Arbeit in diesem Sinne ist eine Arbeit, in der die Beschäftigten Wertschätzung und Respekt erfahren, in der sie die Arbeitsbedingungen mitgestalten können, in der ein Recht auf eine Arbeitsgestaltung besteht, die die Gesundheit und die Persönlichkeit fördert und schließlich ist gute Arbeit eine Arbeit, in der ein Entgelt gezahlt wird, das leistungsgerecht ist und den Beschäftigten ein Leben in Würde ermöglicht. Insbesondere Löhne und Gehälter müssen der Bedeutung der Arbeit für Menschen und Unternehmen angepasst werden. Die Mindestforderung dabei ist die Einführung eines gesetzlichen Mindestlohns ab 8,50 Euro, Branchenmindestlöhne und die Re-Regulierung von Arbeitsverhältnissen. Leiharbeit muss begrenzt werden und für Leiharbeitskräfte müssen gleiche Bedingungen gelten wie für die Stammelegschaften. Und der unbefristete Arbeitsvertrag sollte wieder die Regel sein.

Gerade soziale Dienstleistungen in Bereichen wie Bildung, Erziehung oder Pflege, in denen überwiegend Frauen arbeiten, leiden unter einer mangelnden gesellschaftlichen Wertschätzung. Arbeit in Dienstleistungen muss zukünftig eine höhere gesellschaftliche Wertschätzung erfahren. Dafür muss eine breite Debatte über Dienstleistungsarbeit, ihre gesellschaftliche Bedeutung und die vielfältigen Anforderungen an eine qualifizierte Dienstleistungserbringung geführt werden.

04-11: Auf dem Weg in die Dienstleistungsgesellschaft

von: Martin Beckmann (Gewerkschaftssekretär bei ver.di) | Bernd Bienzeisler (Leiter Competence Center IAO) |
Dies ist die pdf-Fassung eines Beitrags aus der Online-Zeitschrift Denk-doch-Mal.de
Alle Texte sind urheberrechtlich geschützt.

Zu einer auf hochwertige Dienstleistungen zielenden Dienstleistungspolitik gehört auch, dass das Angebot öffentlicher Dienstleistungen ausgebaut wird. Die Privatisierungen und Liberalisierungen der Vergangenheit haben zum Verlust von Arbeitsplätzen (insgesamt, nicht nur bei den ehemaligen staatlichen Monopolisten) geführt, die Qualität der Arbeitsverhältnisse reduziert und häufig auch keine Leistungsverbesserungen gebracht. Darum ist der Staat gefordert, die öffentlichen Investitionen, die in Deutschland seit Jahrzehnten unterhalb vergleichbarer Staaten liegen, umfassend auszubauen. Zur Bewältigung der Zukunftsaufgaben werden öffentliche Investitionen insbesondere in Bildung, Gesundheit und Pflege, die öffentliche Infrastruktur und den ökologischen Umbau von Energie- und Verkehrswirtschaft benötigt. Gerade auf vielen dieser Zukunftsfelder hat sich in Deutschland in den letzten Jahrzehnten ein gewaltiger Investitionsstau entwickelt.

Allein der jährliche Investitionsbedarf für die Bildung – von der Kindertagesstätte bis zur Hochschule – wird in einem Gutachten der Hans-Böckler-Stiftung von 2008 auf fast 30 Mrd. Euro geschätzt. Würde die öffentliche Hand sogar anstreben, dem deutschen Bildungssystem im Verhältnis zum Bruttoinlandsprodukt so viel Mittel zur Verfügung zu stellen, wie die fünf skandinavischen Länder im Durchschnitt, dann müssten die Ausgaben sogar noch um 20-30 Mrd. Euro höher ausfallen. Der Investitionsstau bei den Krankenhäusern liegt mittlerweile – je nach Berechnungsmethode und Annahmen – zwischen 30 bis 56 Mrd. Euro. Ähnliches gilt für die Modernisierung der Pflegeheime. Erforderlich sind hier umfangreiche öffentliche Investitionen von jährlich 50 Mrd. Euro.

Erhöhte Investitionen in öffentliche Dienstleistungen werden von der Bevölkerung nur dann unterstützt werden, wenn die erbrachten Leistungen von hoher Qualität und allgemein zugänglich sind, sowie den Bedürfnissen der Menschen entsprechen. Damit hochwertige Dienstleistungen nicht einer finanzkräftigen Minderheit vorbehalten bleiben, müssen erstens Wege zur Bezahlbarkeit von Dienstleistungen, sowohl durch Produktivitätssteigerungen als auch durch staatliche Regulierungen, gefunden werden. Zweitens können über eine nachfrageorientierte Wirtschaftspolitik die Erzielung höherer Entgelte unterstützt und untere und mittlere Einkommen entlastet werden. Dies schafft die Grundlage dafür, dass mehr Menschen hochwertige Dienstleistungen auch bezahlen können.

Dienstleistungspolitik hat einen Schwerpunkt auf Innovationen in hochwertigen Dienstleistungen. Sie müssen so gestaltet sein, dass sie den Interessen der Menschen dienen und die Lösung gesellschaftlicher Herausforderungen unterstützen. Hier muss eine dienstleistungsorientierte Wirtschaftspolitik ansetzen, die Menschen und Innovationen zusammenbringt, um ökologisches Wachstum und hochwertige Beschäftigung zu steigern.

Eine Innovationsausrichtung auf hochwertige Dienstleistungen braucht Forschung. Dienstleistungen müssen ebenso professionell entwickelt werden können wie materielle Produkte. Hier sind Forschungsanstrengungen notwendig, die dem computerunterstützten Konstruieren vergleichbar sind. Wir benötigen Produktivitätskriterien, die Qualität, Innovation und Gute Arbeit berücksichtigen und wissenschaftliche Ansätze, die das Potenzial von Dienstleistungen nicht auf die Erbringung elektronischer „Dienste“ reduzieren. Für den sozialen und ökologischen Umbau müssen Mobilitätsdienstleistungen gestaltet werden, die Individualität ermöglichen und trotzdem für alle Menschen bezahlbar bleiben. Bei den personenbezogenen Dienstleistungen müssen wir zu einer neuen Kombination von Technologien und Dienstleistungen kommen, die die Interessen von Kunden, Patienten, Klienten und Beschäftigten berücksichtigt. Mit einer solchen Kombination von Dienstleistungen und Technologie kann die Versorgungsqualität im Gesundheitswesen, besonders in ländlichen Regionen, verbessert werden. Aber

04-11: Auf dem Weg in die Dienstleistungsgesellschaft

von: Martin Beckmann (Gewerkschaftssekretär bei ver.di) | Bernd Bienzeisler (Leiter Competence Center IAO) |
Dies ist die pdf-Fassung eines Beitrags aus der Online-Zeitschrift Denk-doch-Mal.de
Alle Texte sind urheberrechtlich geschützt.

der Einsatz neuer Technologien muss so gestaltet sein, dass die Persönlichkeitsrechte gewahrt und gute Arbeit ermöglicht wird.

Dienstleistungsarbeit ist zu großen Teilen Arbeit für und mit anderen Menschen, die die qualifizierte Erbringung einer Dienstleistung erwarten. Die besonderen Merkmale dieser Arbeit mit Menschen, ihre spezifischen Belastungen und Ansätze ihrer menschenwürdigen Gestaltung müssen erforscht werden. Deshalb müssen die bisher erfolgreiche Dienstleistungsforschung verstärkt und öffentliche und privatwirtschaftliche Dienstleistungsinnovationen gefördert werden. Die Förderung der Dienstleistungsforschung, die vom Bundesministerium für Bildung und Forschung erfolgt, muss verstärkt werden. In der Dienstleistungsforschung sollte vermehrt auf interdisziplinär ausgerichtete Ansätze gesetzt werden. In ihr muss eine Engführung auf technologische oder rein betriebswirtschaftliche Ansätze vermieden werden und stattdessen das Wechselverhältnis von technischen, ökonomischen und sozialen Aspekten im Zentrum stehen. Im Mittelpunkt des wissenschaftlichen Interesses stehen dabei immer die Menschen, die Dienstleistungen anbieten und nutzen.