



**ZENTRUM FÜR SOZIALE INNOVATION**

CENTRE FOR SOCIAL INNOVATION

Ursula Holtgrewe, Nela Salamon, Wolfgang Haider (ZSI – Zentrum für Soziale Innovation GmbH)

[holtgrewe@zsi.at](mailto:holtgrewe@zsi.at), [salamon@zsi.at](mailto:salamon@zsi.at), [haider@zsi.at](mailto:haider@zsi.at)

**„Gestaltung der Arbeitsbeziehungen in einem digitalisierten Dienstleistungssektor“ - Workshop 1:  
Dienstleistungsmärkte**

19. Oktober 2017 am Sitz von UNI Europa in Brüssel

Wien, April 2018

Dieses Projekt ist von der EU-Kommission gefördert  
This project is being promoted by the EC Commission  
Ce projet est cofinancé par la Commission européenne  
Progetto sovvenzionato dalla Commissione Europea



ZSI-Zentrum für Soziale Innovation  
Linke Wienzeile 246, A-1150 Wien  
ZVR: 757405110

Tel.: +43 1 495 04 42  
Fax: +43 1 495 04 42 DW: 40

e-mail: [institut@zsi.at](mailto:institut@zsi.at)  
<http://www.zsi.at>

Bankverbindung: BankAustria Creditanstalt  
BLZ 12000, Kto. Nr. 684 137 409  
IBAN: AT69 1200 0006 8413 7409 BIC: BKAUATWW



## ZENTRUM FÜR SOZIALE INNOVATION

CENTRE FOR SOCIAL INNOVATION

---

## Inhalt

1	Einleitung .....	4
2	Informationsblatt: Europäische Dienstleistungsmärkte (Ursula Holtgrewe) .....	6
2.1	Europäische Dienstleistungssektoren.....	6
2.2	Digitalisierung, politische Initiativen und Ansichten der Gewerkschaften.....	6
2.3	Sektorspezifische Entwicklungen.....	6
2.4	Plattformen.....	7
2.5	Kunden und Märkte.....	8
2.6	Anhang.....	8
2.7	Nachweise.....	10
3	Präsentation 1: Prof. Heike Jacobsen (Brandenburgische Universität BTU Cottbus): Die Erbringung von Dienstleistungen an Kunden – welche Dienstleistungsgesellschaften wollen wir haben?.....	12
4	Präsentation 2: Prof. Vassil Kirov (Bulgarische Akademie der Wissenschaften und ETUI): Digitalisierung und Liberalisierung von Dienstleistungen - einige Einblicke in die akademische Forschung.....	12
5	Arbeitsgruppen .....	13
5.1	Die Erbringung von Dienstleistungen für Kunden – welche Dienstleistungsgesellschaften wollen wir haben?.....	13
5.2	Digitalisierte Liberalisierung - welche Veränderungen wird es bei der Produktion von Dienstleistungen geben?.....	18
5.3	Die Antizipation von Veränderungen durch Gewerkschaften .....	21
6	Plenum .....	22
7	Referenzen.....	23

## 1 Einleitung

Das mit dem "ZSI - Zentrum für Soziale Innovation" gemeinsam durchgeführte und von der Europäischen Kommission geförderte UNI-Europa-Projekt „Gestaltung der Arbeitsbeziehungen in einem digitalisierten Dienstleistungssektor – Herausforderungen und Chancen für die Sozialpartner“ will Veränderungsfaktoren identifizieren und analysieren und neue Ansätze für Sozialpartner hinsichtlich der Herausforderungen für die Pflege effektiver Arbeitsbeziehungen in einer digitalisierten Dienstleistungsbranche untersuchen. Das Projekt will für Gewerkschaften, Sozialpartner und politische Entscheidungsträger politische Empfehlungen zu den erforderlichen Anpassungen des institutionellen Rahmens für Tarifverhandlungen und sozialen Dialog sowie den sozialpartnerschaftlichen Kapazitätsaufbau Empfehlungen erarbeiten. Herausforderungen und Chancen werden insbesondere hinsichtlich der Arbeitnehmervertretung auf Unternehmensebene und bei Tarifverhandlungen sowie hinsichtlich der Arbeit und Organisation von Gewerkschaften im Allgemeinen identifiziert und analysiert.

Im gesamten Projekt teilen wir die Untersuchung in drei, eindeutig miteinander verzahnte Aspekte auf.

- Unter dem Stichwort "Dienstleistungsmärkte" betrachten wir Veränderungen in der Produktion und Erbringung von Dienstleistungen durch Digitalisierung (z.B. Online-Dienste und Selbstbedienung) sowie die Auswirkungen dieser Veränderungen auf Kunden und die Gesellschaft im Allgemeinen. Dies ist eine der Dimensionen, in denen schnelle Veränderungen und disruptive Innovationen (z.B. Plattformen) angegangen werden müssen. Dabei geht es auch um den Status von Dienstleistungen in der „Industrie-“ oder Wirtschaftspolitik im Kontext Ihrer Branche und Ihres Landes.
- Der Aspekt „Dienstleistungsarbeitsmärkte“ befasst sich mit der Entwicklung von Dienstleistungsarbeitsplätzen, ihrer Qualität und Quantität. Wir konzentrieren uns auf Arbeitsplätze mit mittlerem Qualifikationsniveau und befassen uns auch mit atypischen und prekären Beschäftigungsverhältnissen (einschließlich Selbständigkeit) in Ihrem Sektor/Land, der Entwicklung von Qualifikationen und Umschulungen sowie mit Maßnahmen zu deren Bewältigung.
- „Unternehmensstrategien und Arbeitsorganisation“ beschäftigt sich mit der Unternehmensebene und den Informationen und Erfahrungen Ihrer Gewerkschaft mit Unternehmen in Ihrem Sektor/Land: Wir werden uns mit der Transnationalisierung von Dienstleistungsunternehmen im Allgemeinen, Outsourcing und Offshoring, Arbeitsbedingungen und Einflussmöglichkeiten, Interessenvertretung und Partizipation auseinandersetzen.

Jeder Aspekt der Dienstleistungen war Gegenstand eines von UNI Europa organisierten Workshops für nationale Gewerkschafter, die sich mit diesem Thema beschäftigen.

**Dienstleistungsmärkte** wurden am 19. Oktober in den Büros von UNI Europa in Brüssel bearbeitet;

**Dienstleistungsarbeitsmärkte** am 11. Dezember 2017 in der ver.di-Zentrale in Berlin;

und **Unternehmensstrategien und Arbeitsorganisation** am 27. Februar 2018 am Hauptsitz von Unionen in Stockholm.

Die Workshops bestanden aus zwei Vorträgen von Sozialwissenschaftlern, die auf diesem Gebiet tätig sind, und einer Diskussion der Teilnehmer, zunächst in drei kleineren Gruppen, die sich mit spezifischen Fragen zu jedem Thema befassten, und anschließend im Plenum. Die Ergebnisse sind im vorliegenden Bericht dokumentiert. Die Schlussfolgerungen der Arbeitsgruppen und des Plenums fließen in den 10-Punkte-Aktionsplan ein, den UNI Europa für die Abschlusskonferenz des Projekts am 15. und 16. Mai 2018 in Brüssel entwickelt.

Präsentationen und Informationsblätter zu den einzelnen Workshops sowie die Berichte zum gesamten Projekt finden Sie hier: <https://unieuropaprojects.org/shaping-industrial-relations/>.

## 2 Informationsblatt: Europäische Dienstleistungsmärkte (Ursula Holtgrewe)

### 2.1 Europäische Dienstleistungssektoren

Die Dienstleistungs- und Arbeitsmärkte in Europa sind in den letzten Jahrzehnten gewachsen. In allen Ländern werden zwischen 69 % und 79 % des BIP im Dienstleistungssektor erwirtschaftet und die Beschäftigungsquoten liegen noch etwas darüber (Abbildung 1). Tatsächlich hat sich das Beschäftigungswachstum auf den Dienstleistungssektor konzentriert und dieser hat die wirtschaftliche Erholung nach der Krise angeführt. Die Expansion des Dienstleistungssektors könnte jedoch entweder die eigene Wirtschaftskraft des Sektors oder eine Verkleinerung anderer Sektoren wie des verarbeitenden Gewerbes oder des Baugewerbes in der Krise darstellen. Hinter den expandierenden Dienstleistungssektoren stehen europäische Länder und Regionen mit ausgeprägten Dienstleistungsprofilen (Holtgrewe et al. 2017): Berichte aus Süd- und Kontinentaleuropa unterstreichen die Dominanz kleiner und mittlerer Unternehmen in vielen Dienstleistungsbranchen. In Mittel- und Osteuropa beruhte ein Großteil der Dienstleistungsexpansion auf ausländischen Direktinvestitionen (ADI). Die mittel- und osteuropäischen Länder (MOEL) sind als Destinationen für ausgelagerte IKT-, Business-Services- und Customer-Service-Funktionen aus der Krise hervorgegangen und in globale Wertschöpfungsketten integriert. Umgekehrt sind im Dienstleistungssektor der nordischen Länder sowohl nordische als auch ausländische multinationale Unternehmen vertreten, und das Vereinigte Königreich strebt eine weltweite Führungsposition im digitalen Sektor im Allgemeinen und bei der Innovation von Finanzdienstleistungen im Besonderen an, obwohl auch nordische Banken hier eine starke Rolle spielen.

### 2.2 Digitalisierung, politische Initiativen und Ansichten der Gewerkschaften

Da Dienstleistungen bereits durch die Digitalisierung geprägt sind, beobachten wir ähnliche nationale, regionale und sektorale Unterschiede in Bezug auf die digitalen Infrastrukturen und ihre Nutzung. Die nordischen Länder stehen bei verschiedenen Digitalisierungsindizes (siehe Abb. 2 und 3) konsequent an der Spitze und in Großbritannien entwickelt sich London zu einer globalen Drehscheibe für Fintech-Startups. Aber auch der spanische Tourismussektor (und IKT und Finanzen in Spanien) belegen im Hinblick auf die digitale Bereitschaft einen vorderen Platz und Städte wie Barcelona oder Mailand oder Turin sind sowohl im Hinblick auf die digitale Innovation des öffentlichen als auch des privaten Sektors "intelligente Städte" (Holtgrewe et al. 2017). Die süd- und osteuropäischen Länder belegen Plätze am unteren Ende der verschiedenen Digitalisierungsindizes. In den MOEL scheint die Integration von IKT- und Unternehmensdienstleistungen in globale und europäische Wertschöpfungsketten nicht auf die allgemeine IKT-Infrastruktur und -Nutzung der Länder (mit Ausnahme von Estland) überzugreifen. In allen untersuchten Ländern gibt es staatliche Initiativen für die Digitalisierung, die sich mit Innovation, digitalen Infrastrukturen und auch mit Regulierung befassen. Nur in den nordischen und einigen kontinentalen Ländern beobachten wir ein breiteres Spektrum an zwei- oder dreiseitigen Initiativen und Diskussionen. In Süd-, Mittel- und Osteuropa und auch im VK werden diese jedoch vom Staat meist ohne Beteiligung der Sozialpartner geführt. Nach Ansicht von Gewerkschaftern und Experten gibt es eine große Bandbreite von Positionen zwischen Optimismus und Skepsis gegenüber der Fähigkeit der Gewerkschaften und Gesellschaften, digitale Technologien zu gestalten. Sie scheinen sich aus der Wahrnehmung funktionierender Allianzen um Produktivität und Wettbewerbsfähigkeit und der jeweiligen nationalen und sektoralen Arbeitsmarktsituation zu ergeben.

### 2.3 Sektorspezifische Entwicklungen

Die Digitalisierung dürfte sowohl zu einer weiteren Konzentration innerhalb der Dienstleistungssektoren als auch zu einer Verschärfung des Wettbewerbs führen. Unternehmen dehnen ihre Aktivitäten

branchenübergreifend aus, sehen sich neuen, störenden Wettbewerbern gegenüber oder streben die Integration von Wertschöpfungs- und Geschäftsketten an. In vielen Sektoren ist unklar, wo sich Macht und Hegemonie in diesen integrierten Ketten konzentrieren werden. Verschiebungen zwischen den Sektoren stellen auch die Gewerkschaften vor Herausforderungen: „Flucht“ aus Tarifverträgen durch Outsourcing, aber auch Wettbewerb zwischen den Gewerkschaften um organisatorische Bereiche - die häufig durch verstärkte Zusammenarbeit ausgeglichen werden. Der IKT-Sektor steht unbestritten im Mittelpunkt und konzentriert seine Aktivitäten auf die neuen Technologien wie Big Data, Cloud Computing, Sicherheit oder Internet der Dinge oder die Vernetzung von Anwendungen, Funktionen und Unternehmen im Allgemeinen (Daum, 2016). Unternehmen aus anderen Branchen wie Banken wollen offenbar die Strategien von IKT-Unternehmen nachahmen, die eine zentrale oder dominante Stellung innerhalb und außerhalb „ihrer“ Wertschöpfungsketten anstreben (Weltwirtschaftsforum 2017). Bei den Postdienstleistungen und auch in der Logistik stehen moderne Robotik und Automatisierung im Mittelpunkt. Die Logistik übernimmt Funktionen aus der Produktion (Kontraktlogistik) und dem Handel. Postdienstleistungen bieten auch kleineren Einzelhändlern Lagerhaltung, Erfüllungsdienstleistungen und ganze Einkaufsplattformen an. Im Finanzbereich geht die Konzentration weiter und in vielen Ländern stehen der Abbau von Niederlassungen und allgemeine Kostensenkungsstrategien auf der Tagesordnung. Banken arbeiten zunehmend mit Fintech-Startups zusammen und investieren in diese, um ihre Innovationen in ihre eigenen Produkte einzubinden, konkurrieren aber sowohl mit den großen „übertriebenen“-IKT-Plattformen wie Google oder Apple Pay als auch mit disruptiven Startups. Der elektronische Handel verlagert Funktionen vom Einzelhandel in die Logistik und stellt neue Qualifikationsanforderungen an das Online-Marketing und die Kommunikation. Immer mehr nationale und sogar lokale stationäre Einzelhändler bieten Webshops und Shopping von jedem beliebigen Ort aus an und viele erkunden Mischformen aus Online- und Offline-Verkauf. Die Medien haben schon seit einiger Zeit mit einigen Disruptionen durch digitale Plattformen und Vertriebskanäle zu kämpfen, vor allem bei jüngeren Zielgruppen. Im öffentlich-rechtlichen Rundfunk sind die eigenen digitalen Aktivitäten der Rundfunkanstalten häufig durch Regulierung eingeschränkt. Wie bei Banken scheint die Zusammenarbeit oder der Wettbewerb mit Plattformen und Händlern wie Amazon oder Apple umstritten zu sein, wobei sich in den verschiedenen Sektoren ein unterschiedliches Bild zeigt. Diese Plattformen üben aber einen erheblichen Kosten- und Wettbewerbsdruck aus.

#### 2.4 Plattformen

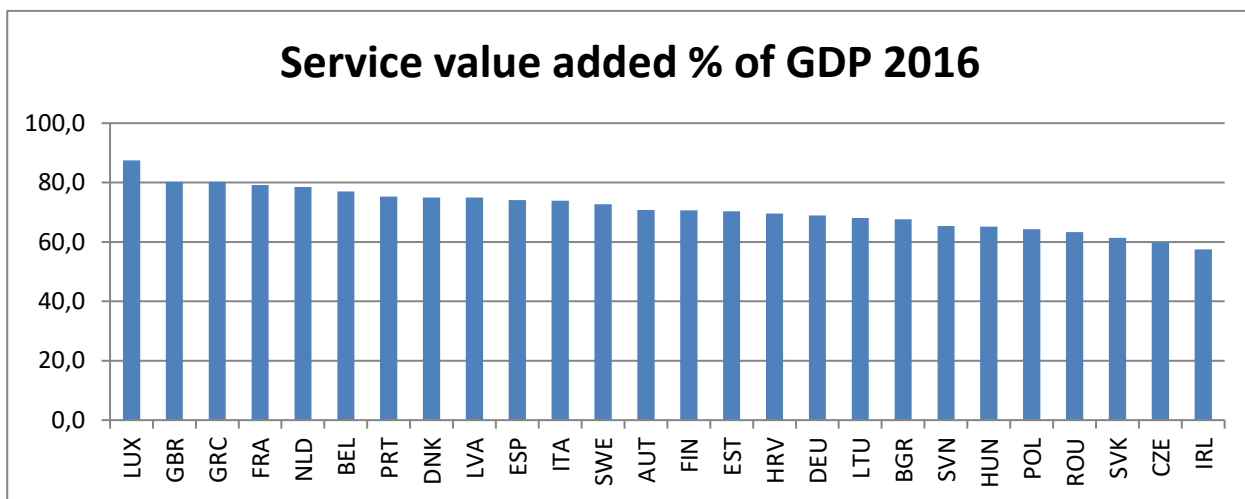
Das disruptive Potenzial von Plattformen und deren Regulierung stehen im Mittelpunkt der Digitalisierungsdebatte. Die eigentlichen Crowdwork-Plattformen für professionelle Ferndienstleistungen und Kleinstaufgaben werden in Europa in begrenztem Umfang genutzt und generieren derzeit zwischen 0,4 % (Belgien) und 1-1,4 % (Spanien) des BIP. Für die einkommensschwächeren Länder Mittel- und Osteuropas sind zwar keine Daten bekannt, aber es wurden einige nationale Plattformen identifiziert (Mandl et al. 2015) und Crowdworker aus MOEL scheinen auch auf internationalen Plattformen präsent zu sein. In Spanien, Belgien und Großbritannien entstehen Branchenverbände. Während einige nationale und europäische politische Initiativen darauf abzielen, Bedenken hinsichtlich der Besteuerung und der Sozialversicherungsbeiträge von Plattformen anzusprechen, wollen andere den Sektor stimulieren. Belgien ist ein markantes Beispiel für eine politisch gelenkte Liberalisierung zugunsten der „digitalen“ Wirtschaftszweige: Einnahmen bis zu 5.000 Euro aus nicht-professioneller Arbeit auf zertifizierten Plattformen werden nur mit 10 % besteuert. Damit wird die Plattformarbeit zur Aufbesserung der Einkünfte im Vergleich zu regulärer und professioneller Beschäftigung entschieden begünstigt.

2.5 Kunden und Märkte

Die Erwartungen und Anforderungen der Kunden spielen weiterhin eine Rolle bei der Digitalisierung von Dienstleistungen. Tatsächlich ist die Nutzung von Smartphones und mobilem Internet für die Bereitstellung von Online-Diensten entscheidend. Auch bei persönlichen Dienstleistungen, Marketing, Buchung, Information und Reputation werden zunehmend plattformbasierte Dienste eingesetzt. Bei der zentralen Digitalisierung geht es einerseits sowohl um die Rationalisierung des Konsums als auch um die stärkere Einbindung der Kunden in die Wertschöpfung durch die Massenindividualisierung von Produkten und Dienstleistungen, die ihnen andererseits unbezahlte „Community“-Rollen im Marketing oder Support anbietet. Einige Beobachter sehen in neuen datenintensiven Märkten, in denen Waren und Dienstleistungen mit vielfältigen Informationen verbunden sind und die Informationsflut von künstlich intelligenten persönlichen Einkaufsassistenten bewältigt wird (Mayer-Schönberger und Range, 2017), große Wachstumschancen und tatsächlich eine optimierte Bedürfnisbefriedigung. Andere verweisen auf die möglichen Verluste bei der bezahlten Beschäftigung und die Substitution von Service- und Vertriebsfunktionen durch Automatisierung, Offshoring und unbezahlte Konsumarbeit. Staab (2017) beispielsweise argumentiert, dass die Digitalisierungsstrategien das Problem der schwachen privaten Nachfrage und der stagnierenden Löhne in den wohlhabenderen Volkswirtschaften auf diese Weise eher verschärfen als überwinden dürften (vgl. ILO et al. 2014). So oder so wollen verschiedene Dienstleistungsunternehmen ihre Geschäftsketten durch den Ausbau der Selbstbedienung und die weitere Einbindung von Kunden in die hybride digitale bzw. analoge Leistungserbringung erweitern. Ihr Interesse an der Kontrolle mehrere Kundenschnittstellen kann das Outsourcing und Offshoring von Servicefunktionen in den Bereichen Finanzdienstleistungen, Handel oder Telekommunikation einschränken. Die Kontrolle über die Daten, die Kunden absichtlich oder unabsichtlich erzeugen, wird so über die traditionellen Bereiche von Unternehmen und Branchen hinweg wertvoll - und ist einer der Schauplätze anhaltender und sich abzeichnender Machtkämpfe zwischen Unternehmen, Branchen und nicht zuletzt den Interessen der Zivilgesellschaft an Privatsphäre und Bürgerrechten.

2.6 Anhang

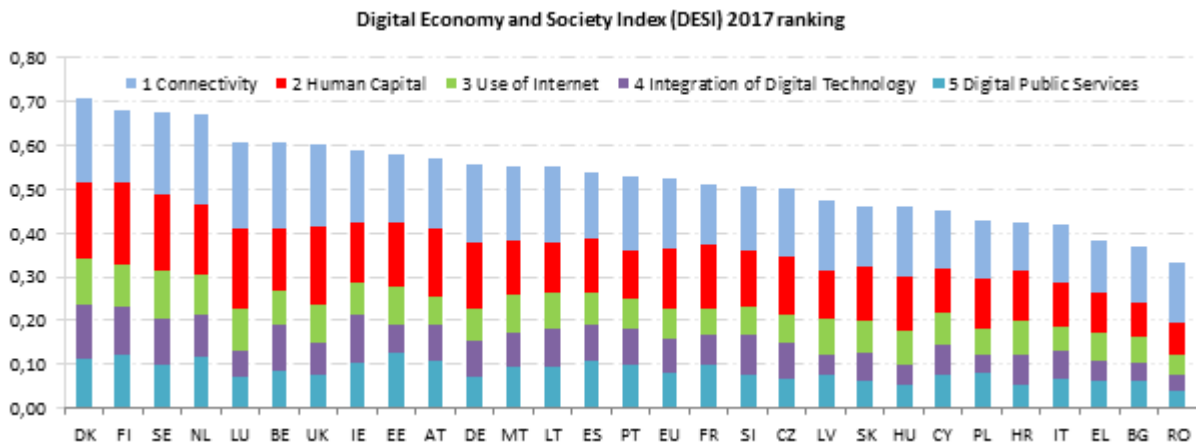
Abbildung 1: Dienstleistungswertschöpfung in % des BIP 2016



Quelle: <https://data.worldbank.org/indicator/NV.SRV.TETC.ZS>

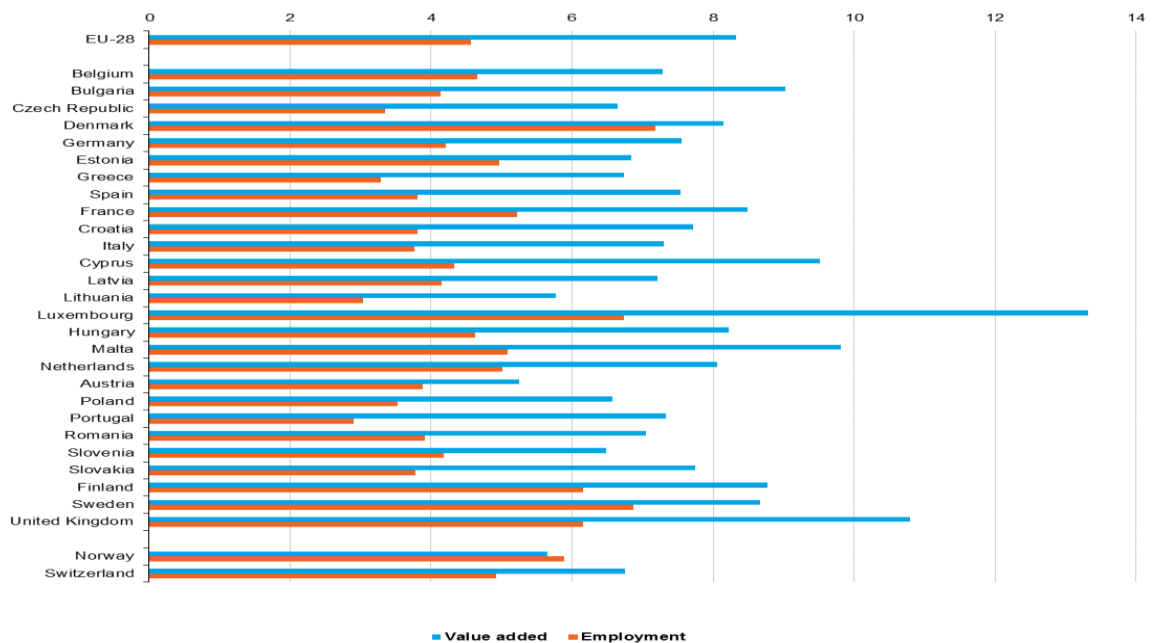
Abbildung 2: Digitaler Wirtschafts- und Gesellschaftsindex (DESI) 2017 Ranking





Quelle: Europäische Kommission 2017, <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi>

Abbildung 3: Relative Bedeutung der Informations- und Kommunikationsdienste (NACE-Abschnitt J)



Note: Ireland not available  
 Source: Eurostat (online data code: sbs\_na\_1a\_se\_r2)

Quelle: [http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/images/9/9b/Relative\\_importance\\_of\\_Information\\_and\\_communication\\_service\\_statistics\\_%28NACE\\_Section\\_J%29%2C\\_2013.png](http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/images/9/9b/Relative_importance_of_Information_and_communication_service_statistics_%28NACE_Section_J%29%2C_2013.png)

## 2.7 Nachweise

Daum, M. (2016). *IT-Dienstleistungsbranche: Die Branche, ihre Unternehmen und Beschäftigten im Zentrum der digitalen Transformation*. Stuttgart: input Consulting. Auszug aus <http://www.input-consulting.de/files/inpcon-DATA/download/IT-Branchenanalyse-INPUT-2016-final.pdf>

Holtgrewe, U., Gasparri, S., Ilsøe, A., Kirov, V., Ramioul, M., Sharma, A., ... Vereycken, Y. (2017). *Service Markets in Europe. Material for the UNI Europa workshop of the project „Shaping industrial relations in a digitising service economy“ on Service Markets, Brussels, October 19, 2017*. Brüssel UNI Europa Retrieved from <http://unieuropaprojects.org/content/uploads/2017-10-19-zsi-report-en.pdf>

ILO, OECD, & World Bank Group. (2014). *G20 Labour Markets: Outlook, Key Challenges and Policy Responses. Report prepared for the G20 Labour and Employment Ministerial Meeting*. Melbourne: ILO, OECD, World Bank Group. Auszug aus <https://www.oecd.org/g20/topics/employment-and-social-policy/G20-labour-markets-outlook-key-challenges-and-policy-responses.pdf>

Mandl, I., Curtarelli, M., Riso, S., Vargas, O., & Gerogiannis, E. (2015). *New forms of employment. Luxembourg Publications Office of the EU*. Auszug aus [https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef\\_publication/field\\_ef\\_document/ef1461en.pdf](https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef1461en.pdf)

Mayer-Schönberger, V., & Ramge, T. (2017). *Das Digital: Markt, Wertschöpfung und Gerechtigkeit im Datenkapitalismus*. BERLIN: Econ.

Staab, P. (2017). The consumption dilemma of digital capitalism. *Transfer: European Review of Labour and Research*, 23(3), 281–294. <https://doi.org/10.1177/1024258917702830>

World Economic Forum. (2017). *Beyond Fintech: A Pragmatic Assessment Of Disruptive Potential in Financial Services*. World Economic Forum. Auszug aus [http://www3.weforum.org/docs/Beyond\\_Fintech -  
\\_A Pragmatic Assessment of Disruptive Potential in Financial Services.pdf](http://www3.weforum.org/docs/Beyond_Fintech_-_A_Pragmatic_Assessment_of_Disruptive_Potential_in_Financial_Services.pdf)

### **3 Präsentation 1: Prof. Heike Jacobsen (Brandenburgische Universität BTU Cottbus): Die Erbringung von Dienstleistungen an Kunden – welche Dienstleistungsgesellschaften wollen wir haben?**

Heike Jacobsen skizzierte die Dimensionen integrativer Dienstleistungsgesellschaften in Europa. Solche Gesellschaften gewährleisten allen Bürgern den Zugang zu qualitativ hochwertigen und erschwinglichen Dienstleistungen, bieten eine gute Arbeits- und Beschäftigungsqualität in Dienstleistungsfunktionen und machen europäische Dienstleistungsunternehmen weltweit wettbewerbsfähig. Dienstleistungen sind nicht „nur“ wirtschaftliche Aktivitäten: Sie sind vor allem in das bekannte „Dienstleistungsdreieck“ aus Dienstleistungsunternehmen, Dienstleistungsarbeiter und Kunden bzw. Nutzern des Dienstes kulturell eingebettet und sozial strukturiert (Jacobsen, 2010). Dienstleistungsunternehmen beschäftigen Dienstleistungsarbeiter, die mit Kunden interagieren, die mit dem Unternehmen Verträge über die jeweilige Dienstleistung abschließen. Alle diese Beziehungen können mehr oder weniger ausgewogen sein. Sie umfassen sowohl Interessen als auch Normen, Konflikt und Konsens. Sie sind auch in unterschiedliche Dienstleistungskulturen und soziale Strukturen und Institutionen eingebettet.

Die Digitalisierung hat verschiedene Auswirkungen auf diese verschiedenen Akteure und ihre Beziehungen. Da diese Beziehungen sozial geprägt und eingebettet sind, stellt sich die Frage, wie diese Auswirkungen in Richtung einer integrativeren Dienstleistungsgesellschaft gestaltet werden können.

Die Dienstleistungsforschung unterscheidet traditionell zwei Arten von Entwicklungspfaden: „Dienstleistungsindustrialisierung“ und „Dienstleistungsinnovation“ (Gallouj, Weber, Stare, & Rubalcaba, 2015; Holtgrewe, 2015). Bei der Industrialisierung von Dienstleistungen konkurrieren Unternehmen um Größenvorteile und Effizienz. Sie lagern Aufgaben und Funktionen aus und zerlegen Dienstleistungen in standardisierbare Module. Für die Arbeitnehmer bedeutet dies Entlassungen, eine Zersplitterung der Beschäftigungsstruktur und eine Polarisierung der Kompetenzen. Die Kunden nehmen „regressive“ Dienstleistungen in Basisqualität wahr. Niedrige Preise werden durch die Reduzierung der persönlichen Interaktion mit den Dienstleistungsarbeitern erreicht. Möglicherweise finden Kunden eine Auswahl ähnlicher, konkurrierender Dienstleistungsangebote, aber Unternehmen können auch standardisierte Dienstleistungen zu intransparenteren Angeboten und Preisstrukturen bündeln.

Digital verbesserte Dienstleistungsinnovationen nutzen cyber-physikalische Systeme, die die Mitarbeiter bei der Dienstleistungsbereitstellung unterstützen und die Dienstleistungen sowohl auf der automatisierten als auch auf der interaktiven Seite „intelligenter“ machen. Die Analyse großer Datenmengen kann die Unterscheidung von Massenproduktion und kundenspezifischen, qualitativ hochwertigen Dienstleistungen überwinden, indem sie Massenindividualisierung ermöglicht. Dienstleistungen können lokal bereitgestellt und zentral verwaltet werden, und neue Akteure wie Plattformanbieter treten als Konkurrenten etablierter Unternehmen und Branchen auf und können diese stören. Aus Sicht der Nutzer können Plattformen neue und einfache Dienstleistungen zu erschwinglichen Preisen anbieten, mehr Informationen über Alternativen liefern und neue soziale Praktiken und soziale Innovationen integrieren. Der Aspekt der Individualisierung kann hinsichtlich der Privatsphäre und der Datensicherheit problematisch sein und die Bereitstellung und Nutzung von Dienstleistungen kann neue soziale Ungleichheiten in Bezug auf digitale Spaltungen und räumliche Unterschiede mit sich bringen.

### **4 Präsentation 2: Prof. Vassil Kirov (Bulgarische Akademie der Wissenschaften und ETUI): Digitalisierung und Liberalisierung von Dienstleistungen - einige Einblicke in die akademische Forschung**

Vassil Kirov stützte seine Beiträge auf seinen jüngsten Forschungen zu Niedriglohnarbeit (Holtgrewe, Kirov, & Ramioul, 2015), virtueller Arbeit (Meil & Kirov, 2017) und Restrukturierung im Finanzsektor (Kirov

& Thill, 2018). Im Allgemeinen steigt der Anteil der Dienstleistungsbeschäftigung und der Wertschöpfung in den europäischen Volkswirtschaften; die Externalisierung von Dienstleistungen aus anderen Sektoren (Outsourcing), die wissensbasierte Wirtschaft und teilweise auch der Rückgang der Industrie sind die Ursache hierfür. Die Liberalisierung einiger Dienstleistungen spielt ebenfalls eine Rolle und muss im Zusammenhang mit der Digitalisierung betrachtet werden. All dies führt zu einer gewissen Polarisierung der Tätigkeitsstruktur.

Liberalisierung bedeutet eine Ausweitung der marktbestimmten Dienstleistungen, die sich meist negativ auf die Qualität der Arbeit auswirkt, da sowohl die öffentliche Hand als auch private Dienstleister im Rahmen von Sparmaßnahmen Kosteneinsparungen anstreben. Auch hier können sich die Machtverhältnisse im Dienstleistungsdreieck verschieben, da die Kunden mehr Auswahl und niedrigere Preise erhalten und das Management die Kontrolle und den Druck erhöht.

Die Auswirkungen der Digitalisierung sind noch nicht ganz klar, obwohl die Digitalisierung an vielen Dienstleistungsbereichen und Funktionen bereits seit einiger Zeit beteiligt ist. Insbesondere fehlen noch detaillierte Studien darüber, wie neue Technologien in unterschiedlichen und spezifischen Kontexten von Dienstleistungsinteraktionen, Berufen und Unternehmen eingesetzt werden (Holtgrewe, 2014). Die digitalen Technologien tragen wohl zur Schaffung eines neuen „Prekariats“ bei (Standing, 2014), können aber auch Arbeitsplätze verändern und neue und komplementäre Ausbildungsberufe notwendig machen, um ihr Potenzial auszuschöpfen. Das Beispiel der Umstrukturierung und Verkleinerung der europäischen Banken im Zusammenhang mit der Digitalisierung und der Wirtschaftskrise 2008/2009 zeigt, dass es der Sozialpartnerschaft in den Ländern, in denen sie etabliert ist, immer noch gelungen ist, selbst Massenentlassungen abzufedern, während im Falle Rumäniens sogar europäische Banken den Einfluss von Gewerkschaften und europäischen Betriebsräten sehr begrenzt hielten (Kirov & Thill, 2018).

## 5 Arbeitsgruppen

### 5.1 *Die Erbringung von Dienstleistungen für Kunden – welche Dienstleistungsgesellschaften wollen wir haben?*

In der Gruppe A konzentrierte sich der erste Teil der Diskussion auf die Entwicklung des Einzel- und Großhandels. Das Beispiel Deutschland wurde am Anfang ausgearbeitet. Hier arbeiten rund drei Millionen Menschen im Einzelhandel, davon sind 1,1 Millionen Teilzeitbeschäftigte und 800.000 Minijobber. Diese Art von geringfügigen Arbeitsverträgen ist steuer- und sozialversicherungsfrei und stellt eine kostengünstige Möglichkeit dar, den Personalbestand an unterschiedliche Kundenfrequenzen anzupassen. Die Herausforderungen im deutschen Einzelhandel sind meist struktureller Natur, etwa die Liberalisierung der Öffnungszeiten und die Konkurrenz von E-Commerce-Plattformen wie Amazon, wo Kunden rund um die Uhr einkaufen können. Der E-Commerce hat einen Anteil von 2,6 % am europäischen BIP, aber der Binnenmarkt im E-Commerce funktioniert immer noch nicht sehr gut, obwohl die EU versucht, den grenzüberschreitenden elektronischen Handel zu fördern. Aus europäischer Sicht treten digitale Plattformen auch im Großhandel als neue Wettbewerber auf, die den Preisbildungsprozess beeinflussen. Im Einzelhandel üben E-Commerce-Unternehmen Druck auf die traditionellen analogen Einzelhändler aus. Zunehmend erstreckt sich der E-Commerce auch auf Lebensmittel, ein Segment, das sehr schnell wächst.

Digitalisierung im Handel bedeutet aber nicht nur E-Commerce. Sie ist auch relevant für Marketing, die Instore-Navigation, Kundenbindungsprogramme, Augmented Reality, mobile Zahlungen oder beim Self-Checkout im Einzelhandel. Bei den Self-Checkout-Systemen im Einzelhandel lassen sich widersprüchliche Trends beobachten. In Belgien zum Beispiel scheint es Rebound-Effekte zu geben, da der Self-Checkout bereits wieder rückläufig ist und die Filialen wieder zu den mit Personal besetzten Kassen zurückkehren.

Das hat verschiedene Gründe: Der Self-Checkout erfordert oft eine Person für die Sicherheit und einen zusätzlichen Mitarbeiter, der sich um die Kunden kümmert, wenn sie Hilfe benötigen. Auf diese Weise ist der Prozess häufig nicht kosteneffektiver. Zudem sind diese Arbeitsplätze aus Sicht der Arbeitnehmer oft von geringerer Qualität und daher nicht erstrebenswert. Für Betriebsräte ist Self-Checkout wohl keine so große Sache, denn nur 6 von 33 Befragten gaben in einer Umfrage von ver.di an, dass es für sie ein wichtiges Thema ist. Die häufigste Antwort lautete: Ich weiß nicht. Dies zeigt auch, dass die Gewerkschaften vor der Herausforderung stehen, Betriebsräte und Vertrauensleute bei der Bewertung digitaler Innovationen zu qualifizieren und sie für die Bedrohungen und Herausforderungen, aber auch für die sich bietenden Chancen zu sensibilisieren. Ausgehend von der Diskussion über Handel und Selbstbedienung diskutierten die Teilnehmer lebhaft über die verschiedenen kulturellen Aspekte, die für den Prozess der Digitalisierung und die damit verbundenen Veränderungen für die Kunden relevant sind. Es wurde hervorgehoben, dass kulturelle Werte für die konkrete Ausgestaltung der Digitalisierung sehr wichtig sind. Zum Beispiel sind Self-Checkout-Systeme im Einzelhandel in Schweden sehr verbreitet, außer z.B. in Bekleidungsgeschäften: Viele Lebensmittelgeschäfte, Möbelhäuser (z.B. Ikea) und ähnliche Betriebe nutzen Self-Checkout. Dies hängt auch mit der - mehr oder weniger - bargeldlosen Gesellschaft in Schweden zusammen, da Bargeld und Self-Checkout nicht sehr gut zusammenpassen. In den südeuropäischen Ländern wiederum gibt es zwar Self-Checkout, aber der traditionelle Art und Weise dominiert nach wie vor. Jüngere Menschen sind an die Technik gewöhnt und nutzen sie häufiger und leichter. Daher verändert sich die Kultur und ältere Kunden müssen sich möglicherweise an diese Veränderungen gewöhnen.

Das Alter darf jedoch nicht einfach zu solchen Unterschieden in den Kundenerwartungen führen. Im Finanzsektor in Schweden geben junge Leute an, dass sie wieder mehr Interaktion wünschen, obwohl sie mit Selbstbedienung aufgewachsen sind. Das gilt vor allem bei größeren Investitionen. Dies deutet auf eine Dimension der Klassen- und sozialen Ungleichheit im Kundenservice hin: Sind diejenigen, die sich persönlichen Service und individuelle Beratung leisten können, die Kunden, die dies am meisten benötigen, und werden Kunden in Zukunft für Interaktion bezahlen müssen?

Daten spielen in doppelter Hinsicht eine sehr wichtige Rolle bei der Umstrukturierung der Dienstleistungsmärkte: Unternehmen restrukturieren sich selbst und auch die gesamte Wirtschaft. Ein weiteres wichtiges Thema sind die Monopole: Die Digitalisierung fördert tendenziell die Entstehung von Monopolen durch Netzwerkeffekte, und die enorme Datenmenge, die von diesen Akteuren gesammelt und analysiert wird, kann die Eintrittsbarrieren für Wettbewerber weiter erhöhen. In der Frage des Dateneigentums und der Privatsphäre wäre es für die Gewerkschaften klug, auf eine Gesetzgebung zu drängen, die Unternehmen die Speicherung personenbezogener Daten nur für eine gewisse Zeit erlaubt. Dies könnte auch die Position der Mitarbeiter langfristig stärken. Die Gewerkschaften können jedoch ein eigenes Interesse an den Kontaktdaten der Mitarbeiter und Kunden haben. Für die Kampagnen der Gewerkschaften ist die Bildung von Marktallianzen mit Kunden ein möglicher Ansatz, insbesondere im Hinblick auf Plattformen. Wenn die Gewerkschaften Zugang zu den Daten eines Unternehmens hätten, würde dies sowohl bei der Kommunikation mit den Kunden als auch bei der Organisation der Belegschaft hilfreich sein. Die Gewerkschaften müssen ihre Organisationsform anpassen und neue Wege finden, um mit der sich wandelnden Arbeitswelt Schritt zu halten, auch wenn dies den Verzicht auf traditionelle Wege bedeutet, die sich eher auf den Arbeitsplatz konzentrieren.

Anschließend ging es in der Diskussion um die Frage nach neuen Definitionen von „Arbeit“ und „Arbeitnehmer“ im Lichte der Digitalisierung. Die Teilnehmer berichteten über unterschiedliche nationale Erfahrungen, die sich aus den verschiedenen gesetzlichen Regelungen in ihren Ländern ergeben. In Spanien besteht das Problem darin, die Menschen in atypischen Arbeitsverträgen oder stark digitalisierten Dienstleistungssektoren daran zu erinnern, dass sie Arbeitnehmer sind. Vor allem

Selbständige werden meist als Unternehmer gesehen, sind aber oft mit klassischen Arbeitnehmerfragen konfrontiert. In Griechenland ist die Situation ähnlich, aber es wäre aus gewerkschaftlicher Sicht sehr nützlich, das Arbeitsrecht anzupassen, z.B. durch die Einführung von Richtlinien zur Definition von Crowdworkern und „digitalisierten“ Arbeitnehmern, damit diese die gleichen Rechte wie konventionelle Arbeitnehmer haben. In Schweden macht sich der Finanzsektor für „neue Arten von Arbeitnehmern“ stark, auch wenn ihre Beschäftigungsformen eigentlich nicht so neu sind. Grundsätzlich handelt es sich um das gleiche Arbeitnehmer-Arbeitgeberverhältnis wie bisher, bei dem die so genannten Selbständigen Dienstleistungen erbringen, oft ohne Verträge. Die Probleme und Herausforderungen bleiben die gleichen wie bisher, nur die Umgebung ist digitalisiert.

Berücksichtigt man diese unterschiedlichen Aspekte, ergeben sich aus gewerkschaftlicher Sicht verschiedene Fragen: Die Gewerkschaften müssen ein klares Bild davon haben, wen sie **organisieren** wollen: Wer sind die neuen und aufstrebenden Arbeitnehmer, die nicht in Gewerkschaften organisiert sind, und was hat das mit der Digitalisierung zu tun? Wie können Gewerkschaften Menschen organisieren, die unter atypischen Bedingungen, z.B. von zu Hause aus oder auf Plattformen arbeiten? Diese Fragen erfordern ein innovatives Denken. Dienstleistungsgewerkschaften können nicht so handeln wie der verarbeitende Sektor.

In Belgien haben die Gewerkschaften begonnen, eine Strategie für die sozialen Medien zu entwickeln, die versucht, die Mitglieder im Reinigungssektor effizienter zu erreichen. Reinigungskräfte sind bei Unternehmen beschäftigt, aber sehr schwer zu erreichen, da sie in den Räumlichkeiten der Kunden arbeiten. Jetzt können belgische Gewerkschaftsmitglieder Facebook nutzen, um über private Nachrichten mit Gewerkschaften in Kontakt zu treten. Für die Gewerkschaft ist dies ein Pilotprojekt, bei dem die Digitalisierung bei der Organisation der Gewerkschaften selbst eine Rolle spielt, und das in einem Sektor, der von Natur aus nicht „digital“ ist. Das bedeutet, dass die Gewerkschaften die Bedürfnisse ihrer Mitglieder aufgreifen und ihnen zuhören sollten. Weitere Beispiele für die Digitalisierung von Gewerkschaften sind Videos, die das Arbeitsrecht und die Rechte und Pflichten der Arbeitnehmer erläutern. Dennoch bleibt die Kombination mit den traditionellen Formen der Dienstleistungserbringung der Gewerkschaften (durch persönlichen oder telefonischen Kontakt) wichtig.

Eine mögliche Strategie für Gewerkschaften, die intensiv diskutiert wurde, war die Arbeitszeitverkürzung in Kombination mit Weiterbildungsmaßnahmen zur Qualifizierung der Beschäftigten. Dies könnte auch eine Strategie zur Bekämpfung des Beschäftigungsrückgangs sein. Dies sind Themen, bei denen sich die Gewerkschaften in vielen Ländern stärker in die politische Agendasetzung einbringen müssen.

Als Zusammenfassung der Diskussion wurden von den Teilnehmern drei Hauptherausforderungen identifiziert:

- Herausforderung I: Big Data Wie sollen die Gewerkschaften mit Big Data umgehen? Wie kann Big Data genutzt werden, was bedeutet das am Arbeitsplatz? Wie kann es am Arbeitsplatz eingesetzt werden und wie kann es im Wettbewerb missbraucht werden?
- Herausforderung II: Organisation: Wie erreichen Gewerkschaften Arbeitnehmer in verschiedenen, oft atypischen Beschäftigungsformen? Auch eine Frage des gesetzlichen Status: Muss die Definition des Arbeitnehmers ausgeweitet werden?
- Herausforderung III: Selbst-Digitalisierung: Wie können die Gewerkschaften sich selbst mit der Digitalisierung befassen? Wie kann die Digitalisierung genutzt werden, um die Kapazitäten der Gewerkschaften zu erhöhen?

Gruppe B begann mit dem Beispiel des Finanzsektors: Die Banken in Dänemark entwickeln sich Berichten zufolge recht gut und beginnen, den Weg der „normalen“ Bank zu verlassen. Sie untersuchen Fintech-

Startups und haben bereits in einige Unternehmen investiert. Aus Sicht der Gewerkschafter wurden zwei besonders interessante Unternehmen vorgestellt, die sich auf das Personal Banking konzentrieren und beispielhaft für die Dienstleistungserbringung durch Partnerschaften / Outsourcing sind. Die erste, ERNIT, ist ein digitales Sparschwein; ein finanzielles Instrument, um Kinder für das Sparen und den „Wert der Dinge“ zu sensibilisieren - Menschen können Geld auf das Sparschwein überweisen und Kinder können sich Sparziele setzen und sich miteinander vernetzen. Die zweite, SubHub, ermöglicht es den Nutzern, ihre Abonnements über ihre Bank und in Zusammenarbeit mit Facebook zu verwalten. Während die Strategie im Hinblick auf die Kostensenkung traditionell ist, trägt sie zur "Top-Line" (Bruttoumsatz eines Unternehmens) bei.

Tendenziell werden Digitalisierung und digitale Lösungen meist als Kostensenkungsmaßnahme eingesetzt; die globale Strategie oder das Geschäftsmodell ließe sich mit den Worten „weniger Service und weniger Wert für dieselben Verbraucher“ zusammenfassen - Wert und Kosten sind zwei Achsen, und dem Finanzsektor geht es nicht darum, seinen Kunden einen Mehrwert zu bieten. Dies ist jedoch keine Folge der Digitalisierung selbst, sondern eine Frage der Strategie - europaweit beobachten die Teilnehmer eine geringe Investitionsbereitschaft der Banken. Der Sektor scheint sich mehr in Richtung „Verengung“ seines Tätigkeitsbereichs als in Richtung „Spezialisierung“ zu entwickeln. Für die Arbeitnehmer bedeutet das: Wenn die Nische weg ist, ist es auch ihr Job - vor allem in den größeren Banken. „Nischen“ können separate Unternehmen sein, nicht nur Geschäftseinheiten. Die Teilnehmer aus Dänemark betonten die Notwendigkeit, die erforderliche Transformation der Belegschaft zu unterstützen und gleichzeitig die soziale Verantwortung des Arbeitgebers zu betonen. Ein von der Gewerkschaft durchgeführtes Fortbildungsprojekt im Bereich der Work-Life-Investition (finanziert durch einen Tarifvertrag in der Weise, dass die Arbeitgeber die Weiterbildung bezahlen und wissen, dass die Erträge wieder in den Betrieb zurückfließen) wurde als bestes Beispiel dafür angesehen, wie die Transformation möglich gemacht werden kann. „Man sollte in der Lage sein, mindestens einen Job mehr zu bewältigen, als man hat, und flexibel sein“, sagte ein Teilnehmer, und vor diesem Hintergrund wurde die Weiterbildung sowohl für Arbeitgeber als auch für Arbeitnehmer als Vorteil angesehen.

Aus bulgarischer Sicht müssen sich die Gewerkschaften stärker in die Debatte über die Qualität der Dienstleistungen einbringen. Die irische Erfahrung hat gezeigt, dass die Arbeitsplätze zunächst nach Indien/Polen ausgelagert wurden, um den Bedürfnissen der Kunden nach Flexibilität und Rund-um-die-Uhr-Service gerecht zu werden. Letztlich ist Outsourcing aber teuer, während gleichzeitig die Qualität der Dienstleistungen darunter leidet. Die Malteser haben eine ähnliche Erfahrung gemacht: Es stellte sich heraus, dass es einfacher war, das Geschäft nicht zu spalten, sonst werden Fragen der Kommunikation und Koordination zu einem Faktor. Ähnliche Mechanismen gelten, wenn Unternehmen im eigenen Land ihre Tätigkeit geografisch und organisatorisch auslagern. In der französischen IT-Branche wird die Auslagerung und Fragmentierung innovativer Unternehmensfunktionen zum Problem für Ingenieure. Der Inhalt ihrer Arbeit ändert sich ständig. Parallel dazu versuchen Unternehmen, Startups zu übernehmen und Lösungen zu finden, um das Geschäft mit jungen Unternehmen auszubauen. Dies führt im Sektor zu Spannungen um Arbeitsplatzsicherheit und Innovationsfähigkeit: Startup-Unternehmen erhalten hohe Investitionen, während die großen Unternehmen Tausende von Beschäftigten haben - dies führt zu einem ungleichen Wettbewerb zwischen den beiden Segmenten des Sektors. Auch Offshoring und Outsourcing können von der Digitalisierung betroffen sein: Mit Hilfe von Maschinen und Automatisierung kann der Bedarf an ständig verfügbaren Dienstleistungen adäquat gedeckt werden, aber auch hier kann es zu Qualitätseinbußen kommen. Von dem Vertreter aus Schweden kam der Vorschlag, die individuelle Verantwortung der Verbraucher bei der Auswahl einer Dienstleistung stärker in den Vordergrund zu stellen: Eine Metapher, die helfen könnte, zu verdeutlichen, was auf dem Spiel steht, könnten die



unterschiedlichen Entscheidungen für Fluggesellschaften und Flügen sein, die die Verbraucher bei einer Geschäftsreise bzw. einem Urlaub treffen.

Auch das Interesse der Kunden an Dienstleistungsqualität wurde diskutiert. Es ist unklar und es wird viel darüber spekuliert, ob sich auch jüngere Kunden über schlechte Dienstleistungsqualität durch Automatisierung oder die Erbringung von Dienstleistungen an einem entfernten Ort beklagen. Eine anthropologische Studie zur "Generation Z" in Dänemark ergab, dass auch Menschen, die nach 1995 und 2010 geboren wurden, in finanziellen Angelegenheiten einen persönlichen Finanzberater bevorzugen. Die Interpretation lautete: „Wer mit einem iPad geboren ist, für den ist eine persönliche Beziehung ein Gewinn. Sie wollen mit jemandem im Alter ihrer Eltern sprechen, vorzugsweise mit einer Frau (mit „ihrer Mutter mit einem Firmenwagen“).“ Aus dem französischen Einzelhandel wurde berichtet, dass Arbeitnehmer aus dem prekäreren Teil des Sektors Dinge verkaufen, von denen sie nichts verstehen: Ihre Unternehmen investieren nicht in ihre Fähigkeiten und ihr Wissen, weil die Verbraucher „alles sofort zum günstigsten Preis“ wollen - was darauf hindeutet, dass die individuellen Konsumententscheidungen die Entwicklung der Fähigkeiten und die Qualität der Arbeitsplätze in diesem Sektor erheblich beeinflussen. Die Nachhaltigkeit des Produktionssystems und der Lebensbedingungen sind nicht Teil der Überlegungen der Verbraucher und Bürger und es besteht ein Widerspruch zwischen dem Allgemeinwohl und der Nachfrage der Verbraucher. Die konsumorientierte Denkweise entspricht der Idee, dass die technischen Möglichkeiten maximal genutzt werden sollten - „wenn man xxx kaufen/haben/machen kann, sollte und wird man xxx kaufen/haben/machen“. Der dänische Finanzsektor ist seit Jahren nicht mehr kundenorientiert. Für die Gewerkschaften und den Dienstleistungssektor wäre es wichtig, „die größeren Zusammenhänge darzustellen, Bewusstsein zu schaffen und eine Art „organische“ Dienstleistungen zu schaffen - wobei die Frage im Vordergrund steht, welche Art von Arbeitsmarkt man sich für seine Kinder wünscht. Mehr Gewicht darauf legen, dass die Verbraucher auch Bürger sind.“ Eine Maßnahme, die zur Erreichung dieses Ziels vorgeschlagen wurde, wäre ein transparenteres „Zertifikat für menschenwürdige Arbeit“. Solche Ansätze müssten die Kunden darüber informieren, dass es in vielen Offshoring-Destinationen keine Tarifverträge gibt. Sie würden die digitale Reputation der Unternehmen nutzen und darauf abzielen, die Wahlmöglichkeiten der Verbraucher und ihre Interessen als Arbeitnehmer miteinander zu verknüpfen.

Angesichts von Offshoring und Digitalisierung stellte die Gruppe fest, dass eine wichtige Strategie auch darin bestehen würde, die nationalen Regierungen dafür zu sensibilisieren, dass der Dienstleistungssektor der wichtigste Wachstumstreiber in Europa ist. Dasselbe gilt auf europäischer Ebene, in der Zusammenarbeit mit der [Europäischen] Kommission und vor allem dem [Europäischen] Parlament, denn die Verbesserung muss in Europa erfolgen, da die Dienstleistungen im Gegensatz zur Produktion nicht so leicht ausgelagert werden können.

Die Digitalisierung (und andere gesellschaftliche Veränderungen der Individualisierung und das weit verbreitete Misstrauen gegenüber Institutionen) erhöhen die Notwendigkeit für Gewerkschaften, ihre Organisationsbemühungen zu verstärken, wenn sie nicht als bedeutungslos wahrgenommen werden wollen. Man kann neue Probleme nicht mit alten Methoden lösen - ein neuer Dialog ist notwendig, neue Argumente, die in diese Zeit passen. Ein denkbarer Schwerpunkt könnte die Frage sein, welche Art von Beschäftigung junge Menschen suchen und was die Gewerkschaften für sie tun können. Eine Möglichkeit, Mitglieder zu gewinnen, würde darin bestehen, „Gewerkschaften wie Autoversicherungen zu verkaufen - man braucht sie vielleicht nicht oft, aber wenn man sie braucht, ist das Problem gelöst“. Die französischen Gewerkschafter schlugen vor, dass sogar die Unternehmen, die in sehr hohem Maße digitalisiert sind - einige selbst ohne Personalabteilung, da diese Funktionen ausgelagert sind - eine Möglichkeit zur Organisation bieten. Die Gewerkschaften können die menschliche Komponente bei der Information, der Beratung und vor allem bei der Orientierung zur Verfügung stellen. Im Kopenhagener Fintech-Inkubator,

der sowohl von der Gewerkschaft als auch vom Arbeitgeberverband unterstützt wird, mieten 30-32 Startups Flächen im Gewerkschaftsgebäude und entwickeln Wege, um das „gewöhnliche Finanzgeschäft“ standardisiert, kostengünstiger und effizienter zu betreiben („keine Disruptoren“). Die Gewerkschaft hat versucht, in diesem Bereich Kontakte zu knüpfen und zu organisieren, da diese Unternehmen neue Arbeitsplätze schaffen. Tarifverträge schienen bei den Arbeitnehmern jedoch überhaupt keine Rolle zu spielen. In diesem innovationsgetriebenen Segment des Sektors wird der hohe Bedarf an IT-Kenntnissen durch zugewanderte Arbeitskräfte gedeckt und bei der Rekrutierung ist Geld weniger wichtig als Kompetenz. Dies wurde als eine etwas „ungesunde“ Lohnentwicklung angesehen, die eher vom Fachkräftemangel als von Wertschöpfung getrieben wurde - und schwer in die Logik der Tarifverhandlungen zu integrieren war, die allgemeine sektorale Entwicklungen und „normale Arbeitsplätze“ berücksichtigen müssen.

Im Hinblick auf Wachstum und Dienstleistungsqualität argumentierte die Gruppe zusammenfassend, dass die Digitalisierung derzeit in einem "Anti-Wachstumsmodell" eingesetzt wird, bei dem die Hauptanwendung nicht die Steigerung der Qualität oder die Innovation, sondern die Senkung der Kosten ist. Weder Technologie noch Wachstum selbst sind oder sollten ein gesellschaftlicher Selbstzweck sein, sondern vielmehr ein Mittel zum Zweck eines Konzepts für ein gutes Leben und gute Arbeit für alle. Der Zeitgeist muss jedoch Eingang in das Narrativ der Gewerkschaften finden. Eine einfache Ausgangsdefinition könnte das Wachstum der Zahl der Arbeitsplätze in Kombination mit menschenwürdiger Beschäftigung sein, die durch die Ideen der Mitglieder zur Arbeits- und Lebensqualität ergänzt wird. Das war etwas umstritten: Einige Teilnehmer sprachen sich für die eher allgemeine Wirtschaftsperspektive aus, wonach die „Sprache“ und der Jargon der Arbeitgeber aus strategischer Sicht dazu führen, dass diese besser auf die Gewerkschaften hören. Es überrascht nicht, dass die Frage nach Wachstum, Nachhaltigkeit und gesellschaftlichem Wandel unbeantwortet blieb. Es stellt sich die weitreichende Frage, wie die Gewerkschaften an der zukünftigen Konzeption einer Gesellschaft teilhaben können, die weniger menschliche Arbeit erfordert oder die Arbeit über die herkömmlichen Konzepte der Wertschöpfung hinaus umverteilen muss.

## 5.2 Digitalisierte Liberalisierung - welche Veränderungen wird es bei der Produktion von Dienstleistungen geben?

Erstens, untersuchte die Gruppe C Entwicklungen im Medienbereich, der sehr früh von der Digitalisierung betroffen war, da seine Produkte bald als unerheblich behandelt werden könnten. Ab den 1990er Jahren wurden Musik, Filme und Videos zunehmend digital in den verschiedenen Stufen der Plattformen verbreitet. Derzeit wird die Medienproduktion und „alles“ digitalisiert und „man kann tatsächlich auf dem Handy filmen und schneiden usw.“. Paradoxerweise kam es, als die Produktion auf diese Weise dezentralisiert wurde, zu einer vertikalen und horizontalen Konzentration von Medien- und Vertriebsakteuren. Da digitale Mediendienste aus Sicht der Nutzer immer verfügbarer und qualitativ hochwertiger wurden, erzeugten sie Netzwerkeffekte, die diese Konzentration förderten und kleinere Player ausschlossen. Weil die großen Medienvertriebe Netflix oder Amazon ebenfalls zu globalisierten Produzenten werden, können auch kulturelle Vielfalt und kulturelle Identitäten gefährdet sein und ein Verfall der kulturellen Vielfalt und des kulturellen Reichtums, der ein „Teil unseres Wohlstands“ (William Maunier) ist, ist möglich.

Dies hatte massive Auswirkungen auf die Arbeitsbeziehungen: Festanstellungen wurden zunehmend durch befristete Verträge und Selbständigkeit ersetzt. Solche Arbeitnehmer sind für die Gewerkschaften schwer zu vertreten, da mehr Arbeit aus der Ferne erledigt und von einer Arbeitsorganisation oder einem Arbeitgeber losgelöst ist, während die Arbeitnehmer wiederum über virtuelle Netzwerke verbunden bleiben. Die Veränderungen in den Arbeitsbeziehungen dauern an: Während beispielsweise in Frankreich

Arbeitnehmer mit befristeten Arbeitsverträgen im audiovisuellen Sektor einen vergleichsweise guten Schutz genießen, wird dies untergraben, da dieselben Arbeitnehmer zunehmend ihr eigenes Unternehmen gründen. Die Computerspielebranche ist noch stärker virtualisiert: Entwickler arbeiten oft von zu Hause aus, sehen nie ihre Vorgesetzten oder Kollegen und werden in verschiedenen Währungen bezahlt. Das gesamte Arbeitsverhältnis - von der Idee der Zusammenarbeit, ein Arbeitsplatz, ein Lohn oder eine Organisation oder ein Unternehmen - kann somit als virtuell betrachtet werden.

Die Ausbreitung der Selbständigkeit, bisher vor allem in bestimmten Sektoren wie den Medien und der Kreativwirtschaft (siehe auch den Bericht zu Workshop 2 und (Vermeulen, Wilkens, Biletta, & Fromm, 2017)), erfordert einige Anpassungen des europäischen Arbeitsrechts. Derzeit sind die verschiedenen Status ein Problem bei der Erlangung neuer Rechte, und es gibt verschiedene Unterscheidungen und Definitionen, die beispielsweise die „echten“ Selbständigen und die anderen „Scheinselbständigen“ nach Kriterien wie der Abhängigkeit von einem Kunden unterscheiden. Der Europäische Gerichtshof unterscheidet zwischen Beschäftigung und Selbständigkeit anhand der Unterordnung der Arbeitnehmer und nicht anhand der Abhängigkeit. Britische Medienverbände berichten, dass Selbständigkeit grundsätzlich ein Steuerstatus ist. Ansonsten sind die Arbeitnehmerrechte gleich, daher wurden Tarifverträge geschlossen und Freiberufler darin einbezogen.

Sowohl die rechtlichen Definitionen als auch die Identitäten und Selbstbilder der selbständig Erwerbstätigen (und auch anderer neuer Arten von Arbeitnehmern) können die Organisation erschweren. Darüber hinaus wirft die Ersetzung der Beschäftigung durch Selbständigkeit die Frage nach der Verteilung von Risiko und Kosten auf, beispielsweise die Kosten für Weiterbildung oder soziale Sicherheit. Das Handelsrecht sieht in vielen Ländern Selbständige als kleine Konkurrenten und Tarifverhandlungen fallen unter diesen Umständen unter das Kartellverbot. Viele Selbständige „denken nicht wie Chefs, aber treten auch nicht unbedingt mit Gewerkschaften in Kontakt“, da ihr Habitus eher individualistisch oder berufsorientiert ist. Die Perspektive der Selbständigkeit variiert auch mit dem Alter der Arbeitnehmer: Während 20-Jährige die Freiheit zu Beginn ihrer Erwerbstätigkeit möglicherweise schätzen, könnte diese Gruppe von Arbeitnehmern das Risiko für Rentenansprüche und nachhaltige Arbeitsweisen unterschätzen. In Belgien gab es zum Beispiel einige Erfolge bei der Organisation von Selbständigen.

Es wird jedoch davon ausgegangen, dass die Digitalisierung die Prekarisierung weit über die derzeitige Gruppe der Selbständigen hinaus erhöhen wird, zumal prekäre Beschäftigung in den letzten Jahren allgemein institutionalisiert wurde. Dies hat zwar „neue Arbeitsplätze“ geschaffen, aber auf Kosten der sozialen Sicherheit, der Stabilität und der Möglichkeit, Pläne für die Zukunft zu machen, die ein vorhersehbares Einkommen erfordern. Prekäre Beschäftigung nimmt somit immer mehr Menschen vom Geltungsbereich der Tarifverhandlungen aus. Sie untergräbt nationale Sozialmodelle, die auf Beiträgen zu einem kollektiven System beruhen, die sich nach Status und Ausnahmen unterscheiden.

Der Erwerb neuer digitaler Kompetenzen muss im Kontext einer Umverteilung von Risiken und Belastungen für die Arbeitnehmer gesehen werden. Flexible Arbeitszeiten werden im Allgemeinen favorisiert, aber dieständige Erreichbarkeit und die Abhängigkeit von Geräten kann zu einer modernen Form der Sklaverei führen. Auch die projektbasierte Arbeitsorganisation hat sich verändert: Im IT-Projektmanagement war früher die enge Zusammenarbeit mit den Kunden wichtig, das machte sich zu einer sowohl komplexen als auch qualifizierten Tätigkeit. Derzeit wird weniger in Kundenbeziehungen investiert und Projekte werden in kleine Jobs mit großem Zeitdruck zerlegt. Die Digitalisierung scheint also standardisierte und unter Druck gesetzte Arbeitsweisen auf alle Qualifikationsniveaus auszuweiten.

Die Nachfrage nach Weiterbildung und Qualifizierung ist in diesem Zusammenhang etwas widersprüchlich: Technologische Sprünge führen unweigerlich zu einem Missverhältnis von Angebot und Nachfrage auf den Arbeitsmärkten. Ingenieure mit topaktuellen Fähigkeiten benötigen weitere

Schulungen, während Projekte und Aufgaben fragmentiert werden. Möglicherweise wird die Beziehung zwischen Fähigkeiten und Aufgaben volatiler. Gewerkschaften haben eindeutig die Aufgabe, Weiterbildung und Orientierung zu gewährleisten und ebenfalls sicherzustellen, dass verbesserte Qualifikationen anerkannt und entlohnt werden.

Insgesamt hat die Gruppe auch festgestellt, dass Investitionen in die Digitalisierung darauf abzielen, die Kosten zu senken und nicht die Kunden besser zu bedienen. Dies bedeutet, dass die Qualität des Kundendienstes gefährdet ist und besonders die Kunden, die eine fundierte persönliche Beratung benötigen, den Zugang dazu verlieren können, da beispielsweise Bankfilialen vor allem in den ärmsten Gegenden geschlossen werden. Bei Finanzdienstleistungen ist „Kompetenz ein kostspieliges Instrument für Banken“: Kunden können jedoch zu potenziellen Verbündeten bei der Gewährleistung der Dienstleistungsqualität werden. Andererseits werden dem Kunden von den Unternehmen neue und zusätzliche Aufgaben in der Qualitätskontrolle zugewiesen: Die ständigen Aufforderungen, Bewertungen vorzunehmen und Feedback zu geben, erhöhen den Druck auf die Arbeitnehmer, und da Arbeitnehmer routinemäßig nach Bewertungen fragen müssen, stehen Respekt und Würde bei der Arbeit ebenfalls auf dem Spiel. Einige Teilnehmer argumentierten, dass Effizienzsteigerungen nicht notwendigerweise die Dienstleistungsqualität verschlechtern. Bei Call-Centern geht es um die Verteilung der Wertschöpfung entlang der Kette. Die Frage müsste lauten: "Wer kontrolliert die Kette und stellt sicher, dass der Algorithmus 80 % der Kostensenkung nimmt?"

Mit Blick auf mögliche Gewerkschaftsstrategien war die Gruppe darüber einig, dass es dringend notwendig ist, Gewerkschaften attraktiv zu machen und zu zeigen, was sie für den Arbeitnehmer tun können. Dies muss über (materielle) Interessen hinausgehen. Gewerkschaften bieten auch einen Austausch von sozialen Ansichten, ein Gefühl von Gemeinschaft und soziale Beziehungen für individualisierte und fragmentierte Arbeitskräfte. Junge Menschen in „neuen“ Arbeitsverhältnissen fragen Gewerkschaften: Was könnt Ihr für mich tun? Sie wollen sichere Arbeitsplätze, Sicherheit und Beratung, die gleichen Dinge wie vor Jahren, aber der Kontext hat sich geändert, und dies erfordert neue Lösungen für neue Kontexte: „Wenn wir (die Gewerkschaft) nicht beweisen können, dass wir modern sind, sind wir nicht wichtig, also müssen wir beides haben.“

Die Bewältigung der Probleme der Selbständigkeit wird als Teil der Herausforderung betrachtet. Hier muss in einigen Fällen die Vereinigungsfreiheit gemäß dem IAO-Übereinkommen noch erreicht werden, da Kollektivverhandlungen für Selbständige auf EU-Ebene und in vielen Ländern rechtlich als Kartell angesehen werden können. In Irland wurde die Schauspielergewerkschaft wegen eines Kollektivvertrags verklagt, gewann aber und schuf damit Präzedenzrecht. Die französische CGT berichtete, sie hätten sich zu sehr auf die Arbeit mit Angestellten konzentriert und versuchten nun, sich neu zu positionieren. CFDT in Frankreich hat Angebote für Selbständige, aber die Positionen sind vielseitiger und sie finden, dass es „nicht einfach ist, dieser Klientel verständlich zu machen, dass es vorteilhaft sein kann, kollektiv zu verhandeln“. In Italien wurde ein Vertrag für teilzeitbeschäftigte Arbeitnehmer geschlossen, die auch Teilzeitselbständige sind. Im Allgemeinen müssen Gewerkschaften zunehmend nicht-traditionelle Arbeitnehmer organisieren und auch für diejenigen verhandeln, die nicht Mitglied sind. – „Das ist nicht das, was wollen, sondern bildet die Realität ab, der wir uns stellen müssen“.

Die Gewerkschaften müssen ebenfalls ihre Netzwerke und Allianzen erweitern: Wenn die Arbeit Ländergrenzen überschreitet, müssen sie internationaler sein und globale Verbindungen aufbauen. Ein allgemeines Ziel würde darin bestehen, bei der Identifizierung von Aufgaben, die von einem Menschen erledigt werden müssen, aktiv zu werden.

Um Kunden anzusprechen, wurden soziale Qualitätslabels diskutiert. Sie würden die Verbraucher verpflichten, sich korrekt zu verhalten. Im Mediensektor könnte ein solches Label an die Einhaltung von

Tarifverträgen, bestimmter sozialer Regeln oder des fairen Wettbewerbs geknüpft werden. Der Verhaltenskodex der IG Metall und die Qualitätsbewertung von Plattformen wurden erwähnt. Verbraucherentscheidungen sind jedoch bekanntermaßen unzuverlässig und widersprüchlich: "Jeder will am Sonntag einkaufen gehen, aber keiner will am Sonntag arbeiten".

Schließlich befasste sich die Gruppe mit der Frage der Regulierung auf EU- und auf nationaler Ebene. Es geht darum, inwieweit die Regulierung das Konzept von guter und menschenwürdiger Arbeit verändert. Wie anpassungsfähig muss die Regulierung im aktuellen Umfeld sein, in dem die Dienstleistungssektoren unterschiedliche Bedingungen kennen, die Arbeit ortsunabhängiger wird und Berufe sich ändern können? Mit Blick auf die Besteuerung wäre die Regulierung von Plattformen einfach, weil alles digitalisiert ist - der Zugang zu den Daten ist das Problem. Zustelldienste wie Deliveroo (Spanien) sollten als Arbeitgeber betrachtet werden, da die Arbeitnehmer, wenn sie als Selbstständige angesehen werden, Rechte und soziale Sicherheit verlieren. Dazu müssen die Gewerkschaften Einfluss auf die Politik nehmen, um sicherzustellen, dass Plattform-Geschäftsmodelle bestehende Arbeitsplätze nicht einfach untergraben.

Es gibt zahlreiche europäische Initiativen auf dem digitalen Markt, aber ihre Auswirkungen auf den Arbeitsmarkt und den sozialen Dialog sind derzeit sehr gering und nicht unbedingt vorteilhaft. Es ist äußerst wichtig, einen geeigneten Rahmen zu schaffen, in dem diese Fragen angesprochen werden. Die Gewerkschaften müssen möglicherweise einen Kampagnenrahmen entwickeln, um den Behörden zu helfen, den Umfang der notwendigen Verhandlungen festzulegen.

Die Regelung auf den verschiedenen Ebenen muss im Hinblick auf die verschiedenen Standards in den verschiedenen Ländern angepasst werden: Was in einem Land angemessen sein könnte, ist es möglicherweise in einem anderen Land nicht. Die Grundlage wäre, ein gemeinsames Verständnis dafür zu entwickeln, dass die Arbeitnehmer ihre Familien ernähren müssen, und die Lage aus der Sicht der gesamten Wertschöpfungskette und der sich ständig verändernden Beziehungen zwischen Kern- und Peripherieländern in den europäischen Regionen und den Segmenten des Arbeitsmarktes zu betrachten.

Die Gruppe hat folgende Punkte zusammengefasst:

- Mehr selbständig Beschäftigte, mit Beschränkungen für die Verhandlungen (Kartelle)
- größerer Bedarf an Weiterbildung und Weiterentwicklung
- Erosion des sozialen Arbeitskontextes: Einsamkeit des Fernarbeitnehmers
- Standardisierung und Bereitstellung grundlegender Dienstleistungen - wie kann Vielfalt erhalten werden?
- Regulierung: geeigneter Rahmen auf EU-Ebene
- den rechtlichen Status eines „unabhängigen“ Arbeitnehmers entwickeln
- Die Beziehung und Risikoverteilung zwischen „unabhängigen Arbeitern“ und „Arbeitgebern“ wieder ins Gleichgewicht bringen - während das Geschäftsmodell der Plattformen darauf abzielt, alle Kosten zu externalisieren.

### 5.3 Die Antizipation von Veränderungen durch Gewerkschaften

Gruppe D konzentrierte sich auf die Fähigkeit der Gewerkschaften, Veränderungen in den volatilen und immer flexibler werdenden Umgebungen der Digitalisierung und Transnationalisierung vorwegzunehmen. Dies wurde als wichtig angesehen, um Einfluss auf die Weiterbildung und das Lernen von Arbeitnehmern zu nehmen. Gewerkschaften müssen in die verschiedenen Prognoseinstrumente und -initiativen einbezogen werden, nicht zuletzt, weil sie diese Bemühungen mit einem ausgeprägten Fachwissen auf Sektor- und Unternehmensebene anreichern können.

Die Gewerkschaften müssen auch ihre Zusammenarbeit verstärken und ihre Beziehungen über die Grenzen von Ländern, Sektoren und traditionellen Organisationsbereichen hinaus ausweiten. Das schließt die Rekrutierung neuer Arten von Arbeitnehmern ein: von Selbstständigen und Freiberuflern bis hin zu anderen mobilen Arbeitskräften und Jobwechslern. Auch hier sind Dienstleistungsgewerkschaften in einer Schlüsselposition, um die Rolle der Kunden / Konsumenten im Dienstleistungsdreieck anzusprechen.

## 6 Plenum

Die Abschlussdiskussion befasste sich mit der Notwendigkeit eines Rechtsrahmens für die Digitalisierung, der Frage der Weiterbildung und Umschulung und der Antizipation von Veränderungen sowie der sozialen Dimension der sich verändernden Dienstleistungsmärkte.

Die Frage der Gesetzgebung betrifft natürlich nicht nur die Sozialpartner, sondern auch die Gewerkschaften und ihre Mitglieder in ihrer Eigenschaft als Bürger und Teil der Zivilgesellschaft. Die EU-Rechtsvorschriften zum digitalen Binnenmarkt müssen Fragen der Arbeit und der Gesellschaft, in die digitale Märkte eingebettet sind, größere Aufmerksamkeit schenken. Dennoch muss die Gesetzgebung ein Gleichgewicht zwischen den Bedürfnissen der Arbeitnehmer und der Unternehmen wahren. Die Rechtsvorschriften müssen nicht immer „neu“ sein - einige bestehende Regeln und Regelungen sind möglicherweise für Gewerkschaften nützlich oder müssten möglicherweise besser durchgesetzt werden. Die Schlüsselfragen der Regulierung betreffen den Status der „Arbeitnehmer“ sowie die Privatsphäre und den Datenschutz. Bei neuen Formen der Beschäftigung und auch bei der Crowd-basierten (selbständigen) Erwerbstätigkeit kann eine Klärung des „Arbeitnehmerstatus“ nötig sein. Im Zuge der Ausweitung der Telearbeit benötigen die Arbeitnehmer möglicherweise neue Rechte, um Flexibilität zu ihren Gunsten zu gestalten. Die Analyse großer Datenmengen stellt neue Anforderungen an den Datenschutz, da Umfang und Tiefe der Ergebnisse diesen auf neue Weise beeinträchtigen können. Dies wird noch verstärkt durch die Entstehung der großen Monopole, die für die digitalisierten Märkte kennzeichnend sind. Eine Frage, die sowohl die Regulierung als auch Dienstleistungsinnovation berührt, ist die nach dem Potenzial von Big Data für das Gemeinwohl und nicht nur für kommerzielle Zwecke.

Lebenslanges Lernen und fortlaufende oder intermittierende Weiterbildung sind entscheidend, um die kontinuierliche Beteiligung von Arbeitnehmern in den digitalisierten Volkswirtschaften sicherzustellen. Da das Arbeitsumfeld sich verändert, bietet lebenslanges Lernen den Arbeitnehmern die Voraussetzungen dafür, sich im Berufsleben anzupassen und zu entwickeln und die notwendige funktionale Flexibilität zu erreichen. Dies sollte nicht nur die Verpflichtung, sondern auch das Recht auf und die Bereitstellung des Zugangs zu Weiterbildung erfordern, auch in finanzieller Hinsicht. Weiterbildung und Lernen betreffen jedoch auch den Arbeitsplatz: Die Entwicklung neuer Fähigkeiten (auch von Soft- und Sozialkompetenzen) sollte auch am Arbeitsplatz möglich sein, und die Arbeitsplätze müssen für diese Art des Lernens offen sein. Die Schulung muss den Bedürfnissen unterschiedlicher Gruppen von Arbeitnehmern Rechnung tragen: Weniger gebildete Arbeitnehmer benötigen möglicherweise eine Schulung, die an ihre Bedürfnisse und Lernformen angepasst ist. Die Schulung muss sich auch mit der Konkurrenz durch jüngere, formal besser ausgebildete Arbeitnehmer befassen. Jüngere Personen benötigen möglicherweise weniger Schulung im täglichen Umgang mit digitalen Technologien und Geräten. Um die Systeme der allgemeinen und beruflichen Bildung auf allen Qualifikationsstufen anzupassen und zu erweitern, müssen Gewerkschaften und Sozialpartner mit staatlichen und auch mit europäischen Institutionen zusammenarbeiten.

Hinsichtlich des sozialen Wandels und der sich verändernden Machtverhältnisse in den digitalisierten Gesellschaften sind Dienstleistungsgewerkschaften in einer Schlüsselposition, um die Menschen in ihre vielfältigen Rollen als Angestellte, Verbraucher und Bürger einzubinden und neue und weitreichendere Bündnisse im Interesse integrativer und nachhaltig hochwertiger Dienstleistungsgesellschaften

einzugehen. Dies ist um so dringlicher angesichts der vielfältigen Herausforderungen, die nicht allein durch die Digitalisierung verursacht werden: Individualisierung am Arbeitsplatz, da traditionelle Arbeitsbereiche und Arbeitsbeziehungen sich verändern; sinkendes Vertrauens in Menschen und Institutionen, da persönliche und längerfristige Beziehungen von Kunden und Servicemitarbeitern seltener werden; und neue Polarisierungslinien und „digitale Trennlinien“ zwischen jenen Menschen, die sich mit der digitalen Welt beschäftigen und denen, die dies nicht tun.

## 7 Referenzen

- Gallouj, F., Weber, M. K., Stare, M., & Rubalcaba, L. (2015). The futures of the service economy in Europe: A foresight analysis. *Technological Forecasting & Social Change*, 94, 80–96.
- Holtgrewe, U. (2014). New new technologies: the future and the present of work in information and communication technology. *New Technology, Work and Employment*, 29(1), 9–24. <https://doi.org/10.1111/ntwe.12025>
- Holtgrewe, U. (2015). Dienstleistungsforschung entlang des Dienstleistungsprozesses: An overview study to support UNI Eruopa's services policy project.
- Holtgrewe, U., Kirov, V., & Ramioul, M. (Eds.). (2015). *Hard work in new jobs. The quality of work and life in European growth sectors*. Houndmills, London: Palgrave.
- Jacobsen, H. (2010). Strukturwandel der Arbeit im Tertiarisierungsprozess. In F. Böhle, G. G. Voß, & G. Wachtler (Eds.), *Handbuch Arbeitssoziologie* (pp. 203–230). Wiesbaden: VS Verlag.
- Kirov, V. N., & Thill, P. (2018). The impact of crisis and restructuring on employment relations in banking: The cases of France, Luxembourg and Romania. *European Journal of Industrial Relations*, 095968011775204. <https://doi.org/10.1177/0959680117752047>
- Meil, P., & Kirov, V. (Eds.). (2017). *Policy implications of virtual work*. Cham, Switzerland: Palgrave MacMillan.
- Standing, G. (2014). *The precariat: the new dangerous class*. London, UK ; New York, NY: Bloomsbury.
- Vermeulen, G., Wilkens, M., Biletta, I., & Fromm, A. (2017). *Exploring self-employment in the European Union*. Luxemburg: Publications Office of the EU. Retrieved from [https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef\\_publication/field\\_ef\\_document/ef1718en.pdf](https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef1718en.pdf)