

Gestaltung der Beziehungen zwischen den Sozialpartnern in einer zunehmend digitalisierten Dienstleistungswirtschaft

Herausforderungen und Chancen für die Sozialpartner

Zusammenfassung der Regionalberichte

(Deutsche Version)

**In Zusammenarbeit mit Dr. Martin Beckmann
ver.di-Bundesverwaltung
Politik und Planung**

22. Juni 2018

Zusammenfassung der Regionalberichte, die im Rahmen des UNI Europa Projekts „Gestaltung der Beziehungen zwischen den Sozialpartnern in einer zunehmend digitalisierten Dienstleistungswirtschaft " veröffentlicht wurden

Das österreichische Zentrum für Soziale Innovation (ZSI) hat fünf regionale Berichte erstellt: Kontinentaleuropa (Deutschland, Frankreich, Österreich und Benelux), Nordeuropa, Mittel- und Osteuropa, Südeuropa und das VK. Diese Berichte fassen die Entwicklungen und Besonderheiten der jeweiligen Dienstleistungsmärkte zusammen, stellen wichtige Branchen vor und beschreiben die Auswirkungen der Digitalisierung, politische Initiativen sowie die Auswirkungen auf die Welt der Arbeit und die Antworten der Gewerkschaften.

Regionalbericht über Kontinentaleuropa (Autoren: Wolfgang Haider, Ursula Holtgrewe et al., Zentrum für soziale Innovation, Wien)

1. Dienstleistungsmärkte

1.1 Digitalisierung und der IKT-Sektor

Die Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT) Branche in Deutschland ist vor allem seit der Finanzkrise im Jahr 2008 gewachsen. Sie steigerte ihren Anteil an der gesamten Wertschöpfung in Deutschland auf 4,7 % und lag damit auf dem Niveau der Automobilindustrie (4,7 %) und des Maschinenbaus (4,5 %). In allen Ländern ist der IKT-Sektor, zum Teil gemeinsam mit dem verarbeitenden Gewerbe oder den Unternehmensdienstleistungen, zu einem Vorbild und Visionär für neue, digitale Geschäftsmodelle und Formen der Arbeitsorganisation geworden.

1.2 Finanz- und Bankdienstleistungen

In Deutschland waren 2013 im Vergleich zu 2000 16% weniger Menschen im Finanzsektor beschäftigt, und dieser Rückgang hält an (siehe Roth et. al. 2015; Statistisches Bundesamt 2017, S. 355). Dies betrifft in erster Linie Arbeitsplätze auf niedriger und mittlerer Ebene, da Backoffice-Funktionen automatisiert oder teilweise ausgelagert wurden sind und Zweigstellen geschlossen werden. Österreich bietet ein ähnliches Bild mit einer dramatischeren Internationalisierung. Da der Bankensektor des Landes vor der Krise massiv in die MOE-Länder expandierte, spielen Offshoring und die Konsolidierung generischer Funktionen in MOE eine größere Rolle.

1.3 Einzelhandel und E-Commerce

Wie im Bankwesen bedeutet die Digitalisierung des Handels auch hier die Verlagerung der „Arbeit“ auf Kunden und Verbraucher. Die Bereitstellung umfassender Informationen über Produkte ist nicht mehr nur eine Aufgabe der Mitarbeiter/innen in einem Geschäft, sondern verlagert sich auf Online-Ranking- und Bewertungssysteme, bei denen die Kunden selbst ihre gekauften Produkte beurteilen

Die Entwicklung des elektronischen Geschäftsverkehrs in Belgien wird seit langem durch das allgemeine Verbot der Nachtarbeit behindert. Im März 2016 beschloss die Bundesregierung, Ausnahmen von dieser Regel unter der Voraussetzung zuzulassen, dass die Art der Arbeit die Organisation von Nachtarbeit rechtfertigt. Im Februar 2017 erweiterte die Bundesregierung die Möglichkeiten der Nachtarbeit (und Sonntagsarbeit) noch weiter auf „alle Unternehmen, die logistische oder andere unterstützende Dienstleistungen im Zusammenhang mit dem elektronischen Handel erbringen“, sofern es einen Tarifvertrag über Nachtarbeit auf Unternehmensebene gibt.

1.4 Die Plattformökonomie

In Deutschland erregte Crowdfunding erstmals öffentliche Aufmerksamkeit, als IBM seine „Liquid“-Strategie ankündigte, die darauf abzielt, den größten Teil der regulären Beschäftigung ab 2010 durch eine interne und externe Crowdsourcing-Plattform mit weltweit standardisierten Datenbanken für Kompetenz- und Leistungsbeurteilungen, Projektbeschreibungen, Projektmanagementtools und Rechnungslegungsstandards zu ersetzen.

In der Eurobarometer-Umfrage von 2016 war Frankreich der intensivste Nutzer von Service- und Sharing-Plattformen in Europa: 36% hatten plattformbasierte Dienste genutzt, und 7% waren regelmäßige Nutzer. Deutschland lag mit 20% Plattformnutzer/innen immer noch über dem EU-Durchschnitt von 17%. In Österreich nutzten 15%, Luxemburg 13%, die Niederlande 12% und Belgien 8% der Befragten Plattformen.

Auch wenn die Zahlen niedrig sind, hat die belgische Regierung kürzlich einige Maßnahmen ergriffen, um die Sharing- und Plattform-Ökonomie zu stimulieren und in geringerem Maße zu regulieren. Vor kurzem wurde ein günstiges Steuersystem eingeführt. Während in der Regel eine 33%ige Steuer zu zahlen ist, sind nur 10% Steuern auf Erträge aus der Sharing-/Plattformökonomie zu zahlen, sofern das Einkommen unter 5000 Euro liegt und keine Mehrwertsteuer (MwSt.) zu zahlen ist. Voraussetzung ist, dass dieses Einkommen über staatlich registrierte Plattformen generiert wird, die die Dienstleistungen von Fachleuten und (nicht-professionellen) Einzelpersonen unterscheiden. Seit dem 1. Juli 2016 erhielten (nur) 12 Plattformen ein offizielles Zertifikat, hauptsächlich für Dienstleistungen rund um „Haus-, Garten- und Küche“ einzelner Personen.

1.5 Politische Debatten und Perspektiven der Gewerkschaften

In Österreich und Deutschland wurde der politische Diskurs über die Digitalisierung von dem Begriff „Industrie 4.0“ geprägt, der schließlich europaweit verwendet wurde.

Unter dem übergreifenden Dach der Digitalisierungspolitik in Deutschland - der so genannten „Digitalen Agenda“ - sind verschiedene Initiativen und Projekte rund um die Digitalisierung gebündelt. ver.di und der IG Metall ist es insbesondere gelungen, unter dem Stichwort „Arbeit 4.0“ die Aufmerksamkeit auf die Auswirkungen der Digitalisierung auf die Mitarbeiter/innen sowohl im produzierenden Gewerbe als auch im Dienstleistungssektor zu lenken

Bei der Digitalisierung im Dienstleistungssektor ist ver.di der aktivste Akteur in Deutschland. Neben einer Reihe von Positionspapieren zu den Herausforderungen der Digitalisierung führen sie auch konkrete Projekte durch, in denen sie ihre strategischen Leitlinien umsetzen. Einige Tarifverträge im IKT-Sektor (z.B. mit der Deutschen Telekom) betreffen Themen wie Arbeitszeiten, das Recht auf Unerreichbarkeit und Kompetenzentwicklung („Arbeitszeitkonto“).

Im Falle Österreichs gibt es keine so anspruchsvolle und ausgearbeitete Strategie wie das deutsche Whitepaper, das den Rahmen der Debatte über die Digitalisierung absteckt. Dennoch hat die frühere österreichische Regierung eine „Digitale Roadmap“ herausgegeben, die 2016 in Zusammenarbeit mit Expert/innen, Bürger/innen und Sozialpartnern erarbeitet wurde und die eine übergreifende Vision eines digitalisierten Österreichs im Jahr 2025 konkretisiert.

Sowohl das deutsche als auch das österreichische Programm haben viele inhaltliche Gemeinsamkeiten. „Arbeit 4.0“ hat einen soliden Rechtsrahmen für eine gewisse Neuregulierung des Arbeitsmarktes als Kernstück, um das Wohlergehen und den Schutz der Arbeitnehmer/innen in Deutschland zu gewährleisten, und die österreichische Roadmap betont auch die Notwendigkeit eines angemessenen Rechtsrahmens für Online-Plattformen und neue Arbeitsformen, die in diesem Sektor zu beobachten sind. Die Entwicklung von Kompetenzen steht im Mittelpunkt der Maßnahmen, die in beiden Programmen durchgeführt werden sollen.

Frankreich hat seit 2015 eine Reihe von Berichten des Personalchefs des Telekommunikationsunternehmens Orange, des Conseil d'Analyse Économique und der Regierungsberatung France Stratégie erhalten.

Die belgische Regierung hat kürzlich den Aktionsplan Digital Belgium vorgelegt, der die langfristige digitale Vision des Landes skizziert. Eine Online-Regierung, digitale Wirtschaft, digitale Infrastruktur, Sicherheit und Zugänglichkeit sowie die Digitalisierung der medizinischen Verwaltung sind die fünf Prioritäten der belgischen Regierung. Im Hinblick auf die digitale Wirtschaft liegt der Schwerpunkt auf digitalfreundlichen Regelungen (z.B. einer steuerfreundlichen Regelung für die Sharing Economy), einer E-Commerce-Plattform (siehe oben), E-Invoicing, E-Signatur, E-Archivierung sowie einer starken Ausrichtung auf die Möglichkeiten der digitalen Technologie in gesundheitsbezogenen Anwendungen.

2. Dienstleistungsarbeitsmärkte

Die Arbeitsmärkte für Dienstleistungen in Kontinentaleuropa stellen sich unterschiedlich dar. Ein Grund für diese Vielfalt sind die Größenunterschiede im Dienstleistungssektor. Deutschland und Österreich beschäftigen immer noch mehr Menschen im be- und verarbeitenden Gewerbe als die anderen Länder.

In Österreich sind 72,4% der Beschäftigten im Dienstleistungssektor tätig, während in Deutschland die Zahl mit 74,5% noch höher ist. Seit 2000 ist die Beschäftigungsquote im Dienstleistungssektor in beiden Ländern deutlich gestiegen. Bei einem in beiden Ländern (63,9% Österreich, 63,8% Deutschland) nahezu gleich hohen Ausgangslevel gab es einen Beschäftigungszuwachs von 5,8% in Österreich und 7,5% in Deutschland.

Der Frauenanteil im Dienstleistungssektor ist noch höher und hat seit den 2000er Jahren noch weiter zugenommen, wobei jedoch in Österreich und Belgien Teilzeitarbeit überwiegt.

2.1 Von der Digitalisierung betroffene Arbeitsplätze

Analysen in Deutschland und Frankreich gehen davon aus, dass die Beschäftigung in den Bereichen Finanzdienstleistungen, allgemeine Verwaltung und Vertrieb zurückgehen wird und dieser Prozess bei den Finanzdienstleistungen bereits eingesetzt hat. Ein Zuwachs wird in forschungs- und technologienahen Berufen, in der Kreativ- und Medienarbeit, im Management und bei den Fachkräften erwartet, wobei die größte Expansion im Bereich persönlicher Dienstleistungen sowohl im unteren als auch im oberen Entgeltbereich erwartet wird. All dies deutet nachdrücklich auf einen Rückgang der traditionellen Büroarbeitsplätze auf der mittleren Ebene hin, die sich meistens in großen Unternehmen befinden und bewährte Gewerkschaftshochburgen waren, und auf einen stärker polarisierten Arbeitsmarkt für Dienstleistungen - es sei denn, Fähigkeiten und Löhne werden ständig verbessert.

2.2 Qualifizierungsinitiativen

In der Früherziehung hat Frankreich das Fach Programmierung in den Schulen eingeführt, und die „Digitalisierungswissenschaften“ sind zu einem Wahlfach geworden. Sowohl in Deutschland als auch in Österreich gab es hohe Ausgaben für die Ausstattung von Schulen mit digitalen Geräten, aber derzeit basieren die Initiativen auf proaktiven Schulen und anderen Institutionen, wobei ein standardisierter (Pflicht-)Kompetenzerwerb in der Früherziehung fehlt. In den Niederlanden liegt der Schwerpunkt ebenfalls auf „Informationskompetenz“ und Medienkompetenz.

2.3 Polarisierung und Niedriglohnarbeit

Derzeit gibt es keine einheitliche Polarisierung der Arbeitsmärkte in Kontinentaleuropa. Von 2011 bis 2016 zeigt nur Belgien eine eindeutige Beschäftigungspolarisation mit einer Zunahme des niedrigst- und höchstbezahlten Quintils der Arbeitsplätze. Tatsächlich ist die Zahl der gering qualifizierten Arbeitsplätze im Zeitraum zwischen 1993 und 2013 leicht gestiegen.

Derzeit ist der Anteil der Geringverdiener/innen (die zwei Drittel oder weniger des nationalen medianen Bruttostundenlohns verdienen) in den kontinentaleuropäischen Ländern ein ähnlicher Variationsfaktor. Deutschland ist seit den 90er Jahren in gewisser Weise berüchtigt für seinen großen Niedriglohnsektor. Im Jahr 2014, vor der Einführung eines nationalen Mindestlohns, waren 22,48% aller Arbeitskräfte im Niedriglohnsektor beschäftigt. Die OECD berichtete, dass der Mindestlohn die Beschäftigung nicht beeinflusst hat⁶, aber da die Mindestlöhne immer noch am unteren Ende liegen, hat dies nicht unmittelbar Auswirkungen auf den Anteil der Niedriglohnbezieher/innen. In den Niederlanden liegt der Anteil der Geringverdiener/innen mit 18,52% ebenfalls über dem EU-Durchschnitt. Dabei spielt die weit verbreitete Nutzung von Teilzeitarbeit eine Rolle. Österreich, Frankreich und Belgien liegen weiterhin unter dem EU-Durchschnitt. In diesen Ländern gibt es „inklusive“ Systeme der Arbeitsbeziehungen mit einem umfassenden Geltungsbereich von Tarifverträgen, was eindeutig einen Unterschied bewirkt.

2.4 Flexibel, atypisch, prekär

Die „geringfügige“ Teilzeitarbeit ist teilweise von Steuern oder Sozialversicherungsbeiträgen befreit⁷ und ist in Deutschland, Österreich und den Niederlanden üblich. In Frankreich ist die Zahl der befristeten Arbeitsverhältnisse von 5 % aller Arbeitsplätze im Jahr 1984 auf 13 % im Jahr 2016 gestiegen, wobei die Dauer immer kürzer wird, manchmal nur eine Woche oder einen Monat.

2.5 Solo-Selbständigkeit

Derzeit sehen wir in den einzelnen Ländern unterschiedliche Anteile der der Solo-Selbständigkeit: Deutschland und Österreich haben die niedrigsten Raten, wobei die Entwicklung in Deutschland nach einem langsamen Anstieg ab 2013 wieder rückläufig sein wird. Österreich verzeichnete einen schrittweisen Rückgang gegenüber dem Höchststand im Jahr 2008. In Frankreich hat es seit 2014 eine bemerkenswerte Zunahme der „solopreneurs“ (Solo-Selbständigkeit gegeben, nachdem der Anteil dort jahrelang niedrig war. Belgien und die Niederlande haben inzwischen die höchsten Raten. Die Niederlande verzeichneten 2010 einen Anstieg, während der Anteil in Belgien stetig zunahm. Der Zuwachs der selbständig Beschäftigten fand hauptsächlich in wachsenden Dienstleistungssektoren wie IKT- und B2B-Dienstleistungen statt, wobei über 70% der Selbständigen Männer sind.

3. Unternehmensstrategien und Arbeitsorganisation

Die Technologie bestimmt nicht die Arbeitsorganisation, sondern ermöglicht verschiedene Szenarien im Sinne von kollaborativeren und autonomeren Arbeitsweisen oder eher standardisierten und reglementierten Modellen. Diese beiden Wege, die als „High Road“ oder „Low Road“ bezeichnet werden, sind nicht neu, sondern wurden in verschiedenen technologischen Wellen und Sektoren beobachtet. So oder so bedeutet die Digitalisierung, dass mehr Dienstleistungen aus der Ferne, von zu Hause, beim Kunden vor Ort oder von unterwegs durchgeführt werden können.

3.1 Offshoring und Outsourcing

Während die Umstrukturierung von Unternehmen in der Regel zunächst in verschiedenen Bereichen des verarbeitenden Gewerbes untersucht wurde, zeigt sie auch im Dienstleistungsbereich Auswirkungen. Sowohl allgemeine als auch spezialisierte Dienstleistungen wurden ausgelagert, und dies ist ein Teil der Expansion der Dienstleistungssektoren in Europa in den letzten Jahrzehnten

Eine aktuelle Studie anhand deutscher Sozialversicherungsunterlagen konnte den gleichen Mechanismus für den gesamten deutschen Arbeitsmarkt aufzeigen: Das Outsourcing allgemeiner Dienstleistungen wie Reinigung, Catering, Sicherheit und Logistik senkte die Löhne in diesen Branchen um 10-15%. Allein das Outsourcing von Dienstleistungen trug rund 10% zur Zunahme der deutschen Lohnungleichheit seit den 1980er Jahren bei.

Bei ausgelagerten Dienstleistungen haben die Kunden einen erheblichen Einfluss auf die Arbeitsorganisation und die Arbeitsbedingungen - eine Herausforderung für die Rechte der Betriebsräte und ihre Möglichkeiten der Mitbestimmung oder Beteiligung. So überlässt beispielsweise ein transnationaler Anbieter von Call- und Service Center-Dienstleistungen in Deutschland Entscheidungen darüber, welche Formulierungen die Mitarbeiter/innen verwenden oder wie sie Probleme lösen und auch über Incentives, weitgehend den Kunden.

Die Digitalisierung wird einerseits meist als Wegbereiter des weiteren Outsourcings und der Restrukturierung bis hin zur Nutzung von Crowdfunding über Plattformen oder neue Vermittler angesehen, die auch Werkzeuge zum Management von „Crowds“ bereitstellen. Andererseits gibt es in einigen Branchen, zum Beispiel sowohl bei der Deutschen Telekom als auch beim französischen Telekommunikations-Multi Orange, aktuelle Beispiele für das Backshoring des Kundenservice, da die stärker standardisierten Funktionen auf App-basierten Self-Service des Kunden umgestellt werden und die Qualität der übrigen, komplexeren Aufgaben an Bedeutung gewinnt.

3.2 Fernarbeit

Jüngste Betriebsvereinbarungen, beispielsweise in Deutschland und Frankreich, zielen darauf ab, die Verfügbarkeit von Arbeitnehmer/innen zu regeln und das „Recht auf Abschalten“ elektronischer Geräte einzuführen. Sie verpflichten sowohl das Management als auch die Mitarbeiter/innen, diese Rechte zu respektieren und Mitteilungen beispielsweise später zu versenden.

3.3 Arbeitsüberwachung

Unter den Betriebsräten/innen zeigte das ver.di-Innovationsbarometer 2015, dass 70% der Vertreter/innen im Dienstleistungssektor die erhöhte Erreichbarkeit der Arbeitnehmer/innen als größtes Thema sehen, gefolgt von Datenschutz- und

Persönlichkeitsrechten (57%), mobiler Arbeit (53%) und atypischer Beschäftigung (37%).

Regionalbericht über Nordeuropa (Autoren: Anna Ilsoe, FAOS, Dänemark)

1. Servicemärkte in den nordischen Ländern

1.1 Der Kontext: Dienstleistungen in den nordischen Ländern

Der Dienstleistungssektor spielt in den nordischen Arbeitsmärkten eine immer größere Rolle - wenn auch mit einigen Differenzierungen. Der allgemeine Trend geht dahin, dass das Beschäftigungswachstum im tertiären Sektor stattfindet. So sind beispielsweise mehr als 80 Prozent der Erwerbstätigen in Dänemark im Dienstleistungssektor tätig - 50 Prozent im privaten und 30 Prozent im öffentlichen Dienstleistungssektor - und im Dienstleistungssektor sind seit der globalen Finanzkrise 2008 zusätzlich 57.000 Personen eingestellt worden.

Dreigliedrige Zusammenarbeit und Verhandlungen zwischen dem Staat, Arbeitgeberorganisationen und Gewerkschaften sind daher ein wichtiger Bestandteil der nordischen Modelle der Arbeitsmarktregulierung. Im Mittelpunkt dieser Zusammenarbeit steht das System der Arbeitslosenversicherung - die Gewerkschaften verwalten die Arbeitslosenleistungen und der Staat stellt zusätzlich zu den Beiträgen der Mitglieder der Arbeitslosenversicherung Mittel zur Verfügung.

Die nordischen Länder schneiden alle in internationalen Indizes des Zugangs und der Nutzung von IKT sehr gut ab - Dänemark, Island, Schweden, Norwegen und Finnland gehören alle zu den Top 10 des UN ICT Development Index und Dänemark, Schweden, Norwegen und Finnland zu den Top Ten des Digital Readiness Index. Der erste Index informiert uns über den ICT-Zugang in den nordischen Ländern, während der zweite über die Nutzung informiert. Die meisten Bürger/innen und Unternehmen in den nordischen Ländern haben schon Artikel online gekauft, digital mit dem öffentlichen Sektor kommuniziert und Rechnungen online bezahlt. Die öffentlichen Investitionen in digitale Lösungen sind in den nordischen Sozialstaaten hoch, und dies hat sich als zusätzlicher Schlüsselfaktor für die Digitalisierung erwiesen.

1.2 Grundsatzdebatten über Digitalisierung und Antworten der Sozialpartner

Die Digitalisierung der Arbeit und der Arbeitsmärkte stand im Mittelpunkt der öffentlichen und privaten Debatten in den nordischen Ländern.

Die schwedische Gewerkschaft Unionen, die einen großen Teil der Dienstleistungsbeschäftigten in Schweden organisiert, hat einen Bericht mit Vorschlägen veröffentlicht, insbesondere zur Regulierung der Sharing Economy in einer Weise, die das voluntaristische Modell der Arbeitsmarktregulierung unterstützt. Der dänische und der norwegische Gewerkschaftsdachverband haben Grundsatzdokumente über die Sharing Economy veröffentlicht.

Schweden hat mehr als acht dreigliedrige Kommissionen zu Themen im Zusammenhang mit den digitalen Arbeitsmärkten eingesetzt.

1.3 Spezifische Dienstleistungsbereiche

Einzelhandel

Der Einzelhandel ist einer der größten Dienstleistungsbranchen der Welt und auch in Skandinavien, gemessen an der Zahl der Beschäftigten.

Viele Einzelhandelsketten sind entweder im Besitz nordischer oder ausländischer Kapitalfonds. Der E-Commerce spielt im Einzelhandel eine immer größere Rolle, so dass globale Unternehmen Marktanteile von nationalen Unternehmen übernehmen können. Aber auch die nordischen Einzelhändler haben zunehmend E-Commerce-Angebote in ihren Geschäftsmodellen - insbesondere für die nordischen Märkte.

In den letzten Jahren hat eine Reihe von nordischen Einzelhändlern Selbstbedienungskassen eingeführt, bei denen die Kunden die Ware selbst scannen und bezahlen, wenn sie das Geschäft verlassen.

Banken

Der Banksektor ist eine große Dienstleistungsbranche in Skandinavien - eine Reihe nordischer Banken ist in mehreren europäischen Ländern tätig und sind im Prinzip transnationale Unternehmen. Gute Beispiele dafür sind Nordea, SEB und Danske Bank.

Eine nordische Gewerkschaft, Finansforbundet in Dänemark, hat gemeinsam mit dem Bankenverband Finance Denmark und der Stadt Kopenhagen eine Initiative ergriffen, um proaktiv mit Entwicklungen umzugehen. Sie betreiben das Copenhagen Fintech Lab, das 100 Fintech-Unternehmen am Hauptsitz der Gewerkschaft Büroräume zur Verfügung stellt und ihnen ermöglicht, mit den Spitzenreitern im zukünftigen Bankgeschäft zu interagieren und zu kommunizieren.

1.4 Plattformen

Im Allgemeinen beschleunigt die Digitalisierung die wirtschaftlichen Aktivitäten über digitale Plattformen. Ausländische Plattformen wie Airbnb (Vermietung von Wohnungen) und Upwork (Arbeit am Computer) sowie nordische Plattformen wie Weclean in Norwegen (Reinigung in Privathaushalten) und Worksome in Dänemark (akademische Arbeit) haben es deutlich einfacher und zugänglich für alle gemacht, ein zusätzliches Einkommen zu verdienen, indem sie Dienstleistungen online anbieten.

Derzeit bessern die meisten Plattform-Arbeitnehmer/innen mit dieser Tätigkeit ihr reguläres Einkommen auf.. Dänische Umfragen bestätigen die in den USA beobachtete Tendenz einer nach wie vor begrenzten Nutzung digitaler Plattformen. 1 Prozent der Dän/innen haben im letzten Jahr über eine Arbeitsplattform Geld verdient, während 1,5 Prozent über eine Kapitalplattform Geld verdient haben. Die meisten haben weniger als 3300 € pro Jahr vor Steuern verdient.

2. Die Digitalisierung der Arbeit und die Entwicklung der Arbeitsmärkte im Dienstleistungssektor

Die Digitalisierung des Arbeitsmarktes und ihre Folgen werden seit vielen Jahren in Medien, Politik und Wissenschaft diskutiert, aber die Diskussion hat sich in Europa seit den 2010er Jahren intensiviert.

Innovative politische Antworten im nordischen Raum auf diese Entwicklung könnten eine Grundlage für die Diskussion in anderen Ländern bilden: 1. Die neue Vereinbarung über Arbeitslosenleistungen in Dänemark, 2. Die neuen Pensionssysteme in den dänischen Pensionsfonds PFA und PKA.

2.1 Die neue Vereinbarung über Arbeitslosenleistungen in Dänemark

Nach der jüngsten Reform der Systems der Arbeitslosenversicherung in Dänemark wurde für die dänischen Sozialpartner bald klar, dass die Frage der Selbständigkeit - und der Selbständigen, die die Tätigkeit als Freiberufler/in mit regulärer Arbeit oder Arbeitslosenleistungen kombinieren - eine Herausforderung für das bestehende System bleibt. Deshalb wurde eine Gruppe gebildet, die an einer Anpassung arbeitet. Sie haben kurz vor dem Sommer 2017 eine Einigung erzielt (die später im Parlament bestätigt werden muss), die es allen Mitgliedern der dänischen Arbeitslosenversicherung ermöglicht, ihr Einkommen nach eigenem Ermessen entweder als Lohn aus Erwerbsarbeit oder als Honorar aus selbständiger Arbeit auszuweisen. Über den Status ihres Einkommens entscheiden die Mitglieder selbst. Das bedeutet, dass jede Einnahmequelle jetzt zählt, wenn die Mitglieder versuchen, Anspruch auf einen weiteren Bezug von Arbeitslosengeld (in Dänemark zwei Jahre) zu erwerben. Da die Arbeitnehmer/innen selbst über den Arbeitsstatus entscheiden, kann diese Vereinbarung die zahllosen Probleme lösen, die sich ergeben, wenn Gig-Arbeiten von den Behörden in Bezug auf Sozialhilfe, Studienbeihilfen und viele andere soziale Rechte in den nordischen Wohlfahrtsstaaten registriert werden.

2.2 Die neuen Pensionssysteme der dänischen Pensionsfonds PFA und PKA

Die dänischen Pensionsfonds PFA und PKA haben Rentensysteme für Beschäftigte eingeführt, die Mitglied einer Gewerkschaft sind, aber NICHT unter einen Tarifvertrag fallen. Dies ist insbesondere für Selbständige von Bedeutung. PFA ist ein privater Pensionsfonds, der größte in Dänemark, und arbeitet mit vielen dänischen Gewerkschaften im Bereich der Betriebsrenten zusammen. Eine Reihe dieser Gewerkschaften, darunter die Gewerkschaft der Finanzdienstleister in Dänemark (Finansforbundet) und die Union der gewerblichen und kaufmännischen Angestellten in Dänemark (HK), die Einzelhändler und Verwaltungsangestellte organisieren, haben ein neues Rentensystem für ihre Mitglieder über einen PFA mit der Bezeichnung MedlemsPlus geschaffen. Dieses System hat viele ähnliche Eigenschaften wie die Betriebsrente nach Tarifabkommen beschäftigte Personen (Versicherungen, geringe Verwaltungskosten) und ist insgesamt eine bessere Option als die private Altersvorsorge. Es ermöglicht Gewerkschaftsmitgliedern ohne Tarifvertrag den Zugang zu einem attraktiven Rentensystem - und es ermöglicht den Gewerkschaften, Gewerkschaftsmitglieder an sich zu binden und vielleicht auch zu rekrutieren, die Lohnempfänger-Jobs mit Selbständigkeit kombinieren oder die während ihrer Karriere zwischen Arbeit und selbständiger Arbeit wechseln. Kürzlich hat die PKA, eine im Besitz der Mitglieder befindliche große Pensionskasse für Beschäftigte im öffentlichen Sektor, eine ähnliche Initiative namens PKA-Privat gestartet (<https://www.pka.dk/pkaprivat/>). Es wird interessant sein, die Auswirkungen dieser beiden Rentensysteme auf den gewerkschaftlichen Organisationsgrad zu verfolgen - können solche Rentensysteme ein Motivationsfaktor für die gewerkschaftliche Organisation von Selbständigen in den nordischen Ländern sein? Da die nordischen

Modelle der Arbeitsmarktregulierung auf Freiwilligkeit beruhen, könnte ein solcher Effekt für die Nachhaltigkeit der nordischen Modelle von Bedeutung sein.

Regionalbericht über Mittel- und Osteuropa (Autor: Vassil Kirov, Professor der Bulgarischen Akademie der Wissenschaften, Associate Researcher, ETUI)

1. Dienstleistungsmärkte in Mittelosteuropa (MOE)

1.1 Ausbau des Dienstleistungssektors in MOE

Es gibt verschiedene Arten des osteuropäischen Kapitalismus:

- in den mitteleuropäischen Staaten (Polen, Ungarn, Tschechien und Slowakei),
- in den Balkanstaaten (z.B. Rumänien und Bulgarien oder noch Kroatien),
- und in den baltischen Staaten (Estland, Lettland und Litauen).

Der Dienstleistungssektor der MOEL hat nach dem Ende des Kommunismus eine spektakuläre Entwicklung erlebt: Während die Beschäftigung in der Industrie vor 1989 vorherrschte, ist der Dienstleistungssektor bereits Ende der 90er Jahre und im ersten Jahrzehnt der 2000er Jahre zum wichtigsten Arbeitgeber geworden. Die Entwicklung der wichtigsten Dienstleistungssektoren verlief unterschiedlich. Einige von ihnen haben globale Wertschöpfungsketten (GVC) integriert und wurden oft mit intensiven ausländischen Direktinvestitionen (FDI) entwickelt - wie Finanzdienstleistungen, IKT, Unternehmensdienstleistungen und so weiter. Andere Dienstleistungen wie der Handel waren für FDI attraktiv, wurden aber auch von lokalen Investoren entwickelt. Bei ortsgebundenen Niedriglohn-Dienstleistungen wie Reinigung, Pflege, Catering usw. ist die Rolle der Internationalisierung begrenzt.

Es überrascht nicht, dass die Digitalisierung der Dienstleistungsmärkte in den MOEL im Vergleich zu den westeuropäischen Ländern relativ begrenzt ist. Der Digital Economy and Society Index (DESI) der Europäischen Kommission ist ein zusammengesetzter Index, der relevante Indikatoren für die digitale Leistungsfähigkeit Europas zusammenfasst und die Entwicklung der EU-Mitgliedstaaten in der digitalen Wettbewerbsfähigkeit nachzeichnet. Die Rangliste 2017 zeigt, dass die MOE-Länder unter allen Beschäftigungs- und IR-Systemen in Europa die niedrigsten Ergebnisse im Gesamtindex aufweisen (mit Ausnahme von Estland und Litauen, die über dem EU-Durchschnitt liegen).

Der wichtigste Motivator für die Digitalisierung und Automatisierung in den Dienstleistungsmärkten sind ausländische Direktinvestitionen und die Entwicklung der lokalen IKT-Sektoren.

1.2 Spezifische Dienstleistungsbereiche

Die Finanzdienstleistungen in MOE (und insbesondere Banken und Versicherungsgesellschaften) wurden von großen Akteuren aus Westeuropa und anderen entwickelten Regionen erworben; und heutzutage gehören die meisten Banken und Versicherungsgesellschaften verschiedenen Bankengruppen aus Deutschland, Frankreich, Italien, Österreich usw.

Auch der Handelssektor expandiert stark und umfasst sowohl große multinationale Unternehmen als auch kleine und mittlere lokale Unternehmen. Laut einer Eurofound-Studie erlebt der Handelssektor in den MOE-Ländern eine rasante

Internationalisierung, und die meisten der großen westeuropäischen Einzelhandelsketten sind in der Region gut etabliert (wie Tesco, Carrefour, Metro und so weiter).

1.3 Plattformarbeit

Die Plattformarbeit ist in den MOEL nicht unbekannt, aber im Moment gibt es keine Schätzungen über ihre Größe. Die Eurofound-Studie über neue Beschäftigungsformen kommt zu dem Schluss, dass Plattformarbeit in Osteuropa nicht sehr verbreitet ist.

In den MOE-Ländern sind jedoch zahlreiche Mitarbeiter/innen auf den globalen Plattformen wie Upwork und anderen registriert. Tatsächlich gehören nach verschiedenen Quellen Personen aus den MOE-Ländern (z.B. Rumänien, Polen, Bulgarien und Serbien) zu den aktivsten Nutzern von Crowdfunding-Plattformen.

2. Arbeitsmärkte für Dienstleistungen

Die Arbeitsmärkte für Dienstleistungen in den MOEL sind in Bezug auf Arbeitsbedingungen, Löhne und Kompetenzentwicklung sehr unterschiedlich. Hochgradig wissensintensive Sektoren bieten stabile und sichere Arbeitsplätze, während gering qualifizierte und arbeitsintensive einfache Dienstleistungen für ihre hohe Fluktuation, niedrige Löhne, prekäre Verträge und gefährliche Bedingungen bekannt sind

2.1 Typische versus atypische Beschäftigung

In Mittel- und Osteuropa gibt es nach wie vor unbefristete Arbeitsverträge in der Wirtschaft. Laut einem aktuellen Bericht des Europäischen Parlaments über die prekäre Arbeit in Europa spielt die Teilzeitarbeit in den meisten ost- und auch südeuropäischen Ländern noch eine untergeordnete Rolle.

Während in einigen MOEL prekäre Arbeitsverhältnisse deutlich zugenommen haben (z.B. die so genannten „Junk Contracts“ in Polen), werden die klassischen Formen atypischer Beschäftigung wie Teilzeitarbeit oder befristete Arbeitsverhältnisse in Bulgarien oder Rumänien kaum genutzt..

2.2 Kompetenzen

Die MOE-Länder zeigen das geringste Engagement für die Vermittlung beruflicher Kompetenzen innerhalb der EU. Laut Eurostat bieten weniger als 10% der Unternehmen in den neuen Mitgliedstaaten eine berufliche Erstausbildung an. Länder aus dieser Region gehören auch zu den weniger aktiven Ländern bei der beruflichen Weiterbildung.

2.3 Löhne

Arbeitnehmer/innen und Angestellte in wissensintensiven Unternehmensdienstleistungen oder IKT erhalten in den MOEL oft vergleichsweise sehr hohe Löhne. Daten für Bulgarien deuten darauf hin, dass IKT-Beschäftigte im Jahr 2016 durchschnittlich mehr als 1200 Euro pro Monat verdienen, während der Medianlohn des Landes 500 Euro beträgt.

Gleichzeitig ist der Anteil der Niedriglohnbezieher in der Region MOE generell höher als in den EU-Ländern im Allgemeinen. Der größte Anteil der Niedriglohnbezieher/innen 2014 findet sich in Lettland, Rumänien, Litauen und Polen. Zu den Sektoren, in denen es vorwiegend Niedriglohnarbeit gibt, gehören Gastgewerbe, Handel, Landwirtschaft und verschiedene grundlegende Dienstleistungen.

3. Arbeitsorganisation und Unternehmensstrategien

Die MOEL wurden nach den politischen Veränderungen von 1989 - 1990 recht schnell in die globalen Wertschöpfungsketten integriert. Die eigentliche treibende Kraft sind die FDI. Sowohl ausländische Anteile an Tochtergesellschaften als auch die durch Outsourcing bestimmten Beziehungen zwischen Kunden und Dienstleistern, d.h. Hierarchien und Märkte, schaffen asymmetrische Beziehungen. Schließlich wird die wirtschaftliche Abhängigkeit auch und nicht in geringem Maße durch die Geldüberweisungen von Arbeitsmigranten/innen bestimmt, die in Südosteuropa manchmal die Kapitalströme ausländischer Direktinvestitionen übertreffen, insbesondere in den westlichen Balkanländern.

3.1 Arbeitsorganisation

Es gibt vier Haupttypen von Modellen der Arbeitsorganisation in den europäischen Ländern:

- Lernintensive Arbeitsorganisation mit hoher Aufgabenkomplexität;
- Schlanke Produktion;
- Tayloristische Arbeitsorganisation;
- Informelle und wenig strukturierte Arbeitsorganisation.

4 Schlussfolgerungen

Die CEE-Länder erlebten nach 1989 einen massiven politischen, wirtschaftlichen und sozialen Wandel. Obwohl es zwischen den MOE-Ländern eine Reihe von Unterschieden gibt, sind diese Volkswirtschaften in die globalen Wertschöpfungsketten, auch im Dienstleistungssektor, integriert.

Die Dienstleistungsmärkte werden stark von FDI oder weitgehend von den Koordinationszentren der beteiligten globalen Wertschöpfungsketten beeinflusst (die sehr oft außerhalb von CEE liegen). FDI führt nicht nur zur Einführung neuer Technologien, sondern auch zu neuen Methoden der Arbeitsorganisation, des Managements und des Kompetenzerwerbs. Digitalisierung und Automatisierung folgen den Entwicklungen in anderen Ländern, aber die CEE-Länder hinken hinterher.

Die Arbeitsmärkte für Dienstleistungen bieten ein unterschiedliches Bild, einige bieten nachhaltige Arbeitsbedingungen, andere prekäre Bedingungen. Im Allgemeinen sind in der Region atypische Beschäftigungsformen weniger verbreitet als in Westeuropa. Der Erwerb von Kompetenzen wird stark von Unternehmen beeinflusst, da staatliche Institutionen in vielen Ländern Schwierigkeiten haben, Qualifikationslücken erfolgreich zu schließen.

Die Arbeitsorganisation und die Arbeitsbedingungen werden stark von der Integration oder Nicht-Integration von Dienstleistungsunternehmen in globale Wertschöpfungsketten beeinflusst (Segmentierung). Noch immer sind lernende Organisationen in den MOEL bis auf wenige Ausnahmen weniger präsent.

Schließlich stellt diese Konfiguration einige Herausforderungen für die Gewerkschaften im Dienstleistungssektor dar:

- Die Gewerkschaften sind im Allgemeinen schwach in den Dienstleistungssektoren in MOE - generell sind die Gewerkschaften in den Bereichen Fertigung, öffentliche Verwaltung und öffentliche Dienste (oder ehemalige öffentliche Dienstleistungen wie Telekommunikationsunternehmen

mit Wurzeln in staatseigenen etablierten Unternehmen) stärker und besser entwickelt. Der Dienstleistungssektor ist sowohl bei den Niedriglohndienstleistungen (etwa 1% Gewerkschaftsdichte in Bulgarien oder Rumänien im Handel) als auch bei den wissensintensiven Dienstleistungen (Banken, IKT) oft unterrepräsentiert. Im letzteren Fall stellt sich die Frage, wie kollektive Aktionen in Sektoren organisiert werden können, die vergleichsweise gute Bedingungen bieten und/oder sehr individualisiert sind (IKT).

- Die neuen Entwicklungen im Zusammenhang mit Digitalisierung, Automatisierung usw. stehen selten auf der Tagesordnung der nationalen Dienstleistungsgewerkschaften - einige Debatten über die Zukunft der Arbeit entstehen, aber oft sind sie etwas losgelöst von den nationalen Realitäten, die durch ungleichmäßige und sehr segmentierte Entwicklungen zwischen Regionen, Sektoren und Unternehmenstypen gekennzeichnet sind. Darüber hinaus ist das Wissen über den Digitalisierungsprozess unzureichend, ebenso wie die Auswirkungen der Digitalisierung auf die Arbeitsqualität;
- Koordinierung der Arbeitnehmervertretung in den MNU (z.B. EBR) oder in globalen Wertschöpfungsketten - da FDI die wichtigste treibende Kraft des technologischen Wandels sind, könnte die Koordinierung der Arbeitnehmervertretung auf EU-Ebene für die MOE-Gewerkschaften sehr hilfreich sein, wenn es um Informationen und Analysen über das Ausmaß der gegenwärtigen und zukünftigen Herausforderungen geht. Dies wird es ermöglichen, über die in den stärker entwickelten Regionen Europas entwickelten Trends nachzudenken, aber auch die spezifischen Asymmetrien und Abhängigkeiten der Dienstleistungssektoren in Mittel- und Osteuropa zu berücksichtigen.

Regionalbericht über das Vereinigte Königreich (Autor: Anita Sharma, Universität Hertfordshire)

1. Servicemärkte in Großbritannien

1.1 Dominanz des Dienstleistungssektors in der britischen Wirtschaft

Das Vereinigte Königreich hat die fünftgrößte Volkswirtschaft der Welt, wobei der Dienstleistungssektor mit rund 80 Prozent des BIP im Vereinigten Königreich die wichtigste Rolle spielt. Der Finanzdienstleistungssektor dominiert, wobei London ein wichtiger globaler Finanzplatz ist. Andere Unternehmensdienstleistungen und Dienstleistungen für Verbraucher/innen nehmen jedoch auch zu, darunter IT, professionelle Dienstleistungen, Reise- und Gastgewerbe, Unternehmensberatung und Kreativwirtschaft.

Das Office of National Statistics hat fünf Hauptmerkmale des britischen Dienstleistungssektors hervorgehoben:

- Im Jahr 2013 stammten 79 Prozent des britischen Bruttoinlandsprodukts (BIP) aus dem Dienstleistungssektor.

- Bis 2011 waren rund 80 Prozent der Beschäftigten im Dienstleistungssektor und rund 10 Prozent im be- und verarbeitenden Gewerbe tätig.
- Der Dienstleistungssektor dominiert die Londoner Wirtschaft mit 91 Prozent und liegt damit weit über allen anderen Regionen Großbritanniens.
- Die britische Wirtschaft ist stärker vom Dienstleistungssektor abhängig als jedes andere G7-Land. Obwohl auch Frankreich und die USA einen relativ hohen Anteil des BIP aus dem Dienstleistungssektor beziehen, steht dies im starken Gegensatz zu Deutschland, wo 2014 ein geringerer Anteil (69 Prozent) des BIP aus dem Dienstleistungssektor stammt - jedoch bleiben dort mehr Dienstleistungs- und Verwaltungsfunktionen im be- und verarbeitenden Gewerbe angesiedelt.
- Der Dienstleistungssektor hat die wirtschaftliche Erholung seit dem Abschwung im Jahr 2008 beflügelt. Vier Hauptsektoren bestimmen das britische BIP - Landwirtschaft, Baugewerbe, Produktion und Dienstleistungen. Von diesen erholte sich der Dienstleistungssektor als erster nach dem wirtschaftlichen Abschwung im Jahr 2008.

1.2 Initiativen der britischen Regierung zur Unterstützung einer digitalen Wirtschaft

Im Jahr 2016 sagte die Regierung 13 Millionen Euro zu, um die Gründung des Productivity Council zu unterstützen, der das Engagement der Unternehmen fördern und die Produktivität in der gesamten Wirtschaft durch den Einsatz digitaler Technologien verbessern soll. Seine Aufgabe ist es, die Auswirkungen bestehender Initiativen zur Produktivitätssteigerung zu koordinieren, zu fördern und zu verstärken und als das britische „Centre of Excellence“ für Produktivität zu fungieren. Die Productivity Leadership Group, wie sie heute bezeichnet wird, nimmt die Expertise und Beratung von Vertretern aus einer Reihe von Unternehmen und Branchen (KPMG, Rolls-Royce, Amazon usw.) und führenden Branchenorganisationen wie der Confederation of British Industry (CBI) und dem Institute of Directors (IoD) in Anspruch.

UK Tech City UK, vom ehemaligen Premierminister David Cameron ins Leben gerufen, hat die Aufgabe, das Wachstum London und der digitalen Wirtschaft des Vereinigten Königreichs zu beschleunigen, wobei der Schwerpunkt auf Bereichen wie digitale Fähigkeiten, intelligente Investitionen, Infrastruktur, internationale Entwicklung und Führung liegt.

Tech Nation 2017, der dritte Jahresbericht von Tech City UK, zeigt, dass die digitale Wirtschaft doppelt so schnell wächst wie die Gesamtwirtschaft mit einer Wirtschaftsleistung von fast 100 Milliarden Pfund pro Jahr.

Im Jahr 2016 hat das Vereinigte Königreich nachweislich 6,8 Milliarden Pfund Risikokapital und Private-Equity investiert, über 50 Prozent mehr als jedes andere europäische Land.

Innovate UK, eine weitere staatliche Innovationsagentur, konzentriert sich auf Wissenschaft und Technologie und arbeitet mit britischen Innovatoren zusammen, um einen Rahmen für Investitionen, Kapazitätsaufbau, Experimente und Lernen bereitzustellen und dazu beizutragen, dass der britische digitale Sektor erfolgreich und profitabel wird. Mariana Mazzucato, eine führende Ökonomin, die mit der britischen Regierung in Innovate UK zusammenarbeitet, macht darauf aufmerksam, wie Regierungen das Wirtschaftswachstum unterstützen können, indem sie Risiken im Bereich der Innovationen durch technologische Forschung und Entwicklung und aufgabenorientierte strategische Investitionen des öffentlichen Sektors eingehen. Sie entlarvt „den sektoralen Ansatz mit seinen Grenzen und fördert neue Kooperationen

zwischen öffentlichen und privaten Akteuren; und arbeitet in einem Ökosystem von Akteuren aus dem öffentlichen, privaten und tertiären Sektor entlang der Innovationskette".

Das im März 2017 veröffentlichte Positionspapier der Regierung zur digitalen Strategie (DCMS) ist in sieben Bereiche unterteilt, die Konnektivität, Kompetenzen, digitale Unternehmen, Daten, E-Government, Cyberspace und die Wirtschaft im Allgemeinen umfassen und bietet einen Rahmen für den Aufbau und die Aufrechterhaltung einer digitalen Infrastruktur der Weltklasse und die Verpflichtung, unternehmerischer zu denken,

- richtet seine Aufmerksamkeit auf die Notwendigkeit, weltweit führende digitale Sektoren zu stärken und Hindernisse für Wachstum und Innovation zu überwinden und mehr der hoch qualifizierten, hochbezahlten Arbeitsplätze der Zukunft zu schaffen,
- betont, dass erstklassige digitale Infrastrukturen und eine fortgeschrittene Qualifikationsbasis bereitgestellt werden müssen, damit Unternehmen im ganzen Land die Vorteile der digitalen Werkzeuge nutzen können,
- will die digitale Polarisierung überwinden - um sicherzustellen, dass jeder Zugang zu den digitalen Diensten hat, die ihm helfen könnten, sein Leben zu meistern, im Beruf weiterzukommen, seine Gesundheit und sein Wohlbefinden zu verbessern und mit Freunden und Familie zu kommunizieren.

Obwohl dies als Schritt in die richtige Richtung angesehen wird, wurde das Papier von Technologieunternehmen kritisch bewertet im Hinblick auf eine Reihe von Themen wie Cybersicherheit, Fachkräftemangel, Bewusstsein für den Abstand zwischen ländlichen und städtischen Gebieten, Förderung ausländischer Investoren und Nichtbeachtung des mit dem Brexit einhergehenden potenziellen Braindrains.

Die Digital Skills Partnership bringt auch Regierung, Wirtschaft, Wohltätigkeitsorganisationen und Freiwilligenorganisationen zusammen, um den Menschen die richtigen Fähigkeiten und die digitale Ausbildung zu vermitteln. Dieser Vorschlag unter Federführung der Regierung will dafür sorgen, dass niemand zurückgelassen wird. Die zahlreichen vorgeschlagenen Maßnahmen beinhalten zum Teil das Triple-Helix-Konzept, da die drei großen Akteure in Verbindung mit den Bürger/innen/Endnutzer/innen zusammenkommen, um Innovationen zu entwickeln und eine stärkere digitale Wirtschaft zu fördern. Die Strategie umfasst neue Verpflichtungen - einen Plan der Lloyds Banking Group, bis 2020 2,5 Millionen Personen, Wohltätigkeitsorganisationen und kleine und mittlere Unternehmen persönlich digitale Fähigkeiten zu vermitteln; Pläne der Barclays Bank, weiteren 45.000 Kindern Grundkenntnisse in der Programmierung beizubringen und bis zu einer Million Menschen allgemeine digitale Fähigkeiten nahezubringen und sie über die Cyberwelt aufzuklären; und eine Zusage von Google als Teil der Verpflichtung gegenüber den Arbeitnehmer/innen, fünf Stunden kostenlose digitale Fähigkeiten für alle zu vermitteln, um digitale Fähigkeiten in Küstenstädten zu fördern. Die Digital High Streets Initiative wurde ebenfalls ins Leben gerufen, um Unternehmen zu helfen, ihre digitale Leistungsfähigkeit zu verbessern. Diese Vielzahl von Initiativen deutet auf einen Neoliberalismus „light“ hin, der sozial innovativer ist, mit einem Anstoß zur Zusammenarbeit zwischen dem privaten und dem öffentlichen Sektor; zwischen dem Finanzsektor, Wohltätigkeitsorganisationen und Dienstleistern, die auf mehr Gleichheit hinarbeiten. Das ultimative Ziel ist jedoch die Steigerung von Wettbewerbsfähigkeit, Wachstum und Nachhaltigkeit, Unternehmergeist und Investitionen im Land.

1.3 Wichtige britische Dienstleistungssektoren

Dieser ständig expandierende Dienstleistungssektor im Vereinigten Königreich muss in Bezug auf zwei Schlüsselbereiche betrachtet werden:

- Finanz- und Unternehmensdienstleistungen einschließlich Banken, Versicherungen, Wertpapiere, Fondsmanagement, ordnungsgemäße Rechnungslegung und Unternehmensberatung;
- Verbraucherdienstleistungen - öffentliche und private, einschließlich Einzelhandel, Gastgewerbe, Immobilien, Tourismus, Kreativwirtschaft, Bildung, Gesundheit und Kommunikation.

Finanz- und Unternehmensdienstleistungen

London ist neben New York und Tokio eine der drei wichtigsten Finanz- und Wirtschaftsmetropolen der Welt und bildet mit anderen Städten wie Edinburgh einen der größten Finanzplätze Europas. Im Vereinigten Königreich sind fast 2,2 Millionen Menschen im Bereich der Finanzdienstleistungen und den damit zusammenhängenden professionellen Dienstleistungen beschäftigt, das macht über 7 Prozent der Gesamtbeschäftigung des Landes aus.

Nach der Finanzkrise von 2008 ist Großbritannien zur globalen Drehscheibe für Finanztechnologie oder „fintech“ geworden, wegweisend mit innovativen Ansätzen, wie Verbraucher Geld verwenden und mit Unternehmen Geschäfte tätigen, führend ist.

Der Finanzsektor war schon immer einer der ersten Anwender von Technologien, da er bei der Optimierung von Geschäftsfunktionen und Kundeninteraktionen auf die IT angewiesen war. Laut Fiserv soll sich das Mobile Banking in Großbritannien von 17,8 Millionen im Jahr 2015 auf 32,6 Millionen bis 2020 verdoppeln. Auf Mobilität fokussierte Banken wie Mondo werden innovative, personalisierte Dienste vollständig über eine mobile App und eine Geldkarte anbieten, die Biometrie, Geolokalisierungsdienste und detaillierte Mitteilungen über Ausgaben enthalten und Echtzeitdaten zur Kommunikation verwenden.

Etablierte Banken integrieren ständig technologische Fortschritte und Innovationen, um relevant zu bleiben. So bietet z.B. die Barclays Bank so genannte Wearables und eine bPay-Produktlinie in Großbritannien, die aus einer digitalen Briefftasche besteht, die mit einem Armband, einem Anhänger oder einem Sticker verbunden ist und an mehr als 300.000 Standorten in ganz Großbritannien verwendet werden kann. Die Royal Bank of Scotland verwendet nun Biometrie, indem sie Touch ID in ihrer Bank-App aktiviert, und eine Reihe von Banken hat sich bei Apple Pay angemeldet.

Innerhalb der Versicherungsbranche gibt es immer mehr Peer-to-Peer-Versicherungen, wobei Milliarden in InsuTech- Start-ups einsteigen, die die großen Unternehmen wie So-sure, Friend-surance, Limonade, Trov und Brolly herausfordern. Weitere Änderungen betreffen die Telematik, um die Prämien niedrig zu halten. Mit jährlichen Steigerungen von fast 20 Prozent gegenüber dem Vorjahr könnte der Einsatz einer Black Box oder von Telematiksystemen wie Insure the Box und Carrot für den Autofahrer und die Verkehrssicherheit von Vorteil sein. Diese Geräte messen, wie gut ein Fahrer fährt, erstellen eine Fahrerbewertung und legen die Versicherungsprämien entsprechend fest.

Verbraucherservice

Wie der Finanz- und Wirtschaftssektor ist auch der Konsumsektor in allen Bereichen betroffen, da fast 4 von 5 Erwachsenen im Besitz eines Smartphones sind und viele Menschen jederzeit mit dem Internet verbunden sind. Wie die Total Retail Survey

(2016) ergab, werden die Verbraucher/innen durch die Nutzung von Social Media und den Einsatz digitaler Technologien immer anspruchsvoller; sie wollen Komfort, Vielfalt und Personalisierung. Preis und Qualität sind selbstverständlich, aber am wichtigsten ist die Benutzerfreundlichkeit.

1.4 Plattformen und politische Reaktionen

Sharing Economy UK wurde im März 2015 gegründet, um die Shared Economy Unternehmen im Vereinigten Königreich zu unterstützen und zu vertreten, indem es mit der Regierung und den politischen Entscheidungsträgern zusammenarbeitet, um Verbraucher und Shared Business gleichermaßen zu schützen; eine Handelsorganisation, die sich für die Sharing Economy im Vereinigten Königreich einsetzt und bewährte Praktiken sicherstellt. Sie hat das Trust Seal als Verhaltenskodex eingeführt der eine Reihe von Grundsätzen darstellt, die Unternehmen in der britischen Wirtschaft in Bezug auf Datenschutz, Sicherheit, Identitätsprüfung und Gewährleistung der Klarheit der Kommunikation zwischen den Plattformen und Nutzern einhalten sollten. Zu den Mitgliedern gehören Airbnb, Tickettausch StubHub und die Website Trusted Housesitters für Haustierbetreuung und Reisen. Seit 2017 ist sie Teil der Confederation of British Industry (CBI).

Kürzlich wurde von der Regierung eine Überprüfung in Auftrag gegeben, in der das Arbeitsrecht überprüft wurde und wie den Arbeitnehmern Zugang zu ihren Rechten gewährt werden kann. Matthew Taylor, Chief Executive der Royal Society of Arts, legte seinen Entwurf für eine britische Wirtschaft vor: Good Work: The Taylor Review of Modern Working Practices (2017). Der Bericht untersucht den Wandel der Beschäftigung - Freiberufler, flexible, kurzfristige, Teilzeit- und Gelegenheitsarbeit - und stellt einen Vergleich zwischen „guter“ und „schlechter“ Arbeit an. Ersteres bedeutet Arbeit, die die Erwerbskraft und Produktivität des Landes und das Wohlergehen und Glück der Arbeitnehmer steigert; letzteres konzentriert sich auf die einseitige Flexibilität zugunsten des Arbeitgebers und das Risiko und die Instabilität, die bei den Arbeitnehmern liegen. Gewerkschaften und Arbeitsrechtler kritisierten den Bericht als schwach und nicht ausreichend, um Unsicherheit und Ausbeutung der ArbeitnehmerInnen zu beenden. Die Schaffung der neuen Arbeitskategorie „abhängiger Auftragnehmer“ wurde von den Anwälten als eine weitere Komplikation der bestehenden Kategorien von Definitionen der Arbeitnehmer/innen im Gesetz angesehen.

2. Arbeitsmärkte für Dienstleistungen

2.1 Der sich wandelnde Arbeitsmarkt

Im Vereinigten Königreich haben sich die Verdienstunterschiede zwischen qualifizierten und ungelerten Arbeitnehmer/innen in den letzten Jahren vor allem aus zwei Gründen vergrößert: Die sich wandelnde Wirtschaft infolge des technologischen Wandels hat die Produktivität vieler Fachkräfte erhöht, wobei der Einsatz von IT in Fachberufen oft einfacher ist als in ungelerten. Der internationale Handel und die Globalisierung haben einen erheblichen negativen Einfluss auf die Bezahlung der ungelerten Personen gehabt.

Die Analyse des Gewerkschaftskongresses (2017) zeigt, dass die „Gig Economy“, die nicht nur Plattformarbeit, sondern auch Null-Stunden-Verträge, freiberufliche Arbeit und kurzfristige Verträge unter oft ausbeuterischen und unsicheren Bedingungen

umfasst, zu zunehmenden Unterschieden zwischen ethnischen Gruppen auf dem Arbeitsmarkt geführt hat, wobei viel mehr Arbeitnehmer/innen ethnischer Minderheiten mit Unsicherheiten und prekären Zuständen im Arbeitsmarkt konfrontiert sind. Es wurde festgestellt, dass der Anteil der schwarzen Arbeitnehmer/innen in befristeten Arbeitsverhältnissen zwischen 2011 und 2016 um 58 Prozent gestiegen ist; mehr als das Siebenfache der 8-prozentigen Zunahme bei den weißen Arbeitnehmer/innen. Die Zahl der schwarzen Frauen mit befristeten Verträgen stieg in dieser Zeit um 82 Prozent, verglichen mit 37 Prozent bei schwarzen Männern.

2.2 Prekäre Arbeit

Der größte Nachteil des Wachstums der „Gig Economy“ ist eine stärkere Informalisierung der Wirtschaft, die die Durchsetzung des Arbeitsrechts erschwert. Dies hat dazu geführt, dass viele Arbeitnehmer/innen ausgebeutet, unterbezahlt und ohne grundlegende Arbeitnehmerrechte in Bezug auf Mindestlohn, Urlaub, Krankengeld und gute Arbeitsbedingungen sind. Die „Flexibilität“ der Arbeit, die oft als positiv bezeichnet wird, muss daran gemessen werden, ob man die „Wahl“ hat oder nicht. Laut einer Umfrage von Glassdoor mit One Poll (2017) unter 2000 Personen wollten nur 13 Prozent der Befragten in ihrer Umfrage zu allen Beschäftigungsarten in der Gig Economy arbeiten, 76 Prozent favorisierten eine Vollzeitbeschäftigung. 35 Prozent gaben an, dass der größte Vorteil der Gig Economy die Flexibilität sei.

Die Auswirkungen der Digitalisierung haben zu einer Reihe von Veränderungen im Beschäftigungssektor geführt. In der gesamten Wirtschaft wird „Arbeit auf Abruf“ zu einer neuen Norm für so unterschiedliche Tätigkeiten wie Vertretungslehrkräfte, Krankenpflegepersonal in Zeitarbeit, Supermarktkassenpersonal und Call-Center-Mitarbeiter/innen.

3 Unternehmensstrategien und Arbeitsorganisation

3.1 Offshoring, Outsourcing und Offshore-Outsourcing

Das Vereinigte Königreich verfügt nun über einen ausgereiften Outsourcing-Markt für öffentliche Dienstleistungen mit 30 Jahren Erfahrung bei der Vergabe öffentlicher Dienstleistungen an die Privat- und Sozialwirtschaft. Um die Effizienz zu steigern und die Kosten im Laufe der Jahrzehnte zu senken, wurden öffentliche Dienstleistungen ausgelagert; „Contracting out“ oder Outsourcing wird als der Weg zur Reform des öffentlichen Dienstes und zur Verbesserung des Preis-Leistungs-Verhältnisses angesehen. Zu den bekanntesten privaten Anbietern öffentlicher Dienstleistungen in Großbritannien gehören Atos, Capita (Call Center Services für British Gas, RSPCA), Serco (Defence Business Services/Prisons) und G4S (Prisons).

3.2 Wertschöpfungsketten im Dienstleistungssektor

Während sich in der Vergangenheit die Outsourcing-Prozesse und die Wertschöpfungsanalyse auf die Fertigung konzentrierten, sind diese Konzepte heute für die Dienstleistungssektoren in Großbritannien und anderswo sehr relevant. Es gibt einen wachsenden Trend bei Finanzdienstleistungen und dem öffentlichen Sektor, der sich auf die Auslagerung und Auslagerung von Dienstleistungsfunktionen durch Call Center und den Einsatz von Lieferanten und Dienstleistern in vielen Unternehmen stützt, nämlich spezielle Buchhaltung, IT-Dienstleistungen, Forschung und Entwicklung, Personalmanagement,

3.3 Neue Formen der Arbeit und der Arbeitsbeziehungen - Themen, Debatten und Politiken

Zu den vielen Phänomenen und Arbeitstrends im Zusammenhang mit der Digitalisierung der Dienstleistungssektoren gehören: a) verschiedene Formen der Arbeitsorganisation - Online-Plattformen, Crowdwork, virtuelle Arbeit über räumliche und zeitliche Grenzen hinweg; b) verschiedene Vertragsformen - einschließlich Selbständigkeit, unabhängige Auftragnehmer/innen, Nullstunden-Verträge, flexible Arbeitszeiten; c) deren soziale Auswirkungen wie Prekarität, Ausbeutung von Arbeitnehmer/innen, z.B. Frauen und ethnischen Minderheiten, Mangel an Fähigkeiten/Ausbildung.

Der TUC veröffentlichte den Bericht „Living on the Edge - the Rise of Job unsecurity in Modern Britain“ (2016), in dem der Schwerpunkt auf der sich verändernden Arbeitswelt und den Auswirkungen der Technologie auf die Arbeitnehmer/innen liegt. Durch die Konzentration auf das Verhältnis zwischen Arbeitgebern und Arbeitnehmer/innen wird die wachsende Unsicherheit in der Belegschaft deutlich. Durch die gezielte Analyse von Online-Plattformen zeigte sich eine verbesserte Flexibilität für die Arbeitgeber auf Kosten einer massiven Zunahme der Zahl der Leiharbeiter/innen auf Stückzahlbasis, der Zunahme von Nullstundenverträgen, Leiharbeiter/innen und der wachsenden Zahl von Selbständigen. Der Bericht zeigte, dass Arbeitnehmer/innen in prekären Arbeitsverhältnissen Arbeitnehmerrechte, Zusatzleistungen, Arbeitsschutz und der Erwerb von Rentenansprüchen vorenthalten werden.

3.4 Disruptive Innovationen und „Selbstständigkeit“

Sowohl Uber als auch Airbnb befinden sich in einem ständigen globalen Konflikt um Genehmigungen und gerichtlichen Auseinandersetzungen über Arbeitsbedingungen, nehmen regelmäßig an offiziellen Anhörungen teil und veröffentlichen ihre eigenen Berichte über die positiven sozialen Auswirkungen.

Eine der Hauptstreitigkeiten um Uber war schon immer, ob seine Fahrer „unabhängige Auftragnehmer/innen“ oder Angestellte sind. Das Unternehmen behauptet, sie seien „unabhängige Auftragnehmer/innen, so dass Uber ihnen Arbeitnehmerrechte wie Mindestlohn, Kranken- oder Urlaubsgeld und Rentenversicherung verweigern kann. Uber nahm 2012 seine Geschäftstätigkeit in London auf und wurde offiziell von Transport for London (TfL) registriert, und obwohl das Unternehmen von den Black Cab Drivers und der sie repräsentierenden Organisation LTDA bekämpft wurde und wird, wächst es weiter - mit seinem Mitfahrdienst UberPool und seinem Food Delivery Service UberEats. Im Jahr 2016 gab es 30.000 Uber-Fahrzeuge. Im Jahr 2017 hat TfL jedoch beschlossen, die bis September 2017 laufende Londoner Betriebsgenehmigung von Uber nicht zu verlängern, da das Unternehmen nach Einschätzung von TfL kein „geeigneter und zuverlässiger“ privater Fahrdienst sei; außerdem erklärte TfL, dass Uber keine Straftaten seiner Fahrer gemeldet und keine ordnungsgemäßen Sicherheits- und Unbedenklichkeitsprüfungen durchgeführt habe. In den letzten Jahren wurden diese zunehmend feindselig werdenden Beziehungen durch Klagen von Uber weiter verschärft..

Ubers größtes Problem in London sind seine Fahrer/innen, ihre Behandlung und ihr Status. Der grundlegende „Share-Economy“-Ethos von Uber besteht darin, dass seine Fahrer/innen als „registrierte Partner/innen“ und nicht als „Mitarbeiter/innen des Unternehmens“ bezeichnet werden. Obwohl die Fahrer/innen ihre eigenen Fahrzeuge benutzen und warten, zahlen sie fünfundzwanzig Prozent Provision auf jede Fahrt und haben keine Vorteile, was zu Unzufriedenheit unter den Mitarbeiter/innenn führt. Ein Urteil des Arbeitsgerichts in einem richtungsweisenden Rechtsstreit vom Oktober 2016 besagt, dass Uber-Fahrer/innen in Großbritannien „Arbeitnehmer/innen“ und nicht

„selbständige Unternehmer“ sind und daher Anspruch auf grundlegende Arbeitnehmerrechte - Mindestlöhne und Urlaubsgeld - haben.

Bericht über Südeuropa (Autoren: Stefano Gasparri und Arianna Tassinari, Warwick Business School)

1. Dienstleistungsmärkte in Südeuropa

1.1 Hintergrund: Dienstleistungen und Gewerkschaften in Südeuropa

Der Anteil des Dienstleistungssektors am BIP der südeuropäischen Volkswirtschaften ist beträchtlich und in allen vier Ländern von vergleichbarer Größe - von 73,8 % des BIP im Jahr 2015 in Spanien bis 80,19 % in Griechenland. In allen vier Ländern hat der Anteil des Dienstleistungssektors als Bestandteil des BIP in den letzten 10 Jahren zugenommen.

Dies ist auch eine Nebenwirkung der Weltwirtschaftskrise 2008-2009 und ihrer Folgen, die die relative Bedeutung des Dienstleistungssektors in den südeuropäischen Ländern zum Teil recht dramatisch erhöht hat, wie z.B. in Griechenland und Spanien, wo die Fertigungs- und die Bauindustrie besonders betroffen sind.

Im Jahr 2015 machte der Dienstleistungssektor 69,65 % der Gesamtbeschäftigung in Italien, 71,45 % in Griechenland, 68,12 % in Portugal und 75,97 % in Spanien aus. Ein großer Teil dieser Arbeitnehmer/innen ist in kleinen und mittleren Unternehmen (KMU) beschäftigt, die in Südeuropa stärker verbreitet sind als anderswo. Eine so hohe Inzidenz von KMU im südeuropäischen Produktivsystem wird als Schlüsselfaktor identifiziert, der den Grad der allgemeinen Digitalisierung der Wirtschaft verringert. Eine Schlüsselfrage für die südeuropäischen Volkswirtschaften, die sich aus der Literaturrecherche ergibt, ist, inwieweit Unternehmen aus verschiedenen Zweigen des Dienstleistungssektors, insbesondere KMU, in der Lage sind, die Chancen der Digitalisierung zu nutzen.

In Italien, wo der durchschnittliche Gewerkschaftsanteil 31,6 % beträgt, ist der gewerkschaftliche Organisationsgrad im Dienstleistungssektor nach Angaben des staatlichen italienischen Amtes für Statistik aus dem Jahr 2015 insgesamt relativ niedrig, variiert aber erheblich von 18,8 % im Handel und 24,6 % im Bereich der Informations- und Kommunikationsdienste über 30 % im Gastgewerbe bis hin zu einem Höchstwert von 55,5 % im Bereich der Finanz- und Versicherungsdienstleistungen. In Spanien, wo der durchschnittliche gewerkschaftliche Organisationsgrad generell niedrig ist (18,9 %), werden bei den Dienstleistungen Werte von 8 % bei den personenbezogenen Dienstleistungen über 10,9 % bei Handel und Gastgewerbe bis hin zu 23,6 % bei Verkehr und Nachrichtenübermittlung und 26,6 % bei den Finanzdienstleistungen erreicht.

Jedes Land verfügt über eine bestimmte Kombination von Dienstleistungsarten, wie z.B. wissensintensivere vs. weniger qualifizierte Dienstleistungen, immaterielle vs. ortsgebundene Dienstleistungen und Dienstleistungen für Unternehmen an Verbraucher und Privatpersonen vs. B2B-Dienstleistungen.

Innerstaatliche Unterschiede in Bezug auf die Digitalisierung sind offensichtlich. Der Fall der „intelligenten Städte“ in Italien belegt diesen Punkt. Im Anschluss an den Bericht des EP über die Smart City (2014), in dem eine Smart City als „eine Stadt definiert wird, die versucht, öffentliche Fragen über IKT-basierte Lösungen auf der

Grundlage einer Partnerschaft mit mehreren Interessengruppen auf kommunaler Ebene anzugehen", stellen wir fest, dass die Digitalisierung eine Schlüsselkomponente für die wirtschaftliche und soziale Entwicklung ist, da sie ganzheitlich verstanden und umgesetzt wird. In diesem Zusammenhang stellt die EU fest, dass Italien den höchsten Prozentsatz an Smart Cities auf dem Kontinent hat (gefolgt von Österreich, den nordischen Mitgliedstaaten, Estland und Slowenien), wobei sich diese Städte aber größtenteils im Norden Italiens befinden, was große regionale Unterschiede bestätigt.

1.2 Politische Initiativen in südeuropäischen Dienstleistungsmärkten

Überwindung der Polarisierung digitaler Infrastrukturen

Strukturelle Fragen im Zusammenhang mit der ungleichen Entwicklung von IKT-Infrastrukturen (z.B. Verfügbarkeit von Breitband-Internetanschlüssen) und der ungleichen Nutzung von IKT-Technologie sind in den südeuropäischen Volkswirtschaften ein häufiges Thema.

In Spanien wurde eine hochkarätige Regierungsinitiative, die so genannte Agenda Digital por España 2015-2020³ (Digitale Agenda für Spanien), ins Leben gerufen, um die 2010 gestartete Forderung nach einer Digitalen Agenda für Europa zu untermauern und die Verbreitung der Digitalisierung in der spanischen Wirtschaft voranzutreiben - obwohl es wichtig ist zu betonen, dass es sich hierbei um eine Querschnittsinitiative handelt, die sich nicht speziell auf den Dienstleistungssektor konzentriert. Die Agenda gliedert sich in sechs Hauptziele: Förderung des Aufbaus von Netzen und Diensten zur Gewährleistung der digitalen Konnektivität; Entwicklung der digitalen Wirtschaft im Hinblick auf Wachstum, Wettbewerbsfähigkeit und Internationalisierung spanischer Unternehmen; Verbesserung der elektronischen Verwaltung und Einführung digitaler Lösungen für die effiziente Bereitstellung öffentlicher Dienste; Stärkung des Vertrauens in das digitale Umfeld; Stärkung des Forschungs-, Entwicklungs- und Innovationssystems in der IKT; Förderung der digitalen Integration und Alphabetisierung sowie der Ausbildung neuer IKT-Fachkräfte. Auf der Tagesordnung steht auch ein „Plan für digitale Integration und Beschäftigungsfähigkeit“ mit Beteiligung von Sozialpartnerorganisationen. Der Plan legt eine Reihe spezifischer Ziele fest, die sich auf vier Aktionslinien verteilen: (1) Zugänglichkeit; (2) Digitale Integration; (3) Gleichstellung; und (4) Beschäftigungsfähigkeit. Um die Aufmerksamkeit auf das letzte Thema zu lenken, gibt es drei Ziele im Zusammenhang mit der Beschäftigungsfähigkeit: (a) Zuweisung von Ressourcen für die Weiterbildung und den Erwerb digitaler Fähigkeiten; (b) Neuausrichtung der IKT-bezogenen Berufsausbildung; und (c) Verbesserung des Angebots an Hochschulausbildung für IKT-Fachkräfte. Obwohl die spanischen Sozialpartner nicht direkt an der Umsetzung der Agenda Digital por España beteiligt sind, gibt es Hinweise auf Initiativen der Gewerkschaften in diesem Bereich. So hat beispielsweise der größte spanische Gewerkschaftsbund CCOO im April 2017 Vorschläge für einen Staatspakt zur Digitalisierung der spanischen Gesellschaft („Pacto de Estado por la digitalización de la sociedad española“) vorgelegt. Als Reaktion darauf schlug das spanische Ministerium für Energie, Tourismus und die Digitale Agenda im April 2017 vor, einen ständigen Dialog mit den Sozialpartnern und dem Arbeitsministerium über die Frage der digitalen Reform aufzunehmen.

Eine ähnliche Initiative gibt es in Portugal, wo die Agenda Portugal Digital erstmals 2012 von der nationalen Regierung ins Leben gerufen und 2015 erneuert wurde. Nach den vorliegenden Erkenntnissen gibt es jedoch keine direkte Beteiligung der

Sozialpartner an der Gestaltung oder Überwachung der Umsetzung der Agenda Digital Portugal und des Interface-Programms.

In Italien haben wir eine von der Regierung geführte Initiative zur Förderung einer digitalen Agenda gefunden. Sie trägt den Namen Agenda Digitale Italia und wurde 2012 mit einem ausdrücklichen Verweis auf die breitere EU-Initiative gestartet. Konkret fördert die Regierung mit dieser Initiative, vor allem durch finanzielle Unterstützung, Maßnahmen in sieben Bereichen: digitale Breitband-Infrastruktur der nächsten Generation; öffentliche Verwaltung, insbesondere Maßnahmen zur elektronischen Auftragsvergabe; offene Datenpolitik mit Schwerpunkt Transparenz und elektronische Behördendienste; digitale Fähigkeiten und Fortbildungsprogramme im Einklang mit der Großen Koalition der EU für digitale Arbeitsplätze; intelligente Städte und Gemeinden; Internetverwaltung; Marktinnovationen, wie sie die Cloud for Europe inspiriert haben.

Schließlich läuft die Förderung einer Digitalen Agenda bereits seit dem Jahr 2000 in Griechenland, als die Regierung die Initiative „Digitale lokale Behörde“ zur Förderung digitaler Dienste in ganz Griechenland startete. Es folgen zwei weitere wichtige Interventionen: Die griechische digitale Strategie 2006-2013 und der nationale Breitbandzugangsplan 2014-2020. Ihr übergeordnetes Ziel ist die vollständige Entwicklung der digitalen Infrastruktur.

Insgesamt können wir feststellen, dass eine gemeinsame Eigenschaft dieser Initiativen darin besteht, dass der Schwerpunkt auf Investitionen in digitale Infrastrukturen und auf der Entwicklung digitaler Fähigkeiten zur Förderung der digitalen Integration liegt

1.2.1 Politische Initiativen: Automatisierung und Industrie 4.0

Bisher sind die wichtigsten für das Thema Automatisierung relevanten Initiativen der Politik diejenigen im Kontext der Entwicklung so genannter „Industry 4.0“-Strategien. Regierungsinitiativen zur Förderung der Entwicklung von Industrie 4.0 und der Digitalisierung des Industriesektors gibt es in Spanien (Industria Conectada 4.0, gestartet 2015)¹¹, Italien (Industria 4.0, gestartet 2016) und Portugal (Estrategia para Industria 4.0, gestartet im Januar 2017).

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die Debatte über Industrie 4.0 ein Jahr nach der Einführung vor allem auf die übermäßige Betonung der technologischen Aufrüstung abzielt, während den Faktoren, die einen solchen Upgrade ermöglichen wie Personalpolitik und industrielle Arbeitsbeziehungen nur begrenzte Aufmerksamkeit geschenkt wird.

Insgesamt wurde dies in den drei Ländern (Spanien, Portugal, Italien), in denen die Regierung eine spezifische Strategie für Industrie 4.0 verabschiedet hat, hauptsächlich einseitig oder in Partnerschaft mit Unternehmen des privaten Sektors und Arbeitgeberverbänden durchgeführt. Die Beteiligung der Gewerkschaften war dagegen eher begrenzt, was zu einer gewissen Unzufriedenheit führte, insbesondere wenn die Gewerkschaften - wie in Italien - ihre ideologischen Differenzen beiseite gelegt haben, um eine gemeinsame Position zu unterstützen. Spezifische Initiativen der Politik oder der Sozialpartner, die sich auf die Auswirkungen der Automatisierung auf den Dienstleistungssektor konzentrieren, fehlen bisher im südeuropäischen Kontext.

1.2 *Neue Akteure in den Dienstleistungsmärkten: der Aufstieg der Plattform-Ökonomie*

Leider gibt es keine aussagekräftigen Daten über die Größe der „Plattform-Ökonomie“ in südeuropäischen Ländern oder über ihre Auswirkungen auf die Rentabilität

etablierter Dienstleistungen. Laut einer kürzlich von der EY Foundation durchgeführten Studie über die Share Economy in Spanien werden die wirtschaftlichen Auswirkungen von Aktivitäten im Zusammenhang mit so genannten Sharing-Plattformen in Spanien auf etwa 1 bis 1,4 % des BIP geschätzt und werden bis 2025 voraussichtlich auf 2 bis 2,9 % steigen. Micro-Tasks haben dabei das größte Wachstumspotenzial.

Die politischen Debatten in den südeuropäischen Ländern über den Eintritt neuer „digitaler“ Akteure (d.h. Plattformen) in die Dienstleistungsmärkte konzentrierten sich hauptsächlich auf die Festlegung geeigneter Regulierungsmodelle für den Betrieb dieser Plattformen, die sich aus Bedenken hinsichtlich der Frage des unlauteren Wettbewerbs für etablierte Dienstleister und der Gefahr von Sozialdumping ergeben.

Insbesondere in Spanien hat die Regierung auf Druck der Taxifahrerverbände bisher eine recht restriktive regulatorische Haltung eingenommen und 2015 Regeln eingeführt (Real Decreto Ley 1057/2015), die den Markt für private Fahrdienste regulieren und den Betrieb von Plattformen wie Uber und Cabify begrenzen, indem sie die Anzahl der Lizenzen und ihre territoriale Übertragbarkeit einschränken.

Ähnliche Probleme sind in Portugal und Italien aufgetreten. In Portugal nahm Uber 2014 seine Tätigkeit auf und wurde im April 2015 vom Gerichtshof von Lissabon verboten, nachdem einer der wichtigsten Taxifahrerverbände, Antral, eine Klage wegen unlauteren Wettbewerbs gegen die Plattform eingereicht hatte. Auch in Italien wurde Uber 2015 verboten, obwohl es 2017 teilweise wieder legalisiert wurde, vorausgesetzt, dass die Fahrer in einem entsprechenden Datensatz aufgeführt sind, wie es der Dienst Uber Black getan hat.

1.3 *Schlussbetrachtung*

In den südeuropäischen Ländern wird damit die Debatte über die Auswirkungen der Digitalisierung und der damit verbundenen technologischen Entwicklungen auf die Dienstleistungsmärkte gefördert, die sich hauptsächlich auf zwei große Themen konzentriert: Erstens zu den Auswirkungen der gestiegenen Verfügbarkeit von IKT-Technologie auf das Innovationspotenzial, die Markterweiterung und den Arbeitskräftebedarf im Dienstleistungssektor sowie auf die daraus resultierenden strukturellen Herausforderungen. Zweitens, zu den Auswirkungen, die sich durch neue Akteure im Dienstleistungsmarkt - insbesondere von Plattformen, die in der "On-Demand"-Wirtschaft tätig sind - auf die Struktur und die Strategien des etablierten, „traditionellen“ Dienstleistungsmarktes ergeben.

Die Auswirkungen der Digitalisierung auf die Dienstleistungsmärkte in Südeuropa müssen mit einer Reihe von strukturellen Faktoren in Zusammenhang gebracht werden, die diese Ländergruppe von den nordeuropäischen oder angelsächsischen Ländern unterscheidet. Die hohe Dominanz der KMU und die beträchtlichen regionalen Unterschiede im Entwicklungsstand der digitalen Infrastruktur (z.B. beim Breitband-Zugang) führen dazu, dass die Einführung der digitalen Technologien in den Dienstleistungsunternehmen und die mit der Digitalisierung verbundene Innovationstätigkeit bisher uneinheitlich und stark differenziert nach Branchen des Dienstleistungssektors und nach Großunternehmen und KMU und im Durchschnitt vergleichsweise weniger fortgeschritten sind als in anderen Clustern europäischer Länder.

In allen vier Ländern sind politische Initiativen zur Bewältigung des Übergangs zu stärker automatisierten Produktionssystemen vorhanden (in der Regel unter dem Stichwort Industrie 4.0), die sich jedoch bisher überproportional auf das be- und verarbeitende Gewerbe konzentriert haben, während der Bewältigung des

technologischen Wandels im Dienstleistungssektor nur begrenzte Aufmerksamkeit geschenkt wurde.

Schließlich stellen wir insgesamt fest, dass die Beteiligung der Gewerkschaften an nationalen politischen Initiativen zu den Themen Digitalisierung und Automatisierung auf den Dienstleistungsmärkten und in der Wirtschaft insgesamt bis auf einige bemerkenswerte Ausnahmen in Italien und Spanien bisher begrenzt war. Dies trotz der gemeinsamen Versuche der Gewerkschaften, die öffentliche Debatte durch politische Vorschläge und Initiativen zu beeinflussen, die in verschiedenen Fällen von unterschiedlichen Gewerkschaftsverbänden gemeinsam formuliert wurden. Der soziale Dialog in allen vier Ländern ist während der Krise und nach der Krise erheblich unter Druck geraten, da die Regierungen oft bewusst versucht haben, den Einfluss der Gewerkschaften auf den politischen Prozess zu schwächen.

2. Digitalisierung und Arbeitsmärkte im Dienstleistungssektor: Hauptthemen, Herausforderungen und Antworten

2.1 Automatisierung und Polarisierung der Beschäftigung im Dienstleistungsbereich

Die McKinsey-Analyse (2017) schätzt, dass das Automatisierungspotenzial Spaniens und Griechenlands (definiert als der Prozentsatz der Arbeitszeit, der für potenziell automatisierbare Tätigkeiten aufgewendet wird) 48% beträgt (entspricht 8,7 Millionen Beschäftigten in Spanien und 2,1 Millionen Beschäftigten in Griechenland); dieser Wert steigt in Italien auf 50% (11,8 Millionen Beschäftigtenäquivalente). Daten für Portugal sind in der McKinsey-Studie nicht enthalten. Laut McKinsey (2017) sind die Bereiche des Dienstleistungssektors, in denen die Automatisierung die größten Auswirkungen auf den Verlust von Arbeitsplätzen haben könnte, der Einzelhandel, wo 50 % der Arbeitstätigkeiten in Spanien und Italien und 48 % in Griechenland das Potenzial haben, automatisiert zu werden (entsprechend 1,1 Mio. VZÄ-Beschäftigte in Spanien, 764.800 in Italien und 289.200 in Griechenland); Beherbergung und Gastronomie, wo der Anteil der automatisierbaren Tätigkeiten in Spanien und Italien auf 62 % und in Griechenland auf 58 % steigt (entsprechend 861.500, 764.800 und 210.900 VZ-Beschäftigte).

Eine OECD-Studie aus dem Jahr 2016 von Arntz et al. (2016) verwendet stattdessen eine andere Methodik, um mögliche Auswirkungen der Automatisierung auf die Beschäftigung abzuschätzen, die auf der Analyse des Risikos der Automatisierbarkeit verschiedener Arbeitsaufgaben basiert (die sich aus Daten auf individueller Ebene aus der OECD-Erhebung über Erwachsenenqualifikationen - PIAAC 2012 - ableiten). Diese Studie zeigt weniger dramatische Ergebnisse als die McKinsey-Studie, wobei ein geringerer Anteil der Arbeitnehmer/innen als stark automatisierungsgefährdet eingestuft wird (d.h. Arbeitnehmer/innen, deren Tätigkeit ein Automatisierungsrisiko von mindestens 70% aufweist). Demnach sind 12% der Arbeitsplätze in der spanischen Wirtschaft potenziell von der Automatisierung bedroht - was Spanien auf den dritten Platz bringt, was die Gefährdung durch die Automatisierungsrisiken in den OECD-Ländern betrifft; dieser Prozentsatz sinkt für Italien auf 10%. Die Studie weist jedoch auch darauf hin, dass die Beschäftigungseffekte zwar evtl. nicht so negativ sein werden wie erwartet, dass aber vor allem gering qualifizierte und einkommensschwache Personen mit dem größten Risiko der Automatisierbarkeit konfrontiert sind.

Ein weiterer wichtiger Trend im Zusammenhang mit der Verbreitung der IKT-Technologie ist die Polarisierung der Beschäftigung auf den Arbeitsmärkten. Die

Beschäftigungspolarisierung bezieht sich auf den fortschreitenden Verlust von Arbeitsplätzen in Sektoren mit Durchschnittslöhnen oder mittleren Qualifikationsniveaus bei gleichzeitigem Wachstum von Arbeitsplätzen an den äußeren Extremen des Arbeitsmarktes, niedrig bezahlten und gering qualifizierten einerseits und hoch bezahlten, hoch qualifizierten Arbeitsplätzen andererseits. Im Gegensatz zum be- und verarbeitenden Gewerbe, wo gering qualifizierte Arbeitsplätze im Zuge des technologischen Wandels schrittweise automatisiert werden, geht das Wachstum der durch die Digitalisierung entstandenen hoch wissensintensiven qualifizierten Arbeitsplätze im Dienstleistungssektor sowohl mit der Zerstörung von mittelqualifizierten Routinejobs (z.B. Bankenjobs) als auch mit einem anhaltenden Wachstum von weniger wissensintensiven, aber nicht routinemäßigen Arbeitsplätzen einher, die hauptsächlich zwischenmenschliche Fähigkeiten erfordern (z.B. Gastgewerbe und Pflege) und die nicht automatisiert werden können. Dies trägt zu einer allgemeinen Polarisierung und „Aushöhlung“ der Beschäftigungsstruktur bei. Jüngste Forschungsergebnisse zeigen, dass die Beschäftigungspolarisierung in den letzten 20 Jahren die vier südeuropäischen Länder unterschiedlich stark beeinflusst hat.

Spanien erlitt während der Krise eine sehr starke Welle der Arbeitsplatzvernichtung im weniger wissensintensiven und durch ein mittleres Lohnniveau gekennzeichneten Segment des Dienstleistungssektors, das aber vor der Rezession deutlich gewachsen war. Der deutliche Rückgang der niedrig- bis durchschnittlich bezahlten Arbeitsplätze im Dienstleistungssektor ist weitgehend auf den Einzel- und Großhandel zurückzuführen und konzentrierte sich insbesondere auf Berufe mit hohem Routineanteil.

Die jüngsten Trends bei den Tarifverhandlungen in Südeuropa werfen auch Fragen nach der Fähigkeit der bestehenden Verhandlungsstrukturen auf, die durch die Digitalisierung bewirkte Transformation der Arbeitsmärkte für Dienstleistungen wirksam zu steuern und die Auswirkungen der Polarisierung zu bewältigen, indem sie Unterschiede bei Standards und Arbeitsbedingungen verhindern. In Ländern wie Spanien, Portugal und vor allem Griechenland haben die in der Krise durchgeführten strukturellen Arbeitsmarktreformen die Dezentralisierung der Tarifverhandlungen auf Unternehmensebene und die Verringerung des Geltungsbereichs von Tarifverhandlungen forciert.

2.2 Qualifikationsdefizite, Kompetenznutzung und berufliche Bildung

Als Folge der Digitalisierung werden digitale Technologien an immer mehr Arbeitsplätzen in der Dienstleistungsbranche eingesetzt. So berichten beispielsweise fast 60 % der Beschäftigten im Bankensektor über die Einführung neuer Technologien an ihren Arbeitsplätzen im Zeitraum 2011-2014.

Alle vier südeuropäischen Länder sind im Allgemeinen durch eine überdurchschnittliche hohe Zahl gering qualifizierter Erwachsener gekennzeichnet. In Spanien wird geschätzt, dass etwa 21% der Bevölkerung über keine digitalen Fähigkeiten verfügen; dieser Anteil steigt in Portugal, Griechenland und Italien auf über 30% (wobei Italien hinter Bulgarien und Rumänien in der EU28 den dritten Platz einnimmt, was die höchste Zahl erwachsener Menschen ohne digitale Fähigkeiten betrifft).

Die Probleme im Zusammenhang mit dem Missverhältnis zwischen Qualifikationsangebot und Qualifikationsnachfrage und die große Zahl gering qualifizierter Arbeitskräfte in den südeuropäischen Volkswirtschaften ergeben sich aus

langjährigen strukturellen Schwächen im System der beruflichen Bildung und werden durch das Problem nicht mehr gefragter Qualifikationen verstärkt, das vor allem die über 50-Jährigen betrifft und das auf mangelnde Angebote lebenslangen Lernens und beruflicher Weiterbildung zurückzuführen ist.

Es ist daher nicht verwunderlich, dass sich in den letzten Jahren viele Initiativen von Regierungen und Sozialpartnern auf die Reform der Systeme der beruflichen Qualifizierung und auf die Bewältigung der digitalen Kompetenzlücke und der durch die Digitalisierung bedingten veralteten Qualifikationen konzentriert haben.

2.2.1 Regierungsinitiativen

In Spanien wurde 2015 eine tiefgreifende Reform des Berufsbildungssystems am Arbeitsplatz durchgeführt (Gesetz 30/2015). Mit der Reform wurden die Verantwortlichkeiten der Sozialpartner für die Verwaltung des Systems der beruflichen Bildung für Beschäftigung geändert und erheblich reduziert. Nach dem bisherigen System waren die Sozialpartnerorganisationen früher mit der direkten Verwaltung von Ausbildungsprogrammen und -fonds beauftragt. Nach dem neuen System sind sie stattdessen nur an der mehrjährigen strategischen Planung von Ausbildungsinitiativen und der Prognose des Qualifikationsbedarfs in der Wirtschaft durch die staatlichen Behörden beteiligt, während die Rolle der privaten Ausbildungsanbieter bei der direkten Bereitstellung gestärkt wurde. Im Hinblick auf die Verbesserung der beruflichen Fähigkeiten und der Beschäftigungsfähigkeit der Arbeitnehmer/innen und die Steigerung der Produktivität und Wettbewerbsfähigkeit der Unternehmen legt das Gesetz das Ziel fest, die Vorteile der Informations- und Kommunikationstechnologien auf die Arbeitnehmer auszuweiten, eine Verringerung der digitalen Polarisierung zu fördern und die Zugänglichkeit zur IKT-Technologien zu gewährleisten. Das Gesetz sieht auch den Aufbau gemeinsamer sektoraler Strukturen durch Tarifverhandlungen vor, um den sektoralen Ausbildungsbedarf der Arbeitnehmer zu decken. Aufgrund der geringeren Bedeutung der Rolle der Sozialpartner in der Berufsbildung wurde diese Reform jedoch von den wichtigsten Sozialpartnerorganisationen heftig kritisiert und schließlich von der Regierung einseitig umgesetzt, nachdem der soziale Dialog im Jahr 2015 ausgesetzt wurde. Der Gewerkschaftsbund CCOO hat die Auswirkungen des neuen Gesetzes scharf kritisiert und argumentiert, dass das neue Modell zu einem Rückgang der Zahl der Arbeitnehmer/innen geführt habe, die Zugang zur betrieblichen Ausbildung haben. Der spanische Fall zeigt, dass die Auseinandersetzung über die Reform der Berufsbildungssysteme und die Suche nach dem richtigen Gleichgewicht zwischen Aufgaben und Verantwortlichkeiten des Staates und der Sozialpartner ein heikler und politisch schwieriger Prozess sein kann und daher eine zentrale Herausforderung für Gewerkschaften in südeuropäischen Ländern darstellt, deren Berufsbildungssysteme reformbedürftig sind.

Auch in Italien wurde das Berufsbildungssystem in den letzten Jahren grundlegend reformiert, da seine chronischen Schwächen und seine geringe Popularität als Faktoren angesehen wurden, die die Jugendarbeitslosigkeit auf ein hohes Niveau haben steigen lassen und die dafür sorgen, dass Qualifikationsbedarf und –angebot im italienischen Arbeitsmarkt nicht übereinstimmen. Die Reformen konzentrierten sich auf zwei Schlüsselinstrumente wie Lehrlingsausbildung und Praktika. Ein Instrument, das stattdessen im italienischen Kontext an Bedeutung gewonnen hat, sind Praktika, ein weiteres berufsbildungsbezogenes Instrument, das jedoch viel weniger geregelt und strukturiert ist als die Lehrlingsausbildung. Außerdem sind für Praktikanten/innen keine Arbeitsverträge vorgeschrieben, sie sind daher anfällig für erhebliche

Ausbeutung. Tatsächlich zeigen die Daten, dass Praktika in all ihren Formen massiv zunehmen, auch dank der Anreize durch das EU-Jugendgarantie-System.

2.2.2 Initiativen unter der Leitung der Sozialpartner

In Spanien wurden 2016 verschiedene dreiseitige Dialogrunden zwischen der Regierung, den großen Gewerkschaftsverbänden und Arbeitgeberverbänden zum Thema Schaffung von Arbeitsplätzen, Beschäftigungsqualität und Berufsausbildung gestartet. Ausbildung und lebenslanges Lernen waren eines der Themen, die zentrale Punkte der Agenda des sozialen Dialogs waren. Darüber hinaus finden wir in Spanien parallel zum „Plan der Regierung für digitale Integration und Beschäftigungsfähigkeit“ positive Beispiele für Gewerkschaftsinitiativen im Bereich der Kompetenzentwicklung. So hat die UGT im Jahr 2015 eine umfassende Reihe von politischen Vorschlägen zur Überwindung der digitalen Polarisierung in Spanien (sog. Brecha digital) vorgelegt, die sich sowohl auf die Entwicklung von IKT-bezogenen Fähigkeiten als auch auf die Förderung des Zugangs zum Internet konzentrierten.

In Portugal gibt es verschiedene Initiativen - sowohl unter Federführung der Regierung als auch der Sozialpartner -, die sich auf die Förderung von Investitionen in Humankapital konzentrieren. Sie scheinen jedoch hauptsächlich von Arbeitgeberverbänden und nicht von Gewerkschaften geführt zu werden.

In Italien haben die Sozialpartner die Einrichtung so genannter „bilateraler Agenturen“ auf sektoraler Ebene gefördert. Bei diesen bilateralen Agenturen handelt es sich um Gremien, die von Gewerkschaften und Arbeitgeberverbänden nach tarifvertraglichen Regeln kooperativ geführt und über geringfügige Lohnabgaben finanziert werden.

2.3 *Prekäre und atypische Beschäftigung*

Es ist gut dokumentiert, dass einige Branchen und Berufsgruppen innerhalb des Dienstleistungssektors in der Vergangenheit durch eine überdurchschnittliche Häufigkeit atypischer Beschäftigung und ein unterdurchschnittliches Niveau der Arbeitsplatzqualität gekennzeichnet waren (Eurofound 2016b). Dies gilt insbesondere für die südeuropäischen Länder, die in den letzten zwanzig Jahren ein deutliches Wachstum der atypischen Beschäftigung (Zeitarbeit, unfreiwillige Teilzeitarbeit, Scheinselbständigkeit) nach der teilweisen Deregulierung dieses Segments des Arbeitsmarktes durch nachfolgende Reformen erlebt haben.

Spanien ist durch ein extrem hohes Maß an atypischer Beschäftigung gekennzeichnet, und dieser Trend zeigt nach der Wirtschaftskrise keine Anzeichen einer Veränderung. Im Juli 2017 waren 92% der neu abgeschlossenen Verträge befristet und 37% in Teilzeit.

In Portugal haben sich die wichtigsten Forderungen der Gewerkschaften zur Bekämpfung minderwertiger Arbeitsplätze auf die Erhöhung des Mindestlohns konzentriert (der bis 2020 auf 600 € angehoben werden soll, so die Regierungsagenda).

In Italien wurde die Nutzung zeitlich befristeter Arbeitsverträge in Unternehmen dereguliert und durch eine Arbeitsmarktreform im Jahr 2014 erleichtert. Der Anteil der befristeten Beschäftigung an der Gesamtbeschäftigung erreichte 2017 ein Rekordniveau und machte 12,5% der Gesamtbeschäftigung aus.

Neben den seit langem bestehenden Problemen, die mit einer hohen Häufigkeit minderwertiger Beschäftigung und niedrigen Löhnen im Dienstleistungssektor einhergehen, führt die Digitalisierung auch zur Entstehung neuer Formen atypischer Beschäftigung im Zusammenhang mit der Verfügbarkeit von IKT-Technologie.

3. Arbeitsorganisation und Unternehmensstrategien

Der Siegeszug der IKT im Dienstleistungssektor hat eine Reihe weitreichender Auswirkungen auf die Praktiken der Arbeitsorganisation in Unternehmen sowie auf die Wettbewerbsfähigkeit und die Unternehmensstrategien der Unternehmen.

3.1 Auswirkungen der Digitalisierung auf die Arbeitsbedingungen

Die Standardisierung der Arbeitspraktiken und die damit verbundene Verringerung der Arbeitsautonomie ist ein wichtiger Trend im Zusammenhang mit der Digitalisierung von Dienstleistungen.

Große Lagerhäuser und Logistikunternehmen standen bei Diskussionen über Standardisierung und Arbeitsintensivierung in der Dienstleistungsbranche oft im Mittelpunkt, und Südeuropa bildet dabei keine Ausnahme. Der E-Commerce-Riese Amazon ist zwar in dieser Region nicht so präsent wie in anderen Teilen Europas, hat aber in den letzten Jahren beeindruckende Wachstumsraten erlebt und steht wegen der problematischen Arbeitsbedingungen in seinen Distributionszentren unter Beobachtung. Arbeitnehmer/innen, die Kommissionier- und Verpackungsaufträge in einem großen Lager in der Nähe von Madrid ausführen, beschrieben ihre Arbeit als „Kampf gegen die Uhr“, wo sie von einer Vorrichtung kontrolliert werden, die ihnen den Standort der Artikel anzeigt und die Zeit zum Abholen des Artikels angibt, die nur wenige Sekunden dauern kann. In der Nähe von Mailand definierten sich die Arbeiter in den gleichen Berufen als „moderner Charlie Chaplin, der mit einem Scanner und nicht mit einem Schraubenschlüssel ausgestattet ist“.

Sobald die Beschwerden der Arbeitnehmer/innen bekannt werden und angesichts der Markenbekanntheit die Aufmerksamkeit der Medien auf sich ziehen, können hier die etablierten Gewerkschaftsbünde wie die CGIL eine kritische Masse an Mitgliedern gewinnen. Infolgedessen können wieder Verhandlungen geführt werden, in denen es möglich ist, mit der Unternehmenszentrale bessere Arbeitsbedingungen und die Verfahren zur Überwachung ihrer Umsetzung zu besprechen. Diese Dynamik hat in der Tat zu einer Vereinbarung geführt, die im Dezember 2016 von den Muttergesellschaften von Amazon (Amazon City Logistica Srl, Amazon Italia Transport Srl, gegründet, um ein Lager bzw. eine Nebenzentrale zu betreiben) unterzeichnet wurde und möglicherweise den Weg für eine Betriebsvereinbarung mit Amazon selbst ebnet, ein Ergebnis, das ein Wendepunkt für die Tradition der einseitigen Arbeitsbeziehungen des Unternehmens wäre. Um diese Option zu unterstützen, beschließt Amazon auch, die für den Handel geltenden Tarifverträge anzuwenden, die relativ robuster sind als die für die Logistik.

Auch in Spanien mobilisierten Gewerkschaften gegen die schlechten Arbeitsbedingungen und Löhne von Amazon. Die Gewerkschaft CC.OO. war in dieser Hinsicht besonders aktiv und hat begonnen, sich mit Gewerkschaftskollegen in anderen europäischen Ländern abzustimmen, um von Amazon Verbesserungen in ihren Lagern zu fordern. In der Region Madrid haben der Arbeitgeberverband Anged und die vier großen Gewerkschaften im Mai 2017 eine neue regionale Branchenvereinbarung getroffen, die darauf abzielt, große Einkaufszentren vor der Bedrohung durch den Online-Handel zu „schützen“, wobei sich die Gewerkschaften

darauf geeinigt haben, die Nutzung von Zeitverträgen als Gegenleistung für moderate Lohnerhöhungen zu erleichtern.

Neben der Ausrichtung auf bestimmte Unternehmen haben sich die Gewerkschaften mit der Frage der Verschlechterung der Arbeitsbedingungen im Dienstleistungssektor befasst. Sowohl die italienische Gewerkschaft CGIL als auch die spanische Gewerkschaft CC.OO haben im Winter 2015 und im Sommer 2017 hochkarätige Kampagnen gegen die Verbreitung prekärer Beschäftigung im Dienstleistungssektor mit den Namen „The New Order“ bzw. „Precarity War“ gestartet.

3.2 Neue Geschäftsmodelle - Plattformen

Die Entstehung neuer Geschäftsmodelle, die über „Plattformen“ abgewickelt werden (siehe Abschnitt 2.3), führt zu Fragestellungen, bei denen es sowohl um die Beschäftigungsqualität als auch die Arbeitsbedingungen geht. Die Kombination Vergütung auf Akkordbasis und algorithmisches Management führt zu einem Prozess der Fragmentierung und Intensivierung der Arbeit, der das unternehmerische Risiko einer geringen Nachfrage vollständig auf die Arbeitnehmer/innen verlagert und die Gesundheits- und Sicherheitsrisiken für die Arbeitnehmer/innen erhöht. So werden beispielsweise die Mitarbeiter/innen von Lebensmittellieferdiensten gedrängt, schneller zu radeln, um mehr Lieferungen zu schaffen.. Darüber hinaus ermöglichen die Anwendung algorithmischer Managementmethoden und die Verwendung von GPS-Tracking zur Steuerung des Arbeitsablaufs auch die Überwachung der Mitarbeiter/innen und die intransparente Verwendung der gesammelten Daten für das Leistungsmanagement und die Überwachung der Mitarbeiter.

In Spanien wird der Rechtsstatus der Selbständigen im Allgemeinen durch das „Statuto de Trabajo Autonomo“ (Statut der autonomen Arbeit) geregelt. Es gibt auch eine Zwischenkategorie zwischen Selbständigen und abhängigen Arbeitnehmern, um wirtschaftlich abhängige Selbständige (so genannte TRADE, Trabajadores Economicamente Dependientes) zu kategorisieren, d.h. Selbständige, die jedoch mindestens 75% ihres Einkommens mit nur einem Kunden erzielen. Die Kategorie HANDEL bietet den Selbständigen einige Merkmale der traditionellen Selbständigkeit (Autonomie, unternehmerisches Risiko) und einige der traditionellen Beschäftigung (insbesondere in den Bereichen Sozialschutz und Steuern).

In Italien wurden ähnliche Debatten über die Regulierung der Plattformarbeit durch die Proteste von Fahrer/innen ausgelöst, die im Oktober 2016 in Turin für die Lebensmittellieferplattform Foodora arbeiteten. Die Arbeitnehmer/innen protestierten gegen ihre vertragliche Einstufung als autonome Auftragnehmer/innen, das von der Firma angewandte Akkordsystem und die einseitige Kontrolle der Arbeitszeit der Fahrer durch die Firma .

Die Position der italienischen Gewerkschaften zu diesem Thema ist stattdessen hauptsächlich darauf ausgerichtet, eine Lösung auf dem Tarifverhandlungsweg zu finden, anstatt neue legislative Instrumente einzuführen, um die Gig-Arbeit als solche zu regulieren. Dies würde jedoch eine Anpassung der bestehenden sektoralen Tarifverträge erfordern, um die verschiedenen Arten von App-basierter Gig-Arbeit im Referenzsektor abzudecken, oder den Abschluss neuer Ad-hoc-Vereinbarungen, um die Besonderheiten der App-basierten Arbeit abzudecken, mit einer Reihe von Unklarheiten, die gelöst werden müssen.

Diese Versuche, Gig-Arbeitskräfte, Freiberufler/innen und andere Beschäftigte des Dienstleistungssektors, die sich an der Spitze der Digitalisierung befinden, gewerkschaftlich zu organisieren und neue repräsentative Strukturen aufzubauen,

zeugen von den gegenwärtigen Bemühungen der südeuropäischen Gewerkschaften als Akteure, sich auf neue Herausforderungen einzustellen. Ihre bisherige Reichweite ist jedoch noch begrenzt, und ihre Kapazität variiert je nach nationalem Kontext.

3.3 Schlussfolgerungen

Die Digitalisierung hat vielfältige Auswirkungen auf die Arbeitsbedingungen und Unternehmenspraktiken im Dienstleistungssektor. Fragen der Normung, der Arbeitsintensivierung und der durch digitale Technologien ermöglichten Überwachung und Kontrolle der Arbeitnehmer/innen betreffen immer mehr Arbeitsplätze in verschiedenen Bereichen des „konventionellen“ Dienstleistungssektors - vor allem im Einzelhandel und in der Logistik, aber nicht nur. Einfach ausgedrückt, mit den Worten des Generalsekretärs der CGIL, der größten italienischen Gewerkschaft, „ist es notwendig, den Algorithmus auszuhandeln“. Dieser Schritt, wie wir kurz veranschaulicht haben, erfordert eine umfassende neue Ausrichtung der Interventionsstrategien der Gewerkschaften, mit einer Anpassung der alten und der Einführung neuer Instrumente.

Es ist daher nach wie vor notwendig, dass die Gewerkschaften neue Strategien für die Mitgliederwerbung und die Aktionen der Gewerkschaften entwickeln, möglicherweise indem sie digitale Instrumente aktiver einsetzen, um die Arbeitnehmer in diesen aufstrebenden Sektoren zu erreichen - ermutigende Beispiele in dieser Hinsicht werden langsam sichtbar. Darüber hinaus besteht das Hauptproblem der etablierten Gewerkschaften darin, eine Strategie zu verfolgen, um diese neuen plattformbasierten Arbeitsplätze als echte „abhängige Arbeitsverhältnisse“ zu gestalten, die durch das Arbeitsrecht und sektorale Tarifverträge geregelt sind.

4. Allgemeine Schlussfolgerungen

Unsere Ergebnisse, die die Auswirkungen der Digitalisierung auf die Arbeitsbeziehungen in Südeuropa darstellen, sind in drei Abschnitte unterteilt. Auf der Makroebene stellen wir bei einer Betrachtung der Entwicklungen in den Dienstleistungsmärkten allgemein fest, dass die Beteiligung der Gewerkschaften an nationalen politischen Initiativen im Zusammenhang mit der Digitalisierung, wie den Strategien „Digitale Agenden“ und „Industrie 4.0“, bis auf wenige Ausnahmen bisher recht begrenzt geblieben ist. Dies trotz bemerkenswerter Versuche von Gewerkschaften, die öffentliche Debatte über Digitalisierung und „die Zukunft der Arbeit“ durch politische Vorschläge und Initiativen zu beeinflussen. In Bezug auf Fragen im Zusammenhang mit den Regulierungsmodellen für neue digitale Akteure (z.B. Plattformen) war die Beteiligung der großen Gewerkschaften an der öffentlichen politischen Debatte bisher ebenfalls begrenzt, da die Formulierung kohärenter Regulierungsvorschläge in der Mehrheit der Gewerkschaftsbünde noch nicht abgeschlossen ist. Auf der mittleren Ebene der Arbeitsmärkte im Dienstleistungsbereich gibt es stattdessen mehr Anzeichen einer proaktiven Gewerkschaftsanpassung, bei der die Gewerkschaften insbesondere in Italien und Spanien Fragen und Forderungen im Zusammenhang mit der Digitalisierung (z.B. individuelles Recht auf Ausbildung und Erwerb digitaler Fähigkeiten) als zentrale Bestandteile ihrer Tarifverhandlungs- und Kampagnenplattformen aufgreifen. Inwieweit diese Tarifverhandlungsstrategien ausreichen, um den mit der Digitalisierung verbundenen Polarisierungstrends entgegenzuwirken, ist jedoch fraglich. Schließlich beobachten wir auf der Betriebsebene aufkommende und sich

vertiefende Unterschiede zwischen den Sektoren in Bezug auf die Fähigkeit der Gewerkschaften, Maßnahmen zu ergreifen, um die laufenden Veränderungen am Arbeitsplatz infolge der Digitalisierung zu steuern, und erhebliche Schwierigkeiten beim Aufbau von Leistungsressourcen und Repräsentationskapazitäten im aufstrebenden Segment der „Plattformökonomie“ der Wirtschaft.

Insgesamt stellen wir fest, dass sich die Strategien und Forderungen der Gewerkschaften bisher in erster Linie darauf konzentriert haben, sich für eine Ausweitung des traditionellen Schutzwaformen einzusetzen, um den disruptiven Auswirkungen der Digitalisierung zu begegnen. Dies ist jedoch in den letzten Jahren Hand in Hand mit einigen geringfügigen Innovationen der Gewerkschaftsagenda besonders in Italien und Spanien gegangen, wo die Gewerkschaften möglicherweise von dem Wunsch motiviert werden, ihre strategischen Machtressourcen neu aufzubauen und ihr Image zu „aktualisieren“, nachdem sie während der Krisenzeit an Einfluss und Legitimität verloren haben..