

Att forma relationer på arbetsmarknaden i en tjänstesektor som digitaliseras

Utmaningar och möjligheter för sociala parter

Sammanfattning av de regionala rapporterna

(Svensk version)

22. Juni 2018

Sammanfattning av de regionala rapporterna som publicerades inom ramverket för UNI Europas projekt "Att forma relationer på arbetsmarknaden i en tjänstesektor som digitaliseras"

Österrikiska Center för social innovation (ZSI) tog fram fem regionala rapporter: Mellaneuropa (Tyskland, Frankrike, Österrike och Benelux), Norra Europa, Central- och östeuropa, Sydeuropa och Storbritannien. Dessa rapporter summerar utvecklingen och särskilda företeelser inom respektive tjänstemarknad, presenterar större branscher och beskriver digitaliseringens påverkan, politiska initiativ samt påverkan på arbetsvärlden och facklig respons.

Regional rapport om Mellaneuropa (författare: Wolfgang Haider, Ursula Holtgrewe et al., Center för social innovation, Wien)

1. Tjänstemarknader

1.1 Digitalisering och IKT-sektorn

Informations- och kommunikationstekniksektorn (IKT) i Tyskland har framför allt expanderat sedan finanskrisen 2008. Den ökade sin andel av det totala mervärdet i Tyskland till 4,7 %, samma nivå som mobiltelefonstillverkningen (4,7 %) och teknik (4.5 %). I alla länderna har IKT-sektorn, delvis tillsammans med tillverknings- eller affärstjänster, också blivit något av en förebild och visionsförmedlare för nya, digitala affärsmodeller och arbetsorganisationssätt.

1.2 Finans- och banktjänster

I Tyskland var 16 % färre anställda inom finanssektorn under 2013 jämfört med 2000 och denna nedgång fortsätter (se Roth et. al. 2015; Statistisches Bundesamt 2017, s. 355). Det påverkar primärt låg- och medelnivåjobb, eftersom back office-funktioner automatiseras eller delvis drivs offshore och verksamhetsgrenar stängs. Österrike visar på en likande situation, men mer dramatisk internationalisering. Eftersom landets banksektor expanderade enormt i CEE-länderna innan krisen, så spelar offshoring och konsolidering av allmänna funktioner i CEE en större roll.

1.3 Detaljhandel och e-handel

Liksom inom bankverksamheten innebär handelns digitalisering också att man för över "arbete" på kunder och konsumenter. Att ge övergripande information om produkterna är inte längre bara butiksarbetarens jobb, utan överläts till webbaserade rankings- och betygsättningssystem där kunderna själva bedömer de produkter som de har köpt.

Utvecklingen av e-handeln i Belgien har under lång tid hindrats av det allmänna förbudet mot nattarbete. I mars 2016 beslöt den federala regeringen att tillåta undantag från denna regel, under förutsättning att arbetets art motiverar att man organiserar nattarbete. I februari 2017 utökade den federala regeringen möjligheterna till

nattarbete (och arbete på söndagar) ytterligare till "alla företag som utför logistik tjänster eller andra stödjande tjänster som är relaterade till e-handel", förutsatt att det finns ett kollektivavtal om nattarbete på företagsnivå.

1.4 Plattformsekonomin

I Tyskland fick crowdworking allmänhetens uppmärksamhet för första gången när IBM annonserade sin "Liquid"-strategi från 2010 och framåt, vilken syftade till att ersätta den största andelen av vanliga anställningar med både en intern och extern plattform för crowdsourcing med globalt standardiserade databaser för kompetens och prestationsomdömen, projektbeskrivningar, projektledningsverktyg och redovisningsstandarder.

I Eurobarometerenkäten 2016 var fransmännen de som var de ivrigaste användarna av tjänste- och delningsplattformar i Europa: 36 % hade använt plattformsbaserade tjänster och 7 % använde plattformarna regelbundet. Tyskland med 20 % plattformsanvändare var fortfarande över EU-snittet på 17 %. I Österrike använde 15 % av respondenterna plattformar, i Luxemburg 13 % av respondenterna, i Nederländerna 12 % och i Belgien 8 %.

Även om andelen är liten så vidtog den Belgiska regeringen nyligen åtgärder för att stimulera, och i mindre utsträckning externt reglera, delnings-/plattformsekonomin. Man introducerade ett förmånligt skattesystem. Normalt betalar man en skatt på 33 %, men endast 10 % behöver betalas i skatt på inkomster från delnings-/plattformsekonomin, så länge som inkomsten är under 5 000 euro och ingen moms behöver betalas. Villkoret är att denna inkomst genereras genom statligt registrerade plattformar som skiljer mellan tjänster från professionella och (icke-professionella) individer. Sedan 1 juli 2016 har (endast) 12 plattformar fått ett officiellt certifikat - de flesta inom verksamhetsområdet hem-, trädgårds- och kökstjänster för individer.

1.5 Politiska debatter och fackliga perspektiv

I Österrike och Tyskland har den politiska diskursen om digitaliseringen dominerats av termen "Industri 4.0" som slutligen översattes i hela Europa.

Det övergripande politiska digitaliseringsparaplyet i Tyskland - kallat "Digital Agenda" - slog ihop olika digitaliseringsinitiativ och -projekt. Framför allt ver.di och IG Metall lyckades med att flytta uppmärksamheten mot de följder digitaliseringen får för anställda både inom tillverknings- och tjänstesektorerna under rubriken "Arbete 4.0".

ver.di är den mest aktiva aktören i Tyskland när det gäller digitalisering i tjänstesektorn. Förutom ett antal strategidokument om de utmaningar digitaliseringen medför, så genomför de också konkreta projekt där deras strategiska riktlinjer implementeras. En del kollektivavtal i IKT-sektorn (t.ex. med Deutsche Telekom) omfattar frågor som arbetstid, rätten att vara fränkopplad samt kompetensutveckling ("Arbeitszeitkonto")

I fråga om Österrike finns det inte högnivåstrategi som ramar in debatten om digitaliseringen lika sofistikerat som den tyska vitboken. Ickedestomindre gav den tidigare österrikiska regeringen en "digital vägkarta", utarbetad under 2016 i samråd med experter, medborgare och arbetsmarknadsparter, vilken konkretiserar en övergripande vision om ett digitaliserat Österrike år 2025.

Både det tyska och det österrikiska programmet har mycket gemensamt innehåll. "Arbete 4.0" har ett sunt juridiskt ramverk med vissa omregleringar av arbetsmarknaden i centrum för att säkra välfärden och skyddet för arbetarna i Tyskland, och den österrikiska vägkartan betonar också att det är nödvändigt med ett adekvat juridiskt ramverk för e-plattformar och nya typer av arbete som man kan se i

denna sektor. Kompetensutveckling finns med som en central del av de åtgärder som eftersträvas i båda programmen.

Frankrike har kommit med ett antal rapporter sedan 2015 från telekomföretaget Oranges personalchef, Conseil d'analyse économique och myndighetskonsulten France Stratégie.

Den belgiska staten lanserade nyligen "Digital Belgium" som utgör uppdraget och visionen för digitaliseringen. En e-förvaltning, digital ekonomi, digital infrastruktur, säkerhet och tillgänglighet och digitalisering av medicinsk administration är de fem områden som prioriteras av den belgiska staten. När det gäller den digitala ekonomin ligger fokus på digitaliseringsvänlig lagstiftning (t.ex. skattemässigt fördelaktiga lösningar för delningsekonomin), en e-handelsplattform (se ovan), e-fakturerings, e-signering, e-arkivering samt stark betoning på de möjligheter som den digitala tekniken medför i hälsorelaterade applikationer.

2. Arbetsmarknaden i tjänstesektorn

Arbetsmarknaden i tjänstesektorn i Mellaneuropa är något varierad. En anledning till den variationen speglar storleksskillnaden inom tjänstesektorn. Tyskland och Österrike har fortfarande fler anställda inom tillverkningsindustrin än de andra länderna.

I Österrike arbetar 72,4 % av de anställda i tjänstesektorn, medan siffran är ännu högre i Tyskland med 74,5 %. Anställningsgraden i tjänstesektorn har ökat avsevärt i båda länderna sedan 2000. Från att ha startat på en ganska likartad nivå i båda länderna (63,9 % i Österrike, 63,8 % i Tyskland) har anställningarna ökat med 5,8 % i Österrike och 7,5 % i Tyskland.

När det gäller kvinnor är koncentrationen av arbete inom tjänstesektorn ännu högre och kvinnors ökade deltagande i tjänstesektorn har ökat under 2000-talet, men det mesta eller allt av det i Österrike och Belgien utgörs av deltidsarbete.

2.1 Jobb som påverkas av digitaliseringen

Enligt analyser i Tyskland och Frankrike förväntas finansiella tjänster, allmän administration och försäljningsjobb att minska och finansiella tjänster tappar redan i sysselsättningsgrad. Expansion förväntas inom forsknings- och teknikrelaterade yrken, kreativa arbeten och mediajobb, ledarskap och professioner, och den största expansionen sker i personliga tjänster, både på den lågavlönade och högavlönade änden av skalan. Allt detta pekar på en nedgång beträffande traditionella kontorstjänster på medelnivå som traditionellt finns i stora företag och som traditionellt har varit fackens starka fästen, samt en mer polariserad arbetsmarknad för tjänster - om inte kompetens och löner uppgraderas konsekvent.

2.2 Kompetensåtgärder

Frankrike har i den tidiga utbildningen introduceras programmering som ett skolämne och "digitaliseringsvetenskap" har blivit ett valbart ämne. Både i Tyskland och i Österrike har man haft stora utgifter i samband med att man har introducerat digital utrustning i skolor men för närvarande baseras åtgärder på proaktiva skolor och andra institutioner där standardiserat (obligatoriskt) lärande i den tidiga utbildningen saknas. I Nederländerna ligger fokus också på "informationslitteracitet" och mediekompetens.

2.3 Polarisering och låglönearbete

För närvarande visar polariseringen av arbetsmarknaden inte en enhetlig bild i Mellaneuropa. Från 2011 till 2016 är det bara Belgien som visar ett tydligt mönster av anställningspolarisering med en expansion i de lägst och högst avlönade jobbkvintilerna. Antalet lågavlönade jobb ökade verkligen lite grann under perioden 1993 och 2013.

Proportionen av låginkomsttagare (som tjänar två tredjedelar eller mindre av den nationella medianbruttoinkomsten) i mellaneuropeiska länder utgör ett relaterat exempel på variation. Tyskland har varit en smula ökad för sin stora låglönesektor sedan 1990-talet. År 2014, innan man introducerade en nationell minimilön, fanns 22,48 % av alla anställda i låglönesektorn. OECD rapporterade att minimilönen inte har påverkat anställningarna, men eftersom minimilönerna fortfarande ligger inom den lägsta delen av skalan kan det inte omedelbart påverka andelen låginkomsttagare. I Nederländerna ligger man också över EU-snittet med 18.52 % låginkomsttagare. Här har det utbredda bruket av deltidarbete betydelse. Österrike, Frankrike och Belgien ligger kvar under EU-snittet. Dessa länder har "inkluderande" arbetsmarknadsrelationssystem med bred täckning av kollektivavtal som helt klart gör skillnad.

2.4 Flexibelt, atypiskt, osäkert

"Marginella" deltidjobb medför vissa undantag från beskattning eller sociala avgifter, och detta är vanligt i Tyskland, Österrike och Nederländerna. I Frankrike har man sett en ökning av tidsbegränsade anställningar från 5 % av alla jobb sedan 1984 till 13 % år 2016 med allt kortare varaktighet - ibland en vecka eller en månad.

2.5 Egenanställda soloföretagare

För närvarande är andelen egenanställda soloföretagare olika i olika länder: Tyskland och Österrike har den lägsta andelen, och Tyskland går mot en nedgång från 2013 efter en långsam ökning. Österrike har haft en stegvis minskning sedan dess högsta nivå 2008. I Frankrike har man sedan 2014 haft en anmärkningsvärd uppgång när det gäller "soloprenörer" (egenanställda soloföretagare) efter att ha haft låga andelar i flera år. Belgien och Nederländerna har nu de högsta andelarna. Nederländerna fick sin ökning under 2010 medan Belgiens andel stadigt har stigit. Ökningen av egenanställda har huvudsakligen skett i växande tjänstesektorer som IKT- och B2B-tjänster och över 70 % av de egenanställda är män.

3. Företagsstrategier och arbetsorganisation

Det är inte tekniken som bestämmer arbetsorganisationen, men den möjliggör olika scenarier, som antingen går mot arbetssätt som präglas mer av samverkan och utfördelat ansvar eller arbetssätt som är mer standardiserade och styrda. Dessa två riktningar, "den svåra vägen" eller "den enkla vägen", är inte nya men har visat sig i olika teknikvägar och i olika sektorer. I vilket fall som helst så innebär digitaliseringen att mer arbete inom tjänstesektorn kan utföras på distans, hemifrån, hos kunden eller på resande fot.

3.1 Offshoring och outsourcing

Företagsomstrukturering har generellt sett först utretts inom olika tillverkningssektorer, men det har också fått effekt inom tjänstesektorn. Både allmänna tjänster och specialisttjänster har outsourcats, och detta utgör en del av den expansion som skett inom tjänstesektorn i Europa under det senaste decenniet.

En nyligen genomförd studie där man har använt tyska socialförsäkringsregister visade samma mekanism på hela den tyska arbetsmarknaden: outsourcing av allmänna tjänster som t.ex. städning, catering, säkerhet och logistik minskade lönerna med 10-15 % inom dessa funktioner. Enbart outsourcing av tjänster uppgick till cirka 10 % av ökningen av ojämlikheten för tyska löner sedan 1980-talet.

I outsourcade tjänster har kunder stort inflytande på arbetsorganisation och arbetsvillkor - vilket är en utmaning för företagsrådets rättigheter och deras möjligheter till medbestämmande eller deltagande. En transnationell leverantör av samtals- och servicecentertjänster i Tyskland överlåter t.ex. beslut om arbetares inflytande över formulering och faktisk problemlösning, och även om incitament, till sina kunder i stor utsträckning.

Digitalisering betraktas å ena sidan mestadels som något som möjliggör ytterligare outsourcing och omstrukturering och även crowdwork med plattformar eller nya förmedlingstjänster som också tillhandahåller verktyg för att hantera "crowds". Å andra sidan finns det i vissa sektorer, t.ex. både i Deutsche Telekom och den franska telekomjätten Orange, aktuella exempel på backshoring av kundtjänster när mer standardiserade funktioner flyttas över till appbaserade självserviceuppgifter som kunden själv utför, och kvaliteten på de resterande och med komplexa uppgifterna får ökad betydelse.

3.2 Distansarbete

Företagsavtal som nyligen tagits fram, t.ex. i Tyskland och Frankrike, syftar till att reglera arbetstagares tillgänglighet och etablera "rätten att koppla ifrån" elektroniska enheter. De kräver att både ledning och medarbetare respekterar dessa rättigheter och t.ex. inte skicka meddelanden sent.

3.3 Arbetsövervakning

ver.di:s innovationsbarometer bland arbetsrådgivare 2015 visade att 70 % av representanterna inom tjänstesektorn ser ökad närhet av arbetarna som den största frågan, följt av integritetsskydds- och dataskyddsrättigheter (57 %), mobilt arbete (53 %) och atypisk anställning (37 %).

Regionsrapport om Nordeuropa (författare: Anna Ilsoe, FAOS, Danmark)

1. Tjänstemarknader i de nordiska länderna

1.1 Kontext: Tjänstemarknader i de nordiska länderna

Tjänstesektorn spelar en allt större roll på den nordiska arbetsmarknaden - även om vissa variationer finns. Den allmänna trenden är att ökningen av anställningar äger rum i tjänstesektorn. Ett exempel är att mer än 80 % av anställda danskar arbetar inom tjänstesektorn - 50 % inom privata tjänster och 30 % inom offentliga tjänster - och anställningsgraden i tjänstesektorn har vuxit med 57 000 personer sedan den globala finanskrisen 2008.

Trepartssamarbete och -förhandlingar mellan staten, arbetsgivarorganisationer och facken är därför viktiga delar i de nordiska modellerna för arbetsmarknadsreglering. Arbetslöshetsförsäkringssystemet är centralt i detta samarbete - facken administrerar arbetslöshetsförmåner och staten betalar ut ersättning som komplement till de bidrag som betalas av medlemmar av arbetslöshetsförsäkringen.

Alla de nordiska länderna ligger mycket högt på internationella index för tillgång till och användning av IKT - Danmark, Island, Sverige, Norge och Finland ligger alla i topp 10 på FN:s index för IKT-utveckling, och Danmark, Sverige, Norge och Finland ligger i topp 10 i Digital Readiness Index (index över digital beredskap). Det första indexet talar om IKT-tillgången i Norden, medan det andra talar om bruket. De flesta medborgarna och företagen i de nordiska länderna har köpt varor över nätet, har kommunicerat digitalt med den offentliga sektorn och har betalat räkningar online. De offentliga investeringarna i digitala lösningar är stora i de nordiska välfärdsstaterna, och detta har fungerat som ytterligare en drivkraft för digitaliseringen.

1.2 Politiska debatter om digitalisering och svar från arbetsmarknadsparter

Digitaliseringen av arbete och arbetsmarknaden har stått i centrum i både offentliga och privata debatter i de nordiska länderna.

Det svenska fackförbundet Unionen, som organiserar en stor andel av arbetstagarna inom tjänstesektorn i Sverige, har publicerat en rapport som innehåller förslag framför allt om regleringen av delningsekonomin på ett sätt som behåller frivillighetsmodellen i arbetsmarknadsregleringen. De danska och norska fackliga federationerna har publicerat strategidokument om delningsekonomin.

Sverige har godkänt mer än åtta trepartskommissioner om frågor som är relaterade till den digitala arbetsmarknaden.

1.3 Specifika tjänstesektorer

Detaljhandel

Detaljhandeln är en av de största tjänstebranscherna i världen och även i de nordiska länderna om man beräknar efter antal anställda personer.

Många detaljhandelskedjor ägs antingen av nordiska eller utlandsägda kapitalfonder. E-handeln spelar en allt större roll inom detaljhandeln, vilket innebär att globala företag kan ta över marknadsandelar från inhemska företag. Nordiska detaljhandelsaktörer har dock i alltmer ökad omfattning e-handel i sina egna affärsmodeller - särskilt riktade mot den nordiska marknaden.

Under senare år har ett antal nordiska detaljhandelsföretag introducerat självskanning så att kunderna kan skanna och betala på egen hand när de ska lämna affären.

Bankverksamhet

Bankverksamhet är en av de största tjänstesektorerna i de nordiska länderna - ett antal nordiska banker är verksamma i flera europeiska länder och är faktiskt transnationella företag. Nordea, SEB och Danske Bank är bra exempel på detta.

Ett nordiskt fackförbund, Finansförbundet i Danmark, har vidtagit en proaktiv åtgärd för att hantera utvecklingen tillsammans med banksammanslutningen Finance Denmark och Köpenhamns stad. De driver Copenhagen Fintech Lab, som erbjuder kontorsytor för 100 fintech-entreprenörer på fackets huvudkontor, vilket ger dem möjlighet att interagera och kommunicera med föregångarna för den framtida bankverksamheten.

1.4 Plattformer

Generellt sett snabbar digitalisering på ekonomiska aktiviteter genom digitala plattformar. Utländska plattformar som Airbnb (uthyrning av logi) och Upwork (arbete vid dator) samt nordiska plattformar som Wecclean i Norge (städning i privata hem) och

Worksome i Danmark (akademiskt arbete) har gjort det avsevärt enklare och mer tillgängligt för alla att få en extrainkomst genom att erbjuda tjänster online.

För närvarande har de flesta plattformsarbetarna detta som komplement till andra inkomster. Danska studier bekräftar den tendens som man såg i USA - användningen av digitala plattformar är fortfarande begränsad. 1 % av danskarna har tjänat pengar via en arbetsplattform under det senaste året, medan 1,5 % har tjänat pengar via en kapitalplattform. De flesta har tjänat mindre än 3 300 euro per år innan skatt.

2. Digitalisering av arbete och utvecklingen på tjänstesektorns arbetsmarknad

Digitaliseringen på arbetsmarknaden och dess konsekvenser har debatterats i många år i media, politik och forskning, men diskussionen har intensifierats i Europa sedan 2010-talet.

Innovativa politiska åtgärder i den nordiska sfären för denna utveckling skulle kunna utgöra en bas för diskussion i andra länder: 1. Det nya avtalet om arbetslöshetsförmåner i Danmark, 2. Den nya pensionsförsäkringen i de danska pensionsfonderna PFA och PKA.

2.1 Det nya avtalet om arbetslöshetsförmåner i Danmark

Efter den senaste reformen av arbetslöshetsförmåner i Danmark blev det uppenbart för de danska arbetsmarknadsparterna att frågan om egenanställning - och de egenanställda som kombinerar frilansarbete med vanliga jobb eller arbetslöshetsförmåner - fortfarande är en utmaning för det befintliga systemet. Därför bildades en grupp som ska arbeta fram en ändring. De nådde en överenskommelse precis innan sommaren 2017 (som ska bekräftas av parlamentet senare), som låter alla som är medlemmar i det danska arbetslöshetsförsäkringssystemet att rapportera sin inkomst antingen som en lön från ett jobb eller som en avgift från oberoende arbete - efter den bedömning de själva gör. Medlemmarna avgör själva statusen på deras inkomst. Detta innebär att alla inkomstkällor nu räknas när medlemmar försöker få rätt till en ny period med arbetslöshetsförmåner (vilket är två år i Danmark). Genom att överlåta beslutet om arbetets status på arbetstagarna själv kan detta avtal göra det möjligt att klara av den långa lista med utmaningar som uppstår när frilansjobb registreras av offentliga myndigheter i relation till socialt bistånd, studiebidrag och många andra sociala rättigheter i de nordiska välfärdsstaterna.

2.2 Den nya pensionsförsäkringen i de danska pensionsfonderna PFA och PKA.

De danska pensionsfonderna PFA och PKA har introducerat pensionssystem för anställda som är medlemmar i ett fackförbund, men som INTE omfattas av ett kollektivavtal. Detta är särskilt viktigt för egenanställda. PFA är en privat pensionsfond, den största i Danmark, och samarbetar med många danska fackförbund om arbetsmarknadspensioner. Ett antal av dessa fackförbund, inklusive danska Finansförbundet och The Union of Commercial and Clerical Employees in Denmark (HK), som organiserar arbetare inom detaljhandeln och administrativ person, har skapat ett nytt pensionssystem för sina medlemmar via PFA och den kallas MedlemsPlus. Detta system har många liknande egenskaper som arbetsmarknadspensionen för arbetstagare som omfattas av kollektivavtal (försäkringar, låga administrationsavgifter) och är generellt sett ett bättre alternativ jämfört med privata pensioner. Den låter fackmedlemmar utan kollektivavtal få tillgång till ett attraktivt pensionssystem - och det låter facken behålla och kanske också

rekrytera fackmedlemmar som kombinerar lönearbete med egenanställning eller som växlar mellan jobb och oberoende arbete under sin karriär. Nyligen lanserade PKA, en medlemsägd stor pensionsfond för offentliganställda, ett liknande alternativ som kallas PKA-Privat (<https://www.pka.dk/pkaprivat/>) Det kommer att bli intressant att följa vilka effekter dessa två pensionssystem får för organisationsgraden - kan sådana pensionssystem vara en drivkraft för organiseringen bland egenanställda i de nordiska länderna. Eftersom de nordiska modellerna för arbetsmarknadsreglering är frivillighetsmodeller så skulle en sådan effekt vara viktig för hållbarheten för de nordiska modellerna.

Regional rapport för Central- och Östeuropa (Författare: Vassil Kirov, Professor vid Bulgariska vetenskapsakademien, Associerad forskare, EFS)

1. Tjänstemarknader i Central- och Östeuropa (CEE)

1.1 Expansion av tjänstesektorn i CEE

Olika typer av östeuropeisk kapitalism:

- de centraleuropeiska staterna (Polen, Ungern, Tjeckien och Slovakien),
- staterna på Balkan (t.ex. Rumänien och Bulgarien eller Kroatien),
- och de baltiska staterna (Estland, Lettland och Litauen).

Tjänstesektorn i CEE-länderna har upplevt en spektakulär utveckling efter kommunismens fall: från att anställningar inom industrin dominerade innan 1989 blev tjänstesektorn huvudarbetsgivare i slutet av 1990-talet och 2000-talets första decennium. Utvecklingen av de viktigaste tjänstesektorerna har gått olika vägar. Vissa av dem integrerade globala värdekedjor (GVC) och har ofta utvecklats med intensiva utländska direktinvesteringar (FDI) - t.ex. finansiella tjänster, IKT, affärstjänster o.s.v. Andra tjänster som handel lockade FDI, men utvecklades också av lokala investerare. I lokalanknutna låglönetjänster som städning, vård, kök o.s.v. är internationaliseringsroll begränsad.

Inte helt överraskande är digitaliseringen av tjänstemarknaderna inom CEE-länderna relativt begränsad, jämfört med västeuropeiska länder. Europakommissionens Index för digital ekonomi och digitalt samhälle (DESI) är ett sammansatt index som summerar relevanta indikatorer för Europas digitala prestanda och den följer utvecklingen av EU-medlemsstaternas digitala konkurrenskraft. 2017 års rankning visar att CEE-länderna är lägst rankade i det övergripande indexet bland alla anställningar och IR-system i Europa (med undantag för Estland och Litauen som rankas över EU-snittet).

Den viktigaste drivkraften för digitalisering och automation på tjänstemarknaden är utländska direktinvesteringar och utvecklingen av de lokala IKT-sektorerna.

1.2 Specifika tjänstesektorer

Finansiella tjänster i CEE (och framför allt banker och försäkringsbolag) har köpts upp av stora aktörer från Västeuropa och andra utvecklade regioner; och nuförtiden tillhör de flesta banker och försäkringsbolag olika bankgrupper från Tyskland, Frankrike, Italien, Österrike etc.

Handelssektor expanderar också mycket, och involverar både stora multinationella företag och små eller medelstora lokala företag. Enligt en undersökning från Eurofound

så upplever handelssektorn en snabb internationalisering i CEE-länderna och de flesta av de stora västeuropeiska detaljhandelskedjorna är väletablerade i regionen (t.ex. Tesco, Carrefour, Metro o.s.v.)

1.3 *Plattformsarbete*

Plattformsarbete är inte okänt inom CEE-länderna, men just nu finns det inga beräkningar av hur omfattande det är. Eurofound's undersökning om nya anställningsformer drar slutsatsen att plattformsarbete inte finns i någon större utsträckning i Östeuropa.

I ett antal CEE-länder finns dock många anställda registrerade på globala plattformar som Upwork och andra. Enligt olika källor är individer från CEE-länder faktiskt bland de mest aktiva användarna på crowdanställningsplattformar.

2. Arbetsmarknaden i tjänstesektorn

Arbetsmarknaderna i tjänstesektorn i CEE-länderna är i hög grad differentierade när det gäller arbetsvillkor, löner och kompetensutveckling. Kunskapsintensiva sektorer erbjuder stabila och säkra anställningar, medan lågkvalificerade och arbetsintensiva markservicetjänster är kända för sin höga omsättning, låga löner, osäkra arbetskontrakt och riskfyllda villkor.

2.1 *Typiska kontra atypiska anställningar*

I Central- och Östeuropa domineras ekonomierna fortfarande av tillsvidareanställningar. Enligt en färsk rapport från Europaparlamentet om osäkra jobb i Europa spelar deltidsarbete fortfarande en mindre roll i de flesta av de östeuropeiska och även de sydeuropeiska länderna.

Medan bruket av osäkra anställningar har ökat betydligt i vissa CEE-länder (t.ex. så kallade "junk contracts" - skräpkontrakt - i Polen), så är bruket av klassiska former av atypiska anställningar, som t.ex. deltids- eller visstidskontrakt, begränsat i Bulgarien och Rumänien.

2.2 *Kompetens*

CEE-länderna är bland de länder som i minst omfattning tillhandahåller utbildad arbetskraft inom EU. Enligt Eurostat erbjuder mindre än 10 % av företagen i de nya medlemsstaterna grundläggande yrkesutbildning. Länder från denna region hör till de som är minst aktiva när det gäller att erbjuda kompletterande yrkesutbildning.

2.3 *Löner*

Arbetare och anställda inom kunskapsintensiva företagstjänster eller IKT har ofta jämförelsevis mycket höga löner i CEE-länderna. Statistik för Bulgarien visar att under 2016 tjänade anställda inom IKT i genomsnitt mer än 1 200 euro per månad, medan medianlönen i landet var 500 euro.

Samtidigt var andelen låginkomsttagare i CEE-regionen generellt sett högre än för EU-länder i allmänhet. Den största andelen låginkomsttagare 2014 fanns i Lettland, Rumänien, Litauen och Polen. De sektorer som har mest lågavlönat arbete är koncentrerat till hotell- och turism, handel, jordbruk och olika markservicetjänster.

3. Arbetsorganisation och företagsstrategier

CEE-länderna integrerades in i globala värdekedjor tämligen snabbt efter de politiska förändringarna 1989-1990. Den största drivkraften är utländska direktinvesteringar.

Både utländskt ägarskap av dotterbolag och relationer mellan kund och tjänsteleverantör vid outsourcing, d.v.s hierarkier och marknader, skapar asymmetriska relationer. Den ekonomisk försörjningsbördan är också - och inte i marginell omfattning - strukturerad av migranternas penningöverföringar som i sydöstra Europa emellanåt har överskridit kapitalflödet för utländska direktinvesteringar, framför allt på västra Balkan.

3.1 Arbetsorganisation

Det finns fyra huvudtyper av arbetsorganisationsmodeller i europeiska länder:

- Arbetsorganisationer för självständigt lärande;
- Lean production;
- Tayloristisk arbetsorganisation;
- Traditionella eller enkla typer av arbetsorganisation.

4. Slutsatser

CEE-länderna undergick enorma politiska, ekonomiska och sociala omvandlingar efter 1989. Då det finns ett antal skillnader mellan CEE-länderna integrerades dessa ekonomier i globala värdekedjor, även när det gäller tjänstesektorn.

Tjänstemarknaderna har i hög grad påverkats av utländska direktinvesteringar, eller generellt sett av de involverade globala värdekedjornas samordningsnav (som väldigt ofta finns utanför CEE). Utländska direktinvesteringar introducerar inte enbart ny teknik, utan även ny arbetsorganisation, nya ledarskapsformer och nya metoder för kompetensåtgärder. Digitalisering och automation följer utvecklingen i andra system men CEE-länderna släpar efter.

Arbetsmarknaden på tjänstesektorn tar olika vägar - vissa erbjuder hållbara arbetsvillkor, medan andra har mer osäkra villkor. Generellt sett i regionen är atypiska anställningsformer mindre vanliga än i Västeuropa. Kompetensåtgärderna påverkas i hög grad av företagen, eftersom statliga institutioner i många länder har svårt att på ett framgångsrikt sätt komma åt kompetensskillnaderna.

Arbetsorganisation och arbetsvillkor påverkas i hög grad av om tjänsteföretag integreras eller inte integreras inom globala värdekedjor (segmentering). Med få undantag förekommer lärandeorganisationer i mindre omfattning inom CEE-länderna.

Slutligen presenterar denna konfiguration några utmaningar för facken inom tjänstesektorn:

- Facken är generellt sett svaga inom tjänstesektorerna i CEE - på det stora hela är facken starkare och bättre utvecklade inom tillverkning, offentlig administration och allmänna tjänster (eller det som tidigare var allmänna tjänster som telekomföretagen som har rötterna i statligt ägda företag). Tjänstesektorerna är ofta underrepresenterade både inom låglönetjänster (ca 1 % är medlemmar i facket inom handelssektorn i Bulgarien och Rumänien) och inom kunskapsintensiva tjänster (banktjänster, IKT). I det senare fallet är frågan hur man organiserar kollektiva åtgärder i sektorer som erbjuder förhållandevis goda arbetsvillkor och /eller är mycket individualiserade (IKT).
- Den nya utvecklingen som hänger ihop med digitalisering, automation, etc. finns sällan på de nationella tjänstefackens agenda - det uppstår vissa debatter om framtidens arbete men ofta är de något bortkopplade från nationella faktiska förhållanden vilka kännetecknas av ojämn och mycket segmenterad utveckling

mellan regioner, sektorer och företagstyper. Dessutom är kunskapen om digitaliseringsprocessen otillräcklig samt att digitaliseringen påverkar arbets kvaliteten.

- Samordningen av arbetstagarrepresentationen inom multinationella företag (t.ex. EFR) eller globala värdekedjor - eftersom utländska direktinvesteringar är den viktigaste drivkraften för teknisk utveckling skulle samordning av arbetstagarrepresentationen på EU-nivå vara till stor hjälp för facken i CEE, när det gäller information och analys av omfattningen av aktuella och kommande utmaningar. Detta kommer dels att möjliggöra analys av trender som utvecklas i mer utvecklade regioner i Europa, dels göra det möjligt att kunna lyfta specifika asymmetrier och beroendeförhållanden i CEE-ländernas tjänstesektorer.

Regional rapport om Storbritannien (Författare: Anita Sharma, University of Hertfordshire)

1. Tjänstemarknaden i Storbritannien

1.1 Tjänstesektorns dominans i Storbritanniens ekonomi

Storbritannien har den femte största ekonomin i världen, och tjänstesektorn dominerar i Storbritannien och utgör cirka 80 % av BNP. Den finansiella tjänstesektorn dominerar och London är ett av världens största globala finanscentrum. Andra affärstjänster och konsumentnära tjänster växer dock också, inklusive IT, professionella tjänster, resor och turism, konsulttjänster inom ledarskap och de kreativa industrierna.

Office of National Statistics, Storbritanniens motsvarighet till Statistiska Centralbyrån, har lyft fram fem viktiga områden inom Storbritanniens tjänstesektor:

- 2013 kom 79 % av Storbritanniens BNP från tjänstesektorn.
- 2011 arbetade cirka 80 % av arbetarna inom tjänsteindustrin och ungefär 10 % inom tillverkning.
- Tjänstesektorn dominerar Londons ekonomi med 91 %, högre än alla andra områden i Storbritannien.
- Storbritanniens ekonomi är mer beroende av tjänstesektorn är något annat av G7-länderna. Även om Frankrike och USA också kan härröra en relativt stor andel av BNP från tjänstesektorn, så står det i stark kontrast till Tyskland där en lägre andel (69 %) av BNP kom från tjänstesektorn 2014 - däremot finns fler tjänstefunktioner och administrativa funktioner kvar inom tillverkningssektorn.
- Tjänstesektorn har drivit fram den ekonomiska återhämtningen sedan nedgången 2008. Fyra huvudsektorer bidrar starkt till Storbritanniens BNP - jordbruk, byggande, produktion och tjänster. Av dessa fyra var tjänstesektorn den som först återhämtade sig efter nedgången 2008.

1.2 Storbritannien statliga initiativ som stöder en digital ekonomi

2016 utlovade regeringen 13 miljoner som bidrag till att tillsätta ett produktivitetsråd, som ska uppmuntra engagemanget för företagande och förbättra produktiviteten i hela

ekonomin med hjälp av digital teknik. Dess ansvarsområde är att koppla samman, uppmuntra och förstärka effekten på befintliga åtgärder för att förbättra produktiviteten, samt agera som Storbritanniens expertiscentrum för produktivitet. Den så kallade Productivity Leadership Group (produktivitetsledarskapsgruppen) kommer att samla expertis och råd från representanter från ett antal företag och industrier (KPMG, Rolls-Royce, Amazon etc.) och ledande industriorgan som t.ex. Confederation of British Industry (CBI) och Institute of Directors (IoD).

Storbritanniens Tech City UK, som lanserades av förre premiärministern David Cameron, har som uppdrag att snabba på tillväxten för Londons och Storbritanniens digitala ekonomi, med fokus på områden som digital kompetens, smarta kapitalinvesteringar, infrastruktur, internationell utveckling och ledarskap.

Tech Nation 2017, den tredje årliga rapporten från Tech City UK, visar att den digitala ekonomin växer dubbelt så fort som ekonomin i stort, med ett ekonomisk resultat på nära 100 miljarder pund per år.

2016 hade Storbritannien säkrat 6,8 miljarder pund i riskkapital och privata riskkapitalinvesteringar - över 50 % mer än något annat europeiskt land.

Innovate UK, en annan statlig innovationmyndighet, fokuserar på vetenskap och teknik och arbetar med brittiska innovatörer där de tillhandahåller och stöder investeringar, kapacitetsbyggande, experiment och lärande, vilket bidrar till att göra de brittiska digitala sektorerna framgångsrika och lönsamma. Mariana Mazzucato, en ledande ekonom som arbetar med den brittiska staten i Innovate UK, drar uppmärksamheten till hur staten kan hjälpa ekonomier att växa, genom att ta risker på innovationsområdet genom teknisk FoU och uppdragsorienterade strategiska investeringar inom offentlig sektor. Hon avslöjar "den sektoriella metoden med dess begränsningar och främjande av nya samarbeten mellan offentliga och statliga aktörer; att arbeta inom ett ekosystem med aktörer från offentliga sektorn, privata sektorn och tredje sektorn i hela innovationskedjan.

Ett statligt policydokument om digital strategi (Digital Strategy Policy Paper) som publicerades i mars 2017 (DCMS) är indelat i sju spår som omfattar anslutbarhet, kompetens, digitala företag, data, digital förvaltning, cyberspace och den vidare ekonomin och den utgör ett ramverk för hur man bygger upp och bibehåller en digital infrastruktur i världsklass samt ett åtagande att bli mer entreprenöriell:

- riktar uppmärksamheten mot behovet att främja världsledande digitala sektorer och överbygga barriärer till tillväxt och innovation, och skapa fler kompetenskrävande, högvärlönde jobb i framtiden.
- belyser behovet av att leverera förstklassig digital infrastruktur och en avancerad kunskapsbas så att verksamheter i hela landet kan få dra nytta av de digitala verktygen.
- försöker täppa till den digitala klyftan - för att se till att alla har tillgång till och kan använda digitala tjänster som kan hjälpa dem att hantera sina liv, utvecklas på jobbet, förbättra sin hälsa och sitt välbefinnande och hålla kontakt med vänner och familj.

Även om det sågs som ett steg i rätt riktning så möttes detta med blandade åsikter från teknikentreprenörer när det gäller ett antal frågor som sträcker sig från cybersäkerhet, kompetensbrist, medvetenhet om skillnaden mellan stad och landsbygd, motivera utländska investerare och inte klara av att hantera den potentiella kompetensflykten p.g.a Brexit.

"Digital Skills Partnership" sammanför också staten, företag, välgörenhets- och frivilligorganisationer i att tillhandahålla rätt kompetens och digital utbildning åt folket. Detta statligt ledda förslag syftar till att se till att ingen lämnas på efterkälken. De många åtgärder som läggs fram inbegriper i viss utsträckning det trippelspiralkonceptet på så sätt att de tre viktigaste aktörerna kombinerat med medborgare/slutanvändare förs samman för att utveckla och främja en starkare digital ekonomi. Strategin innehåller nya åtaganden - en plan av Lloyds Banking Group som ska ge personlig datakompetensutbildning till 2,5 miljoner individer, välgörenhetsorganisationer och små och medelstora företag fram till år 2020; planer från Barclays Bank om att lära ytterligare 45 000 barn grundläggande programmering och hjälpa upp till en miljon människor med allmän datakompetens och internetkunskap; och ett bidrag från Google, som del av åtagandet att ge arbetare fem timmars gratis datautbildning för alla, för att främja digital kompetens i kuststäder. "Digital High Streets Initiative" kommer också att hjälpa företag att öka sin digitala förmåga. Denna spridning av initiativ visar på en mjukare nyliberalism, mer socialt innovativa, och med ett steg mot samarbete mellan den privata och den offentliga sektorn, mellan finanssektorer och välgörenhetsorganisationer och tjänsteleverantörer som arbetar tillsammans för ökad jämlikhet. Det yttersta målet är dock att öka konkurrenskraften, tillväxt och hållbarhet, entreprenörskap och investeringar inom landet.

1.3 Viktiga tjänstesektorer i Storbritannien

Den ständigt växande tjänstesektorn i Storbritannien behöver beaktas i relation till två nyckelområden:

- Finans- och affärstjänster inklusive banktjänster, försäkringar, säkerhet, fondförvaltning, juridik och rådgivning inom ledningsfunktioner;
- Kundservice - offentlig och privat, inbegripet detaljhandel, hotell, fastigheter, turism, kreativa sektorn, utbildning, hälsa och kommunikation.

Finansiella tjänster och företagstjänster

London utgör ett av de tre stora finansiella/ekonomiska globala naven jämte New York och Tokyo, och bildar tillsammans med städer som Edinburgh ett av Europas största finanscentrum. Nästan 2,2 miljoner människor är anställda inom finanssektorn och relaterade professionella tjänster i Storbritannien, och det uppgår till över 7 % av landets totala sysselsättning.

Efter 2008 års finanskris har Storbritannien blivit ett globalt nav för finansteknik - eller "fintech" - och är ledande inom innovativa metoder för hur konsumenter använder pengar och gör transaktioner med affärsverksamheter.

Den finansiella sektorn har alltid varit tidig med att tillämpa teknik eftersom de är beroende av IT för att optimera affärsfunktioner och interaktion med kunder. Mobila banktjänster i Storbritannien förväntas dubbla från 17,8 miljon 2015 till 32,6 miljoner år 2020 enligt Fiserv. Mobilinriktade banker som t.ex. Mondo kommer att erbjuda innovativa och personligt anpassade tjänster enbart via en mobilapp och bankkort, och som använder biometri, geolokaliseringstjänster och detaljerade notifieringar om utgifter där man kommunicerar med realtidsdata.

Väletablerade banker samarbetar också konstant med tekniska framsteg och innovation för att ligga i fronten. Exempel på detta är att Barclays Bank har börjat använda "wearables", kroppsnära teknik, och lanserar en bPay-produktserie i Storbritannien vilken består av en digital plånbok som är länkad till ett armband, fob eller sticker, som kan användas på fler än 300 000 platser i hela Storbritannien. Royal

Bank of Scotland använder nu biometri genom att aktivera Touch ID i sin bank-app, och ett antal banker har anslutit sig till Apple Pay.

Inom försäkringar ökar icke-hierarkiska försäkringar, med miljarder som går in nystartade insurtechbolag som utmanar de stora företagen som So-sure, Friendsurance, Lemonade, Trov och Brolly. Andra förändringar ligger inom telematik för att hålla nere premierna. Med år efter år av ökning på nästan 20 % skulle användande av en svart låda eller telematik i bilar som t.ex. Insure the Box och Carrot vara en fördel för motorförarna och för trafiksäkerheten. Dessa enheter mäter hur bra en förare kör, skapar en förarbedömningspoäng och justerar försäkringspremierna efter detta.

Konsumenttjänster

Som i finans- och affärssektorerna har konsumentsektorn påverkats inom varje område. Nästan 4 av 5 vuxna äger en smartphone och många är ständigt uppkopplade. Som studien Total Retail Survey (2016) visade blir konsumenter allt mer krävande genom användning av sociala medier och digital teknik; de vill ha smidiga lösningar, variation och personlig anpassning. Pris och kvalitet är självklart viktigt, men det viktigaste är användarvänligheten.

1.4 Plattformer och politisk respons

Sharing Economy UK som lanserades i mars 2015 inrättades för att leda och representera delningsekonomiverksamheterna i Storbritannien, och för att arbeta med staten och lagstiftare för att skydda både konsumenter och delningsverksamheter; ett handelsorgan för att styra Storbritanniens delningsekonomi och värna om bästa praxis. Den skapade "Trust Seal", en uppförandekod, som är ett antal principer som affärsverksamheter i Storbritanniens ekonomi bör följa när det gäller dataskydd, säkerhet, identitetsverifiering och säkra tydlig kommunikation mellan plattformarna och dess användare. Några av dess medlemmar är Airbnb, Ticket exchange StubHub och hunddagis-/resehemsidan Trusted Housesitters. 2017 blev man en del av Confederation of British Industry (CBI).

Nyligen beställdes en statlig granskning som ska undersöka anställningslagar och hur man ser till att arbetare har tillgång till sina rättigheter. Matthew Taylor, VD för Royal Society of Arts, presenterar sin plan för den brittiska ekonomin, "Good Work": "The Taylor Review of Modern Working Practices" ("Taylors granskning av modern arbetspraxis", 2017) Rapporten undersöker anställningarnas föränderliga natur - frilans, flexibel, korttid, deltid, tillfälligt arbete - och gör en jämförelse mellan "bra" arbete och "dåligt" arbete. Det förre betyder arbete som främjar nationens inkomstkraft och produktivitet, och främjar arbetares välbefinnande och glädje; det senare fokuserar på den ensidiga flexibiliteten till arbetsgivarens förmån, och risken och instabiliteten som lämnas åt arbetstagaren. Fack och arbetsrättsjurister kritiserade rapporten som svag och att det inte gjorde tillräckligt för att få slut osäkerheten och exploateringen av arbetare. Att skapa en ny arbetstagarkategori, "beroende leverantör" (dependent contractor), ansågs av juristerna som att man ytterligare komplicerade de redan befintliga kategorierna för hur man definierar arbetare juridiskt.

2. Arbetsmarknaden i tjänstesektorn

2.1 Den skiftande arbetsmarknaden

I Storbritannien har lönegapet mellan kvalificerad och okvalificerad arbetskraft ökat under senare år, huvudsakligen av två skäl: den skiftande ekonomin som kommer från den tekniska förändringen har ökat produktiviteten hos många kvalificerade arbetare -

med tillämpning av IT ofta på enklare sätt inom kvalificerade yrken jämfört med okvalificerade. Internationell handel och globalisering har haft en betydande nedåtgående påverkan på den okvalificerade arbetskraftens löner.

Analyser av den brittiska landsorganisationen (Trades Union Congress 2017) visar att "gigekonomin" som inte bara inkluderade plattformarbete utan även nollkontrakt, frilansjobb, korttidskontrakt, ofta exploaterande och osäkra, har lett till ökade rasskillnader på arbetsmarknaden, där många etniska minoriteter möte osäkerhet och risker på anställningsmarknaden. Analysen såg att andelen svarta arbetstagare på tillfälliga jobb ökade med 58 % mellan 2011 och 2016; över sju gånger mer än den åttaprocentiga ökningen bland vita arbetare. Antalet svarta kvinnor på tillfälliga jobb steg med 82 % under samma tid, jämfört med 37 % ökning för svarta män.

2.2 Osäkra jobb

Den största nackdelen med tillväxten av "gigekonomin" är att ekonomin blir mer informell vilket gör det svårare att upprätthålla anställningslagar. Det har resulterat i att många arbetare blir exploaterade, underbetalda och berövade på arbetares grundläggande rättigheter när det gäller minimilön, semester, sjukförmåner och god kvalitet på arbetsförhållanden. "Flexibilitet" i arbetet omskrivs ofta som positiva behov som man ser på i samband med "val" eller i brist därpå. Enligt en undersökning utförd av Glassdoor with One Poll (2017) ville endast 13 % av de 2 000 tillfrågade i undersökningen, som kom från alla typer av anställningar, arbeta inom gigekonomin. 76 % föredrog fast heltidsanställning. 35 % sa att den största fördelen med gigekonomin var flexibiliteten.

Digitaliseringens påverkan har lett till ett antal förändringar inom anställningssektorn. Arbete "on demand" håller på att bli en ny norm för jobb så varierade typer av jobb som lärarvikarier, hyrsjuksköterskor, kassapersonal på varuhus och callcenterpersonal.

3. Företagsstrategier och arbetsorganisation

3.1 Offshoring, outsourcing och "offshore outsourcing"/utlandsentreprenad

Storbritannien har nu en mogen outsourcingmarknad för offentliga tjänster, med 30 års erfarenhet av att kontraktera offentliga tjänster ut till den privata och frivilliga sektorn. För att få större effektivitet och skära ner på kostnader har den offentliga sektors outsourcats i decennier; att "lägga ut" eller outsourca ses som metoden för att förnya offentliga tjänster och få mer valuta för pengarna. Några av de mest välkända privata aktörerna inom offentliga tjänster i Storbritannien är Atos, Capita (callcentertjänster för British Gas, RSPCA), Serco (tjänster inom försvar/fängelser) och G4S (fängelser).

3.2 Värdekedjor inom tjänstesektorn

Analyserna av outsourcingprocesser och värdekedjor tidigare fokuserade på tillverkning, men dessa koncept är nu mycket relevanta för tjänstesektorerna i Storbritannien och på andra platser. Det finns en växande trend inom finansiella tjänster och den offentliga sektorn om att förlita sig på externalisering och outsourcing av tjänstefunktioner, nämligen specialiserad redovisning, IT-tjänster, FoU, och HR-management genom callcenter och användning av leverantörer och tjänsteaktörer i många organisationer.

3.3 Nya typer av arbete och arbetsmarknadsrelationer - frågor, debatter och politik

Några av de många fenomen och arbetstrender som hör samman med digitalisering av den offentliga sektorn är: a) olika typer av arbetsorganisation - onlineplattformar, crowdwork, virtuellt arbete bortom rumsliga och tidsmässiga gränser; b) olika typer av avtal - inklusive egenanställning, oberoende leverantör, nollkontrakt, flexibel arbetstid; (c) den sociala påverkan som dessa medför, som osäkerhet, exploatering av arbetare (t.ex. kvinnor och etniska minoriteter), brist på kompetens/utbildning.

Den brittiska landsorganisationen TUC publicerade rapporten "Living on the Edge - the Rise of Job insecurity in Modern Britain" (Leva på gränsen - ökningen av jobbosäkerhet i det moderna Storbritannien, 2016) där fokus ligger på den förändrande arbetsvärlden och den påverkan som tekniken har på arbetsstyrkan. Genom att koncentrera sig på relationen mellan arbetsgivare och arbetstagare belyser den den ökade osäkerheten för arbetsstyrkan. Genom att titta specifikt på plattformsarbete visade den på förbättrad flexibilitet för arbetsgivare, på bekostnad av en stor ökning av antal arbetstagare som kontrakteras på ackordsarbete, ökningen av nollkontrakt, personal från bemanningsföretag och en ökad andel egenanställda. Rapporten visade hur osäkra arbetare saknar rättigheter, förmåner, skydd på arbetsplatsen och tillgång till pensioner.

3.4 Negativa innovatörer och 'egenanställning'

Både Uber och Airbnb står ständigt i global konflikt om tillstånd och i stämningar om anställningar, och deltar regelbundet i offentliga förhör och publicerar sina egna rapporter om den positiva sociala påverkan de har.

En av de största kontroverserna runt Uber har alltid varit om dess förare är "oberoende leverantörer" eller anställda. Företaget hävdar att det tidigare tillåter dem att undvika arbetstagar rättigheter som minimumlön, sjuk- eller semesterlön och pensioner. Uber började sin verksamhet i London 2012 och registrerades officiellt av Transport for London (TfL) och fastän de mötte, och fortfarande möter, motstånd från Black Cab Drivers och dess representantorgan LTDA så fortsätter de att växa - med sin tjänst med delad taxi UberPool och dess matleveranstjänst UberEats. 2016 fanns det 30 000 Uberfordon. 2017 beslöt TfL dock att inte förnya Ubers London-licens, som gick ut i september 2017, och konstaterade att Uber inte uppfyllde lämplighetskraven för att vara en privat taxioperatör. Man sa också att Uber inte rapporterade brott som deras förare begick och att de inte gjorde några ordentliga bakgrundskontroller på förarna. Under de senaste åren har alltmer fientliga relationer uppstått genom juridiska åtgärder som Uber har väckts av Uber.

Ubers största problem i London handlar om deras förare, behandlingen av dem och deras status. Delningsekonomis fundamentala etos enligt Uber är att dess förare kallas för "registrerade partners" snarare än "företagsanställda". Men fastän förarna använder och underhåller sina egna fordon så betalar de 25 % i provision för varje resa och de får inga förmåner, vilket orsakar missnöje bland förarna. I en prejudicerande dom i arbetsdomstolen i oktober 2016 slog man fast att Uberförare i Storbritannien är "arbetare" och inte "egenanställda leverantörer" och de har därför rätt till arbetstagares grundläggande rättigheter - minimumlöner och semesterersättning.

Rapport om Sydeuropa (Författare: Stefano Gasparri och Arianna Tassinari, Warwick Business School)

1. Tjänstemarknaden i Sydeuropa

1.1 Bakgrund: Tjänster och fackförbund i Sydeuropa

Tjänstesektorns betydelse för BNP i sydeuropeiska ekonomier är betydande, och är av jämförbar storlek i alla fyra länderna - från 73,8 % av BNP i Spanien 2015 till 80,19 % i Grekland. I alla fyra länderna har tjänstesektorns betydelse som komponent i BNP vuxit under de senaste 10 åren.

Detta är också en sidoeffekt av den globala ekonomiska krisen 2008-2009 och dess efterdyningar, vilka ökade den relativa betydelsen av tjänstesektorn i sydeuropeiska länder - i vissa fall tämligen dramatiskt, som i Grekland och Spanien där tillverkning och byggande har drabbats särskilt hårt.

2015 uppgick tjänstesektorn till 69,65 % av den totala sysselsättningen i Italien, 71,45 % i Grekland, 68,12 % i Portugal och 75,97 % i Spanien. En stor andel av dessa arbetare finns i små och medelstora företag, vilka är mer spridda i södra Europa än på annat håll. Den höga förekomsten av små och medelstora företag i sydeuropeiska produktiva system har identifierats som en av nyckelfaktorerna till den minskade nivån på den övergripande digitaliseringen av ekonomin. En viktig fråga som är specifik för sydeuropeiska ekonomier som kommer fram i den litteratur som har granskats är i vilken utsträckning firmor i olika branscher av tjänstesektorn - och framför allt små och medelstora företag - kan dra nytta av de möjligheter som digitaliseringen erbjuder.

I Italien, där andelen fackligt anslutna är 31,6 % enligt 2015 års data från den italienska statistikbyrån, är andelen fackligt anslutna i tjänstesektorn generellt sett relativt lägre, men det varierar avsevärt från 18,8 % i handelssektorn och 24,6 % inom informations- och kommunikationstjänster till 30 % i hotell- och turismnäringen och en topp på 55,5 % inom finans- och försäkringstjänster. I Spanien, där genomsnittet på den övergripande fackliga anslutningsgraden generellt sett är lägre (18,9 %) varierade andelen fackligt anslutna i tjänstesektorn från 8 % i personliga tjänster till 10,9 % inom handel och hotell/turism, till 23,6 % inom transport och kommunikation och 26,6 % inom finans-tjänster.

Varje land har en särskild kombination av olika typer av tjänster, så som mer kunskapsintensiva kontra mindre kompetenskrävande tjänster, immateriella kontra platsbundna tjänster samt företag-till-konsument/personlig kontra företag-till-företag.

Intranationella skillnader när det gäller digitalisering är uppenbara. Fallet med "smarta städer" i Italien styrker detta. Efter Europaparlamentets rapport om smarta städer (2014), där man definierar en smart stad som "en stad som försöker adressera offentliga frågor via IKT-baserade lösningar på basis av ett samhällsbaserat flerpartnerskap" så noterar vi att digitalisering är en nyckelkomponent för ekonomisk och social utveckling så länge som det uppfattas och implementeras med helhetsperspektiv. I detta avseende noterar EU att Italien har den högsta andelen smarta städer i Mellanuropa (följt av Österrike, de nordiska medlemsstaterna, Estland och Slovenien), men dessa städer är oftast belägna i det norra området och bekräftar därför förekomsten av stora regionala skillnader.

1.2 Politiska åtgärder inom den sydeuropeiska tjänstesektorn

Frågan om den digitala infrastrukturens skillnader

Strukturella frågor kring den ojämna utvecklingen av IKT-infrastruktur (t.ex. tillgänglighet till bredbandsanslutning) och det ojämna utnyttjandet av IKT-teknik är vanliga frågor i sydeuropeiska ekonomier.

I Spanien har ett högprofilerat statligt initiativ ("Agenda Digital por España 2015-2020"/Digital agenda för Spanien) lanserats för att stödja EU:s uppmaning från 2010

om Digital Agenda för Europa och driva på genomslaget av digitaliseringen i den spanska ekonomin - även om det är viktigt att specificera att detta är ett sektorsövergripande initiativ som inte specifikt är inriktat på tjänstesektorn. Agendan är uppbyggd kring sex större mål: bygga upp lanseringen av nätverk och tjänster som ska garantera digital anslutning; utveckla den digitala ekonomin för tillväxten; konkurrenskraft och internationalisering av spanska företag; förbättra e-administration och använda digitala tjänster för effektivt tillhandahållande av offentliga tjänster; stärka förtroendet för den digitala miljön; främja forskning, utveckling och innovationssystem inom IKT; och främja digital inkludering och litteracitet samt utbildning av ny personal inom IKT. Agendan innehåller också en "plan för digital inkludering och anställningsbarhet" med viss inblandning av arbetsmarknadspartsorganisationer. Planen fastställer ett antal specifika mål som är uppbyggda runt fyra åtgärdslinjer: (1) Tillgänglighet; (2) Digital inkludering; (3) Jämlikhet; och (4) Anställningsbarhet. Om man lägger fokus på det sista målet, så finns det tre mål som är relaterade till anställningsbarhet: (a) Tilldela resurser för att fortsätta utbildning och tillägnande av digital kompetens; (b) Omställning av IKT-relaterad yrkesutbildning; och (c) Förbättra erbjudanden om universitetsutbildning för professionella inom IKT. Medan de spanska sociala parterna inte är direkt involverade i implementeringen av "Agenda Digital por España", så finns det bevis på fackliga åtgärder på detta område. I april 2017 lanserade exempelvis den största spanska fackkonfederationen, CCOO, förslag om "en statlig pakt för digitalisering av det spanska samhället" ('Pacto de Estado por la digitalización de la sociedad española'). Som svar på detta föreslog den spanska ministern för energi, turism och digital agenda i april 2017 att man skulle öppna ett permanent dialogforum med arbetsmarknadsparterna och arbetsministeriet för frågan om en digital reform.

Ett liknande initiativ pågår i Portugal, där Agenda Portugal Digital först lanserades av den nationella myndigheten 2012 och sedan förnyades 2015. Enligt tillgängliga bevis så förekommer det dock ingen direkt inblandning från arbetsmarknadsparterna när det gäller att utforma eller bevaka implementeringen av Agenda Digital Portugal och av Programa Interface.

I Italien fann vi ett statligt lett initiativ som inspirerats att främja Digital Agenda. Detta kallas 'Agenda Digitale Italia' och lanserades 2012 med en uttrycklig hänvisning till det bredare EU-initiativet. Med detta initiativ främjar staten, mestadels genom finansiellt stöd, interventioner inom sju områden: digital infrastruktur som nästa generations bredband; statlig administration, framför allt åtgärder för e-upphandling; öppna data, som fokuserar på transparens och e-förvaltning; digital kompetens och kompetenshöjning i linje med EU:s Grand Coalition for Digital Jobs; smarta städer och samhällen; internetförvaltning; marknadsinnovationer som de som inspirerade till Cloud for Europe.

Avslutningsvis så pågick främjandet av en Digital Agenda i Grekland så tidigt som 2000, när staten lanserade initiativet "Digital Local Authority" (digital lokal myndighet) för att främja digitala tjänster över hela Grekland. Den följer två andra viktiga interventioner: "Grekisk digital strategi 2006-2013" och "Nationell plan för tillgång till nästa generations bredband 2014-2020". Det övergripande målet är en fullt utvecklad digital infrastruktur.

Vi kan se att ett gemensamt övergripande drag i dessa initiativ är den kombinerade betoningen på investering i digitala infrastrukturer samt utvecklingen av digital kompetens för att främja digital inkludering

1.2.1 Politiska initiativ: Automation och Industri 4.0

De viktigaste allmänna politiska åtgärderna som fram till nu är relevanta när det gäller automation är de som hänger ihop med utvecklingen av de så kallade "Industri 4.0"-strategierna. Statliga initiativ inriktades på att gynna utvecklingen av Industri 4.0 och digitaliseringen av industrisektorn är genomförd i Spanien (Industria Conectada 4.0, lanserad 2015), Italien (Industria 4.0, lanserad 2016) och Portugal (Estrategia para Industria 4.0, lanserad i januari 2017).

Vid en summering av debatten kring Industri 4.0 ett år efter att det lanserats blir en av de viktigaste kritikpunkterna att titta på den överdrivna vikt som läggs på teknisk uppgradering, medan man ger begränsad uppmärksamhet åt faktorer som möjliggör denna uppgradering, t.ex. HR och arbetsmarknadsrelationer.

I de tre länderna (Spanien, Portugal, Italien) där staten har antagit en särskild strategi för Industri 4.0 har detta generellt sett genomförts som en ensidig åtgärd eller i partnerskap med firmor i den privata sektorn och arbetsgivarorganisationer. Involveringen från fackens sidan har snarare varit begränsad, vilket har orsakat en del missnöje, framför allt där facken - vilket var fallet i Italien - har åsidosatt sina ideologiska skillnader för att främja en gemensam ståndpunkt. Specifika politiska initiativ eller initiativ från sociala parter som fokuserar på automationens påverkan på tjänstersektorn förekommer hittills inte i den sydeuropeiska kontexten.

1.2 Uppkomst av nya aktörer på tjänstemarknaden: plattformsekonomin uppgång

Tyvärr finns det inga tydligt sammanställda uppgifter om vare sig storleken på plattformsekonomin i sydeuropeiska länder eller dess påverkan på lönsamheten i etablerade tjänsteverksamheter. Enligt en färsk studie om samarbetsekonomin i Spanien, vilken genomfördes av EY Foundation, beräknas den ekonomiska påverkan på verksamhet som associeras med så kallade delningsplattformar i Spanien till mellan 1 och 1,4 % av BNP, och det förväntas öka till 2-2,9 % fram till 2025. Micro-taskingtjänster (mindre tjänster som utförs mot liten ersättning) identifieras som de med störst tillväxtpotential.

Politiska debatter i sydeuropeiska länder som uppkommer när nya "digitala"aktörer (d.v.s. plattformar) släpps in på tjänstemarknaden har huvudsakligen fokuserat på att definiera lämpliga regleringsmodeller för plattformarnas verksamhet, och detta har sitt ursprung i oro för frågan om orättvis konkurrens för etablerade tjänsteleverantörer och hotet om social dumpning.

I Spanien har regeringen, som svar på påtryckningar från taxiförarsammanslutningar, hittills antagit ett tämligen restriktivt regelverk och introducerade regler 2015 (Real Decreto Ley 1057/2015) som reglerade den privata hyrfordonsmarknadens verksamhet på plattformar som Uber och Cabify genom att begränsa antalet licenser och begränsa deras territoriella portabilitet.

Liknande frågor har uppkommit i Portugal och Italien. I Portugal startade Uber sin verksamhet 2014 och blev föremål för ett förbud av domstolen i Lissabon i april 2015, efter att en av de största taxiförarsammanslutningarna, Antral, lade fram ersättningsanspråk för orättvis konkurrens mot plattformen. Även i Italien förbjöds Uber 2015, även om det delvis blev lagligt igen 2017 förutsatt att förarna är listade i ett särskilt register precis som man har gjort med tjänsten Uber Black.

1.3 Slutsatser

I sydeuropeiska länder bygger detta upp debatter runt digitaliseringens påverkan och den associerade tekniska utvecklingen på tjänstemarknaden, vilka huvudsakligen är inriktade på två breda frågor: För det första om den påverkan som den ökade

tillgängligheten till IKT-teknik har för potentialen inom innovation, vidgning av marknaden och ersättning av arbetskraft inom tjänstesektorn, samt om de strukturella utmaningar som uppkommer ur detta. För det andra om den påverkan som uppkommer av att nya aktörer kommer in på tjänstemarknaden - särskilt plattformar som verkar i "on demand"-ekonomin - om strukturen och strategier hos den etablerade och "traditionella" tjänstemarknaden.

Digitaliseringens påverkan på tjänstemarknaden i Sydeuropa måste sättas i kontext mot ett antal strukturella faktorer som skiljer detta kluster av länder mot dess nordeuropeiska och anglosaxiska motsvarigheter. Den stora förekomsten av små och medelstora företag och de stora regionala skillnaderna i utvecklingsnivå när det gäller digital infrastruktur (t.ex. när det gäller tillgång till bredband) innebär att spridningen av digital teknik bland firmor i tjänstesektorn och förekomsten av innovation som associeras med digitalisering hittills har varit ojämn, mycket differentierad mellan olika branscher i tjänstesektorn och mellan stora firmor och små och medelstora företag och jämförelsevis mindre avancerat än i andra grupper av europeiska länder.

Offentliga politiska initiativ som fokuserar på hantering av övergången mot mer automatiserade produktionssystem finns i alla fyra länderna (ofta under rubriken 'Industri 4.0'). Men hittills har de fokuserat oproportionerligt mycket på tillverkningssektorn samtidigt som man ger begränsad uppmärksamhet till den tekniska övergången i tjänstesektorn.

Slutligen noterar vi generellt att bortsett från några anmärkningsvärda undantag i Italien och Spanien så har fackens involvering i nationella politiska åtgärder kring frågorna om digitalisering och automation inom tjänstemarknaderna och i ekonomin som helhet hittills varit begränsad. Detta trots att fackens gemensamma försök att påverka den allmänna debatten genom politiska förslag och åtgärder i olika fall, vilka har formulerats gemensamt av olika fackförbund. Den sociala dialogen i de fyra länderna har varit mycket ansträngd under krisen och perioden efter krisen, eftersom regeringarna ofta avsiktligt har försökt att minska fackens inflytande i den politiska processen.

2. Digitaliseringen och arbetsmarknaden inom tjänstesektorn: huvudfrågor, utmaningar och svar

2.1 Automation och polarisering av anställningar inom tjänstesektorn

McKinsey analys (2017) uppskattar att Spaniens och Greklands automationspotential (definierad som andelen arbetstid som ägnas åt potentiellt automatiserbara aktiviteter) är 48 % (motsvarar 8,7 miljoner anställda i Spanien och 2,1 miljoner anställda i Grekland); denna siffra ökar till 50 % (motsvarar 11,8 miljoner anställda) för Italien. McKinseys studie innehåller inga data för Portugal. Enligt McKinsey (2017) är de branscher i tjänstesektorn där automation skulle ha den största påverkan när det gäller att ersätta anställningar är detaljhandelssektorn, där 50 % av arbetsaktiviteterna i Spanien och Italien och 48 % i Grekland har potential att bli automatiserade (motsvarar 1,1 miljoner heltidsanställda i Spanien, 764 800 i Italien och 289 200 i Grekland); logi- och matjänster, där andelen automatiserbara aktiviteter ökar till 62 % i Spanien och Italien och till 58 % i Grekland (motsvarar 861 500, 764 800 respektive 210 900 heltidsanställda) samt hälso- och sjukvård och socialt bistånd, där 39 % av arbetsaktiviteterna i Spanien och Italien och 37 % i Grekland potentiellt sett kan automatiseras (motsvarar 553 800, 583 300 respektive 92 900 heltidsanställda).

En OECD-studie av Arntz et al. (2016) tillämpar istället en annan metod för att beräkna automationens potentiella påverkan på anställningar, baserat på analyser av risken för automatiserbarhet för olika jobbuppgifter (vilket härrör från data på individnivå från OECD Survey of Adult Skills - PIAAC 2012). Denna studie visar inte lika dramatiska resultat som McKinseys, med en mindre andel arbetare som bedöms löpa stor risk att drabbas av automatiseringen (d.v.s. arbetare vars automatiserbarhet baserat på deras jobbuppgifter är minst 70 %). Enligt dessa resultat löper 12 % av jobben i den spanska ekonomin potentiellt risk att automatiseras - vilket för upp Spanien på tredje plats när det gäller att vara utsatt för risken att automatiseras bland OECD-länderna, medan denna andel minskar till 10 % för Italien. Denna studie pekar dock på att medan anställningseffekterna kanske inte blir så negativa som förväntat, så är det mestadels individer med låg kompetens och låg inkomst som löper störst risk att bli automatiserbar.

En annan stor trend som hör samman med utbredningen av IKT-teknik är polariseringen av anställningar inom tjänstemarknaderna. Anställningspolariseringen handlar om den tilltagande jobbförlusten i sektorer med medellöner eller medelkvalificerad nivå, kopplat till den samtidiga jobbtillväxten i de extrema ändarna av arbetsmarknaden, lågavlönade och okvalificerade å ena sidan och högavlönade och högkvalificerade å andra sidan. Till skillnad från tillverkningssektorn, där okvalificerade jobb gradvis automatiseras i den tekniska förändringsprocessen, så åtföljs tillväxten i tjänstesektorn inom mycket kunskapsintensiva kvalificerade jobb både av skrotningen av medelkvalificerade rutinjobb (t.ex. bankjobb) men också av en pågående tillväxt inom mindre kunskapsintensiva men icke-rutinjobb som huvudsakligen kräver sociala färdigheter (t.ex. hotell och turism samt vård) och kan därför inte automatiseras. Detta bidrar till en övergripande polarisering och urholkning av anställningsstrukturen. Färska forskningsresultat visar att anställningspolariseringen har påverkat de fyra sydeuropeiska länderna i varierande utsträckning under de senaste 20 åren.

Spanien genomgick en mycket betydande våg av jobbskrotning under krisen inom det medelavlönade, mindre kunskapsintensiva skiktet av tjänstesektorn, vilken istället hade ökat markant innan lågkonjunkturen. Det betydande tappet inom låg- till medelavlönade jobb inom tjänstesektorn hänfördes till detaljhandels- och grossistsektorerna, och särskilt koncentrerat till yrken med mycket rutinarbete.

Aktuella trender inom kollektivförhandling i Sydeuropa har också väckt frågor om vilken förmåga befintliga förhandlingsstrukturer har att effektivt styra övergången från tjänstearbetsmarknaden som kommer med digitaliseringen och hantera effekterna av polariseringen genom att förhindra avvikelser när det gäller standarder och arbetsvillkor. I länder som Spanien, Portugal och framför allt Grekland har de strukturella arbetsmarknadsreformer som implementerades under krisen fullföljt decentraliseringen av kollektivförhandling på företagsnivå och minskat kollektivförhandlingens omfattning.

2.2 Kompetensbrist, kompetensnyttjande och yrkesutbildning

Som en konsekvens av digitaliseringen så introduceras digital teknik på ett ökat antal arbetsplatser inom tjänsteindustrin. Exempelvis rapporterar nästan 60 % av de anställda i banksektorn att man introducerade ny teknik på deras arbetsplatser under 2011-2014.

Alla fyra av de sydeuropeiska länderna kännetecknas generellt av att förekomsten av låg kompetens bland vuxna ligger över genomsnittet. I Spanien beräknar man att runt

21 % av befolkningen inte har någon digital kompetens. Denna andel växer till 30 % för Portugal, Grekland och Italien (där Italien rankas som nummer tre efter Bulgarien och Rumänien i EU28 för de högsta nivåerna av vuxen befolkning utan digital kompetens).

Problemen som förknippas med felmatchad kompetens och förekomsten av låg kompetens i sydeuropeiska ekonomier kommer av långvariga strukturella svagheter inom systemet för yrkesutbildning och yrkesfortbildning, och utgörs av ett problem med föråldrade kunskaper som främst påverkar arbetsstyrkan över 50 år och som kommer av att livslångt lärande och fortbildning inom arbetsplatsen bara förekommit i liten omfattning.

Det är därför ingen överraskning av många initiativ från myndigheter och sociala parter under senare år har koncentrerats på att reformera fortbildningssystem och att hantera skillnaderna i digital kompetens och föråldrad kompetens som uppkommer av digitaliseringen.

2.2.1 Statligt ledda åtgärder

I Spanien genomfördes en långtgående reform av yrkesutbildningssystemet för anställning på arbetsplatsen (Law 30/2015). Reformen introducerade förändringar när det gäller de sociala parternas ansvar för hanteringen av yrkesutbildningssystemet för anställning, vilket reducerade deras ansvar betydligt. Under det tidigare systemet brukade arbetsmarknadsorganisationerna få den direkta ledningen av utbildningsprogram och fonder som sin uppgift. Med det nya systemet är de istället bara involverade i flerårig strategisk planering av utbildningsinitiativ och kompetensbehovsprognoser i ekonomin genom statliga myndigheter, medan de privata utbildningsleverantörernas roll har stärkts. I syfte att förbättra den professionella kompetensen och arbetarnas anställningsbarhet och öka företagets produktivitet och konkurrenskraft så står lagen fast ett mål om att utöka IKT-teknikens fördelar för arbetarna och främja en minskning av den digitala klyftan samt garantera tillgången till IKT-teknik. Lagen förutser också att gemensamma sektoriella strukturer skapas, etablerade genom kollektivförhandling, för att lyfta det sektoriella utbildningsbehovet inom arbetsstyrkan. På grund av reduceringen av de sociala parternas roll när det gäller att tillhandahålla yrkesutbildning har denna reform dock blivit starkt kritiserad av de största sociala partnerorganisationerna, och blev slutligen ensidigt implementerad av regeringen, vilket ledde till ett haveri i den sociala dialogen 2015. De centrala fackliga organisationen CCOO har starkt kritiserat den effekt som den nya lagen fick, och hävdar att den nya modellen har lett till en minskning av antalet arbetare som kan få tillgång till utbildning på arbetsplatsen. Det spanska fallet visar att att hantera reformen av yrkesutbildningssystemen och hitta rätt balans mellan roller och ansvar mellan staten och arbetsmarknadsparter kan vara en ömtålig och politiskt svår process, och det representerar alltså en viktig utmaning för facken i sydeuropeiska länder vars yrkesutbildningssystem behöver reformeras.

I Italien har yrkesutbildningssystemet också reformerats i grunden under senare år, eftersom dess kroniska svagheter och bristande popularitet har ansetts vara faktorer som driver ungdomsarbetslöshet till en hög nivå och ger kompetensobalans på den italienska arbetsmarknaden. Reformerna fokuserade på två huvudinstrument som lärlingsliknande program och praktikplatser. Ett instrument som istället har ökat i den italienska kontexten är praktik, ytterligare ett yrkesutbildningsrelaterat instrument som dock är mycket mindre reglerat och strukturerat än lärlingsutbildningar. Praktikanter har dessutom inte några anställningskontrakt, och då finns ökad risk för att i hög grad

bli utnyttjad. Statistik visar faktiskt att praktikantutbildning i alla dess former ökar avsevärt, bl.a. tack vare de incitament som ges av EU:s ungdomsgaranti.

2.2.2 Åtgärder ledda av sociala parter

I Spanien har olika trepartsdialogforum mellan regeringen, de största fackliga konfederationerna och arbetsgivarorganisationerna startat under 2016, och man har diskuterat skapande av sysselsättning, sysselsättningskvalitet och yrkesutbildning. Utbildning och livslångt lärande har varit ett av de viktigaste frågorna på agendan för social dialog. Parallellt med regeringens "Plan för inkludering och anställningsbarhet" hittar vi i Spanien positiva exempel på fackliga initiativ inom området kompetensutveckling. Det centrala fackförbundet UGT lanserade t.ex. en heltäckande uppsättning åtgärdsförslag 2015 som syftade till att hantera den digitala klyftan i Spanien (kallad "Brecha digital") som fokuserade både på utveckling av IKT-relaterad kompetens och på att främja internettillgången.

I Portugal fanns det olika initiativ - både statligt ledda och sådana som drevs av sociala parter - som fokuserade på att främja investeringar i humankapital. De verkar dock huvudsakligen drivas av arbetsgivarorganisationerna snarare än facken.

I Italien har sociala parter främjat skapandet av s.k. "bilaterala myndigheter" på sektorsnivå. Dessa bilaterala myndigheter är organismer som drivs i samarbete mellan facken och arbetsgivarorganisationerna enligt regler som fastställts i kollektivavtal och som finansieras genom små löneavdrag.

2.3 Osäkra och atypiska anställningar

Det är väl dokumenterat att vissa branscher och yrkesgrupper inom tjänstesektorn historiskt sett har kännetecknats av att man har fler atypiska anställningar än genomsnittet, och att man ligger under snittet när det gäller jobb kvalitetsnivån (Eurofound 2016b). Detta stämmer särskilt väl i sydeuropeiska länder som under de senaste åren har upplevt en kraftig tillväxt av atypiska anställningar (tillfälliga, ofrivillig deltid, falsk egenanställning) till följd av den partiella avregleringen av detta skikt på arbetsmarknaden genom efterföljande reformer.

Spanien karakteriseras av extremt höga nivåer av atypiska anställningar, och denna trend visar inga tecken på att förändras i efterdyningarna av den stora lågkonjunkturen. I juli 2017 var 92 % av de nya anställningskontrakt som skrevs under visstidskontrakt och 37 % var deltid.

I Portugal har de stora fackförbundens krav på att man bekämpar lågkvalitativa anställningar fokuserat på att öka minimilönerna (kommer att ökas till 600 euro år 2020 enligt regeringens agenda).

I Italien avreglerades bruket av visstidsanställningar och det underlättades av en arbetsmarknadsreform 2014. Visstidskontrakt nådde rekordnivåer 2017 i proportion till den totala sysselsättningen, och uppgick till 12,5 % av den totala sysselsättningen.

Förutom de långvariga frågor som hänger samman med hög förekomst av låg sysselsättningskvalitet och låg lön i tjänstesektorn så leder digitaliseringen också till att nya former av atypiska anställningar uppstår vilket hör ihop med tillgängligheten till IKT-teknik.

3. Arbetsorganisation och företagsstrategier

IKT-teknikens ökande genomslag i tjänstesektorn har lett till ett antal långtgående följder när det gäller praxis för arbetsorganisationer inom företag samt företags konkurrenskraft och verksamhetsstrategier.

3.1 Digitaliseringens påverkan på arbetsvillkoren

Standardisering av arbetsrutiner och motsvarande minskning av självbestämmande i arbetslivet är en stor trend som hänger samman med digitalisering av tjänster.

Stora lager- och logistikföretag har ofta stått i centrum för debatter om standardisering och arbetsintensifiering för arbete i tjänstesektorn, och Sydeuropa är inget undantag. E-handelns gigant Amazon har upplevt imponerande tillväxtnivåer under de senaste åren och har hamnat under lupp på grund av de problematiska arbetsvillkoren på dess distributionscenter. Arbetare i plocknings- och packningsjobb på stora lager nära Madrid beskriver sina jobb som en kamp mot klockan, där de kontrolleras av en enhet som visar dem varans plats och anger tiden det tar att hämta varan, vilket kan vara så kort tid som några sekunder. Nära Milano definerar arbetare med samma jobb sig själva som "nutida Charlie Chaplin, utrustade med en scanner istället för en skiftnyckel".

När arbetarnas klagomål blir kända och fångar medias intresse (beroende på varumärkets synlighet) kan de etablerade fackförbunden här, som t.ex. CGIL, faktiskt nå en kritisk massa av medlemmar. Som ett resultat av detta är förhandlingsborden öppna där det är möjligt att diskutera bättre arbetsförhållanden och rutiner för att övervaka implementeringen av dem tillsammans med företagets huvudkontor. Denna dynamik resulterade faktiskt i ett avtal som signerades i december 2016 av Amazons moderbolag (Amazon City Logistica Srl, Amazon Italia Transport Srl, skapade för att vart och ett hantera ett lager och en sekundär hub) vilket eventuellt kan bana väg för ett företagsavtal med själva Amazon, ett resultat som skulle bli en vändpunkt för företagets tradition av ensidiga arbetsmarknadsrelationer. Som stöd för detta alternativ finns också Amazons beslut att tillämpa kollektivavtalet giltigt även för handelssektorn, vilken relativt sett är mer robust än logistiksektorn.

Även i Spanien mobiliserade facken mot Amazons dåliga arbetsförhållanden och löner. Fackförbundet CCOO har varit särskilt aktiv när det gäller detta och har börjat att samordna sig med sina fackliga motsvarigheter i andra europeiska länder för att kräva att Amazon gör förbättringar på sina lager. I Madridregionen nådde arbetsgivarförbundet Anged och de fyra stora fackförbunden ett nytt regionalt sektorsvis avtal i maj 2017, vilket syftade till att "försvara" stora shoppingcenter från hotet från internethandeln. Facken gick med på att underlätta bruket av visstidskontrakt i utbyte mot måttfulla löneökningar.

Förutom att inrikta sig på specifika företag har fackförbunden lyft frågan om försämrade arbetsvillkor för jobb i tjänstesektorn. Både det italienska fackförbundet CGIL och det spanska CC.OO har också lanserat - under vintern 2015 och sommaren 2017 - högprofilerade kampanjer mot att det förekommer osäkra jobb i tjänstesektorn. Kampanjerna kallade man "The New Order" (den nya ordningen) och "Precarity War" (krig mot osäkerheten).

3.2 Nya verksamhetsmodeller - plattformar

Framväxten av nya affärsmodeller som verkar genom "plattformar" (diskuterades i avsnitt 2.3 ovan) leder till att det uppstår flera frågor som hör samman både med sysselsättningskvalitet och arbetsvillkor. Kombinationen av ackordslön och algoritmisk styrning leder till en process med arbetsfragmentering och intensifiering, vilket helt

flyttar över affärsrisken med låg efterfrågan på arbetarna och ökar hälso- och säkerhetsrisker för arbetarna. Exempelvis blir matleverantörer pressade att öka den fysiska farten när de cyklar för att kunna utföra fler leveranser. Tillämpningen av algoritmiska styrningsmetoder och användning av GPS-spårning för att hantera flödet på leveransjobb gör också att plattformen kan övervaka arbetare och använda den data som samlas på ett icke-transparent sätt för resultatstyrning och övervakning av arbetare.

I Spanien regleras egenanställda arbetares juridiska status i allmänhet av "Statuto de Trabajo Autonomo" (statut för självständigt arbete). En mellankategori mellan egenanställning och beroende arbetstagare finns också för att kategorisera ekonomiskt beroende självständiga arbetare (s.k. TRADE, Trabajadores Economicamente Dependientes), d.v.s. egenanställda arbetare som ändå får åtminstone 75 % av sin inkomst från samma kund. TRADE-kategorin ger egenanställda vissa egenskaper från traditionell egenanställning (självständighet, entreprenöriella risker) och vissa från traditionella anställningar (framför allt när det gäller socialt skydd och beskattning).

I Italien triggades liknande debatter om regleringen av plattformsarbete av protesterna från cyklister och arbetar för matleveransplattformen Foodora i Turin i oktober 2016. Arbetarna motsatte sig den klassificering som kontraktet gett dem som självständiga uppdragstagare; ackordsbetalningssystemet som företaget tillämpade och den ensidiga kontroll som företaget utövade på cyklisternas arbetstid.

De italienska fackens ståndpunkt i denna fråga är istället huvudsakligen inriktad mot att få till stånd en lösning genom kollektivförhandlingskanaler snarare än att introducera nya juridiska verktyg för att reglera "gigarbete" som sådant. Detta skulle dock kräva en anpassning av befintliga sektoriella kollektivavtal som omfattar de olika typerna av appbaserat gigarbete i referenssektorn, eller att man skapar nya ad hoc-avtal som omfattar de specifika behoven för appbaserat arbete, med ett annat oklarheter som behöver lösas.

Dessa försök att värva fackmedlemmar och bygga upp nya representativa strukturer för gigarbetare, frilansare och andra arbetare i tjänstesektorn som finns i fronten för digitaliseringsomvandlingen vittnar om det arbete som sydeuropeiska fackförbund nu genomför som aktörer för att anpassa sig till de utmaningar som uppstår. Räckvidden på deras åtgärder är dock än så länge begränsat och deras kapacitet varierar efter den nationella kontexten.

3.3 *Slutsatser*

Digitaliseringen har mångskiftande effekter för arbetsvillkor och bolagsseder inom tjänstesektorn. Frågor om standardisering, arbetsintensifiering och övervakning av arbetare som möjliggörs av digital teknik påverkar ett ökat antal arbetsplatser inom olika branscher i den "konventionella" tjänstesektorn - primärt i detaljhandel och logistik, men inte bara där. Generalsekreteraren för GIL, Italiens största fackförbund, sammanfattade det så här: "Det är nödvändigt att förhandla om algoritmen". Detta drag, som vi i korta drag har illustrerat, kräver att man avsevärt förändrar strategierna för intervention för fackens del, och att man gör en anpassning av gamla instrument och introducering av nya.

Det är dock fortfarande nödvändigt för facken att utveckla nya strategier för rekrytering och fackliga åtgärder, och man skulle kunna ta till sig digitala verktyg mer aktivt, för att nå arbetare i dessa framväxande sektorer - även om det i detta börjar uppstå goda exempel på detta. Utöver detta är det största dilemmat för de etablerade facken om

man ska fullfölja en strategi som eftersträvar att man omkonfigurerar dessa nya plattformsbaserade jobb som ordentliga "beroende anställningsrelationer", men att de regleras genom arbetslagen och sektorsvisa kollektivavtal.

4. Övergripande slutsatser

Våra resultat, som presenterar hur digitaliseringen påverkar arbetsmarknadsrelationer i Sydeuropa, är indelade i tre delar. På makronivå, när vi tittar på utvecklingen på tjänstemarknaden generellt, ser vi med ett fåtal undantag att fackens engagemang i nationella politiska initiativ som är relaterade till digitalisering - som t.ex. "Digital Agenda"- och "Industri 4.0"-strategier - hittills har varit tämligen begränsade. Detta trots anmärkningsvärda försök från fackens sidan att påverka den allmänna debatten om digitalisering och "arbetets framtid" genom politiska förslag och initiativ. När det gäller frågor som handlar om regleringsmodeller för nya digitala aktörer (t.ex. plattformar) har interventionerna av de traditionella facken i den offentliga politiska debatten hittills varit begränsade, eftersom man fortfarande formulerar sammanhängande lagförslag i majoriteten av konfederationerna. På medelnivå inom tjänstesektorns arbetsmarknad finns det istället fler tecken på att facken anpassat sig proaktivt, så att facken - framför allt i Italien och Spanien - har lyft frågor och krav som hör samman med digitalisering (t.ex. individens rätt till utbildning och kompetenslyft inom digital kompetens) som centrala delar av deras kollektivavtal och kampanjplattformar. Det är dock tveksamt om dessa kollektivförhandlingsstrategier är tillräckliga för att motverka polariseringstenderna som förknippas med digitalisering. På arbetsplatsnivå ser vi slutligen att skillnader mellan sektorer uppstår och fördjupas beträffande fackens förmåga att intervensera för att styra de pågående arbetsplatsomvandlingarna som uppkommer av digitaliseringen. Vi ser också att det finns avsevärda svårigheter när det gäller uppbyggnad av maktresurser och representativ kapacitet i det framväxande "plattformsekonomi"-segmentet av ekonomin.

Generellt sett ser vi att fackens strategier och krav hittills primärt har fokuserat på att argumentera för en utökning av traditionella former av skydd för att hantera de störande effekter digitaliseringen ger. Detta har dock under de senaste åren kombinerats med några små nyheter i fackens agenda, framför allt i Italien och Spanien där facken möjligtvis drivs av en önskan att återuppbygga deras strategiska maktresurser och "uppdatera" sin image efter att ha försvagats och förlorat sin legitimitet under krisperioden.