



---

ZENTRUM FÜR SOZIALE INNOVATION  
CENTRE FOR SOCIAL INNOVATION

## **Att forma arbetsmarknadsrelationer i en tjänstesektor som digitaliseras**

### **Utmaningar och möjligheter för sociala parter**

Sammanfattning av rapporter från diskussionsseminarier

(SV version)

14 juni 2018

## **Sammanfattning av intressanta resultat från de rapporter som sammanställts från diskussionsseminarierna som en del av UNI-Europas projekt "Att forma arbetsmarknadsrelationer i en tjänstesektor som digitaliseras"**

Centrum för social innovation har tagit fram faktablad för de tre arbetsseminarierna "Tjänstemarknader", "Arbetsmarknader" och "Företagsstrategier och arbetsorganisation", vilka innehåller informationsblad om nyckeltrender, sammanfattningar av plenarpresentationer, minnesanteckningar från arbetsgrupperna och slutdiskussioner. Informationen i informationsbladen är resultatet av litteraturstudier och intervjuer med fackmedlemmar och experter.

### **1. Rapport från diskussionsseminarium om "Tjänstemarknader"**

#### *Den europeiska tjänstesektorn*

Tjänste- och arbetsmarknaderna i Europa har vuxit under de senaste decennierna. Mellan 69 % och 79 % av ländernas BNP skapas inom tjänstesektorn och sysselsättningsgraden är något högre.

Bakom de expanderande tjänstesektorerna ser man att europeiska länder och regioner har distinkta tjänsteprofiler. Rapporter från Syd- och Mellaneuropa betonar förekomsten av små och medelstora företag i många tjänsteverksamheter. I Central- och Östeuropa har en stor del av expansionen inom tjänstesektorn drivits på av utländska direktinvesteringar. Länderna i Central- och Östeuropa har blivit destinationer för outsourcade IKT-, affärstjänste- och kundservicefunktioner och har integrerats i globala värdekedjor. De nordiska länderna har å sin sida både nordiska och utländska multinationella tjänsteföretag, medan Storbritannien strävar efter att bli globalt ledande inom den digitala sektorn i allmänhet och inom finansiell tjänsteinnovation i synnerhet, även om nordiska banker också spelar en viktig roll här.

#### *Digitalisering, politiska initiativ och fackens ståndpunkt*

Eftersom tjänstesektorn redan formas av digitaliseringen så hittar vi liknande nationella, regionala och sektoriella skillnader när det gäller digital infrastruktur och deras användningsområden.

De nordiska länderna tar konsekvent ledningen inom olika utvecklingsområden och i Storbritannien går London fram som globalt nav för nystartade fintech-företag. De spanska turism-, IKT- och finanssektorerna rankas dock också högt när det gäller digitaliseringsnivån, och städer som Barcelona, Milan och Torino är "smarta städer" vilket syftar på digital innovation inom såväl offentlig som privat sektor.

Syd- och östeuropeiska länder återfinns generellt sett i den nedre delen av skalan i olika digitaliseringsindex. I Central- och Östeuropa verkar integrationen av IKT- och

affärstjänster i globala och europeiska värdekedjor inte spilla över i ländernas generella IKT-infrastruktur och -användning (med undantag för Estland).

I alla länder som studerats finns det statliga initiativ som främjar digitalisering som avser innovation, digital infrastruktur och även lagstiftning. Det är bara i de nordiska och vissa av de mellaneuropeiska länderna som vi ser en större bredd på kollektiva eller flerpartsbaserade initiativ och diskussioner. I Syd-, Central- och Östeuropa och även i Storbritannien hanteras dessa dock av staten utan inblandning av sociala parter.

I de åsikter som framkom från fackmedlemmar och experter finns det en stor variation på ståndpunkter mellan optimism och skepsis mot fackens och samhällets förmåga att forma digital teknik. De verkar vara ett resultat av hur man ser på alliansers funktion kring produktivitet och konkurrenskraft, och respektive arbetsmarknadssituation på nationell och sektoriell nivå.

### *Branschtrender*

Generellt sett kommer digitalisering troligen både öka koncentrationen inom tjänstesektorerna och intensifiera konkurrensen. Företag utökar sin verksamhet över flera sektorer och möter ny och störande konkurrens eller siktar på att integrera värde- och affärskedjor. Inom posttjänster och även logistik är avancerad robotteknik och automation centralt. Logistikerna övertar funktioner från både tillverkningsindustrin (kontraktlogistik) och handel. Posttjänster erbjuder också lagerhållning, helhetslösningar och hela shoppingplattformar för mindre återförsäljare. Finansbranschen koncentreras och reducering av verksamhetsgrenar och generella besparingsstrategier förekommer i många länder. Banker samarbetar i ökad omfattning med nystartade fintechföretag och investerar i dem för att integrera deras innovation, men möter konkurrens från både de stora plattformarna som Google eller Apple Pay och nystartade företag som stör verksamheten. E-handels funktion går från detaljhandel till logistik och bygger på med nya kompetenskrav som onlineförsäljning och kommunikation. Den nationella och även den lokala traditionella detaljhandeln erbjuder i ökad grad webbutiker och möjlighet att handla överallt, och många utforskar hybridformer av online- och offlineförsäljning. Media har under en tid fått kämpa mot en del störningar från digitala plattformar och distributionskanaler, framför allt bland den yngre publiken.

### *Plattformar*

Den disruptiva potentialen hos plattformar och regleringen av dem är centrala frågor i digitaliseringsdebatten. Faktiska crowdworkplattformar för onlinebaserade professionella tjänster och mikrouppgifter används i begränsad omfattning i Europa, och de genereras för närvarande mellan 0,4 % (Belgien) och 1-1,14 % (Spanien) av BNP. Belgien är ett slående exempel på politiskt styrd liberalisering till förmån för ekonomins "digitala" sektorer: Inkomster upp till 5 000 euro från icke-professionellt arbete på certifierade plattformar beskattas bara med 10 %.

### *Kunder och marknader*

Även inom personliga tjänster involveras plattformsbaserade tjänster i ökad grad för marknadsföring, bokning, information och renommé. Enligt många åsikt handlar digitaliseringen både om att rationalisera konsumtion och att involvera kunderna mer för att å ena sidan skapa värde genom masskonsumtion av produkter och tjänster, och

å andra sidan erbjuda dem obetalda "community"- roller inom marknadsföring och support.

## **2. "Arbetsmarknader" - rapport från diskussionsseminarium**

### *Automation av arbete?*

Frey och Osbornes välkända studie bedömer att ungefär 47 % av jobben i USA skulle kunna vara aktuella för automation. När man tillämpade deras metodik på europeiska länder resulterade det i liknande och till och med högre prognoser. Dessa prognoser tenderar dock att sammanblanda jobb och uppgifter: Jobb består generellt sett av ett antal uppgifter som kan vara mer eller mindre lämpliga för automation. Forskning kring arbete inom tjänstesektorn visar att rutinjobb innehåller icke-rutinuppgifter (t.ex. dokumentation inom vården eller teamsamordning inom städbranschens platta organisationer) och rutinuppgifter som admin- eller sekreterarbete inkräktar på professionella jobb. Uppgiftsbaserade analyser ger mindre extrema prognoser och de bedömer därför att endast 9 % av aktiviteterna i USA och mellan 6 % (Korea, följt av Estland och Finland) och 12 % (Tyskland och Österrike) i andra OECD-länder kan automatiseras.

### *Urholkningen på arbetsmarknaden: Medelavlönade jobb och polarisering*

Även innan de nuvarande debatterna om digitalisering hade man sett att arbetsmarknaden polariserats på arbetsmarknaderna i USA och i Europa. Om teknikförändring är kompetenskrävande så ersätter tekniken lågkvalificerat arbete och förbättrar produktiviteten för mer kvalificerat arbete vilket leder till en kompetenshöjning, m.a.o. ökar högkvalificerade anställningar. När både högkvalificerade tjänster och lågkvalificerade och lågavlönade jobb ökar (framför allt inom personliga tjänster), så verkar det som att framför allt IKT ersätter det rutinarbete som utförs av anställda med medelhög kompetens.

### *Kompetens och utbildning*

Beträffande framtidens kompetenskrav anser många experter att e-kompetens är väsentlig, men i en bredare kontext kommer arbetare behöva ha följande kompetenser, kompletterat med IKT och andra tekniker: problemlösning, kreativitet, samarbete och interaktion. En vanlig metafor är "T-formad kompetens som kombinerar fördjupade kunskaper inom ett område (den vertikala axeln) med bredare utbildning samt kognitiv och social kompetens.

Enligt Europakommissionen har nästan hälften av alla anställda tillgång till utbildning på arbetsplatsen, men endast 32 % av anställda med tidsbegränsade anställningar och 19 % av egenanställda har tillgång till detsamma. Detta innebär att osäkra och atypiska anställningar utsätter företagets och samhällets investeringar i humankapital på spel.

### *Atypiska anställningar*

Under och efter krisen har atypiska anställningar ökat i hela Europa, och först sedan 2014 har permanenta anställningar ökat igen. Nivåerna har dock inte återgått till nivåerna innan krisen, och andelen tillfälliga anställningar har ökat ytterligare. Egenanställning och andra nya hyperflexibla anställningsformer, som t.ex. nollkontrakt eller arbete "on demand", förekommer i olika sektorer och länder, både sådana som förmedlas digitalt och med konventionella kontrakt.



## **Rapport: "Företagsstrategier och arbetsorganisation"**

### *Företagsstrategier, arbetsorganisation och digitalisering*

Företagsstrategier för transnationalisering och omstrukturering av värdekedjor hör tätt samman med arbetsorganisation och jobb kvalitet. De formar också digitaliseringens påverkan eftersom digital teknik inte direkt bestämmer arbetsorganisationen. Det råder bred enighet om att digital teknik kan implementeras på alternativa sätt:

- möjliggöra "ansvarsfull självständighet" och "självständigt lärande", arbetarinflytande och samarbete
- eller företräde för strikt lagstiftning och kontroll, kompetensförlust och fragmentering

### *Outsourcing och transnationalisering*

Digitalisering anses oftast möjliggöra outsourcing och omstrukturering eftersom digitaliseringen gör det möjligt att leverera allt fler delar av tjänster online eller att hantera även platsberoende tjänster på detta sätt. I en "plattformsekonomi" bör företagen kunna sätta samman stora delar av deras mervärde utifrån ett utbud av moln- och plattformsbaserade allmänna tjänster.

Inom IKT-sektorn visar en nyligen utförd studie, beställd av UNI, att offshoring och outsourcing har blivit mer systemberoende. Företag i dominerande ställning behåller den strategiska kontrollen över styrning och integrering och omlokaliserar även det som tidigare varit kärnfunktioner so t.ex. FoU, mjukvaruarkitektur och sofistikerad utveckling.

### *Arbetsorganisation*

Även om digital teknik inte bestämmer arbetsorganisationen som sådan så finns det igenkänningsbara enhetliga mönster i digitaliserade arbetsorganisationer i olika sektorer och kompetensnivåer. Ursula Huws beskriver detta som "loggat arbete": "loggat" i betydelsen "uppstyckad" (eng. to log = hugga itu, stycka) i standardiserade enheter; "loggad" i betydelsen att vara uppkopplad online, och "logga" i betydelsen att registrera för framtida analys. ... Det handlar inte bara om att ersätta en typ av kommunikation med en annan. Det är ett utvärtes symptom på en stor omstrukturering av arbete: en manifestation av ett underliggande mönster där uppgifter standardiseras, vilket gör det möjligt för dem att samordnas och övervakas systematiskt.

Inse att digitaliseringens kraftfulla möjligheter alltså kräver målmedvetna insatser. Facken i Norden och Mellaneuropa, som har en lång tradition av arbetsplatsutformning och innovation, lyfter fram att möjligheterna med kraftfullt "smart" arbete och flexibilitet ligger såväl i arbetarnas som företagens intressen.

Transnationalisering och omstrukturering av värdekedjor påverkar arbetsorganisationen: när tjänster outsourcas får kunden ofta mycket att säga till om beträffande arbetsorganisation och även jobb kvalitet. Å ena sidan föredrar de flesta av kunderna för de flesta outsourcade tjänsterna mer uppstyrt arbete och tät kontroll. Å andra sidan flyttar starka kunder över risker och flexibilitetskrav på sina tjänsteleverantörer.

### *Verksamhet och regionala trender*

Länderna i Central- och Östeuropa blev offshoredestinationer för affärstjänster efter 2000, med statliga finansiella incitament. Från 2014 och framåt har stora aktörer som

Amazon och Uber också börjat investera här. För närvarande har Polen ungefär 198 000 jobb inom offshoretjänster (fördubblat mellan 2013 och 2017) med koncentration i Krakow, Warsawa och Wroclaw, och även i andra städer expanderar man. Slovakien har cirka 30 000 jobb i och runt Bratislava, Brno och Kosice. Tjeckien har runt 75 000 jobb. Ungern har cirka 40 000 jobb inom affärstjänster i Budapest (och en längre historia inom mjukvaruutveckling).

I Polen kommer ungefär 30 % av offshoretjänsterna från USA, följt av Tyskland med 19 % och andra nordiska länder och EU-länder, men även dotterbolag till de indiska outsourcingspecialisterna Wipro och Infosys. De sektorer som omfattas är IT, finans och redovisning, back office och kundtjänst, och en tredjedel av affärscentren erbjuder tjänster på minst tio språk. De anställda är mestadels högskoleutbildade, snittåldern är 31 år och 54 % är kvinnor - som dock fortfarande är underrepresenterade i ledarskapstjänster. Värt att notera är att 10 % är utländska, 40 % från Ukraina, följt av spanska och italienska arbetare. Inkomsten inom kundtjänst ligger på 760-950 euro som nyanställd. Inom IT tjänar nyanställda mellan 959 och 1 450 euro.