

02/2016

WISSENSINTENSIVE DIENSTLEISTUNGEN

Möglichkeiten für Wohlstand und Gute Arbeit¹

WISO
DIREKT

AUF EINEN BLICK

Wissensintensive Dienstleistungen sind Bereiche mit hohen Wachstums- und Beschäftigungschancen. Bei ihrer Gestaltung werden aber die gleichen Fehler wiederholt, die zu Beginn des 20. Jahrhunderts die Produktion kennzeichneten. Kaum berücksichtigt wird, dass sich hier neue Machtgefüge bilden, die unter Gesichtspunkten der Marktmacht wie auch im Hinblick auf Gute Arbeit kritisch zu sehen sind. Handlungsbedarf besteht auf regulatorischer, strukturpolitischer und strategischer Ebene.

EINLEITUNG

Wissen und Wohlstand hängen immer enger zusammen. Wissensintensive Dienstleistungen gelten als Bereiche mit besonders hohen Wachstums- und Beschäftigungschancen. Die fortschreitende Digitalisierung, zunehmende Koordinationsbedarfe und -aufwände im Zuge der Ausbreitung differenzierterer und komplexerer Wertschöpfungssysteme und nicht zuletzt immer vielfältigere Arbeits- und Lebensformen begünstigen und stellen wachsende Ansprüche an jene Dienstleistungsbereiche, bei denen Wissen und Wissensarbeit eine relativ große Rolle spielen. Wissensintensive Dienstleistungen und Wissensarbeit sind dabei nicht identisch, sie befinden sich in einer ähnlichen Beziehung wie Produkt, Produktionsprozess und Produktionsarbeit. Ähnlich wie im Produktionsprozess das Produkt in Arbeitsprozessen unterschiedlicher Arbeitsqualität erstellt werden kann, bestehen bei der „Produktion wissensintensiver Dienstleistungen“ unterschiedliche Möglichkeiten, wissensintensive menschliche Arbeit zu gestalten. Das Ziel besteht darin, Beiträge zu einem „High-Road-Szenario“ wissensintensiver Dienstleistungen und Guter Wissensarbeit auf den Weg bringen.

Eine konsensfähige wissenschaftliche Definition und empirische Abgrenzung wissensintensiver Dienstleistungen existieren noch nicht. Als Schlüsselindikator wird oft der Akademisierungsgrad genutzt, aber damit werden wichtige Dienstleistungen ausgeblendet, die zu Recht auch als wissensintensiv gelten

können, ohne dass in ihnen akademische Abschlüsse dominieren (u. a. Bildung, Beratung, Teile des Handels und der Logistik, große Bereiche der Verwaltung in allen Wirtschaftszweigen einschließlich der gesellschaftlich notwendigen Dienstleistungen, Medien- und Finanzwirtschaft etc.). Bei „Wissensintensive Dienstleistungen“ steht beim Produkt oder Prozess der Dienstleistung die Erzeugung oder Nutzung von Wissen im Vordergrund. Damit wird Wissensarbeit durch den Gegenstand „Wissen“ bestimmt, gleichgültig über welche Qualifikation und Kompetenz die Wissensarbeiter_innen verfügen. Qualifikation und Kompetenz leiten sich aus dem Arbeitsprozess ab. Dieser Ansatz ist auch deshalb notwendig, um zu erklären, warum auch Wissensarbeit Rationalisierungs- und Standardisierungsansätzen unterliegt und warum sich die Belastungssituation der Wissensarbeiter_innen so verändert hat.

Verbindet man diesen Ansatz in einer heuristischen Weise mit der Klassifizierung der Wirtschaftszweige, bestätigt sich die Feststellung, dass der Produktionsfaktor und das Konsumgut Wissen eine ganze Reihe ausgesprochener Wachstumsmärkte definieren. Weit über allem steht das Wachstum der IT- und Informationsdienstleistungen, das das Fünffache dessen des BIP erreichte. Unter allen zweistelligen Kategorien der deutschen Statistik übertraf nur die ganz neue Branche „Arbeitskräftevermittlung und -überlassung“, deren Wachstum das 14-Fache der Volkswirtschaft betrug, diesen Wert. Die Audiovisuellen Dienstleistungen, die Forschungs- und Entwicklungs-Dienstleistungen, die Rechts-, Steuer-, Unternehmensberatung sowie Erziehung und Unterricht erreichten ca. das Anderthalbfache des Wachstums der Volkswirtschaft.²

>

WISSENSINTENSIVE DIENSTLEISTUNGEN HEUTE UND IN ZUKUNFT

Die Digitalisierung hat bei der Gestaltung Wissensintensiver Dienstleistungen schon heute zu neuen Herausforderungen geführt. Das Streben nach Wettbewerbsvorteilen treibt die Ökonomisierung und einen in diesem Sinne inspirierten Innovationsprozess voran. Dabei spielen Vorteile, die in einer immer ausgefeilteren Algorithmisierung von Daten, aber auch in abstraktem Prozesswissen gesehen werden, eine entscheidende Rolle. Absehbar ist bereits, dass „Low-Road-Strategien“ der unmittelbaren und kurzfristigen Kostenreduktion dominieren (höhere Effizienz, niedrigere Kosten, geringere Preise, allerdings auch negative „externe“ Effekte). Nicht nur in der Gewerblichen Wirtschaft, auch in der öffentlichen Daseinsvorsorge dominiert ein einzelunternehmerisch gedachtes Wettbewerbsparadigma ganz klar. An Hand zweier Beispiele soll dies beschrieben werden: zum einen am Journalismus, also der Medienwirtschaft, zum anderen an der Rentenversicherung.

Die Massenmedien und der dazu notwendige Journalismus gehören zu den Stützpfeilern der bürgerlichen Öffentlichkeit und damit zu den Grundfesten unserer Demokratie. Allerdings haben die Wissensintensiven Dienstleistungen in den Medien unter der Digitalisierung grundlegende Veränderungen erfahren. Dies betrifft ganz besonders die Wissensarbeit der Journalist_innen. Der Journalismus droht, „in der ‚Sintflut‘ der ‚Sinnflut‘ zu ertrinken“.³ Zeit für tiefergehende Recherchen und Reflexionen scheint man sich angesichts der Konkurrenzkonstellation in der Medienlandschaft immer weniger leisten zu können. Umso größer wird die Neigung oder auch der Zwang, auf die sich in Suchmaschinen spiegelnden Rankings, Themen und Stimmungen einzugehen. So entstehen vielfach reproduzierte Nachrichten ohne Neuigkeitswert. Der Journalismus beschränkt sich nur allzu leicht auf reaktives „Content-Management“. Also einen Journalismus, der zwar in versierter Weise mit dem Instrumentenkasten der digitalen Medien umzugehen weiß und effiziente Mehrfachverwertung betreibt, der sich aber kaum noch inhaltlich-originiäre Ambitionen leistet bzw. leisten kann. In Teilbereichen, etwa im Sportjournalismus, wird das Potenzial von Algorithmen mittlerweile ohnehin schon genutzt, um Texte oder Sprechakte gänzlich in automatisierter Weise zu generieren.

Bei großen Bereichen wie der Rentenversicherung entwickelt sich die Digitalisierung in einer spezifischen Weise. Über 24.000 Mitarbeiter_innen, 35 Millionen Beitragszahler_innen bzw. Leistungsberechtigte, ein Haushalt von rund 135 Milliarden Euro – da fallen Implementationsprobleme und potenzielle Fehlsteuerungen umso stärker ins Gewicht. Elektronisch vermittelter Geschäftsverkehr mit institutionellen Kooperationspartnern ist schon lange üblich. Der Schwerpunkt der Digitalisierung in der Rentenversicherung konzentriert sich auf das Binnensystem, mit dem Leistungsansprüche berechnet und erteilt werden. Nichtsdestotrotz ist bislang eine gewisse digitale Zurückhaltung vorhanden, die den besonderen Anforderungen an die Daten- und Beratungsqualität geschuldet ist, die bei der Rentenversicherung zu beachten sind. Diese hat, wenn die hier anstehenden Auskunft- und Beratungsprozesse nicht nur informativer Natur sind, sondern einen rechtlich verbindlichen Charakter haben, einen großen Stellenwert. Aber auch ungeachtet dessen scheinen sowohl Rentenberater_innen wie Ratsuchende nach wie vor einen

telefonischen Austausch und vor allem eine Face-to-Face-Kommunikation zu bevorzugen – selbst wenn sich die Beteiligten durchaus als technikaffin einschätzen. Das Verständlichmachen von meist stark verrechtlichten Aspekten erfordert eine hohe Präzision im Ausdruck. Diese wiederum ist in der Regel auf eine hinreichende Vorverständigung angewiesen. Eine solche Verständigung aber scheint bei einem digital standardisierten und damit notwendigerweise reduzierten Code schwerer zu fallen als etwa am Telefon oder in Face-to-Face-Situationen. In besonderer Weise tritt hier auch das Merkmal „anspruchsberechtigt“ in der Kundenrolle hervor. All das soll nicht darüber hinwegtäuschen, dass im Binnenverkehr die Arbeitsprozesse weiter in Einzelvorgänge zerlegt, standardisiert und automatisiert werden. Die Arbeit wird einfacher, aber auch monotoner und möglicherweise noch mehr verdichtet. Das Fallvolumen wird, wenn die Prozesse so fortgesetzt werden, von vergleichsweise weniger und geringer qualifizierten Sachbearbeiter_innen zu bewältigen sein. Damit wird der Anteil der unteren Gehaltsgruppen größer werden, der im höheren und im gehobenen Dienst schrumpfen.

Beide Beispiele zeigen, dass die Qualität der Wissensintensiven Dienstleistungen und der Wissensarbeit von der Digitalisierung schon heute betroffen ist und dass auch die Arbeit höher qualifizierter Beschäftigter gefährdet ist!

Die Zukunft der Wissensintensiven Dienstleistungen hat die ACATECH⁴ in Ergänzung zum Zukunftskonzept „Industrie 4.0“ unter dem Label SMART SERVICE WELT beschrieben. Automatisierte Marktplätze, datengestützte Optimierung der Wertschöpfungs-systeme, dezentrale Zustandsüberwachung von Beschäftigten und Erkrankten, intelligente Algorithmen sind beispielhafte Ansätze. All das soll zu neuen Geschäftsmodellen führen und „in einigen Anwendungsbereichen werden sich einzelne Aspekte der Vision Smart Service Welt sogar schneller umsetzen als in der Produktion... Noch zu zögerlich gehen Unternehmen in Deutschland den Weg vom Anbieter hochwertiger Produkte zum Anbieter attraktiver und flexibler Smart Services.“

Hinter dem Schlagwort „BIG DATA“ verbergen sich nicht nur große Datenmengen, sondern große, unterschiedliche und unstrukturierte Datenmengen, die mit bestimmten Methoden wenn möglich in Echtzeit analysiert und aufbereitet werden (Volume, Variety und Velocity). Diese SMART DATA⁵ können die Grundlage für neue Wissensintensive Dienstleistungen werden. Die gewerbliche Nutzung von BIG DATA Modellen im oben genannten Sinne ist bisher noch recht selten und auch von Fehlschlägen gekennzeichnet.⁶ Insbesondere das zu Grunde liegende Modell der Analyse korrelativer Zusammenhänge bedarf der weiteren Präzisierung. Ein großes Problem ist auch der Datenschutz. Beschäftigte müssen damit rechnen, dass unter dem Motto: „Dies diene doch nur der Transparenz“ ihr Arbeitsverhalten kontrolliert, analysiert und beeinflusst werden soll. Ebenso sind die mit der Transformation von BIG DATA zu SMART DATA zusammenhängenden Berufsqualifikationen noch recht vage. Es wird zwar vom „Data Scientist“, vom „Data Innovator“ und vom „Data Designer“⁷ gesprochen, aber inwieweit die Weiterentwicklung der Methoden zu einem raschen Wandel beruflicher Qualifikation führt, ist noch unklar. Die Unsicherheiten bedeuten nicht, dass die Weiterentwicklung gestoppt ist. So plant die IBM, ihr System „Watson“⁸ mit einem riesigen finanziellen Aufwand weiterzuentwickeln. Für IBM ermöglicht der BIG DATA-Ansatz unter dem Schlagwort „Business Analytics“ eine neue Dimension

datenbasierter Entscheidungsunterstützung, sei es im eigenen Unternehmen oder als Dienstleistung für andere.

WISSENSINTENSIVE DIENSTLEISTUNGEN UND GUTE WISSENSARBEIT GESTALTEN

Es scheint, als ob die Gestaltung Wissensintensiver Dienstleistungen und der Wissensarbeit die gleichen Fehlentwicklungen wiederholt, die zu Anfang des vorigen Jahrhunderts die Produktion gekennzeichnet haben. Anstelle hochwertiger, individualisierter Produkte wurden gleichartige Massenprodukte gefertigt, anstelle hochwertiger Arbeit trat die hoch arbeitsteilige Fließfertigung. Erst am Ende des Jahrtausends konnten mit Fertigungsvarianten der Losgröße 1 und modernen Arbeitskonzepten wie Gruppenfertigung, Arbeitsbereicherung und Arbeiterweiterung diese Defizite beseitigt werden. Und durch die Entwicklung des „Münchener Betriebsansatzes“ konnte gezeigt werden, dass die Arbeit in den Betrieben nicht der Technikentwicklung hilflos ausgeliefert ist, sondern dass der Betrieb eine entscheidende Rolle im Zusammenspiel von Kapitalstrategien und Arbeitsgestaltung besitzt.

Auch wenn die Dienstleistungsentwicklung gemessen an dem Wissen um Konstruktion von Produkten und Planung von Fertigung noch am Anfang steht, stehen mit dem Konzept des Service Engineering eine Reihe von Methoden zur systematischen Dienstleistungsentwicklung zur Verfügung, die eine High-Road Strategie der Gestaltung Wissensintensiver Dienstleistungen ermöglicht. Die Entwicklung Wissensintensiver Dienstleistungen basiert dabei auf den Säulen „Prozessgestaltung“, „Kundenintegration“ und „Technikgestaltung“. Auch hier wird die Dienstleistung in wertschöpfende Interaktionsdienstleistungen und durch Informationsdienstleistungsunterstützte Dienstleistungen unterteilt. Wichtig dabei ist, dass menschliche Interaktion, Medienbrüche und Anspruchsgruppen von vornherein berücksichtigt werden. Betrachtet man die Gestaltung Wissensintensiver Dienstleistungen unter dem Gesichtspunkt einer SMART SERVICE WELT, so ergeben sich Chancen für sektorenübergreifende innovative Geschäftsmodelle. Kaum berücksichtigt wird dabei, dass sich dabei zugleich digitale Kontrollpunkte zwischen den Ebenen mit neuen Machtgefügen bilden. Diese Kontrollpunkte sind nicht nur unter Gesichtspunkten der Marktbeherrschung zu sehen, sondern sie beschränken möglicherweise auch die Gestaltung Guter Arbeit.

Service Engineering als systematische Dienstleistungsentwicklung kann zu einem höheren Nutzen für Kund_innen, Klient_innen, Patient_innen und Bürger_innen führen. Es ist aber noch nicht explizit mit der Gestaltung Guter Arbeit verbunden. Ein „Service Engineering PLUS“ müsste den „Aufgliederungstendenzen“ heutiger Strategien zur Arbeitsgestaltung entgegenwirken, insbesondere müsste es die dialogisch-interaktiven Teile der Wissensarbeit stärker hervorheben. Eine der wichtigsten Fragen auch bei der Gestaltung der Wissensarbeit ist die Feststellung der „Normalleistung“. Die klassischen an der Produktion orientierten Verfahren wie REFA⁹ und Methods Time Measurement (MTM) sind nicht brauchbar und andere sind noch nicht bekannt. Im Zusammenhang mit den (z. T. selbstgewählten) hyperflexiblen Arbeitszeiten steht zu befürchten, dass die Beanspruchungsfolgen der Wissensarbeit weitaus schwerwiegender sind als bisher bekannt.

SCHLUSSFOLGERUNGEN

Handlungsbedarf bei den Wissensintensiven Dienstleistungen besteht auf regulatorischer, strukturpolitischer, auf konzeptioneller und strategischer Ebene. Zu den Letzteren gehört die Stärkung der Forschung zur Entwicklung Wissensintensiver Dienstleistungen und zur Gestaltung von Wissensarbeit, einer kontinuierlich und gut aufgestellten Forschung. Als Vergleich: Seit Anfang der BMBF-Förderung gibt es Forschung zum Computergestützten Konstruieren (CAD). In den letzten 40 Jahren wurden ca. 1.700 Projekte mit einem Volumen von ca. 297 Millionen € gefördert! Zum Thema „Wissensintensive Dienstleistungen“ gibt es erst seit 1999 etwa 60 Vorhaben mit ca. 16,7 Millionen € Förderung. Noch schlechter ist es um das Thema „Wissensarbeit“ bestellt. Hier konnten seit 2002 nur 16 Vorhaben mit ca. 4,2 Millionen € Förderung identifiziert werden. Das ist nicht ausreichend.¹⁰ Die Ausstattung mit Forschungsinstituten ist ebenfalls zu gering, insbesondere in der Angewandten Forschung.

Auch Wissensarbeit ist in großen Bereichen nur gering anerkannt, da große Teile der Wissensintensiven Dienstleistungen und der Wissensarbeit hinter der „Linie der Sichtbarkeit“ geleistet werden. Aussagen wie „Wissen kommt doch aus dem Internet“ oder „Das ist alles automatisch“ verdecken Aufwand und Arbeit, die hinter diesen Dienstleistungen stecken. Im Zentrum der Aufmerksamkeit der Öffentlichkeit steht der/die akademisch ausgebildete Wissensarbeiter_in. Hier muss sich mehr um die mittlere Qualifikationsebene, die Dienstleistungsfacharbeit gekümmert werden.

Wissensintensive Dienstleistungen sind kaum Gegenstand der Wirtschafts- und Strukturpolitik. Die neuen, an Wertschöpfungs-systemen orientierten Geschäftsmodelle, die dadurch entstanden sind, wurden nicht in Deutschland, sondern in den USA entwickelt und weltweit in monopolartigen Strukturen umgesetzt. Die Wissensintensiven Dienstleistungen haben auch unter dem jahrelangen Innovationsstau in den Gesellschaftlich notwendigen Dienstleistungen gelitten. Hier ist zugunsten der Bürger_innen eine Innovationsoffensive nötig, die nicht die technische Innovation, sondern die gemeinsam mit den Bürger_innen, den Beschäftigten und ihren Interessenvertretungen gestaltete soziale Innovation in den Mittelpunkt stellt.

Wissen und die Teilhabe an Wissensintensiven Dienstleistungen ist für Menschen ebenso wichtig wie die Teilhabe am sozialen Leben. Deshalb ist die Frage des Zugangs zu Wissensintensiven Dienstleistungen auch unter dem Gesichtspunkt sozialer Gerechtigkeit zu betrachten. Wissensintensive Dienstleistungen werden nur dann in Wirtschaft und Gesellschaft eine Zukunft haben, wenn sie zum einem mit einem rechtskonformen und verantwortlichen Umgang mit den Prozess-, Kund_innen- und Beschäftigtendaten verbunden sind, zum anderen die Sicherheit der Daten für die Unternehmen gewährleistet ist.

Autoren

Dr. Gerhard Ernst, ehemals zuständig für Arbeits- und Dienstleistungsforschung beim Projektträger des DLR, heute freiberuflicher Berater

Dr. Sigrid Skarpelis-Sperk, wissenschaftliche Beraterin des Vorsitzenden der Vereinten Dienstleistungsgewerkschaft ver.di

Matthias Klein, Referent Gewerkschaften und Mitbestimmung in der Abteilung Wirtschafts- und Sozialpolitik der FES

Dr. Martin Beckmann, Bereich Politik & Planung in der ver.di-Bundesverwaltung

Michael Fischer, Bereichsleiter Politik und Planung in der ver.di-Bundesverwaltung

Anmerkungen

1 – Der vorliegende Artikel basiert auf Erfahrungen, Vorträgen und Diskussionen der Expert_innengespräche des Arbeitskreises Dienstleistungen zum Thema „Professionalisierung wissensintensiver Dienstleistungen“. Der von der FES und ver.di getragene Arbeitskreis Dienstleistungen ist ein Gremium zahlreicher Expert_innen aus Politik, Wissenschaft, Verwaltung, Verbänden und Gewerkschaften, das in Zyklen von Expertengesprächen gemeinsam Erkenntnisse und Handlungsansätze der Dienstleistungspolitik entwickelt. Besonderen Dank sind wir Prof. Daniel Bieber, Dr. Manfred Geiger und Dr. Alfred Pfaller schuldig, deren Beiträge hier verarbeitet wurden.

2 – Berechnungen durch Alfred Pfaller, 2015.

3 – Zitat aus der Diskussion des Arbeitskreises Dienstleistungen.

4 – ACATECH: Smart Service Welt, 2015, S. 11, 14 und 15.

5 – ACATECH, a. a. O. S. 14.

6 – Uwe Buse: Kopf oder Zahl, in: DER SPIEGEL, Nr. 47 (2015), S. 61-64.

7 – Hans Kraus: Big Data – Einsatzfelder und Herausforderungen; Arbeitspapiere der FOM, Nr. 41 (2013), Essen.

8 – „Watson“ ist ein Verbund von über 90 Hochleistungsservern mit mehr als 3.000 Prozessoren. 2011 gelangte Watson zu öffentlicher Berühmtheit, als er die bis dahin erfolgreichsten menschlichen Spieler_innen in der US-Quizshow „Jeopardy!“ mit hohem Abstand schlug – und zwar auf Grundlage seiner Spracherkennung, Algorithmen und Datenbanken autonom, ohne weiteren menschlichen Einfluss. Watsons Anwendungsbereich hat sich seither erheblich erweitert, u. a. hilft er inzwischen bei der Diagnose seltener Krankheiten.

9 – Der REFA-Verband für Arbeitsgestaltung, Betriebsorganisation und Unternehmensentwicklung ist Deutschlands älteste Organisation für Arbeitsgestaltung, Betriebsorganisation und Unternehmensentwicklung.

10 – Analysen am 22.11.2015 im Förderkatalog des BMBF mit den Schlagworten „%CAD%“; „%wissensintensiv%Dienstleistung%“ und als zweites „%Wissensarbeit%“

Impressum

© 2016

Friedrich-Ebert-Stiftung

Herausgeber: Abteilung Wirtschafts- und Sozialpolitik

Godesberger Allee 149, 53175 Bonn

Fax 0228 883 9205, www.fes.de/wiso

Für diese Publikation ist in der FES verantwortlich:

Matthias Klein, Abteilung Wirtschafts- und Sozialpolitik

Bestellungen/Kontakt: wiso-news@fes.de

Die in dieser Publikation zum Ausdruck gebrachten Ansichten sind nicht notwendigerweise die der Friedrich-Ebert-Stiftung.

Eine gewerbliche Nutzung der von der FES herausgegebenen Medien ist ohne schriftliche Zustimmung durch die FES nicht gestattet.

ISBN: 978-3-95861-389-8