

# Dienstleistungsarbeit zwischen Niedriglohn, Professionalisierung und Innovation

Dieter Spath

Seit vor 40 Jahren der Anteil des tertiären Sektors an der Beschäftigung den des sekundären überstieg – und fortan auch weiterhin ansteigt –, ist klar, dass Deutschland sich, wie alle Industriestaaten, auf dem Weg zu einer dienstleistungsorientierten Wirtschaft bewegt. Dieser Wandel ist dem der industriellen Revolution vergleichbar, doch verläuft er wahrscheinlich schneller und intensiver – nicht zuletzt angesichts der organisationalen und technischen Innovationen, welche die kombinierten Möglichkeiten des Internets und der Informationstechnik mittlerweile bieten. Doch wie sich heute zeigt, ist damit nicht automatisch die große Hoffnung auf eine moderne Dienstleistungsgesellschaft in Erfüllung gegangen. Vielmehr gibt es zahlreiche Verwerfungen. Dazu zählen unter anderem die oftmals nur geringe Wertschätzung für Dienstleistungstätigkeiten – insbesondere bei den Personenbezogenen Dienstleistungen – wie auch der Umstand, dass vorhandene Professionalisierungsmöglichkeiten und -strategien unterausgeschöpft bleiben. Und auch der dringlich notwendige Abbau prekärer Arbeitsverhältnisse ist noch nicht absehbar. Die Entwicklung moderner Dienstleistungen birgt aber nicht nur diese stichwortartig benannten Risiken, sondern auch große Chancen. Dazu zählen die Integration von Dienstleistungen und Produktion, Dienstleistungen zur Beseitigung regionaler wie sozialer Disparitäten oder zur Stärkung der Binnenwirtschaft. Dienstleistungen können dazu beitragen, die großen gesellschaftlichen Herausforderungen wie den demografischen Wandel, Umwelt- und Klimaschutz und die Förderung sozialer Integration handhabbar zu machen. Der Perspektive zur Lösung drängender gesellschaftlicher Probleme durch neue Dienstleistungen und die damit gleichzeitig verbundene Möglichkeit, unzählige neue Arbeitsplätze zu schaffen, steht eine in vielerlei Beziehung spannungsreiche Realität gegenüber.

Chancen und Risiken zu erfassen, neue Innovationspfade zu erschließen und neue Innovationen zu erproben, ist Sache von Wissenschaft und Forschung. Die heutige deutsche und internationale Dienstleistungsforschung, die auf soziologische, betriebswirtschaftliche, arbeits- und ingenieurwissenschaftliche Ansätze verweisen kann, zeigt, dass Innovationen in und Innovationen mit Dienstleistungen möglich sind. Neue Methoden des Innovationsmanagements vom Service Engineering über das Open-Innovation-Konzept für Dienstleistungen bis hin zur Verbesserung der Exportfähigkeit sind entwickelt und erprobt worden. Neue Innovationsfelder wie z.B. die hybride Wertschöpfung, also die Integration von Dienstleistung und Produktion, wurden systematisiert und erforscht. Integriert in diese Forschung – und das ist etwas, das die deutsche Forschung auszeichnet, – ist die Gestaltung der menschlichen Arbeit, die im Innovationsgeschehen um die Dienstleistungen eine ganz besondere Rolle spielt und die im

Zuge einer Niedriglohndebatte völlig falsch bewertet wurde. In der erfolgreichen Verschränkung von Innovations- und Arbeitsforschung haben die Ansätze des ehemaligen Forschungsprogramms „Humanisierung des Arbeitslebens“ ihre späte Anerkennung gefunden.

Trotz der starken deutschen Position in Forschung und Entwicklung war es der Dienstleistungskonzern IBM, der sich die Frage stellte, ob nicht der Wechsel von der „goods dominant logic“ zu einer „service dominant logic“ und das Entstehen der Dienstleistungssysteme einen neuen Wissenschaftsansatz fordert: „Service Science“ als eine neue Wissenschaftsdisziplin, um ähnlich wie in der Computer Science (in Deutschland als „Informatik“ inzwischen etabliertes akademisches Fach) sich den Herausforderungen der Zukunft zu stellen. IBM hat diesen Ansatz weltweit vorangetrieben, allerdings stark orientiert auf die Informations- und Kommunikationstechnologien. Die Sozialwissenschaftler in Deutschland erweiterten das technikorientierte Konzept, indem sie deutlich machten, dass Prozesse gemeinsamer Wertschöpfung soziale Prozesse sind. Die Einbindung arbeits- und lebensweltlicher Sichtweisen in das Konzept der „Service Science“ eröffnet Horizonte über die technikorientierte Betrachtung hinaus.

Die Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft ver.di hat sich mit ihren dienstleistungspolitischen Ansätzen dieses Themas aktiv angenommen. Das vorliegende Schwerpunktheft will die Diskussion um die Entwicklung einer High-Road-Innovationsstrategie für Dienstleistungen weiter vorantreiben. Es geht um eine Strategie, in der Arbeit mit qualitativ hochwertigen Dienstleistungen verschränkt ist. Dafür zeichnen die Autorinnen und Autoren dieses Heftes die bisherigen Entwicklungen des Dienstleistungssektors nach, sie zeigen zum einen Spannungsverhältnisse und Probleme, zum anderen die Entwicklungspotenziale und Gestaltungschancen von Dienstleistungsarbeit auf und diskutieren die Frage, welchen Beitrag die Dienstleistungsforschung und Dienstleistungspolitik für eine zukunftsgerechte Weiterentwicklung der Dienstleistungsgesellschaft leisten können.

*Konzept und Koordinierung des Schwerpunktheftes:*

**Dieter Spath**, Prof. Dr., Lehrstuhl für Technologiemanagement und Arbeitswissenschaft an der Universität Stuttgart und Direktor des Fraunhofer Instituts für Arbeitswirtschaft und Organisation (IAO) sowie des Instituts für Arbeitswissenschaft und Technologiemanagement (IAT) an der Universität Stuttgart.  
e-mail: dieter.spath@iao.fraunhofer.de