

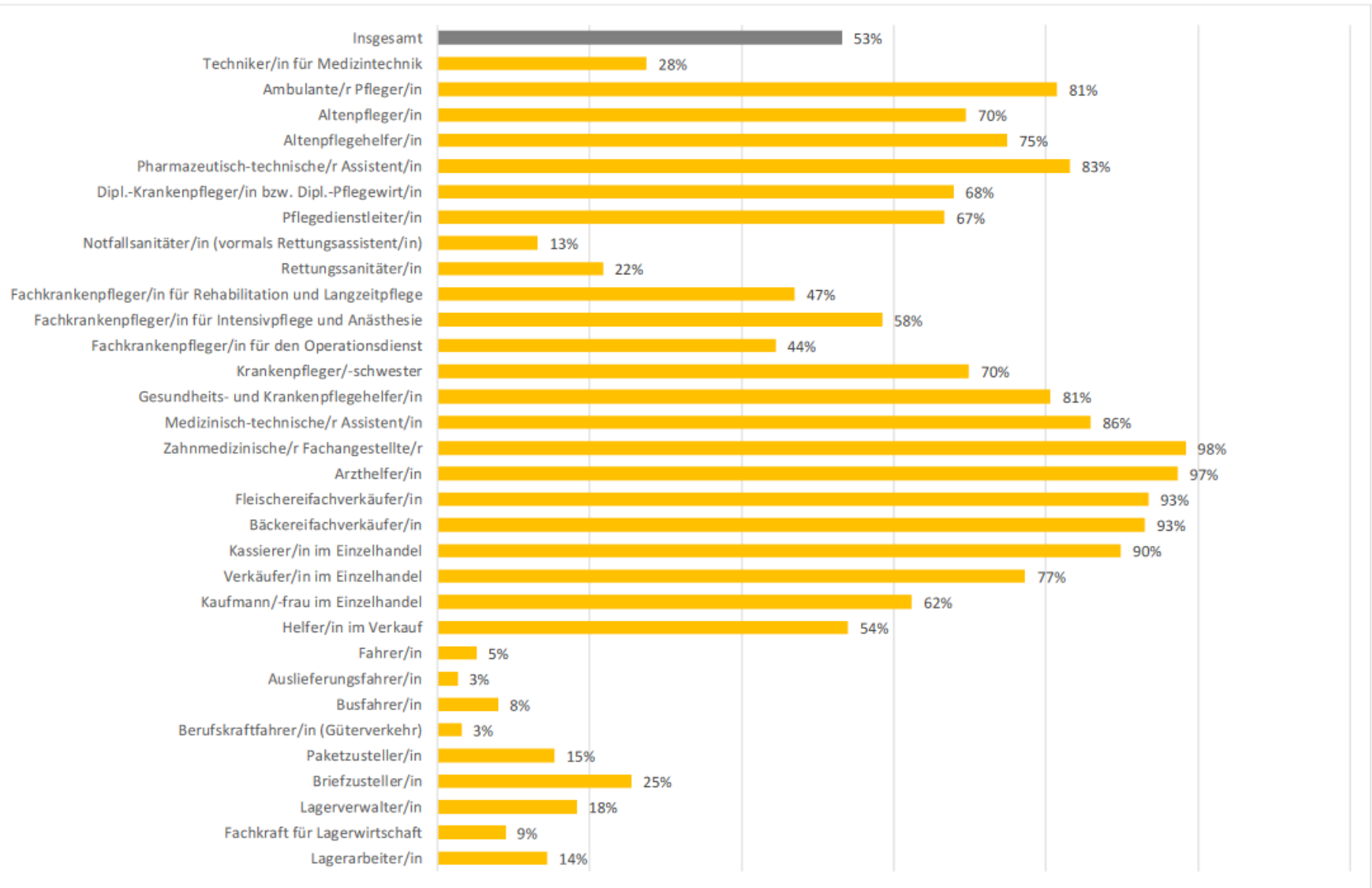
## Lovely or Lousy Job? „Dienstleistungsarbeit in Berlin gestalten“

JOBOPTION Berlin, 2. Juni 2021

Michaela Evans, Direktorin des FSP »Arbeit & Wandel«, Institut Arbeit und Technik,  
Westfälische Hochschule, Gelsenkirchen,

# Gliederung des Inputs

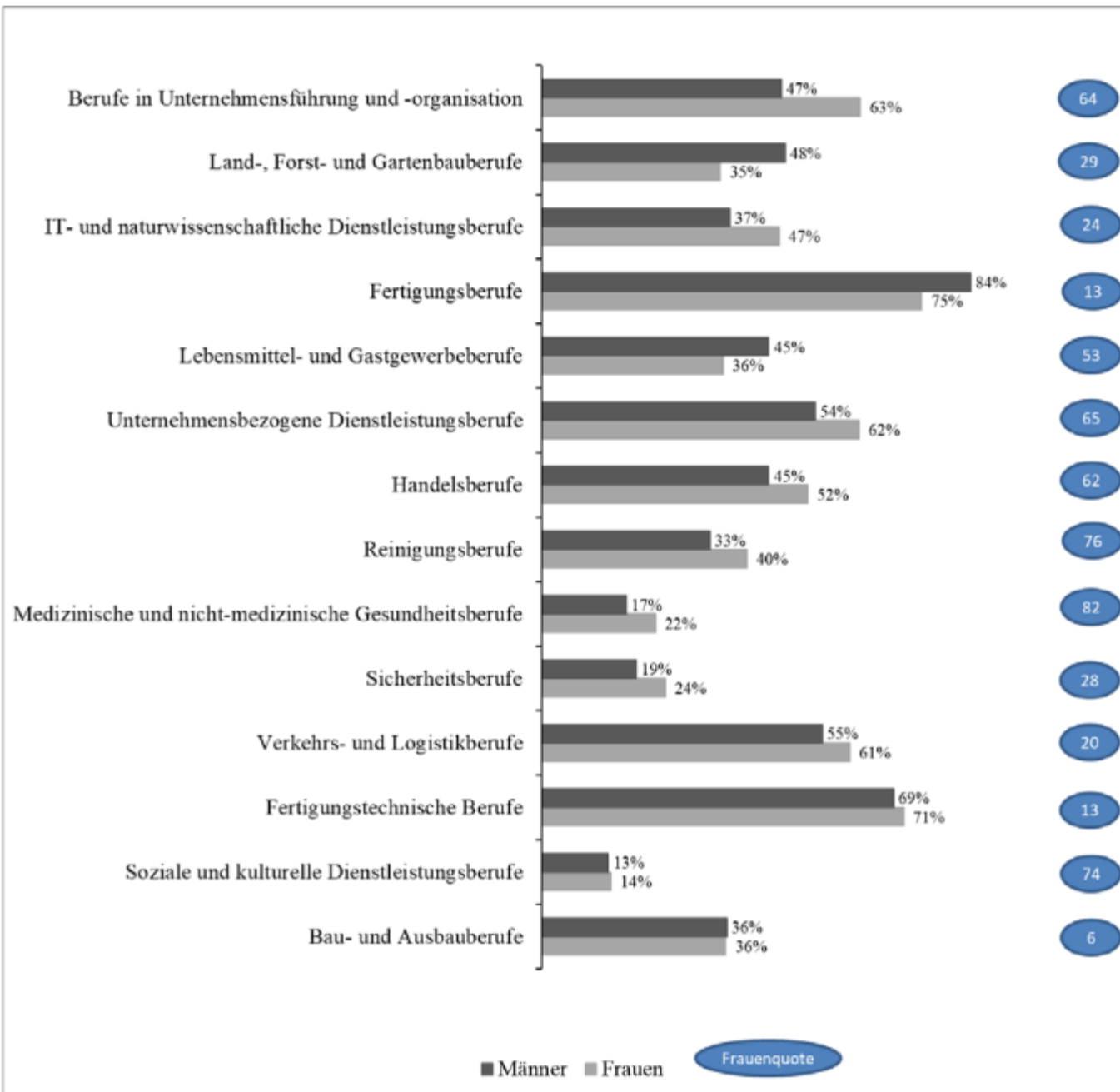
- I. Prekäre Beschäftigung & Beschäftigungsrisiken im Kontext der Digitalisierung**
- II. Branchentrends der Digitalisierung**
- III. Digitalisierung: Neujustierung des Verhältnisses von Arbeit, Organisation und Kundenbeziehungen**
- IV. *Lovely or Lousy Jobs*: Perspektiven zur Aufwertung von Dienstleistungen und Dienstleistungsarbeit**



Quelle: WSI-LohnSpiegel-Datenbank – eigene Berechnungen; N=17.000

\*) Ärztinnen und Ärzte gehören zu jener Berufsgruppe, die durch überdurchschnittliche Löhne und Gehälter geprägt ist und in den systemrelevanten Berufen eher eine Ausnahme bildet. Sie sind daher in der vorliegenden Analyse nicht mitberücksichtigt.

	März 2021	Dezember 2020	September 2020	Juni 2020	März 2020	Veränderung zum Vorquartal (absolut) (in Prozent)		Veränderung zum Vorjahr (absolut) (in Prozent)	
<b>Gesamt</b>	<b>5.567.771</b>	<b>5.822.007</b>	<b>6.154.368</b>	<b>5.903.064</b>	<b>6.378.538</b>	<b>-254.236</b>	<b>-4,4%</b>	<b>-810.767</b>	<b>-12,7%</b>
Land- und Forstwirtschaft, Fischerei (A)	113.956	115.414	119.044	118.173	108.977	-1.458	-1,3%	4.979	4,6%
Bergbau und Gewinnung v. Steinen u. Erden (B)	3.883	4.028	4.141	4.081	3.966	-145	-3,6%	-83	-2,1%
Verarbeitendes Gewerbe (C)	429.056	434.310	438.979	432.094	469.677	-5.254	-1,2%	-40.621	-8,6%
Energieversorgung (D)	11.838	12.339	12.260	11.750	12.068	-501	-4,1%	-230	-1,9%
Wasser- und Abfallwirtschaft (E)	19.305	19.541	19.550	19.303	19.636	-236	-1,2%	-331	-1,7%
Baugewerbe (F)	300.955	301.497	299.456	295.636	289.517	-542	-0,2%	11.438	4,0%
Handel; Instandhaltung u. Reparatur v. Kraftfahrzeugen (G)	1.045.334	1.105.002	1.093.019	1.080.031	1.116.900	-59.668	-5,4%	-71.566	-6,4%
Verkehr und Lagerei (H)	376.242	384.522	383.087	365.747	402.219	-8.280	-2,2%	-25.977	-6,5%
Gastgewerbe (I)	358.863	434.013	722.919	583.049	752.556	-75.150	-17,3%	-393.693	-52,3%
Information u. Kommunikation (J)	112.136	119.530	122.163	120.210	131.471	-7.394	-6,2%	-19.335	-14,7%
Finanz- u. Versicherungsdienstleistungen (K)	69.506	69.422	68.666	67.986	69.773	84	0,1%	-267	-0,4%
Grundstücks- und Wohnungswesen (L)	250.433	252.581	253.773	250.872	251.760	-2.148	-0,9%	-1.327	-0,5%
Freiberufl., wissensch. und techn. Dienstleistungen (M)	369.545	374.315	371.449	368.872	387.585	-4.770	-1,3%	-18.040	-4,7%
Sonstige wirtschaftliche Dienstleistungen (N)	726.760	751.262	758.659	734.748	800.524	-24.502	-3,3%	-73.764	-9,2%
Öffentliche Verwaltung, Verteidigung; Sozialversicherung (O)	98.343	102.286	104.181	102.332	105.057	-3.943	-3,9%	-6.714	-6,4%
Erziehung u. Unterricht (P)	189.647	209.494	192.084	202.238	209.968	-19.847	-9,5%	-20.321	-9,7%
Gesundheits- u. Sozialwesen (Q)	706.205	704.359	694.660	683.297	718.250	1.846	0,3%	-12.045	-1,7%
Kunst, Unterhalt. u. Erholung (R)	106.804	135.242	188.873	161.519	207.130	-28.438	-21,0%	100.326	48,4%
Sonstige Dienstleistungen (S)	268.563	282.317	296.708	290.673	311.019	-13.754	-4,9%	-42.456	-13,7%
Priv. Haushalte; Waren u. Dienstleistungen priv. Haushalte (T)	10.101	10.233	10.361	10.116	10.164	-132	-1,3%	-63	-0,6%
Exterritoriale Organisationen und Körperschaften (U)	59	58	61	62	62	1	1,7%	-3	-4,8%
Ohne Zuordnung (OZ)	237	242	275	275	259	-5	-2,1%	-22	-8,5%



---

Der **Anteil der Beschäftigten, die angeben, sehr oft oder häufig interaktiv zu arbeiten**, ist hoch: 91% (Hotel- und Gaststätten), 84% (Einkaufs-Vertriebs- und Handelsberufe), 45% Reinigungsberufe [DGB-Index: Arbeiten mit Menschen, Interaktionsarbeit (2019: 24)].

Es handelt sich um **überwiegend durch Frauen erbrachte Dienstleistungsarbeit** mit z.T. prekären Arbeitsbedingungen und höheren tätigkeitsspezifischen Substituierbarkeitspotenzialen für Frauen in Folge der Digitalisierung.

### **Herausforderungen & Perspektiven arbeitspolitischer Gestaltung:**

Chancen und Risiken der **Digitalisierung** für Dienstleistungsarbeit in den skizzierten Feldern müssen vor dem Hintergrund des **Wandels branchenspezifischer Dienstleistungssysteme** reflektiert werden!

# Ausgewählte Branchentrends der Digitalisierung

## Einzelhandel, u.a.

- Bedeutungsgewinn **Onlinehandel/Omni-Channel-Marketing**
- **Dynamisierung** von Sortimentsgestaltung, Preisgestaltung und Personaleinsatz (KI)
- **Kundenfokus**: Verlagerung von Aufgaben auf den Kunden oder neue Kundenerlebnisse schaffen?

## Reinigungsgewerbe, u.a.

- **Cleaning on Demand**: Bedarfsorientierte Raumreinigungskonzepte nach Nutzungsintensität
- Systemlösungen im **Facility Management**
- Bedeutungsgewinn von **Robotik, Apps und Sensortechnik** in Arbeitsprozessen

## Hotel- und Gaststätten, u.a.

- **Onlinebuchung**
- Substitution von „**Routineprozessen**“ (z.B. Check-In/Check-Out)
- Reduzierung von **Kundenkontaktpunkten**, z.B. durch digitale Bestellsysteme

# Drei Praxisbeispiele, drei Szenarien: Lovley oder Lousy Jobs...

---

**Haushaltsnahe Dienstleistungen: Vermittlung selbstständiger Arbeit über Online-Plattformen, modularisierte und qualifikationsdifferenzierte Kunden-/Preisangebote, Beibehaltung des analogen Vor-Ort Service**

Einzelhandel: Zentral gesteuerte, KI-basierte Sortimentsgestaltung und -logistik und Kundenfrequenzanalyse bei Flexibilisierung des Personaleinsatzes und der Arbeitszeiten im Filialbetrieb sowie Verlagerung von Routineaufgaben auf Kunden\*innen

**Facheinzelhandel: Spezialisiertes Fachgeschäft, das auf Multichannel-Beratung setzt, Qualität, Kundenberatung und Service hoch gewichtet und analoge Zusatzservice vorhält, Unterstützung durch kommunales, diversitätsorientiertes Einzelhandelskonzept**



# Dienstleistungssysteme, Digitalisierung und die Relevanz kundenspezifischer Kontaktpunkte



**These | In digital gestützten Dienstleistungssysteme entsteht auch ein Mehrbedarf an analoger, interaktiver Arbeit mit Kund\*innen!**

**Ausgangspunkt branchen- und betriebsbezogener Analysen**

**Zugang 1 | Stellenwert interaktiver Arbeit mit Kund\*innen in neuen hybriden Dienstleistungssystemen**

**Dimensionen |**

- **Gewichtung** von Kontaktpunkten
- **Grad der Standardisierung** von Kundenbedarfen
- **Organisatorisch-technische Gestaltung** von Kundenbeziehungen

**Zugang 2 | Kundenseitige Einflüsse der Nutzung digitaler Technik auf interaktive Arbeit**

# Lovely or Lousy Jobs? Perspektiven für Dienstleistungsarbeit

---

Digitalisierung schafft den Rahmen für a) die **Neuausrichtung** von DL-Systemen und Wertschöpfungsketten, b) für neue technisch-organisatorische Formen der Ausgestaltung von **Kontaktpunkten** und c) für **Relevanzsetzungen** mit Blick auf interaktive Aufgaben und Tätigkeiten.

**Strukturelle Unterbewertung interaktiv orientierter** Dienstleistungsarbeit trifft auf Branchenentwicklungen, in denen das **Verhältnis von Beschäftigten und Kund\*innen, von Basisarbeit und qualifizierter Facharbeit** infolge von Digitalisierung neu bestimmt wird.

Auswirkungen auf die **Dienstleistungsqualität** als Bezugspunkt zur Stärkung von **arbeitspolitischen Aufwertungsstrategien**:

- **Relevanz interaktiver Aufgaben- und Tätigkeiten in hybriden DL-Systemen zeigen!**
- **Kartierung branchenspezifischer Trends der Auf-, Abwertung oder Polarisierung von berufsspezifischen Kompetenz- und Qualifikationsprofilen**
- **Identifizierung von Beschäftigungs- und Qualifizierungschancen mit Blick analoge Kundenbedürfnisse**
- **Neuvermessung der Qualität von Kontaktpunkten zu Kund\*innen und der Auswirkung auf Arbeitsqualität**



Quelle: <https://www.callcenterprofi.de/branchennews/detailseite/callcentercomic-wenn-hilfe-keine-hilfe-ist-20206709/>

---

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Kontakt:  
evans@iat.eu