

Expert_innengespräch

Stärkung der Dienstleistungsforschung in Deutschland – eine Daueraufgabe

31. Mai 2017

Diskussionsinput

Zukunft der Dienstleistungsforschung aus Sicht der Beschäftigten

Michael Fischer, Leiter Politik und Planung, ver.di Bundesverwaltung

Dienstleistungsforschung bildet einen integralen Bestandteil professioneller Dienstleistungspolitik: Der säkulare Trend wachsender Anteile von Dienstleistungen an gesamtwirtschaftlicher Wertschöpfung und Beschäftigung erfordert eine gezielte und systematische Gestaltung von Dienstleistungen, um gesellschaftlich nützliche, qualitativ hochwertige und wirtschaftlich tragfähige Dienstleistungsangebote mit Guter Arbeit sowohl im privaten als auch im öffentlichen Sektor sowie im Zusammenspiel beider zu fördern, und damit zu Wohlstand, Lebensqualität, Teilhabe und gesellschaftlichen Zusammenhalt beizutragen. Dienstleistungspolitik ist damit zugleich Wirtschafts-, als auch Arbeits-, Sozial-, Gesellschafts- und nicht zuletzt auch Innovationspolitik. Dienstleistungsforschung spielt in all diesen Feldern eine wichtige Rolle – oder sollte es zumindest.

Dienstleistungsforschung im Besonderen wie auch Dienstleistungspolitik im Allgemeinen sehen sich jedoch mit einer Reihe von Herausforderungen konfrontiert. Sie stehen einem industriepolitischen Bias gegenüber, der im Glauben wurzelt, dass aller Wohlstand auf materieller Produktion beruhe, von der private wie öffentliche Dienstleistungen letztlich nur abgeleitet seien. Dieser Glaube ist eng verknüpft mit der tradierten Erinnerung an das deutsche „Wirtschaftswunder“ der Nachkriegszeit, bei dem industrielle (Export-)Produktion eine zentrale Rolle spielte. Tatsächlich aber hängt Wohlstand ab von aller Arbeit, die zu gesellschaftlich nützlichen Resultaten führt und dementsprechend anständige Bedingungen verdient: In der Landwirtschaft, in der Industrie oder in Dienstleistungen. Zudem werden durch technische und organisatorische Entwicklungen die Grenzen zwischen den Sektoren zunehmend unscharf, was die Profilierung von Dienstleistungspolitik und Dienstleistungsforschung gleichermaßen erschwert. Nichtsdestotrotz „entdeckten“ die Politik und ihre Berater ab der zweiten Hälfte der 1990er Jahre, als die Folgen der deutschen Wiedervereinigung längst noch nicht bewältigt und Massenarbeitslosigkeit, globalisierte Standortkonkurrenz, Lohn- und Lohnnebenkosten dominierende Themen waren, („einfache“) Dienstleistungen als Reservoir zur Schaffung von Beschäftigung, das es mittels arbeitsmarktpolitischer Deregulierungs- und Flexibilisierungsstrategien zu erschließen gelte, während zugleich der öffentliche Sektor als möglichst zu minimierende Größe galt. Die Sicht auf Dienstleistungen und Dienstleistungsarbeit als gesellschafts-, wirtschafts-, sozial- und arbeitspolitisches und qualitativ zu förderndes Gestaltungsfeld, die zunächst den Beginn der Dienstleistungsforschung in Deutschland markiert hatte, rückte demgegenüber im Laufe der Zeit in den Hintergrund.

Das hatte auch Auswirkungen auf die Dienstleistungsforschung, die nicht nur hinsichtlich der Förder volumina zunehmend hinter das erforderliche Maß zurückfiel, sondern auch gegenüber der produktionsorientierten Forschung(-sförderung), und zudem eine Tendenz zur Konzentration auf kurzfristige Interessen der gewerblichen Wirtschaft zeigte. Im Kontext des bejubelten „Exportweltmeister

Deutschlands“, dem Ideal der „Wettbewerbsfähigkeit“ und der Rede von der „marktkonformen Demokratie“ durchaus kohärent – mit Blick auf dadurch verschenkte Wohlstands- und Teilhabepotenziale und Nachhaltigkeitserfordernisse aber mehr als problematisch: Während Dienstleistungsforschung in gesamtgesellschaftlicher Verantwortung zurückgefahren wurde, wurde die Meinung öffentlichkeitsfähig, dass man nicht erwarten könne, von so genannter „einfacher“ Dienstleistungsarbeit seinen Lebensunterhalt bestreiten zu können.

Mit dem 2014 aufgelegten BMBF-Programm „Innovationen für die Produktion, Dienstleistung und Arbeit von morgen“ ist die Hoffnung verknüpft, anwendbare Lösungen zu finden, um Wertschöpfung und Arbeitsplätze in Deutschland zu erhalten und auszubauen, Arbeit wirtschaftlich und human zu gestalten sowie Produktions- und Dienstleistungsprozesse effizient und umweltgerecht weiter zu entwickeln. Hinsichtlich digitalisierungsbedingter Umbrüche in Wirtschafts- und Arbeitswelt sowie in und zwischen Branchen gewinnt diese Hoffnung zusätzliches Gewicht. Für eine umfassende Bewertung, ob sie hinsichtlich der Dienstleistungsforschung befriedigt werden kann, ist es noch zu früh. Der bisherige Verlauf gibt keinen Anlass zu übertriebenem Optimismus. Volumina, Frequenz und Ausrichtung der bisherigen Bekanntmachungen bleiben bislang hinter den zuvor formulierten Anforderungen zurück.

Um die Dienstleistungsforschung zu einem wirkungsvollen Bestandteil einer umfassenden Dienstleistungspolitik im Zeitalter der Digitalisierung auszubauen, müssen aus Sicht der ver.di mehrere Herausforderungen angegangen werden: Dienstleistungsforschung muss als ein Politikfeld in gesamtgesellschaftlicher Verantwortung begriffen werden, bei dem es nicht nur um kurzfristige, verwertungsorientierte und primär der gewerblichen Wirtschaft verpflichtete Forschung gehen darf, sondern es braucht auch eine Grundlagenforschung, die – zumal in Zeiten der Digitalisierung – den Wandel der Industrie- und Dienstleistungsgesellschaft als gesamtgesellschaftlichen Prozess begreift, in dem sich nicht nur private Geschäftsmodelle, sondern viele Facetten des Wirtschaftens, Arbeitens, privater Lebensführung und politischer Aushandlungsprozesse ändern. Nicht „Wettbewerbsfähigkeit“ sollte demnach die zentrale Orientierung sein, sondern gesellschaftliche Bedarfslagen. Das wirft die Frage auf, wie Dienstleistungsforschung zu ihren Gegenständen kommt – mithin eine Verzahnung mit einer um Teilhabe- und Verwirklichungschancen erweiterten Arbeits- und Sozialberichterstattung – und erfordert auch den Aufbau von nachhaltigen Forschungsinfrastrukturen (Stichworte Lehrstühle, Institute, Akademien, z.B. analog zur Akademie der Technikwissenschaften acatech eine Akademie der Dienstleistungswissenschaften „acaserv“) mit einer größeren Unabhängigkeit vom kurzfristig orientierten Drittmittelgeschäft. Forschung und Wissenschaft sind ohne Forschende und Wissenschaftende undenkbar, auch sie benötigen Perspektiven und eine gewisse Planungssicherheit. Auch das Verhältnis von Dienstleistungsforschung und Arbeitswissenschaft bedarf weiterer Klärung, ebenso ist das Spannungsfeld „Dienstleistungsbeschäftigte – Kunden/Nutzende“ intensiver zu untersuchen, das im Zusammenhang mit Digitalisierung neu austariert wird und das in der bisherigen Dienstleistungsforschung noch zu kurz kam. Und bei aller Aufmerksamkeit für die Digitalisierung braucht es auch wieder eine Dienstleistungsforschung, die so genannte „einfache“ Dienstleistungen und gesellschaftlich notwendige Dienstleistungen, ob privat oder öffentlich erbracht, mit in den Blick nimmt und dafür progressive Gestaltungskonzepte entwickelt. Und nicht zuletzt, auch wenn es nicht originäre Aufgabe der Dienstleistungsforschung ist: Effektive Umsetzung ihrer Ergebnisse und entsprechender Transfer müssen systematischer als bislang durch die Forschungsförderpolitik berücksichtigt werden, damit nicht nur mehr oder weniger interessante Forschungsberichte, sondern im Sinne einer professionellen Dienstleistungspolitik auch realitätswirksame Ergebnisse produziert werden, die gute Dienstleistungen und Gute Arbeit voranbringen.