

Arno Brandt, Lina Polom, Marc Danneberg

GUTE DIGITALE ARBEIT

AUSWIRKUNGEN DER DIGITALISIERUNG IM DIENSTLEISTUNGSBEREICH

Studie im Auftrag der Vereinten Dienstleistungsgewerkschaft (ver.di)
Landesbezirk Niedersachsen-Bremen und der Friedrich-Ebert-Stiftung

2	VORWORT
4	1 EXECUTIVE SUMMARY
7	2 EINLEITUNG
8	3 DIENSTLEISTUNGSARBEIT IM WANDEL
11	4 DIGITALISIERUNG DER ARBEIT IM DIENSTLEISTUNGS- BEREICH
12	4.1 Substitutions- und Komplementaritätseffekte
13	4.2 Humanisierungs- und Dehumanisierungspotenziale
14	4.3 Entgrenzung und Flexibilisierung der Arbeitsorganisation
15	4.4 Neue Anforderungen im Bereich der Qualifizierung
17	5 BRANCHENSPEZIFISCHE ANALYSE VON DIGITALISIERUNGS- PROZESSEN IM DIENSTLEISTUNGSBEREICH
17	5.1 Auswahl der zu analysierenden Branchenschwerpunkte
17	5.2 Medien: Norddeutscher Rundfunk (NDR) – Fernsehen
21	5.3 Verkehr: üstra Hannoversche Verkehrsbetriebe AG
24	5.4 Telekommunikation: Deutsche Telekom AG
28	5.5 Handel und Logistik: Schenker Deutschland AG und J. Bunting Beteiligungs AG
32	5.6 Touristik: BCD Travel Germany GmbH
34	5.7 Öffentlicher Dienst: Niedersächsisches Justizministerium und Landeshauptstadt Hannover
38	5.8 Integration der Analyseergebnisse
42	6 ANSATZPUNKTE FÜR STRATEGISCHES HANDELN
43	6.1 Strategische Ansatzpunkte im Bereich der Mitbestimmung
44	6.2 Strategische Ansatzpunkte im Bereich der Aus- und Weiterbildung
45	6.3 Strategische Ansatzpunkte im Bereich der Arbeitsplatzgestaltung
45	6.4 Strategische Ansatzpunkte im Bereich der sozialen Sicherung
46	6.5 Akteurspezifische Einordnung der strategischen Ansatzpunkte
49	BETEILIGTE AKTEURE
51	ANHANG
59	Abbildungsverzeichnis
60	Literaturhinweise