

## Expert\_innengespräch

# Stärkung der Dienstleistungsforschung in Deutschland – eine Daueraufgabe

am Mittwoch, den 31. Mai 2017

14:00 Uhr – 18:00 Uhr

Ort [NEU!]

**ver.di Bundesverwaltung**  
**Paula-Thiede-Ufer 10**  
**10179 Berlin**  
**Raum Othello**

Eine eigenständige Dienstleistungsforschung ist Grundlage für eine High-Road-Strategie in der Dienstleistungswirtschaft – eine Strategie, die „Gute Dienstleistungen und Gute Arbeit“ miteinander verbindet. Vor etwas über zwei Jahren wurde das Programm „Innovationen für die Produktion, Dienstleistung und Arbeit von morgen“ veröffentlicht. Dort heißt es: Aufgabe der Forschung für Dienstleistung ist, die erforderlichen Grundlagen sowie neue Methoden zur Gestaltung und zum Management innovativer Dienstleistungssysteme in Wirtschaft und Gesellschaft zu schaffen, Dienstleistungen zu verstehen, zu entwickeln und zum Wohle der Menschen zu gestalten.

Im Einzelnen werden als Schwerpunkte genannt:

- kundenintegrierende Dienstleistungssysteme – Chancen für neue Geschäftsmodelle
- Dienstleistungen für eine nachhaltige Ressourcennutzung
- Demografie und Gesundheit: Dienstleistungen für den Menschen
- IKT-Technologien und Dienstleistung
- Service Exzellenz: Dienstleistungsqualität und Professionalisierung
- Systematische Entwicklung von Dienstleistungen durch Service Engineering, Modularisierung und Simulation
- Integrierte Produktions- und Dienstleistungsinnovationen

Mit diesem Programm wurden die seit 1995 laufenden Förderprogramme für Dienstleistungen auf eine neue Basis gestellt. Die Konkretisierung des Programms wurde u.a. unter Beteiligung der Sozialpartner durchgeführt.

Eigenständige Dienstleistungsforschung darf zum einen – auch unter dem Schlagwort der hybriden Wertschöpfung – nicht unter der Produktionsforschung subsumiert werden, und zum anderen bergen kurzfristige unternehmensorientierte Problemlösungen die Gefahr, Forschung auszulaugen und auf längerfristige Perspektiven orientierte Innovationen für Wirtschaft und Gesellschaft zu behindern.

Das Gespräch „Stärkung der Dienstleistungsforschung in Deutschland – eine Daueraufgabe“ hat vor diesem Hintergrund zum Ziel, den Stand der deutschen Dienstleistungsforschung aus Sicht verschiedener Forschungsdisziplinen und -methoden zu beleuchten und zu klären, wie Vertretungen von Beschäftigten und Kund\_innen, Klient\_innen und Patienten gemeinsam neue Perspektiven skizzieren können.

## Programm

---

- 14:00 Uhr                      Begrüßung  
**Stefanie Moser**  
Friedrich-Ebert-Stiftung  
**Sigrid Skarpelis-Sperk**  
Beraterin des Vorsitzenden der Vereinten Dienstleistungsgewerkschaft ver.di
- 14:10 Uhr                      **Dienstleistungsforschung in Deutschland**  
**Prof. Dr. Heike Jacobsen**  
Lehrstuhl für Wirtschafts- und Industriosozologie, Brandenburgische Technische Universität Cottbus-Senftenberg  
**Arbeitswissenschaft und Dienstleistungen**  
**Prof. Dr. Ralph Bruder** (angefragt)  
Leiter Institut für Arbeitswissenschaft der Technischen Universität Darmstadt, Präsident der Gesellschaft für Arbeitswissenschaft a.D
- 14:50 Uhr                      Diskussionsinput  
  
*Sozialwissenschaftliche Ansätze in der Dienstleistungsforschung*  
**Dr. Wolfgang Dunkel**  
Institut für Sozialwissenschaftliche Forschung, ISF München  
  
anschl. Diskussion  
  
**Moderation: Michael Fischer**
- 16:00 Uhr                      **Pause**
- 16:15 Uhr                      **Zukunft der Dienstleistungsforschung im Spannungsfeld von Arbeit und Kunde**  
**Michaela Evans**  
Direktorin des Forschungsschwerpunktes Arbeit & Wandel, Institut für Arbeit und Technik Gelsenkirchen
- 16.30 Uhr                      Diskussionsinput  
  
*Zukunft der Dienstleistungsforschung aus Sicht der Beschäftigten*  
**Michael Fischer**  
Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft ver.di  
  
anschl. Diskussion  
  
**Moderation: Stefanie Moser**
- 17:45 Uhr                      Bilanz des Fachgesprächs  
**Dr. Gerhard Ernst**  
ehem. Leiter der Abt. Arbeits- und Dienstleistungsforschung beim Projektträger DLR
- 18:00 Uhr                      Ende der Veranstaltung und anschließender Imbiss

---

## Projektorganisation und Anmeldung

Lisa-Marie Schmidt  
Friedrich-Ebert-Stiftung  
Wirtschafts- und Sozialpolitik  
Tel.: 030 26935 8311  
[arbeitskreis-dienstleistungen@fes.de](mailto:arbeitskreis-dienstleistungen@fes.de)

## Koordination

Stefanie Moser  
Friedrich-Ebert-Stiftung  
Wirtschafts- und Sozialpolitik  
Tel.: 030 26935 8308  
[stefanie.moser@fes.de](mailto:stefanie.moser@fes.de)

---

## Anreisehinweise ver.di Bundesverwaltung



### Anreise mit der Bahn

- Mit der Bahn (ggf. ab Hauptbahnhof mit Regional- oder S-Bahn) bis "Berlin Ostbahnhof"
- Ab Ostbahnhof sind es ca. 5-7 Minuten zu Fuß bis zur Bundesverwaltung

### Anreise mit dem PKW

Zieladresse: Paula-Thiede-Ufer 10, 10179 Berlin

Grüne Umweltplakette wird benötigt!

Kostenfreie Parkmöglichkeiten rund um den SpreePort

### Anreise mit dem Flugzeug

#### **Anreise ab Flughafen Tegel (TXL) mit Fahrschein AB**

- Mit Bus X9 bis "Zoologischer Garten" oder mit Bus TXL bis "Berlin Hauptbahnhof"
- In beiden Fällen anschließend mit Regional- oder S-Bahn bis "Berlin Ostbahnhof"
- Ab Ostbahnhof sind es ca. 5-7 Minuten zu Fuß bis zur Bundesverwaltung

#### **Anreise ab Flughafen Schönefeld (SXF) mit Fahrschein ABC**

- Mit Regionalbahn bis "Berlin Ostbahnhof"
- oder mit S-Bahn bis "Ostkreuz" und von dort mit S-Bahn bis "Berlin Ostbahnhof"
- Ab Ostbahnhof sind es ca. 5-7 Minuten zu Fuß bis zur Bundesverwaltung