

Projekt 2016
Digitalisierung der Ökonomie und neue Geschäftsmodelle

Expert_innengespräch IV
Personenbezogene Dienstleistungen
am **Mittwoch, den 23. November 2016**
14:00 Uhr – 18:00 Uhr
Friedrich-Ebert-Stiftung
Hiroshimastraße 17
10785 Berlin

Bei personenbezogenen Dienstleistungen ist der „Arbeitsgegenstand“ selbst ein Mensch. Das Objekt der Dienstleistung ist also ein Subjekt und dieses ist sowohl Adressat als auch Koproduzent im Prozess der Dienstleistungserbringung. Aus dieser Konstellation erwachsen besondere Herausforderungen bezüglich der Kooperationsanforderungen zwischen Dienstleistungserbringer und –nehmer. Über diese mikrosoziologische Konstellation hinaus, wie sie in den Konzepten der Interaktionsarbeit erforscht werden, besteht eine weitere Gestaltungsherausforderung darin, auch personenbezogene Dienstleistungen in Kategorien von Dienstleistungssystemen, verstanden als Netzwerke aus Menschen und Ressourcen, die Leistungserbringer_innen, Nutzer_innen und weitere Akteur_innen umfassen, zu begreifen.

Interaktions- und Systemebene von personenbezogenen Dienstleistungen werden durch Technik durchdrungen, alte Vorstellungen ihrer Rationalisierungsresistenz sind obsolet: Abläufe im back office werden automatisiert, Formen der Wissensarbeit wie z.B. die Prozessdokumentation in der Pflege elektronisch unterstützt, interaktive Prozesse virtuell simuliert und Roboter eingesetzt, ob für Transportzwecke oder z.B. bei der Unterstützung von Operationen. Und mit der Plattformisierung der Ökonomie gewinnen auch im Bereich der personenbezogenen Dienstleistungen neue Geschäftsmodelle an Bedeutung.

Aus diesen Entwicklungen erwachsen eine Fülle an Herausforderungen für die Gestaltung hochwertiger Dienstleistungen und die Förderung guter Arbeit. Denn prekäre Beschäftigungsverhältnisse haben gerade in den interpersonellen Arbeitsbereichen (Gesundheit, Betreuung, Pflege u.a.) in den letzten zehn Jahren massiv zugenommen. Umso mehr muss die Aufmerksamkeit darauf gerichtet werden, dass durch Digitalisierung der Arbeitsabläufe in personenbezogenen Dienstleistungsbereichen Arbeit nicht entwertet, sondern durch gute Arbeitsbedingungen und bessere Bezahlung ihrem Wert für die Gesellschaft entsprechend honoriert wird. Durch die Herausbildung sektorenübergreifender vernetzter Dienstleistungssysteme entwickeln sich zudem neue Ausbildungs- und Berufsprofile, die Weiterbildungs- und Qualifizierungsbedarf auslösen und nach einer neuen Bewertung der zu leistenden Arbeit verlangen. Ein grundlegendes Problem gerade bezüglich der Gestaltung personenbezogener Dienstleistungen besteht darin, dass Dienstleistungsentwicklung und Arbeitsgestaltung in Unternehmen, Verwaltungen und Einrichtungen meistens nicht aufeinander abgestimmt werden. Hier gilt es zu überlegen, wie die Geschäftsmodellentwicklung systematisch mit der Förderung von Arbeit, die den Kriterien guter Arbeit entspricht, verknüpft werden kann.

Im vierten Expert_innengespräch der Reihe „Digitalisierung der Ökonomie und neue Geschäftsmodelle“ sollen die grundlegenden neuen Tendenzen im Bereich personenbezogener Dienstleistungen anhand von Beispielen herausgearbeitet und kritisch reflektiert werden. Im Fokus stehen dabei in einem ersten Teil das INDiGeR-Projekt (Innovative Netzwerke für Dienstleistung und Gesundheit in den Regionen für morgen), Genossenschaftsprojekte im Bereich Wohnen, Weiterbildungsansätze, und in einem zweiten Ansätze zur digitalen Flüchtlingsarbeit (betterplace lab) und kommunaler Flüchtlingsarbeit.

Expert_innengespräch IV Personenbezogene Dienstleistungen

am Mittwoch, den 23. November 2016

14:00 Uhr – 18:00 Uhr

Ort
Friedrich-Ebert-Stiftung
Hiroshimastraße 17
10785 Berlin
Haus 1, Raum 121/122



Programm

14:00 Uhr	Begrüßung Matthias Klein Friedrich-Ebert-Stiftung Michael Fischer Vereinten Dienstleistungsgewerkschaft ver.di
anschließend	Themenaufriss und Einführung in den Workshop Prof. Dr. Bernd Heins Direktor des Instituts für Nachhaltiges Energiemanagement, Politik, Risiko und Soziale Innovationen – INEP Oldenburg gGmbH
anschließend	Personenbezogene Dienstleistungen Kommentare und Perspektiven zum Thema von Prof. Dr. Sabine Sachweh FH Dortmund Mechthild Bayer Bereichsleiterin Weiterbildungspolitik, ver.di Bundesverwaltung Sven Winkler Referent für Betriebswirtschaft Interessenbereich Sächsischer Wohnungsgenossenschaften e. V.
anschließend	Diskussion
15:45 Uhr	Pause
16:00 Uhr	Ullrich Böttinger Leiter Amt für Soziale und Psychologische Dienste, Landratsamt Ortenaukreis

Digitale Flüchtlingshilfe

Björn Stecher

Projektleiter des Flüchtlingsprojekts „bunt und verbindlich“
bei der Initiative D21

anschließend

Kommentare und Perspektiven zum Thema von

Peggy Reuter-Heinrich

Heinrich & Reuter Solutions GmbH, Welcome App Germany

anschließend

Diskussion

anschließend

Gesamtkommentar von

René Röspel

Mitglied des Bundestages, Mitglied und ehem. Vorsitzender der
Enquete-Kommission "Ethik und Recht der modernen Medizin"

anschließend

Ausblick

Prof. Dr. Bernd Heins

Direktor des INEP Institut Oldenburg gGmbH

18:00 Uhr

Ende des Expert_innengesprächs

anschließend

Fortsetzung der Gespräche bei einem Imbiss

Ca. 19:30 Uhr

Ende der Veranstaltung

Projektorganisation und Anmeldung

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

Koordination

Matthias Klein
Friedrich-Ebert-Stiftung
Wirtschafts- und Sozialpolitik
Tel.: 0228 883 8308
matthias.klein@fes.de

Dr. Sigrid Skarpelis-Sperk
Wissenschaftliche Beraterin des Vorsitzenden von
ver.di

Projekt 2016

Digitalisierung der Ökonomie und neue Geschäftsmodelle

Mit der fortschreitenden Digitalisierung der Ökonomie gewinnen neue Geschäftsmodelle, die mit Begriffen wie Sharing-Economy oder Plattform-Kapitalismus verbunden werden, an Bedeutung. Digitale Plattformen und Portale schaffen neue Möglichkeiten der Kommunikation, der Kooperation und der Erstellung von Dienstleistungen zwischen Unternehmen, Beschäftigten und Kund_innen, wobei räumliche Distanzen eine immer geringere Rolle zu spielen scheinen. Dabei können völlig neue Dienstleistungen entstehen, bestehende Wertschöpfungsprozesse neu strukturiert, bisherige Unternehmensgrenzen überschritten oder aufgelöst und neue begründet werden.

Aus diesen Veränderungen erwachsen große Herausforderungen. Zum Teil werden die neuartigen und daher bislang kaum regulierten Geschäftsmodelle systematisch genutzt, um Arbeitsrecht, Mitbestimmung, soziale Sicherungssysteme und Besteuerung zu umgehen. Und Crowdfunding-Modelle ermöglichen eine betriebswirtschaftlich kostengünstige Leistungserbringung jenseits jeglicher sozialer Absicherung von Erwerbstätigen, die einen Anpassungsdruck auf reguläre Beschäftigung ausüben kann. Befürworter hingegen heben hervor, dass damit Effizienz- und Spezialisierungsgewinne in ganz neuen Dimensionen ermöglicht und Angebote immer genauer auf individuelle Kunden- bzw. Nutzerbedarfe zugeschnitten werden können, während Beschäftigte oder auch Selbständige sich neue Betätigungsfelder mit neuen Freiräumen und Einkommenschancen erschließen könnten.

Welche Varianten von Plattformen bestehen, welche Geschäftsmodelle liegen ihnen zugrunde und welche unterschiedlichen Akteurskonstellationen im Verhältnis Anbieter-Intermediär-Kunde/Nutzer sind zu beobachten? Welche Beispiele für Plattformen und über sie vertriebene Angebote gibt es in unterschiedlichen Dienstleistungsbranchen, wie z.B. Finanzdiensten, Ver- und Entsorgung, Logistik, Elektromobilität, Handel oder Gesundheit? Welche Verteilungswirkungen (arbeits-, sozial- und steuerpolitisch) erzeugen unterschiedliche Plattfortmtypen, in letzter Konsequenz: Wem nützen sie? Welche Innovationsansätze im Sinne kunden- und erwerbstätigenorientierter Problemlösungen lassen sich benennen? Welche Rolle spielen Persönlichkeitsrechte, Datenschutz und Datensicherheit auf Plattformen und wie können entsprechende Standards gewährleistet und weiterentwickelt werden? Welche Anforderungen an gute Dienstleistungen und gute Arbeit sind gleichermaßen an neue Geschäftsmodelle in öffentlichen wie privaten Dienstleistungen zu stellen, welche Unterschiede sind zu berücksichtigen? Mit diesen Fragen befassen sich Vertreter_innen aus Wissenschaft, Politik, Wirtschaft, Medien, Verwaltung und Gewerkschaften in vier Expert_innengesprächen:

Expert_innengespräch I **11. Mai 2016: Entwicklungstrends und neue Geschäftsmodelle**

Expert_innengespräch II **08. Juni 2016: Die neue Dienstleistungswelt „Smart City“**

Expert_innengespräch III **21. September 2016: Branchentransformationen, grenzüberschreitende Wertschöpfungsnetze und Arbeitsbeziehungen**

 Expert_innengespräch IV **23. November 2016: Personenbezogene Dienstleistungen**

Fachwissenschaftliche Begleitung: **INEP Institut Oldenburg**

Moderation: **Dr. Fritz Erich Anhelm, INEP Institut**

Das Projekt wird auf der Homepage der Abteilung Wirtschafts- und Sozialpolitik der Friedrich-Ebert-Stiftung dokumentiert http://www.fes.de/wiso/veras/v_dienstleistungen.php