

Projekt 2014
Professionalisierung wissensintensiver Dienstleistungen

Expertengespräch IV **Big Data und die Gestaltung wissensintensiver Dienstleistungen in internationaler Perspektive**

am Mittwoch, den 25. Juni 2014

14:00 Uhr – 18:00 Uhr

Friedrich-Ebert-Stiftung
Hiroshimastraße 28
10785 Berlin

Wie sehr die sich beschleunigende Digitalisierung den Charakter und die Gestaltung gerade von wissensintensiven Dienstleistungssystemen prägt, haben die Expertisen der bisherigen Gesprächsrunden gezeigt. Hier ging es um die bereichsspezifisch unterschiedlich ausgeprägte Durchdringung von Dienstleistungsprozessen mit Wissen und Wissensarbeit (1. *Expertengespräch*) und daraus resultierende Gestaltungserfordernisse (2. *Expertengespräch*). Schließlich wurde in einem 3. *Expertengespräch* am Beispiel der Medien und zwei Bereichen öffentlicher Verwaltung die auch bei „gesellschaftlich notwendigen Dienstleistungen“ fortschreitende und sich auf Big Data zubewegende Informatisierung näher unter die Lupe genommen. Bei dem nun anstehenden 4. *Expertengespräch* rückt vor allem „Big Data“ im internationalen Kontext in den Blick.

„Big Data“ steht für die schier grenzenlos scheinenden Möglichkeiten mit Hilfe neuer Informationstechnologien immer schneller immer größere und höchst unterschiedlich strukturierte Datenmengen aus heterogenen Quellen zu verarbeiten und mit Hilfe von Algorithmen auf verwertbare Zusammenhänge hin zu untersuchen. Damit erschließt sich ein neuer Blick auf ökonomisch bzw. gesellschaftlich relevante Verhaltensprofile und Bedürfnislagen, aus denen sich Vorhersagemöglichkeiten ergeben, die in vielerlei Hinsicht für Produkt- und Dienstleistungsentwicklungen interessant sind: Beim Marketing, bei der Effektivierung von Individualisierungs- und Steuerungskonzepten, aber auch mit Blick auf die Möglichkeiten, Menschen zu durchleuchten, zu überwachen und in mehr oder weniger transparenter Weise zu lenken. Die Daten und Nutzerprofile sind der „Treibstoff des 21. Jahrhunderts“, heißt es. Wer hier an der Quelle sitzt, wer die Spuren von Kredit- und Paybackkarten, von Bewertungsbekanntnissen und Sensoren „intelligenter Geräte“ zu nutzen vermag, wer bei den Suchmaschinen und Sozialen Medien das Sagen hat, wer die Algorithmen konstruiert und justiert, hat notwendiger Weise mehr Möglichkeiten und letztlich auch mehr Macht als diejenigen, die lediglich als Nutzer und Datenlieferanten in Erscheinung treten. Vor allem wenn es gelingt, eine ohnehin schon marktbeherrschende Stellung auszubauen.

Diese durchaus ambivalent einzuschätzenden Tendenzen werden näher beleuchtet:

- mit einem Blick auf Innovationsprozesse und -dynamiken, die zu einer immer engeren Verknüpfung von Technologie, Wissen, Wirtschaftspolitik und so zu einer Optimierung von Datenbanken führen;
- mit einer makroökonomisch angelegten Betrachtung von Chancen, die sich gerade in Bezug auf Big Data aus dem Potenzial einer „Technoglobalisierung“ für die Konjunktur- und Wachstumsentwicklung in Europa ergeben. Das tangiert Software-Standardisierungen, erfordert aber auch Initiativen, die den staatenübergreifenden Integrationsprozess politisch vorantreiben;
- mit einer Sondierung des Spannungsverhältnisses von Überwachung und Bürgerechten. Damit steht zugleich die Frage nach einer neuen, durch Staat und Industriepolitik abgesicherten IT-Architektur im Raum, die sich, um mehr Sicherheit zu bieten, aus der Abhängigkeit von marktbeherrschenden Unternehmen lösen muss.

Nach diesen eher grundsätzlich angelegten Überlegungen wird gezeigt,

- wie man in den Unternehmen mit den charakterisierten Chancen und Risiken von Big Data umgehen kann - steuerungstechnisch, strategisch und operativ. Dazu nehmen wir einerseits die Perspektive von global agierenden Konzernen und andererseits die von Klein- und Mittelunternehmen (KMU) ein.
- Ergänzend dazu wird auch das Kommunikationsmanagement von bürgerschaftlich orientierter Interessenvertretung zur Sprache kommen.

Expertengespräch IV Big Data und die Gestaltung wissensintensiver Dienstleistungen in internationaler Perspektive

am Mittwoch, den 25. Juni 2014

14:00 Uhr – 18:00 Uhr

Ort
Friedrich-Ebert-Stiftung
Hiroshimastraße 28, R. 1.03
10785 Berlin



Programm

- | | |
|--------------|--|
| 14:00 Uhr | Begrüßung
Michael Fischer
Friedrich-Ebert-Stiftung
Dr. Sigrid Skarpelis-Sperk
Beraterin des Vorsitzenden der Vereinten Dienstleistungsgewerkschaft ver.di |
| anschließend | Rückschau auf die bisherigen Expertengespräche und Themenaufriß zur anstehenden Gesprächsrunde
Prof. Dr. Daniel Bieber
Geschäftsführer und Wissenschaftlicher Leiter, Institut für Sozialforschung und Sozialwirtschaft (iso), Saarbrücken |
| anschließend | Informationstechnologische Innovationen und wissensintensive Dienstleistungen – eine globale Skizze
Prof. Dr. Dennis Tschritzis
Präsident des University Council, Technical University of Crete, ehem. Vizepräsident der Fraunhofer Gesellschaft, ehem. Präsident von Fraunhofer USA, Inc. |
| anschließend | kurze Diskussion |
| anschließend | Big Data aus europäischer Perspektive
Prof. Dr. Paul J.J. Welfens
Lehrstuhl für Volkswirtschaftslehre – Makroökonomische Theorie und Politik, Jean-Monnet-Professor für Europäische Integration, Europäisches Institut für internationale Wirtschaftsbeziehungen (EIIW), Bergische Universität Wuppertal |
| anschließend | Kommentar von
Dr. Sandro Gaycken
Institut für Informatik der Freien Universität Berlin |
| anschließend | Diskussion |

16:15 Uhr	Pause
16:30 Uhr	Big Data aus Unternehmenssicht Prof. Dr. Gerhard Satzger Director Business Performance Services Europe im IBM Konzern, sowie Karlsruher Institut für Technologie KIT
anschließend	Kommentar von Valentina Kerst Geschäftsführerin der strategischen Internetberatung topiclodge, Köln
anschließend	Diskussion
anschließend	Gesamtkommentare von Saskia Esken, MdB Mitglied im Bundestagsausschuss für Bildung, Forschung und Technikfolgenabschätzung sowie im Ausschuss Digitale Agenda Lothar Schröder ver.di-Bundesvorstand, Leiter des Fachbereichs Telekommunikation, Informationstechnologie, Datenverarbeitung
anschließend	Ausblick Prof Dr. Daniel Bieber Geschäftsführer und Wissenschaftlicher Leiter, Institut für Sozialforschung und Sozialwirtschaft (iso), Saarbrücken
ca. 18:00 Uhr	Ende des Expertengesprächs
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
lisa-marie.schmidt@fes.de

Koordination

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

Michael Fischer
Friedrich-Ebert-Stiftung
Wirtschafts- und Sozialpolitik
Tel.: 0228 883 8308
michael.fischer@fes.de

Projekt 2014

Professionalisierung wissensintensiver Dienstleistungen (AK Dienstleistungen 2014)

Mit der Charakterisierung als „wissensintensiv“ wird ein Dienstleistungstyp bezeichnet, bei dem es in besonderer Weise Maße auf die Generierung bzw. Nutzung von Wissen und damit den Umgang mit Symbolen und Medien, ankommt. Gemeint ist beispielsweise das Sammeln, Aufbereiten und Verarbeiten, das sich Aneignen und Vermitteln von Informationen, aber auch die wissensbasierte Kommunikation, Beratung und Interaktion im weitergehenden Sinn. Das hier generierte bzw. instrumentalisierte Wissen (die Kenntnis von Sachverhalten, Gedanken und Zusammenhängen), sowie die Art und Weise, wie Wissensarbeit in einer jeweils spezifischen Anwendungssituation zurechtgeschnitten, arbeitsteilig organisiert und in den Dienstleistungskontext eingebracht wird, kann je nach Bereich, Geschäftszweck und -modell sehr unterschiedlich sein. Entsprechend variantenreich stellt sich das Spektrum von Anforderungs- und Belastungsprofilen bei wissensintensiven Dienstleistungen dar.

Wie unterschiedlich manifestiert sich Wissensarbeit in verschiedenen Dienstleistungskontexten? Wie kann man gestaltend auf Entwicklungen und Bemühungen, wissensintensive Dienstleistungen zu industrialisieren, einwirken? Wie soll die Professionalisierung vorangetrieben und das Prinzip „Gute Arbeit“ verankert werden? Welche Herausforderungen stellen sich mit den neuen, als „Big Data“ apostrophierten Informatisierungstendenzen? Damit befassen sich Vertreter/innen aus Wissenschaft, Politik, Wirtschaft, Medien, Verwaltung und Gewerkschaften in fünf Expertengesprächen:

Expertengespräch I **12. März 2014**

Wissensintensive Dienstleistungen – konkret

Expertengespräch II **09. April 2014**

Entwicklung und Gestaltung wissensintensiver Dienstleistungen

Expertengespräch III **21. Mai 2014**

Die Gestaltung von Wissensarbeit bei gesellschaftlich notwendigen Dienstleistungen in Zeiten von Big Data

Expertengespräch IV **25. Juni 2014**

Big Data und die Gestaltung wissensintensiver Dienstleistungen aus internationaler Perspektive

Expertengespräch V **24. September 2014**

Wissensintensive Dienstleistungen als Herausforderung für Gewerkschaft, Politik, Wirtschaft und Forschung

Die Ergebnisse des Projekts sowie die daraus resultierenden dienstleistungspolitischen Schlussfolgerungen werden in einem Memorandum des Arbeitskreises Dienstleistungen zusammengefasst und Ende 2014 / Anfang 2015 der Öffentlichkeit vorgestellt.

Fachwissenschaftliche Begleitung: **Prof. Dr. Daniel Bieber**, Geschäftsführer und Wissenschaftlicher Leiter des Instituts für Sozialforschung und Sozialwirtschaft, Saarbrücken (*iso*-Institut) und **Dr. Manfred Geiger** (*iso*-Institut)

Moderation: **Dr. Gerhard Ernst**, ehem. Leiter des Bereichs Arbeitsgestaltung und Dienstleistungen, Deutsches Zentrum für Luft- und Raumfahrt (DLR), Projektträger im DLR.

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