

Professionalisierung wissensintensiver Dienstleistungen - Risiken und Gestaltungsoptionen – Expertengespräch IV

Big Data und die Gestaltung wissensintensiver Dienstleistungen in internationaler Perspektive

The logo for the Friedrich Ebert Stiftung consists of the words 'FRIEDRICH', 'EBERT', and 'STIFTUNG' stacked vertically in a bold, blue, sans-serif font. A stylized globe icon is positioned between the words 'EBERT' and 'STIFTUNG'.The logo for ver.di is a red square tilted slightly to the right, containing the lowercase text 'ver.di' in white, sans-serif font.

Prof. Dr. rer. pol. Daniel Bieber,
Geschäftsführer und Wiss. Leiter
ISO-Institut Saarbrücken
bieber@iso-institut.de

Berlin
25. Juni 2014

Themen der Gesprächsreihe im Überblick

1. Wissensintensive Dienstleistungen – konkret **12. März 2014**
2. Entwicklung und Gestaltung wissensintensiver Dienstleistungen **9. April 2014**
3. Die Gestaltung von Wissensarbeit bei gesellschaftlich notwendigen Dienstleistungen in Zeiten von Big Data **21. Mai 2014**
4. Big Data und die Gestaltung von Wissensarbeit aus internationaler Perspektive **heute**
5. Wissensintensive Dienstleistungen als Herausforderung für Gewerkschaft, Politik, Wirtschaft und Forschung **24. Sept. 2014**

Expertengespräch IV - Agenda

Gestaltung von Wissensarbeit bei gesellschaftlich notwendigen Dienstleistungen in Zeiten von Big Data (ExpG IV am 25. Juni 2014)

1. Begrüßung (*Michael Fischer, Sigrid Skarpelis-Sperk*)
2. Rückschau auf die bisherigen Expertengespräche und Blick auf die anstehende Gesprächsrunde (*Daniel Bieber*)
3. Informationstechnologische Innovationen und wissensintensive Dienstleistungen (*Dennis Tschritizis*)
4. Big Data aus europäischer Perspektive (*Paul J. J. Welfens*)
5. Kommentar (*Sandro Gaycken*)
6. Big Data aus Unternehmenssicht (*Gerhard Satzger*)
7. Kommentar zu Big Data aus Unternehmenssicht (*Valentina Kerst*)
8. Gesamtkommentare (*Saskia Esken, MdB; Lothar Schröder*)
9. Fazit/Ausblick auf das fünfte Expertengespräch am 24. 9. 2014 (*Daniel Bieber*)

Einsichten aus dem 1. Treffen

(Wissensintensive Dienstleistungen – konkret)

- Konkretisierungen → begriffliche Annäherungen, Anwendungsbeispiele
 - Anwendungsbeispiele (Handel, Arbeitsagentur, Finanzberatung, universitäre Weiterbildung) zeigen unterschiedliche Ausprägungen und Gestaltungsmöglichkeiten von wiD
 - Wachsende Bedeutung von Digitalisierung – aber die vielfältigen Dimensionen von Wissen/Wissensarbeit müssen im Blick bleiben: auch personengebundenen Erfahrungs-/Kontext-/Steuerungswissen;
 - Wissen/Wissensarbeit steckt im System → Polarisierung nach High-Road und Low-Road

- Quantifizierung ist wichtig, steht aber auf unsicherem Fundament → Dilemma „statistische Zeitreihen/Vergleiche“ und „Validität“ → neue Definitionen gesucht
Probleme:
 - Wissen steckt im System
 - Erfahrungswissen → Akademisierung fasst nur Teilaspekte
 - Zuordnung nach Schwerpunktprinzip verdeckt reale Verteilung

Einsichten aus dem 2. Treffen

(Entwicklung und Gestaltung wissensintensiver Dienstleistungen)

Grundlegende Trends von Wissen/Wissensarbeit

- Traditionelle Wissensmonopole verlieren an Bedeutung – neue formieren sich
- Betrieblich Verwertbares gewinnt an Relevanz
- Algorithmisierung von Wissen verspricht neue ökonomische Verwertungschancen
- Kundenbeziehungen werden wichtiger, aber asymmetrischer → Gefahr für Kundenautonomie
- Zentralisierung von Wissen – Einsatz als Steuerungs- und Herrschaftsinstrument
- Abstraktes Prozesswissen ersetzt personengebundenes Spezialwissen (Google Glass)
- Tendenzielle Dequalifizierung von Wissensarbeit (Wissen steckt im System) bei punktueller Zunahme von Qualifizierung (Wissen generieren und steuern)

Einsichten aus dem 2. Treffen

(Entwicklung und Gestaltung wissensintensiver Dienstleistungen)

- Service-Engineering
 - Techn./betriebswirtschaftliche Systematisierung, Routinisierung, Automatisierung v.a. der Informationslogistik → Definition von Elementen, Abläufen, Datenflüssen, Schnittstellen
- Service-Engineering „plus“
 - Den „menschlichen Faktor“ / Ressource „Mensch“ einbeziehen → offene Interaktionsdynamik; Vertrauensbildungsprozesse, Vernetzungskultur, Einbindung in Lebenswelten; Machtkonstellationen
 - Beteiligung der (vielen) Koproduzenten
 - Spielräume für Erfahrungswissen, Interaktive Arbeit, Vernetzungsdynamik verankern
 - reflektieren, was digitalisieren und was nicht
 - „Black Box“ als Platzhalter
 - „Digitale Kontrollpunkte“ reflektieren!
- Grundlegende Trends von Wissen / Wissensarbeit und Essentials von „Guter Arbeit“ beim Engineering einbeziehen

Einsichten aus dem 2. Treffen

(Entwicklung und Gestaltung wissensintensiver Dienstleistungen)

„Gute Arbeit“ als normativer Bezugspunkt (siehe Fallbeispiel „SSC“)

- „Gute Arbeit“ = Konnex von Arbeitsinhalten, Arbeitsbedingungen, Qualifizierung, Selbstentfaltung, Autonomie, Interessenvertretung, gesellschaftlicher Absicherung von Arbeit und Status
- Alternative Rationalisierungen / Umstrukturierungen ins Spiel bringen
→ Partizipation, Interessenvertretung
- Konnex von Guter Arbeit und Guten Dienstleistungen
- Abweichungen vom Normalfall werden zum „Normalfall“
 - interaktive Arbeit und Erfahrungswissen unverzichtbar
 - Eigenlogik anerkennen / entlohnen

Einsichten aus dem 2. Treffen

(Entwicklung und Gestaltung wissensintensiver Dienstleistungen)

Zentrale Herausforderung bei der Gestaltung wissensintensiver Dienstleistungen: Verknüpfung von ...

- Wissen, Personen, Interaktionen, subjektiver Arbeit und
- ökonomisch effizienten Skalen- und Synergieeffekten mit
- systemisch durchdachten Organisations- und Wertschöpfungskontexten und
- gesellschaftspolitisch verankerten Rahmenbedingungen.

→ Ein neues Programm „Humanisierung des Arbeitslebens“?

→ www.hda-online.net

Einsichten aus dem 3. Treffen

(Wissensarbeit bei ges. notwendigen Dienstleistungen in Zeiten von Big Data)

- Big Data
 - Schnelle Erfassung, Speicherung und Analyse großer Datenmengen heterogener Art
 - Vor allem die Daten*verknüpfung* ist ein Problem!
 - Ressource „Mensch“ und „Algorithmus“: Wo passt es, wo knirscht es?

- Gesellschaftlich notwendige Dienstleistungen:
 - Orientierung an Gemeinwohl, Nachhaltigkeit, Teilhabe, soziale Gerechtigkeit, informationelle Selbstbestimmung
 - sind staatlich zu induzieren

- Inwiefern sind hiervon Medien und öffentliche Verwaltung tangiert?

Einsichten aus dem 3. Treffen

(Wissensarbeit bei ges. notwendigen Dienstleistungen in Zeiten von Big Data)

Auswirkungen von Digitalisierung / Big Data auf die journalistische Arbeit

- Neue Medien, neue Quellen → neue Informations-, Zugangs-, Verwertungsmöglichkeiten (Twitter, Facebook, Wechselwirkung von Printmedien und Internet, Communitybuilding, Talentförderung (LizzyNet) usw.) relativieren Herrschaftswissen
- ... aber auch neue Herausforderungen
 - „Sintflut“ und „Sinnflut“ im „Datenüberfluss“ - der „Multilayercodecchannelstreaming-Journalist“
 - Kurzlebige Themen und Gedankenwelten
 - Vielfach reproduzierte Nachrichten ohne Neuigkeitswert
 - Algorithmus setzt Relevanzen → Journalisten: reagieren anstatt zu agieren → „Maschinen- statt „Biojournalismus“
 - Hintergrund: Werbung und Auflagen gehen zurück / Sogwirkung des Internets
- Datensicherheit, Quellenschutz und „Innere Pressfreiheit“ neu definieren
- Neue Geschäftsmodelle für Qualitätsjournalismus mit Tiefgang
 - Spielräume für Recherche, Filterung, Einordnung, Interpretation
 - Online- und andere Journalisten gleich stellen
 - „Nichts mehr gratis ins Internet“

„Professionalisierung wissensintensiver Dienstleistungen – Risiken und Gestaltungsoptionen“
Expertengespräch IV: „Big Data und die Gestaltung wissensintensiver Dienstleistungen
in internationaler Perspektive“

Berlin, 25. Juni 2014



Einsichten aus dem 3. Treffen

(Wissensarbeit bei ges. notwendigen Dienstleistungen in Zeiten von Big Data)

Wo / wie Big Data für Smart Data in der öffentlichen Verwaltung nutzen?

Rentenversicherung

- Digitalisierung → „Kulturbruch“ in der Organisationsentwicklung:
weniger Entgelt, Karrierepfade, mehr Monotonie für viele
→ großer Gestaltungsbedarf
- Perspektivisch viel mehr E-Services - ob auch Big Data, noch nicht absehbar
- In der Rentenberatung aktuell noch wenig Chats u. kaum E-Anträge (nur 30!)

Einsichten aus dem 3. Treffen

(Wissensarbeit bei ges. notwendigen Dienstleistungen in Zeiten von Big Data)

Wo / wie Big Data für Smart Data in der öffentlichen Verwaltung nutzen?

„Smart City“

- In den Startlöchern → Nutzung von Open Data und Daten anderer Art (u.a. von Sensoren) für Datenkombinationen
 - Straßenzustandserfassung: Messung von Erschütterungen plus GPS-Daten
 - Winterdienst: Straßenzustand, Außentemperaturen, Scheibenwischer, ABS-Betätigungen → gezielter Einsatz von Streuwagen
 - Gebäudeenergiemanagement: Kälteschleusen, Störungsmelder unterschiedlicher Art, Wetterdienste, wann brennen wo, wie lange Lampen?
- Problem: Verwaltung stellt Daten zur Verfügung, muss aber Auswertungs-/ Algorithmen-Ergebnisse wieder einkaufen

Expertengespräch IV – Übersicht

Big Data und die Gestaltung wissensintensiver Dienstleistungen in internationaler Perspektive

- Technik, Wissen und Wirtschaft konvergieren → ermöglicht neue Formen und Ressourcen der Wertschöpfung
- Neue Konjunktur- und Wachstumschancen, aber auch neue Herausforderungen für den europäischen Integrationsprozess
- Wer Big Data nutzen und zugleich domestizieren will, braucht eine neue IT-Architektur
- Wie können / sollen global agierende Unternehmen mit dem Potenzial und den Risiken von Big Data umgehen?
- Wie können / sollen Klein- und Mittelbetriebe und bürgerschaftliche Initiativen mit dem Potenzial und den Risiken von Big Data umgehen?

Expertengespräch IV – Übersicht

Big Data und die Gestaltung wissensintensiver Dienstleistungen in internationaler Perspektive

1. Begrüßung (*Michael Fischer, Sigrid Skarpelis-Sperk*)
2. Rückschau auf die bisherigen Expertengespräche und Blick auf die anstehende Gesprächsrunde (*Daniel Bieber*)
3. **Informationstechnologische Innovationen und wissensintensive Dienstleistungen** (*Dennis Tsichritizis*)
4. **Big Data aus europäischer Perspektive** (*Paul J. J. Welfens*)
5. **Kommentar** (*Sandro Gaycken*)
6. **Big Data aus Unternehmenssicht** (*Gerhard Satzger*)
7. **Kommentar zu Big Data aus Unternehmenssicht** (*Valentina Kerst*)
8. **Gesamtkommentare** (*Saskia Esken, MdB; Lothar Schröder*)
9. **Fazit/Ausblick auf das fünfte Expertengespräch am 25. 9. 2014** (*Daniel Bieber*)

Ziel: Hier sollen die Ergebnisse der Expertengespräche I-IV resümiert werden

Thema: Wissensintensive Dienstleistungen als Herausforderung für

- **Forschung**
- **Gewerkschaft**
- **Wirtschaft**
- **Politik**