

**Projekt 2014**  
**Professionalisierung wissensintensiver Dienstleistungen**

## **Expertengespräch III**

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

**am Mittwoch, den 21. Mai 2014**

**14:00 Uhr – 18:00 Uhr**

Friedrich-Ebert-Stiftung

Hiroshimastraße 28

10785 Berlin

„Big Data“ heißt das Zauberwort der Stunde. Jenseits der Problematik einer umfassenden Überwachung bedeutet die Zusammenführung unterschiedlichster Datenbestände auch eine einschneidende Veränderung der Arbeitswelt, insbesondere auch im Bereich von Dienstleistungen. Nicht nur bei Bürgern und Kunden stellt es eine neue Qualität dar, wenn Systeme im Zweifel mehr wissen über sie als sie selbst. Auch Arbeitsprozesse verändern sich grundlegend, wenn Big Data ins Spiel kommt. Das „Internet der Dinge“ und das „Internet der Dienste“ werden zusammen mit „Big Data“ auch die Gestaltung von Dienstleistungsarbeit vor neue Herausforderungen stellen.

Das erste Expertengespräch hat sich mit der Frage beschäftigt, wie man Wissen und Wissensarbeit definieren könnte und welche Bedeutung diese inzwischen erlangt haben. Dazu wurden auch Beispiele aus der Praxis von Handel, Banken, Weiterbildung, Behörden diskutiert. Das zweite Expertengespräch hat sich dann vor allem mit der Gestaltung wissensintensiver Dienstleistungen beschäftigt und dabei unterschiedliche Ansätze wie „Service Engineering“ und „Interaktionsarbeit“ miteinander ins Gespräch gebracht.

Das dritte Expertengespräch nun soll sich der Frage widmen, welche Konsequenzen mit dem breitflächigen Einsatz von Big Data für zwei zentrale Bereiche gesellschaftlich notwendiger Dienstleistungen zu erwarten sind: Medien und Öffentliche Verwaltung. Insbesondere soll hier auch der Frage nachgegangen werden, welche Veränderungen sich hier ankündigen und welchen Einfluss diese auf die Kunden und die in diesen Bereichen beschäftigten Menschen haben werden. Damit wird auch eine in der Dienstleistungsforschung neue Fragestellung aufgegriffen, nämlich die Frage nach dem Einfluss von Informations- und Kommunikationstechnologien für die Gestaltung der Arbeitswelt insbesondere im Bereich wissensintensiver Dienstleistungen: Was bedeutet es, wenn Kunden (bzw. Klienten, Patienten oder auch Bürger) und andere Geschäftspartner schneller und intensiver in den Wertschöpfungsprozess einbezogen werden? Was folgt aus dem überall eingesetzten Profiling von Kundendaten, die über digitale Spuren etwa von Payback-Karten, Kreditkarten, über Suchmaschinen wie Google und über soziale Medien wie Facebook oder Twitter gewonnen werden? In welcher Weise und mit welchen Konsequenzen verändert sich die Zusammenarbeit zwischen Erbringer und Nutzer einer wissensintensiven Dienstleistung, wenn sie unter den Einfluss von Big Data gerät? Führt eine weitgehende Digitalisierung der Dienstleistungen zu einer neuen Taylorisierung der Arbeit oder gibt es Spielräume, die es zu nutzen gilt?

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

am Mittwoch, den 21. Mai 2014

14:00 Uhr – 18:00 Uhr

Ort  
Friedrich-Ebert-Stiftung  
Hiroshimastraße 28, R. 1.02  
10785 Berlin



### Programm

---

14:00 Uhr	Begrüßung <b>Michael Fischer</b> Friedrich-Ebert-Stiftung <b>Dr. Sigrid Skarpelis-Sperk</b> Beraterin des Vorsitzenden der Vereinten Dienstleistungsgewerkschaft ver.di
anschließend	<b>Spezifika und Varianten wissensintensiver Dienstleistungen</b> <b>Prof. Dr. Daniel Bieber</b> Geschäftsführer und Wissenschaftlicher Leiter, Institut für Sozialforschung und Sozialwirtschaft (iso), Saarbrücken
anschließend	<b>Big Data und Medien – eine neue (digitale) Revolution?</b>  <b>Reinhard Kowalewsky</b> Rheinische Post, Düsseldorf  <b>Jens Gleisberg</b> Westdeutscher Rundfunk WDR, Köln  <b>Ulrike Schmidt</b> LizzyNet GmbH, Köln
anschließend	Kommentare von <b>Dr. Kai-Uwe Loser</b> Datenschutzbeauftragter, Ruhr-Universität Bochum <b>Cornelia Haß</b> Bundesgeschäftsführerin Deutsche Journalistinnen- und Journalisten Union dju in ver.di
anschließend	Diskussion

16:30 Uhr	<b>Pause</b>
16:45 Uhr	<p><b>Big Data und andere informationstechnologische Innovationen in der öffentlichen Verwaltung – Auswirkungen und Perspektiven</b></p> <p><b>Dipl.-Ing. Peter Niehues</b> IT-Projektleiter, IT-Enterprise-Architekt, regio iT – gesellschaft für informationstechnologie mbh, Aachen</p> <p><b>Markus Hofmann</b> Hauptpersonalrat Deutsche Rentenversicherung (DRV) Bund, Berlin</p>
anschließend	Diskussion
anschließend	<p>Gesamtkommentar</p> <p><b>N.N.</b></p>
anschließend	<p>Ausblick</p> <p><b>Prof Dr. Daniel Bieber</b> Geschäftsführer und Wissenschaftlicher Leiter, Institut für Sozialforschung und Sozialwirtschaft (iso), Saarbrücken</p>
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](mailto: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](mailto: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](http://www.fes.de/wiso/content/veras/v_dienstleistung.php)