

Projekt 2014
Professionalisierung wissensintensiver Dienstleistungen

Expertengespräch II Entwicklung und Gestaltung wissensintensiver Dienstleistungen

am **Mittwoch, den 9. April 2014**
14:00 Uhr – 18:00 Uhr
Friedrich-Ebert-Stiftung
Hiroshimastraße 28
10785 Berlin

Wissen und damit Wissensarbeit prägen mehr denn je das Dienstleistungsgeschäft. Das hängt nicht zuletzt mit den neuen Informationstechnologien zusammen. Mit ihrer Hilfe wird Wissen immer schneller und passgenauer verfügbar. Darin wird ein großes Potenzial für die Optimierung bzw. Innovation von Leistungs- und Arbeitsprozessen bei Dienstleistungen gesehen. So spielt die Verarbeitung von und der Umgang mit Wissen eine immer größerer Rolle. Mittlerweile sind auch jenseits des Managements und jenseits von F&E-Abteilungen viele Beschäftigte zu Wissensarbeitern geworden. Andererseits arbeiten auch viele Unqualifizierte mit Produkten und kleinteiligen Vorgaben, in denen, weil systemgesteuert, viel Wissen steckt. Und dort wo die Wissensanteile, in welcher Form auch immer, eine vergleichsweise große Rolle spielen, kann von „wissensintensiven Dienstleistungen“ die Rede sein.

Die mit der wachsenden Wissensintensität einhergehenden Veränderungen und Herausforderungen nimmt die diesjährige Reihe von Expertengesprächen des Arbeitskreises Dienstleistungen unter die Lupe. Im ersten Expertengespräch haben wir uns mit unterschiedlichen Dimensionen, Ausprägungen und Verständnissen von Wissen und Wissensarbeit befasst und in diesem Zusammenhang auch die Unschärfen von Kategorisierungs- und Quantifizierungsmöglichkeiten angesprochen. ***In dem nun anstehenden Expertengespräch*** geht es um Möglichkeiten, auf die Entwicklung und Gestaltung wissensintensiver Dienstleistungen Einfluss zu nehmen. Wir bringen das Fazit aus den beim ersten Treffen präsentierten Anwendungsbeispielen, Definitions- und Quantifizierungsbemühungen auf den Punkt und vergegenwärtigen uns, daran anknüpfend, das Repertoire von Service Engineering. Dieses ist mit Blick auf die besonderen Anforderungen von wissensintensiven Dienstleistungen weiter zu entwickeln. Darüber hinaus aber stellt sich die Frage, in welcher Weise hier auch das Sensorium von Konzepten der Interaktionsarbeit ins Spiel gebracht werden muss. Zu fragen ist beispielsweise

- wie die für Wissensarbeit wichtigen Spielräume für subjektive und subjektivierende Arbeit sowie die in komplexen Dienstleistungs- und Wertschöpfungskontexten wichtige Verbindung von Wissens- und Interaktionsarbeit systemisch abzusichern sind;
- inwieweit, bei welcher Wissensarbeit und mit welchen Effekten Technik und skalensprechende Standardisierungen den menschlichen Kern von Wissensarbeit zu ersetzen vermögen bzw. wo und inwiefern beides den menschlichen Kern von Wissensarbeit ergänzt und unterstützt;
- wie bei welcher Art von wissensintensiver Dienstleistungsarbeit Controlling und Qualitätssicherung möglich ist;
- wie die am Dienstleistungsprozess Beteiligten (Beschäftigte und Kunden) wieder mehr Kontrolle über die von ihnen mitproduzierten Daten und Wissensbestände gewinnen und insgesamt mehr an der Gestaltung von Arbeits- und Dienstleistungsprozessen beteiligt werden können;
- wie die Wechselwirkung von „Guter Arbeit“ und guten Dienstleistungsergebnissen zu optimieren ist und Professionalisierungskonzepte weiter zu entwickeln sind.

Expertengespräch II Entwicklung und Gestaltung wissensintensiver Dienstleistungen

am Mittwoch, den 9. April 2014

14:00 Uhr – 18:00 Uhr

Ort

Friedrich-Ebert-Stiftung
Hiroshimastraße 28, R. 1.02
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	Spezifika und Varianten wissensintensiver Dienstleistungen Prof Dr. Daniel Bieber Geschäftsführer und Wissenschaftlicher Leiter, Institut für Sozialforschung und Sozialwirtschaft (iso), Saarbrücken
anschließend	Entwicklung und Gestaltung wissensintensiver Dienstleistungen - das Repertoire und Potenzial von Service Engineering Prof. Dr. Jan Marco Leimeister Universität Kassel – Fachgebiet Wirtschaftsinformatik
anschließend	Kommentare von Bernd Bienzeisler Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation (IAO), Stuttgart Andreas Ratzmann (angefragt) Gesamtbetriebsratsvorsitzender REWE
anschließend	Diskussion
16:00 Uhr	Pause

16:15 Uhr	Gute Dienstleistungen und Gute Arbeit aus arbeitssoziologischer Sicht Prof. Dr. Kerstin Jürgens Universität Kassel, Fachbereich Gesellschaftswissenschaften, Fachgruppe Soziologie
anschließend	Kommentare von Dr. Wolfgang Dunkel Institut für Sozialwissenschaftliche Forschung (ISF), München Dr. Martin Beckmann Politik und Planung, ver.di-Bundesverwaltung
anschließend	Diskussion
anschließend	Gesamtkommentar von Klaus Barthel MdB Mitglied im Bundestagsausschuss für Wirtschaft und Energie, Vorsitzender der Arbeitsgemeinschaft für Arbeitnehmerfragen in der SPD
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 in gesellschaftlich notwendigen Dienstleistungen in Zeiten von Big Data

Expertengespräch IV **25. Juni 2014**

Big Data und die Gestaltung von Wissensarbeit 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