

Projekt 2014  
Professionalisierung wissensintensiver Dienstleistungen

## Expertengespräch I Wissensintensive Dienstleistungen – konkret

am **Mittwoch, den 12. März 2014**  
**14:00 Uhr – 18:00 Uhr**  
Friedrich-Ebert-Stiftung  
Hiroshimastraße 28  
10785 Berlin

Wissen prägt, nicht zuletzt, weil es mit den neuen Informationstechnologien immer schneller und passgenauer verfügbar wird, mehr denn je das Dienstleistungsgeschäft. Und dort, wo es in besonderer Weise auf den Umgang mit Wissen und damit auf Wissensarbeit ankommt, kann von „wissensintensiven Dienstleistungen“ die Rede sein. Der steigende Anteil von Wissen und Wissensarbeit hat Auswirkungen auf die erbrachten Dienstleistungen, aber auch auf die Produktivität, die Belegschaftsstruktur und auf die Arbeitsbedingungen der in diesen Kontexten Beschäftigten. Die damit einhergehenden Veränderungen und Herausforderungen wird die diesjährige Reihe von Expertengesprächen des Arbeitskreises Dienstleistungen unter die Lupe nehmen.

Dazu wird man sich – und das ist das Anliegen des 1. Treffens – zunächst einmal die im Kontext „Dienstleistungen“ relevanten Dimensionen, Ausprägungen und Erscheinungsformen von Wissen und Wissensarbeit vergegenwärtigen müssen. Umso eher ist nachzuvollziehen, um welche Arten von Wissen und Wissensarbeit es in unterschiedlichen Dienstleistungs- und Wertschöpfungszusammenhängen geht. Das wiederum ist eine wichtige Voraussetzung, um aussagekräftige Einschätzungen über die Verbreitung von wissensintensiven Dienstleistungen und das hier lokalisierbare Arbeitskräftepotenzial sowie über die Veränderung von Leistungen und Arbeitsverhältnissen vorzunehmen.

Dieser Zielsetzung wird sich das 1. Expertengespräch in *vier Schritten* nähern. Zunächst werden von Seiten der fachwissenschaftlichen Begleitung unterschiedliche Verständnisse von Wissen und Wissensarbeit ins Spiel gebracht, die für potenzielle, in der Dienstleistungspraxis relevante Dimensionen, Ausprägungen und Erscheinungsformen von Wissen und Wissensarbeit sensibilisieren (*1. Schritt*). Das erleichtert die Zuordnung der danach folgenden Schilderungen von Experten (*2. Schritt*). Ihre Aufgabe ist es, einen möglichst realitätsnahen und anschaulichen Eindruck von den Veränderungen in unterschiedlichen Dienstleistungsbereichen (Handel, Banken, Weiterbildung, Behörden) zu vermitteln. Die intendierten Zuordnungen, aber auch Vergleiche und erste Bewertungen können dann in einem *3. Schritt*, der sich anschließenden Diskussion und Kommentierung, vorgenommen werden. Dazu gehören auch Einschätzungen: Etwa zur Rolle der Technik und zu der Art und Weise, wie Kunden adressiert werden. Oder zur Frage, wie subjektive bzw. interaktive Handlungslogik mit der von digital vernetzter Wissensarbeit verknüpft werden kann, wie Autonomiespielräume und Partizipation mit Top-down-Vorgaben zu vereinbaren sind, wo Belastungsrisiken zu vermuten und unterschiedliche Interessen auszubalancieren sind. Umso eher mag es gelingen, zu empirisch geerdeten Grundfragen und Definitionen vorzustoßen, die dem Erkenntnisinteresse des Arbeitskreises entgegenkommen. Schließlich wird in einem *4. Schritt*; ebenfalls angeregt durch einen Impulsvortrag, versucht, die Verbreitung von wissensintensiven Dienstleistungen und das hier lokalisierbare Arbeitspotenzial zu quantifizieren.

Die Ergebnisse und Schlussfolgerungen des 1. Treffens werden, zusammen mit daran anknüpfenden Reflexionen der fachwissenschaftlichen Begleitung, aufbereitet und beim 2. Treffen eingebracht.

## Expertengespräch I Wissensintensive Dienstleistungen – konkret

am Mittwoch, den 12. März 2014

14:00 Uhr – 18:00 Uhr

Ort

Friedrich-Ebert-Stiftung  
Hiroshimastraße 28, R. 6.09  
10785 Berlin



### Programm

---

14:00 Uhr	<p>Begrüßung</p> <p><b>Michael Fischer</b> Friedrich-Ebert-Stiftung</p> <p><b>Dr. Sigrid Skarpelis-Sperk</b> Beraterin des Vorsitzenden der Vereinten Dienstleistungsgewerkschaft ver.di</p>
anschließend	<p><b>Themenaufriss - zum Begriff und Verständnis von Wissen und Wissensarbeit der hier interessierenden Art</b></p> <p><b>Prof Dr. Daniel Bieber</b> Geschäftsführer und Wissenschaftlicher Leiter, Institut für Sozialforschung und Sozialwirtschaft (iso) e.V. Saarbrücken</p>
anschließend	<p><b>Professionalisierung wissensintensiver Dienstleistungen – eine (vorläufige) politische Einordnung</b></p> <p><b>Willi Brase, MdB</b> Mitglied im Bundestagsausschuss für Bildung, Forschung und Technikfolgenabschätzung</p>
anschließend	<p><b>Anwendungsbeispiele wissensintensiver Dienstleistungen</b></p> <p><b>Handel</b></p> <p><b>Dr. Dorothea Voss</b> Hans-Böckler-Stiftung, Düsseldorf</p> <p><b>Behörden und Verwaltung</b></p> <p><b>Peter Ochs</b> Berater für Organisationsentwicklung, Bundesagentur für Arbeit, Nürnberg</p> <p><b>Universitäre Weiterbildung</b></p> <p><b>Monika Haberer</b> Leiterin der Abteilung Self-directed Learning and eLearning, Distance and Independent Studies Center (DISC) sowie des eTeaching Service Center der Technischen Universität Kaiserslautern</p> <p><b>Finanzdienstleistungen</b></p> <p><b>Reinhard Walkenhorst</b> GBR-Mitglied und Betriebsratsvorsitzender Commerzbank Bielefeld</p>

16:00 Uhr	Pause
16:15 Uhr	<b>Verbreitung und Bedeutung wissensintensiver Dienstleistungen</b>
	<b>Prof. Dr. Henning Klodt</b> Leiter des Zentrums Wirtschaftspolitik am Institut für Weltwirtschaft, Kiel
anschließend	Kommentare von
	<b>Dr. Werner Dostal</b> ehem. Leiter der AG Berufsforschung des IAB, Nürnberg
	<b>Dr. Birgit Gehrke</b> Niedersächsisches Institut für Wirtschaftsforschung NIW, Hannover
anschließend	Diskussion
anschließend	Gesamtkommentar von
	<b>Dr. Wolfgang Uellenberg-van Dawen</b> ver.di Bundesverwaltung, Leiter Bereich Politik und Planung
anschließend	Schlussbetrachtung und Ausblick auf die nächste Sitzung
	<b>Prof. Dr. Daniel Bieber</b> Geschäftsführer und Wissenschaftlicher Leiter, Institut für Sozialforschung und Sozialwirtschaft (iso) e.V. 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](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 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 e.V., 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)