

Hans-Jörg Bullinger (Hrsg.)

# Dienstleistung der Zukunft

Märkte, Unternehmen und  
Infrastrukturen im Wandel

Ergebnisse der Tagung des BMBF  
vom 28. und 29. Juni 1995 in Berlin



Betriebswirtschaftlicher  
Verlag Dr. Th. Gabler GmbH

OFFICE **FBO** MEDIA

# Dienstleistung der Zukunft

## Inhaltsverzeichnis

- V **Vorwort**
  - VII **Inhaltsverzeichnis**
  - XV **Autorenverzeichnis**
  - XXI **Wissenschaftlicher Beirat**
  - XXIII **Lesehinweise**
- 
- I. **Dienstleistung der Zukunft – Herausforderungen und Entwicklungsperspektiven**
    - 3 **Dienstleistungen für das 21. Jahrhundert: Chancen nutzen – Risiken bewältigen**  
Werner Gries, Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft, Forschung und Technologie
    - 24 **Globale Informationsinfrastrukturen und neue Märkte**  
Thomas Middelhoff, Bertelsmann AG
    - 45 **Dienstleistungsmärkte im Wandel – Herausforderung und Perspektiven**  
Hans-Jörg Bullinger,  
Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation
    - 96 **Turning Opportunity to Reality in the Competitive World of Services**  
John Diebold, Diebold Institute for Public Policy Studies, Inc.

## II. Dienstleistung als Innovationskatalysator

### 1. Dienstleistung – Basis für Wirtschaftsprozesse

- 107 **Dienstleistung – Basis für Wirtschaftsprozesse**  
Holger Luczak, Forschungsinstitut für Rationalisierung an  
der RWTH Aachen
- 114 **Kooperation in zukünftigen Produktions- und  
Dienstleistungsprozessen**  
Horst Soboll, Daimler-Benz AG
- 126 **Wettbewerbssicherung durch industrielle Dienstleistungen**  
Christoph M. Jaschinski
- 136 **Bedeutung öffentlicher Dienstleistungen für die  
Produktivität privater Wirtschaftsprozesse**  
Dietrich Budäus, Hochschule für Wirtschaft und Politik Hamburg
- 148 **Wissensmanagement – Mittler in elektronischen Märkten**  
Rainer Kuhlen, Universität Konstanz

### 2. Dienstleistung – Von der Reaktion zur Prävention

- 165 **Dienstleistung – Von der Reaktion zur Prävention**  
Klaus Henning, Hochschuldidaktisches Zentrum der RWTH Aachen
- 167 **Dienstleistungen im Stoffstrommanagement**  
Henning Friege, Landeshauptstadt Düsseldorf
- 183 **Gesundheitsdienstleistungen im Wandel**  
Bernhard Badura, Universität Bielefeld
- 191 **Neue Tätigkeits- und Berufsfelder**  
Heimfrid Wolff, Prognos AG

**205 Dienstleistungen für den Arbeitsschutz**

Edith Perlebach,  
Hauptverband der gewerblichen Berufsgenossenschaften e.V.

**3. Dienstleistung – Kooperation und Vernetzung der Akteure****215 Dienstleistung – Kooperation und Vernetzung der Akteure**

Ralf Reichwald, Technische Universität München

**218 Szenarien der Telekooperation –  
Entwicklungspotentiale für Dienstleistungen**

Helmut Krcmar, Universität Hohenheim

**235 Strategien im privaten Kundengeschäft in Großbanken**

Horst Berchtold, Dresdner Bank AG

**4. Dienstleistung – Tendenzen im Konsum- und Freizeitbereich****253 Kultur und Professionalisierung von Mediendienstleistungen**

Klaus Schrape, Prognos AG

**275 Der elektronische Marktplatz – Vision und technische Optionen**

Christine Steinbach, Eutelis Consult GmbH

**290 Stadtinformation – Private Dienstleistung und/oder öffentlicher Versorgungsauftrag**

Herbert Kubicek, Universität Bremen

### III. »Kernelemente des Wandels«

#### 5. Neue Unternehmens- und Arbeitsformen

- 307 **Neue Unternehmens- und Arbeitsformen**  
Armin Töpfer, Technische Universität Dresden
- 313 **Chancen der Gründung und Stabilisierung neuer Unternehmens- und Tätigkeitsfelder**  
Knut Koschatzky, Fraunhofer-Institut für Systemtechnik und Innovationsforschung
- 324 **Wertschöpfung und Produktivität von Dienstleistungen? Innovationsstrategien für die Standortsicherung**  
Ralf Reichwald, Kathrin Möslein, Technische Universität München
- 377 **Gestaltung von Arbeit im Dienstleistungssektor**  
Volker Volkholz, Gesellschaft für Arbeitsschutz- und Humanisierungsforschung mbH Volkholz und Partner
- 386 **Beschäftigungsfelder, Segmentierung und Marginalisierung im Dienstleistungsbereich**  
Jürgen Kühn, Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung

#### 6. Neue Formen der Arbeitsteilung und des Wettbewerbs

- 399 **Neue Formen der Arbeitsteilung und des Wettbewerbs**  
Arnold Picot, Universität München
- 408 **Dienstleistungen als Infrastruktur für dezentrale Organisationsformen**  
Michael Reiß, Universität Stuttgart

427 **Tendenzen der Verschiebung zwischen öffentlichen, privatwirtschaftlichen, organisierten und privaten Dienstleistungen**

Karl Bockelmann, Stadtverwaltung Dortmund

435 **IT-Outsourcing am Beispiel Daimler-Benz**

Kurt Ring, debis Systemhaus GmbH

441 **Service oder Selbst-Service?**

Axel Lehmann, Hochschule St. Gallen

## **7. Wandel der Dienstleistungen durch neue Technologien**

451 **Wandel der Dienstleistungen durch neue Technologien**

August-Wilhelm Scheer, Universität Saarbrücken

455 **Informations- und Kommunikationstechnologien – treibender Faktor für innovative Dienstleistungen**

Eberhard Kurz, Jochen Altgeld, Arthur D. Little International, Inc.

471 **Biotechnologie: neue Impulse für Dienstleistungen?**

Maria Behrens, FernUniversität Hagen

482 **Zugang zu Wissensbasen, Schutz des geistigen Eigentums**

Otto Ulrich, Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik

## **8. Herausforderungen an das Sozialsystem**

495 **Herausforderungen an das Sozialsystem**

Ehrentraud Graw, Staatsministerium Baden-Württemberg

497 **Soziale Risiken in der Dienstleistungsgesellschaft als politische und unternehmerische Gestaltungsaufgabe**

Martin Baethge, Herbert Oberbeck,  
Soziologisches Forschungsinstitut e.V. Göttingen

**510 Deregulierung von Dienstleistungen – ein Zauberwort?**

Wolfgang Däubler, Universität Bremen

**521 Soziale Sicherungssysteme und Dienstleistungen – Herausforderungen und Chancen**

Winfried Schmähl, Universität Bremen

**540 Strukturfragen eines innovativen Bildungssystems**Klaus Henning, Giuseppe Strina, Susanne Ihlen,  
Hochschuldidaktisches Zentrum der RWTH Aachen**9. Dienstleistungsqualität und Personal****551 Dienstleistungsqualität und Personal**

Dietrich Seibt, Universität Köln

**554 Ein neuer Maßstab – Qualitätsmanagementsysteme für Forschungseinrichtungen**

Tilo Pfeifer, Matthias Wunderlich, RWTH Aachen

**567 Das Total Quality Management-Programm der Landeshauptstadt Saarbrücken**

Raimund Hirschfelder, Landeshauptstadt Saarbrücken

**592 Qualität von Versicherungsdienstleistungen**

Bernhard Kromschröder, Universität Passau

**608 Qualitätsmanagement im Handel**

Rainer Hummel, Otto Versand Hamburg

**10. Internationalisierung und Globalisierung****623 Internationalisierung und Globalisierung von Dienstleistungen**

Rolf Kreibich, Institut für Zukunftsstudien und Technologiebewertung

- 628 **Dienstleistungen im internationalen Vergleich**  
Walter Siebel, Universität Oldenburg
- 637 **Finanzdienstleistungen in internationaler Perspektive**  
Jürgen Kunze, Fachhochschule für Wirtschaft Berlin
- IV. Dienstleistungen und neue Medien –  
Business Television**
- 655 **Business Television als Dienstleistung für die Tagung**  
Hans-Joachim Turowsky, Hans-Jörg Seibold,  
BTI Business TV International GmbH
- V. Presseerklärungen zur Tagung ›Dienstleistung der  
Zukunft‹ am 28./29. Juni 1995 in Berlin**
- 667 **Presseerklärung des Bundesministeriums für Bildung,  
Wissenschaft, Forschung und Technologie**
- 669 **Presseerklärung der Bundesvereinigung der Deutschen  
Arbeitgeberverbände**
- 671 **Presseerklärung des Deutschen Gewerkschaftsbundes**
- 673 **Stichwortverzeichnis**