

Hans-Jörg Bullinger (Hrsg.)

Dienstleistungen für das 21. Jahrhundert

Gestaltung des Wandels und
Aufbruch in die Zukunft

1997

Schäffer-Poeschel Verlag Stuttgart

Dienstleistungen für das 21. Jahrhundert

Inhaltsverzeichnis

V **Vorwort**

IX **Inhaltsverzeichnis**

XIX **Autorenverzeichnis**

XXV **Beirat**

I. **Dienstleistungen für das 21. Jahrhundert – Herausforderungen und Entwicklungsperspektiven**

3 **Einführung in die Thematik**

Werner Gries, Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft, Forschung
und Technologie, Bonn

5 **Dienstleistungen für das 21. Jahrhundert –
Zukunftspotentiale für Wirtschaft und Beschäftigung in Deutschland**

Fritz Schaumann, Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft, Forschung
und Technologie, Bonn

15 **Dienstleistungen: Chancen und Risiken durch den internationalen
Wettbewerb**

Hermann Krämer, VEBA AG, Düsseldorf

27 **Dienstleistungen für das 21. Jahrhundert – Trends, Visionen
und Perspektiven**

Hans-Jörg Bullinger, Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und
Organisation IAO, Stuttgart

- 65 **Die Zukunft öffentlicher Dienstleistungen**
Beate Weber, Stadt Heidelberg
- 75 **Innovationsstrategien und neue Geschäftsfelder von Dienstleistern – Den Wandel gestalten**
Ralf Reichwald, Kathrin Möslein, Technische Universität München
- 107 **Die Zukunft der Dienstleistung – Strategien zur Sicherung des Lebens- und Wirtschaftsstandorts Deutschland**
Klaus Mangold, Daimler-Benz AG und Daimler-Benz InterServices (debis) AG, Berlin und Stuttgart
- 123 **Ergebnisse der Tagung und Ausblick**
Constantin Skarpelis, DLR-Projekträger des BMBF, „Arbeit und Technik“, Bonn

II. Aufbruch in die Zukunft

1. Lebens- und Wirtschaftsstandort Deutschland: Grundlagen für eine zukunftsfähige Gesellschaft

- 143 **Lebens- und Wirtschaftsstandort Deutschland: Grundlagen für eine zukunftsfähige Gesellschaft**
Martin Baethge, Soziologisches Forschungsinstitut (SOFI) e.V., Göttingen
- 147 **Dienstleistungs- und Lebensqualität durch neue Technologien?**
Reinhard Rock, Frank H. Witt, Bergische Universität Gesamthochschule Wuppertal
- 159 **Internationale Entwicklung von Dienstleistungsbeschäftigung: Lehren aus dem USA-Deutschland-Vergleich**
Herbert Oberbeck, Technische Universität Braunschweig
- 167 **Servicequalität und Qualität von Beschäftigung: Das Beispiel Deutsche Bahn AG**
Horst Föhr, Deutsche Bahn AG, Frankfurt
- 175 **Von der Industrie- zur Dienstleistungsgesellschaft: Tragfähigkeit und Umgestaltungserfordernisse des deutschen Sozialmodells**
Franziska Wiethold, Gewerkschaft Handel, Banken und Versicherungen, Düsseldorf

- 181 **Von der Industrie- zur Dienstleistungsgesellschaft: Tragfähigkeit und Umgestaltungserfordernisse des deutschen Sozialmodells**
Ludwig P. Wexlberger, Traunwalchen

2. Neue Märkte durch kundenorientierte Dienstleistungsangebote

- 189 **Neue Märkte durch kundenorientierte Dienstleistungsangebote**
Marlies Hummel, ifo Institut für Wirtschaftsforschung, München
- 191 **Potentiale für Dienstleistungsmärkte**
Michael Hüther, Sachverständigenrat, Wiesbaden
- 201 **Neue Wege der Vertriebsunterstützung im Einzelhandel**
Georg Thaler, Kaufhof Warenhaus AG, Köln
- 213 **Innovative Dienstleistungen in Online-Medien**
Kurt Monse, Forschungsinstitut für Telekommunikation FTK, Dortmund
- 221 **Efficient Consumer Response ECR – Innovative Ansätze der Liefer- und Leistungsverflechtung zwischen Industrie und Handel**
Ulf Kalmbach, REWE-Zentral AG, Köln

3. Globaler Wettbewerb – Regionale Handlungsoptionen

- 229 **Globaler Wettbewerb – Regionale Handlungsoptionen**
Frank Stille, Deutsches Institut für Wirtschaftsforschung (DIW), Berlin
- 235 **Internationalisierung und Dienstleistungshandel der BRD**
Helmut Lindner, Exportakademie Baden-Württemberg, Reutlingen
- 253 **Internationale Dienstleistungsangebote und die Realität eines Kleinunternehmens: Zwei Welten begegnen sich**
Michael Wilfer, CAD-Informationssysteme GmbH CADIS, Stuttgart

4. Kreative Dienstleistungsorganisationen – Innovationen für den Wandel

- 257 **Kreative Dienstleistungsorganisationen – Innovationen für den Wandel**
Volker Volkholz, Gesellschaft für Arbeitsschutz- und Humanisierungsforschung mbH Volkholz und Partner (GfAH), Dortmund
- 269 **Visionen für kreative Dienstleister: Innovative Unternehmen im Internet-Zeitalter**
Joachim Niemeier, Multimedia Software GmbH Dresden
- 277 **Die neue Rolle von Bildungszentren als „Lern-Dienstleister“**
Siegfried Reith, Winkler-Ausbildungs-GmbH, Villingen

5. Lebenslanges Lernen – Qualifikation und Qualifizierung im Dienstleistungsbereich

- 285 **Lebenslanges Lernen – Qualifikation und Qualifizierung im Dienstleistungsbereich**
Klaus Henning, RWTH Aachen
Giuseppe Strina, Institut für Unternehmenskybernetik e.V., Mülheim an der Ruhr
- 289 **Qualifizierung zum Mikro-Unternehmer**
Ingrid Isenhardt, Klaus Henning, RWTH Aachen
Giuseppe Strina, Institut für Unternehmenskybernetik e.V., Mülheim an der Ruhr
- 301 **Bildung 2010 – Werden Universitäten überflüssig?**
Detlef Müller-Böling, Centrum für Hochschulentwicklung CHE, Gütersloh
- 313 **Vom Boss zum Coach – Business Process Excellence**
Günther Kämpf, Hoechst AG, Frankfurt
- 321 **Bildung als Dienstleistung**
Hermann Klinger, Festo Didactic, Denkendorf

6. Präventionsdienstleistungen der Zukunft im Arbeits- und Gesundheitsschutz

- 327 **Präventionsdienstleistungen der Zukunft im Arbeits- und Gesundheitsschutz**
Wilfried Coenen, Hauptverband der gewerblichen Berufsgenossenschaften, Sankt Augustin
- 333 **Öffentliche Informationsdienstleistung im Arbeits- und Gesundheitsschutz**
Gunda Maintz, Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA), Berlin
- 343 **Kommunikative Kompetenz und effektive Kommunikationsstrukturen als Erfolgskriterien für Präventionsdienstleistungen der Zukunft**
Oleg Cernavin, BC Verlags- und Mediengesellschaft, Wiesbaden
- 353 **Arbeitnehmer als Koproduzenten von Gesundheit und Sicherheit – Eine Marktnische für überbetriebliche Dienste und private Gesundheitsdienstleister**
Mathias Dietrich, Arbeitsmedizinischer Dienst Oldenburg e.V.
- 359 **Effiziente Rehabilitation durch neue Kooperationsverbünde zwischen Berufsförderungswerken, Krankenkassen, Unternehmen**
Hans-Peter-Riedel, Berufsförderungswerk Köln
- 367 **Wissensintegration, Kooperationsmanagement und Medienarrangements als Schlüssel für moderne Präventionsdienstleistungen**
Ulrich J. Wilken, Berufsgenossenschaftliches Institut für Arbeitssicherheit, Sankt Augustin

III. Gestaltung des Wandels

7. Mediendienste: Plattform für neue Dienstleistungen

- 377 **Mediendienste: Plattform für neue Dienstleistungen**
Norbert Szyperski, Universität zu Köln
- 383 **Strategische Allianzen zur Erschließung globaler Dienstleistungsmärkte**
Jan Kantowsky, Bertelsmann AG, Gütersloh
- 389 **Electronic Publishing im Medienverbund**
Heinz Schornstein, Vogel Druck und Medienservice, Höchberg
- 397 **Electronic Mail Bodensee**
Rainer Kuhlen, Universität Konstanz
- 407 **Multimedialer Netzzugang für jedermann**
Joachim Claus, Deutsche Telekom AG, Bonn

8. Öffentliche Dienste – Umbrüche zwischen Markt und Staat

- 415 **Effektiver Staat**
Armin Töpfer, Technische Universität Dresden
- 421 **1 1/2 Jahre Fachbereichsmodell bei der Kreisverwaltung Pinneberg – ein Erfahrungsbericht und ein Ausblick**
Jürgen Tober, Kreis Pinneberg
- 429 **Neues Steuerungsmodell – Was kommt danach?**
Christoph Reichard, FHTW Berlin
- 433 **Optimierung der Leistungstiefe und neue Kooperationsformen zwischen Verwaltung und Wirtschaft**
Burkhard Schwenker, Roland Berger & Partner, Hamburg
- 445 **Optimierung der Leistungstiefe – Neue Kooperationsformen und institutionelle Arrangements zwischen Verwaltung und Wirtschaft**
Werner Jann, Universität Potsdam

- 453 **Effektiver Staat – Zukunftssicherung durch öffentliche Dienstleistungen mit hoher Kundenorientierung, Qualität und Wettbewerbsfähigkeit**
Walter Wegener, Stadt Troisdorf

9. Soziale und Gesundheitsdienste – Strukturwandel ohne Ende?

- 461 **Personenbezogene Dienstleistungen im Sozial- und Gesundheitswesen – Entwicklungsbedarf und Forschungsperspektiven**
Bernhard Badura, Germanus Hungeling, Universität Bielefeld
- 477 **Prozeß- und Ergebnisorientierung – Neue Aufgaben für Sozial- und Gesundheitsdienstleister**
Peter Motsch, Stadt Würzburg
- 483 **Neue Leitbilder für Dienste im Gesundheits- und Sozialbereich**
Adalbert Evers, Justus-Liebig-Universität Gießen
- 493 **Folgt auf die Rationalisierung im Gesundheitswesen die Rationierung?**
Irmtraut Gürkan, Klinikum der Johann Wolfgang Goethe-Universität, Frankfurt
- 503 **Neue Prioritäten im Gesundheitswesen: Gesundheitsförderung und Rehabilitation**
Wolfgang Schmeinck, Bundesverband der Betriebskrankenkassen, Essen

10. Innovationsmanagement als Basis für neue Dienstleistungen

- 515 **Innovationsmanagement als Basis für neue Dienstleistungen**
Holger Luczak, RWTH Aachen
- 527 **Innovations- und Qualitäts-Management im Dienstleistungsbereich**
Günter Hertel, Daimler-Benz AG, Frankfurt
- 537 **New Technologies: Changes for Innovation in Financial Servicing**
Leo H. J. Verhoef, Technische Universität Eindhoven, Amsterdam, Niederlande

- 541 **Innovationen im Versicherungsbereich: Potentiale und Barrieren**
Elmo Frhr. v. Schorlemer, Aachener und Münchener Versicherung Aktiengesellschaft, Aachen
- 547 **Dienstleistung und Produktion: Innovationsmanagement als Basis für neue Dienstleistungen**
Wolfgang Kownatka, Bundesverband der Möbelspediteure, Hattersheim

11. Neue Marktchancen durch öko-effiziente Dienstleistungen

- 555 **Nutzen statt Besitzen**
Friedrich Schmidt-Bleek, Wuppertaler Institut für Klima, Umwelt, Energie GmbH, Wuppertal
- 557 **Öko-effiziente Dienstleistungen und zukunftsfähige Produkte**
Willy Bierter, Institut für Produktdauerforschung, Giebenach, Schweiz
- 587 **Wettbewerbsfähigkeit durch ökointelligente Leistungen**
Hartmut Happich, Wuppertal
- 599 **Dienstleistungen statt Produkte: Neue Märkte für das Handwerk**
Christine Ax, Zukunftswerkstatt e.V. der Handwerkskammer Hamburg

12. Handwerk als zukunftsorientiertes Dienstleistungsmodell

- 607 **Handwerk als zukunftsorientiertes Dienstleistungsmodell**
Gerold B. Hantsch, Ewald Heinen, Institut für Technik der Betriebsführung, Karlsruhe
- 611 **Dienstleistungen als Voraussetzung zur Stabilisierung handwerklicher Zulieferbeziehungen**
Georg Bleyer, Tele Plast Bleyer und Gärtner GmbH, Steinenbronn
- 617 **Komplexe Dienstleistungsangebote als Voraussetzung für Wachstum im Handwerk**
Siegfried Pilz, Altchemnitzer Dienstleistungsgesellschaft mbH, Chemnitz
- 625 **Erhöhung der Disponibilität und des Kundennutzens**
Egbert Lamm, Amt für Wirtschaftsförderung, Forst (Lausitz)

- 635 **Kooperationen zur Beschäftigungssicherung und Erschließung neuer Dienstleistungsbereiche im SHK-Handwerk am Beispiel der „Wärmelieferung“**
Hubert Minter, Innung für Sanitär-, Heizungs- und Klima-Technik Berlin

IV. Der elektronische Marktplatz „Dienstleistungen für das 21. Jahrhundert“

- 647 **Internet-Plattform für die interaktive Tagungskommunikation**
Werner Brettreich-Teichmann, Gudrun Wiedmann, Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO, Stuttgart
- 659 **Stichwortverzeichnis**