

Gerhard Ernst | Klaus Zühlke-Robinet

Dienstleistungen – Wissenschaft und Forschung, Arbeit und Innovation



Nomos



Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	17
Tabellenverzeichnis	19
1. Dienstleistungspolitik als moderne Innovationspolitik	21
2. Dienstleistungswissenschaft als Grundlage	23
2.1 Dienstleistungsforschung: Paradigma und Interdisziplinarität?	28
2.2 Dienstleistungswissenschaft als neue Konzeption	29
2.2.1 Dienstleistungswissenschaft: Paradigma, Ebenenmodell und Hierarchie	33
2.2.2 Dienstleistungswissenschaft: Ausbildung	42
2.2.3 Weiterentwicklungen und ihre Akteure	44
3. Gündlegende Modelle: Innovationsstrategie und Dienstleistungssysteme	45
3.1 Innovationsfähigkeit und Soziale Innovationen	45
3.2 Zwischen Kundenorientierung und Industrialisierung	52
3.3 „As a Service“ als Innovationskonzept in Dienstleistungssystemen	54
3.4 Fazit	56
4. Dienstleistungsentwicklung: Neue Methoden	58
4.1 Service Engineering als systematische Dienstleistungsentwicklung	58
4.2 Standardisierung als Innovationsinstrument	62
4.3 Produktivität in der Dienstleistungsökonomie	66
4.3.1 Produktivität im Dienstleistungssystem	69
4.3.2 Ansätze der Produktivitätssteigerung	71
4.3.3 Produktivitätsdiskussionen in deutschen Gewerkschaften	75

4.4	Digitalisierung als Element der Dienstleistungsentwicklung	76
4.4.1	Digitalisierung – Aspekte der Informatisierung	77
4.4.2	Digitalisierung – Aspekte der Automatisierung	80
4.5	Exportfähigkeit und Internationalisierung von Dienstleistungen	82
4.5.1	Export zwischen betrieblicher Notwendigkeit und volkswirtschaftlichem Problem	88
4.5.2	Globalisierung 2.0 – eine andere Sicht	90
5.	Dienstleistungsproduktion: Gestaltung Guter Arbeit	92
5.1	Wissens- und Interaktionsarbeit als neue Paradigmen	93
5.1.1	Interaktionsarbeit	94
5.1.2	Innovation durch Gute Wissensarbeit	96
5.1.3	Fazit	99
5.2	Dienstleistungsfacharbeit – Einfache Dienstleistungsarbeit – Dienstleistungsqualität	100
5.2.1	Dienstleistungsfacharbeit – Facharbeit	100
5.2.2	„Service“-charakter der Arbeit	104
5.2.3	Interaktionsarbeit: „einfache“ Arbeit und Wertschätzungskonflikte	108
5.2.4	Professionalisierungsfeld „mittlere Qualifikationsebene“	114
5.2.5	Dienstleistungsarbeit zwischen beruflicher Ausbildung und Akademisierung	121
5.2.6	Fazit	123
5.3	Dienstleistungsproduktion und Arbeitsinnovation	124
5.3.1	Arbeitsinnovation in Dienstleistungsbereichen	125
5.3.2	Arbeitsinnovation in Netzwerken	128
5.3.3	Neue Technologie: Vom Serviceroboter bis zur LightFusion	133
5.3.4	Arbeitsinnovation: Unternehmenskultur als neuer Weg?	134
5.3.5	Arbeitsinnovation: Neue Wege in der Prävention	135
5.3.6	Erfahrungswissen und -lernen in der Dienstleistungswirt- schaft	136
5.3.7	Demografie und Arbeit	137

6.	Dienstleistung, Markt, Wirtschaft – Beispiele und Spannungsfelder	139
6.1	Die Gesundheitswirtschaft in der Dienstleistungsinnovationspolitik	139
6.2	Finanzdienstleistungen: ein undankbares Innovationsfeld	142
6.3	Hybride Wertschöpfung als Innovationsfeld	143
6.4	Gesellschaftlich notwendige Dienstleistungen – ein neues Feld	148
6.5	Personenbezogene Dienstleistungen als Innovationsfeld	152
6.5.1	Dynamische kooperative Dienstleistungssysteme	154
6.6	Wissensintensive Dienstleistungen	159
6.6.1	Versuche volkswirtschaftlicher Klassifikationen	161
6.6.2	Neue Geschäftsmodelle für Wissensintensive Dienstleistungen	162
6.7	Netzwerke und Cluster als Dienstleistungssysteme	165
6.8	Dienstleistungen und Demografische Entwicklung	170
6.9	Dienstleistungen, Digitalisierung und Beschäftigung	173
7.	Dienstleistung und Gesellschaft: Politische Ansätze und Akteure	178
7.1	Forschungspolitik als Element der Dienstleistungspolitik – Akteur BMBF	178
7.1.1	„Initiative Dienstleistungen für das 21. Jahrhundert“	182
7.1.2	Der nächste Schritt: Mit Konzept, aber ohne Programm	189
7.1.3	„Innovationen mit Dienstleistungen“: ein neuer Ansatz	201
7.1.4	Förderschwerpunkte	206
7.1.5	Europäische und internationale Zusammenarbeit	230
7.1.6	Innovationen für die Produktion, Dienstleistung und Arbeit von morgen	230
7.1.7	Die Entwicklung der BMBF-Dienstleistungsforschungsprogramme	239
7.2	Weitere Akteure einer deutschen Dienstleistungspolitik	241
7.2.1	Ressortübergreifende Aktivitäten	242
7.2.2	Arbeitspolitik für Dienstleistungsinnovation	245
7.2.3	Wirtschaftspolitik für Dienstleistungsinnovationen	247

7.2.4	Wissenschafts- und Bildungspolitik als Bestandteil der Dienstleistungspolitik	249
7.2.5	Aktivitäten der Bundesländer	252
7.3	Akteure in akademischer, staatlicher und industrieller Dienstleistungsforschung	252
7.3.1	Bundesämter als Institutionen staatlicher Forschung	254
7.3.2	Die großen Forschungsgesellschaften	256
7.3.3	Akademische Forschung und industrielle Forschung	257
7.4	Intermediäre Organisationen als Träger einer Dienstleistungspolitik	259
7.4.1	Dienstleistungsforschungsförderung: Akteur Hans-Böckler-Stiftung	259
7.4.2	Dienstleistungspolitik in der Vereinten Dienstleistungsgewerkschaft	261
7.4.3	Einzelgewerkschaftsübergreifende Aktivitäten	263
7.4.4	Berufsverbände in Deutschland	264
7.5	Politische Stiftungen und Dienstleistungspolitik	265
7.6	Wertschöpfungspartnerschaft der Akteure	266
7.7	Forschungs- und Innovationsaktivitäten in der Europäischen Union	270
7.7.1	Nationale und transnationale Ansätze	270
7.7.2	Ansätze der europäischen Kommission	271
7.8	Internationale programmatische Forschungs- und Innovationsaktivitäten	275
8.	Schlussbemerkungen	279
	Literatur	283