

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<br>und Hierarchie | 33 |
| 2.2.2 Dienstleistungswissenschaft: Ausbildung                                | 42 |
| 2.2.3 Weiterentwicklungen und ihre Akteure                                   | 44 |
| 3. Gündlegende Modelle: Innovationsstrategie und<br>Dienstleistungssysteme   | 45 |
| 3.1 Innovationsfähigkeit und Soziale Innovationen                            | 45 |
| 3.2 Zwischen Kundenorientierung und Industrialisierung                       | 52 |
| 3.3 „As a Service“ als Innovationskonzept in<br>Dienstleistungssystemen      | 54 |
| 3.4 Fazit  | 56 |
| 4. Dienstleistungsentwicklung: Neue Methoden                                 | 58 |
| 4.1 Service Engineering als systematische<br>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<br>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 –<br>Dienstleistungsqualität | 100 |
| 5.2.1 | Dienstleistungsfacharbeit – Facharbeit  | 100 |
| 5.2.2 | „Service“-charakter der Arbeit  | 104 |
| 5.2.3 | Interaktionsarbeit: „einfache“ Arbeit und<br>Wertschätzungskonflikte                    | 108 |
| 5.2.4 | Professionalisierungsfeld „mittlere Qualifikationsebene“                                | 114 |
| 5.2.5 | Dienstleistungsarbeit zwischen beruflicher Ausbildung<br>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<br>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-<br>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 |