

Dienstleistungsforschung in Deutschland

Rückblick auf zwei Jahrzehnte BMBF-Förderung und Ausblick auf künftige Anforderungen

Prof. Dr. Heike Jacobsen
Lehrstuhl für Wirtschafts- und Industriesoziologie
BTU Cottbus-Senftenberg

Expert_innengespräch
„Stärkung der Dienstleistungsforschung in Deutschland – eine Daueraufgabe“
Arbeitskreis Dienstleistungen, Friedrich-Ebert-Stiftung/ver.di
Berlin, 31. Mai 2017

Fragestellung

Wie kann die BMBF-geförderte Dienstleistungsforschung die Grundlagen für eine gesellschaftlich und ökologisch verantwortliche Dienstleistungspolitik stärken?

Ziele einer (künftigen) Dienstleistungspolitik sind:

- Qualitativ hochwertige Dienstleistungsangebote für alle
- Gute Qualität der Dienstleistungsarbeit
- Ökonomisch erfolgreiche Dienstleistungsproduktion
- Sichere Finanzierung für gesellschaftlich und ökologisch notwendige und sinnvolle Dienstleistungsangebote

Gliederung

1. Gegenstand der Dienstleistungsforschung:
drei Perspektiven auf „Dienstleistungen“
2. Ziele des aktuellen Programms
3. Rückblick auf zwei Jahrzehnte
Dienstleistungsforschungsförderung
4. Ausblick: Inhalte und Formate

1. Gegenstand der Dienstleistungsforschung: Dienstleistungen sind in der Perspektive der...

➤ **Markttransaktion**

... wirtschaftliche Leistungen, also Angebote von Unternehmen/Organisationen an KonsumentInnen/ NutzerInnen bzw. an andere Unternehmen/ Organisationen

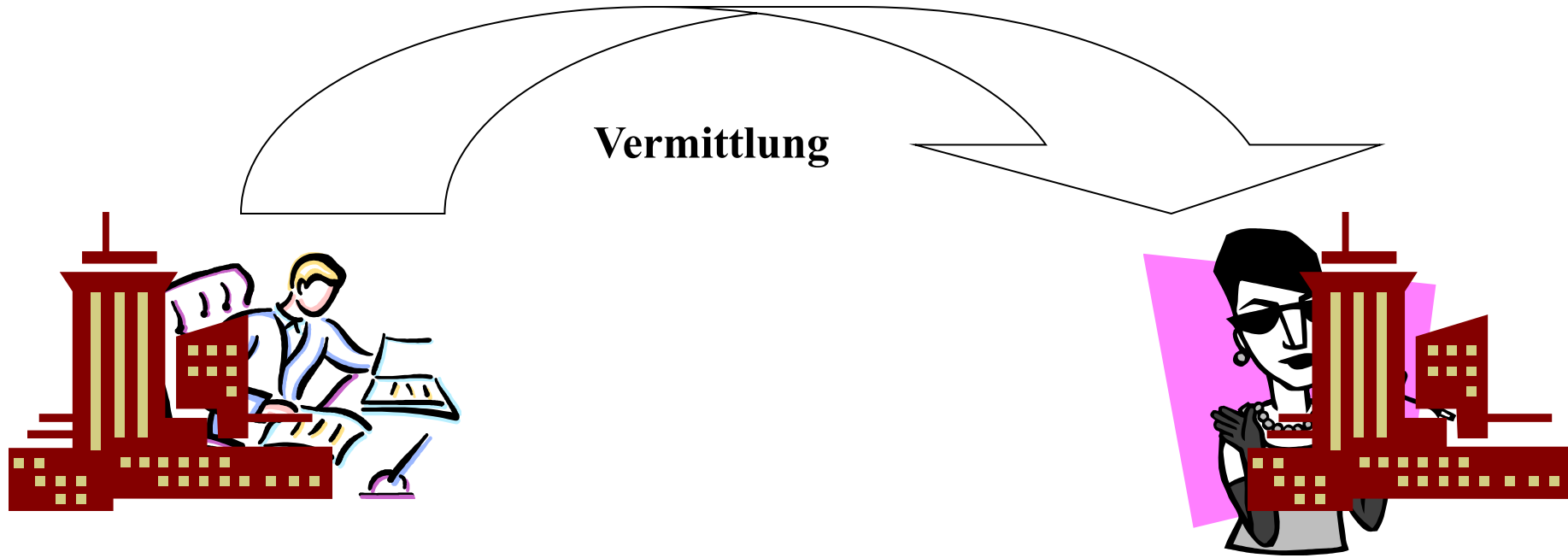
➤ **Arbeit**

... Tätigkeiten von Selbständigen oder abhängig Beschäftigten (Interaktion, Wissen, Handhabung)

➤ **“Gewebe”**

... Funktionen und Prozesse, die wie ein Gewebe ("Fabric", Jean Gadrey) zunehmend alle wirtschaftlichen Strukturen durchdringen und Wirtschaft, Gesellschaft und Kultur miteinander in Beziehung setzen (Leistungen der Vermittlung, der Beziehung)

Dienstleistungsmodell



Erzeugungssituation

Ungewissheit
(der tatsächlichen
Leistungsabfrage)

Nutzungssituation

Ungewissheit (der
Realisierung des
erwarteten Nutzens)

2. Ziele des aktuellen Programms:

Startseite auf Homepage des BMBF:

- Forschung soll industrielle Basis stärken, Dienstleistungen sind Mittel zu diesem Zweck

Innovationen für die Produktion, Dienstleistung und Arbeit von morgen

Mit dem Forschungsprogramm "Innovationen für die Produktion Dienstleistung und Arbeit von morgen" sollen anwendbare Lösungen gefunden werden, um die Wertschöpfung und die Arbeitsplätze in Deutschland zu erhalten und auszubauen.



Deutschland ist es wie kaum einem anderen Industrieland weltweit gelungen, ein starker Produktionsstandort zu bleiben.

© Thinkstock / camij

In allen hochentwickelten Industriestaaten wächst der Anteil des Dienstleistungssektors, auch in Deutschland. Das produzierende Gewerbe mit einer starken industriellen Basis hat sich als besonders krisenresistent herausgestellt. Die ressourceneffiziente Modernisierung dieses Sektors, darunter die digitale Verfeinerung der Produktionstechnik, ist ein effektives Mittel, die Wertschöpfung im Land zu halten und technischen wie sozialen Fortschritt zu sichern – Dienstleistungen eingeschlossen.

<https://www.bmbf.de/de/innovationen-fuer-die-produktion-dienstleistung-und-arbeit-von-morgen-599.html>

Aktuelles Programm, Unterkapitel Dienstleistungen: Startseite auf Homepage des BMBF

- Hybride
Wertschöpfung
im Mittelpunkt,
Ko-Produktion als
Bedingung
erfolgreicher
Markttransaktion

Innovationen für Dienstleistungen

Das Spektrum der Dienstleistungsforschung reicht von personenbezogenen Dienstleistungen über komplexe technik- und produktbezogene und wissensintensive Dienstleistungen bis hin zu IT-Diensten sowie Dienstleistungssystemen für Infrastrukturleistungen wie Sicherheits-, Verkehrs- oder Energiesysteme. Dienstleistungssysteme bündeln Anbieter, Unternehmen und Organisationen über Branchen hinweg und beziehen Kunden und Nutzer meist mittels Informations- und Kommunikationstechnologien als Koproduzenten aktiv in den Leistungserstellungsprozess ein.



Mit dem Projekt "Ich ersetze ein Auto" wurde der Einsatz von Elektro-Lastenrädern (der Firma Urban e) im Kurier- und Expressdienst getestet.

© DLR / Amac Garbe

Mehr und mehr verschwindet die harte Trennlinie zwischen Angeboten von Sachgütern und Dienstleistungen. Viele Sachgüter des Alltags oder des Maschinen- und Anlagenbaus können über technikgestützte und produktbezogene Dienstleistungen effizient eingesetzt werden und so ihren vollen Nutzen für Kunden entfalten. Dienstleistung garantiert den kontinuierlichen Nutzen der Leistung für den Kunden in der Nutzungsphase. Die Produkte als Gesamtangebot werden komplexer, da Produkt- und Dienstleistungskomponenten zu einem hybriden Leistungsbündel verschmelzen und aus einer Hand angeboten werden können.

<http://www.produktion-dienstleistung-arbeit.de/de/innovationen-fur-dienstleistungen-1699.html>

3. Rückblick auf zwei Jahrzehnte Dienstleistungsforschung (BMBF)

Zeitraum	Titel	Fördervolumen (unvollständige Schätzungen)
1995-1999	Initiative „Dienstleistungen für das 21. Jahrhundert“, darin: „Dienstleistung2000plus“ (1996/97), 13 PEMs	?
1999-2005	Programm „Dienstleistungen für das 21. Jahrhundert“	Ca. 90 Mio € plus x
2006-2013	Programm „Innovationen mit Dienstleistungen“	Ca. 100 Mio €
2006-2012	Sieben „Pilotmaßnahmen“	Ca. 6 Mio €
2011-2016	Acht „Pilotmaßnahmen“	Ca. 33 Mio € (davon 10 Mio für Innovationslabor Logistik, FHG IML)
2014-2020	Programm „Innovationen für die Produktion, Dienstleistung und Arbeit von morgen“	Bisher ca. 87 Mio € (plus x)

Quelle: Daten des früheren PT DLR

Leitbild „Dienstleistung 2000plus“

1. „Erhalt und Verbesserung des Lebens- und Wirtschaftsstandortes, zukunftsfähiges und nachhaltiges Wirtschaften
2. Entwicklung von Beschäftigung und sozialer Sicherheit
3. Einbindung in globale Kooperationen und Entwicklung vernetzter vertikaler und horizontaler Kooperationen
4. Kunden- und Nutzerorientierung, kreative und persönlichkeitsfördernde Arbeitsgestaltung, sozial und ökologisch orientierte Technikgestaltung
5. Innovationsfähigkeit des Bildungssystems, Schaffung attraktiver Arbeitsplätze für unterschiedliche Qualifikationen
6. Weiterentwicklung der offenen Gesellschaft, Verbesserung von Handlungsfähigkeit und Partizipationschancen.“ (in: Kutzner 2005)

„Dienstleistungen für das 21. Jahrhundert“ (1999 – 2005)

Bekanntmachungen/ Förderschwerpunkte	Bekanntmachung	Laufzeit	Fördersumme Mio. €	Verbünde/ Teilvorhaben
Arbeitsorganisation, Management und Tertiarisierung	08/1998	1999-2004		
Standardisierung und Qualität im Dienstleistungssektor	08/1998	1999-2004		
Service-Engineering und -Design	09/1998	1999 – 2004		18/76
Benchmarking zur Stärkung von Innovation, Wachstum und Beschäftigung im Dienstleistungssektor	07/1998	1999 – 2002	ca. 7	10/25
Stimulierung der Entwicklung innovativer Dienstleistungen im Handwerk (Geschäftsplanwettbewerb I, II)	01/1999 01/2001	1999 – 2003		ca. 250 Handwerksprojekte
Wissensintensive Dienstleistungen	01/2000	2000 – 2004	ca. 35	25 Verbünde/101 plus 28 Einzelvorh.
Exportfähigkeit und Internationalisierung von DL	01/2004	2004 – 2009	ca. 25	21/67
Integration von Produktion und Dienstleistungen (mit dem PT Karlsruhe, Produktionsforschung)	05/2005	2005 – 2010	ca. 22	17/89

„Innovationen mit Dienstleistungen“ (2006-2013)

Bekanntmachungen/ Förderschwerpunkte	Bekanntm achtung	Laufzeit	Fördersumme Mio. €	Verbünde/ Teilvorhaben
Dienstleistungsqualität durch professionelle Arbeit	06/2007	2008 - 2012	ca. 16	16/58
Technik und Dienstleistungen im demografischen Wandel	06/2007	2008 - 2012	ca. 24	17/88
Produktivität von Dienstleistungen	04/2009	2010 - 2014	ca. 36	33/97
Gesundheits- und Dienstleistungsregionen von morgen	09/2012	2014 - 2018	ca. 23	5/40
Förderung der Intensivierung der Zusammenarbeit mit Griechenland: deutsch-griechische Projekte (Digitalisierung von personennahen Dienstleistungen)	03/2013	2014 - 2016	ca. 1	3/5
<i>Elektromobilität (außerhalb der DL- Programmförderung finanziert durch Energie- und Klimafonds)</i>	<i>08/2012</i>	<i>2014 - 2018</i>	<i>ca. 27</i>	<i>16/64</i>

„Innovationen für die Produktion, Dienstleistung und Arbeit von morgen“ (2014-2020)

Bekanntmachungen/ Förderschwerpunkte	Bekannt- machung	Laufzeit	Fördersumme Mio. €	Verbünde/ Teilvorhabe n
Dienstleistungsinnovation durch Digitalisierung	05/2014	2015 - 2019	ca. 40	22/ca. 140
Smarte Städte	05/2015	2017 – 2020	ca. 17	9/ca. 50
Technikbasierte Dienstleistungssysteme	11/2015	2017 – 2021	ca. 30	19/ca. 120
Personennahe Dienstleistungen	10/2016	2018 – 2021		

Beispiel 1:



„innovative technologische Lösungen für personenbezogene Dienstleistungen“

„Servicerobotik als assistierendes System: nicht nur informatorisch, sondern auch physisch unterstützen“

„Pflegerkräfte und Patienten im Krankenhaus“, „Personal und Bewohner von Altenpflegeeinrichtungen“

„die Beschäftigten bei Routinetätigkeiten entlasten und sie aktiv bei körperlich anstrengenden Tätigkeiten unterstützen. Langzeiterkrankungen des Personals und die dadurch bedingte hohe Fluktuation an Mitarbeitern können auf diese Weise reduziert werden“

„den Pflegeberuf attraktiver zu machen. Gleichzeitig erhöht sich die Qualität der Pflegearbeit, weil dem Personal mehr Zeit für die Patienten und Bewohner bleibt.“

„Betreute können von der Hilfe des Serviceroboters profitieren und sich Selbstständigkeit erhalten.“

„Der Wert der Technik wird daran gemessen, wie sehr sie Beschäftigten und Patienten bzw. Bewohnern in der praktischen Anwendung Erleichterung verschafft und von ihnen akzeptiert wird.“ (Quelle: www.serodi.de)

Beispiel 2:

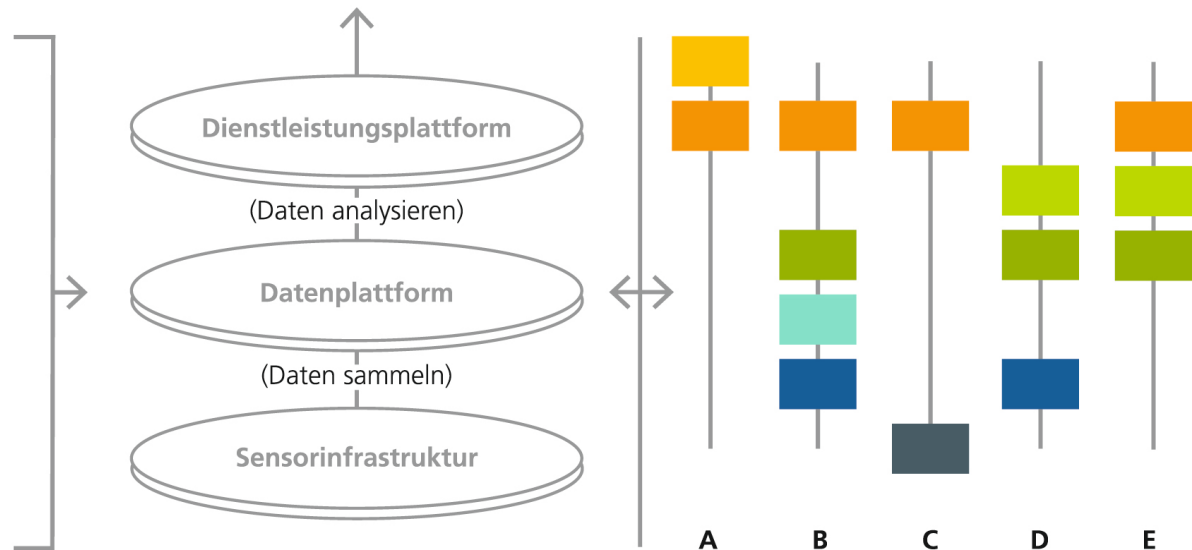
Akteure und Betrachtungsebenen

Prozesse	Geschäftsmodelle	Netzwerke
	Bürgerinnen und Bürger	
	Beschäftigte	
	Kommunen	
	Unternehmen	

Smart Urban Services



Stadtsystem



Integrierte Dienstleistungsplattform

Potenzialfelder

Beispiel 3:

SMARTE Dienstleistungs-Fabrik

Data Clouds



Mittels „Data Clouds“ zielt SmartDiF auf systematische, Fakten-basierte Innovationsunterstützung, welche unterschiedliche Akteure einbezieht und damit sowohl Geschwindigkeit als auch Qualität des Service Engineering über Unternehmensgrenzen hinweg verbessert.

Über SmartDiF



Die „Smarte Dienstleistungs-Fabrik“ soll die beteiligten Akteure, insbesondere KMU, befähigen, mit Hilfe einer physisch-digitalen Werkbank sowie einer erprobten Methodik eines Fakten-basierten Service Engineering gemeinschaftlich smarte Dienstleistungen zu entwickeln, einzuführen und zu betreiben.

Partner



Die Durchführung des Projekts wird auf Basis eines transdisziplinären Ansatzes durch die feingranular abgestimmte Kooperation von Forschungs- und Anwendungspartnern bewerkstelligt.

Zwischenfazit in Thesen

- Faszinierende Möglichkeiten für Innovationen auf Basis digitaler Technologien tragen zur Konzentration auf techniknahe F&E-Fragestellungen bei - Widersprüche des deutschen Produktionsmodells werden weiter ausgeblendet
- Suche nach passenden Geschäftsmodellen (teils in Erwartung „disruptiv“ agierender Wettbewerber) beschränkt den Blick auf Dienstleistung als Markttransaktion – Dienstleistung als Arbeit und als Wirtschaft, Gesellschaft und Kultur verbindendes „Gewebe“ erscheint zweitrangig
- Produktivistischer Bias insb. bei Konzentration auf hybride Wertschöpfung behindert wissenschaftlichen Fortschritt beim Verständnis von Dienstleistungen und Tertiarisierung

Marginale Anteile – Geringe Steigerung: Dienstleistungs- und Arbeitsforschung im BMBF-HH

**Gutachten zu Forschung, Innovation und technologischer
Leistungsfähigkeit Deutschlands 2017.**

© EFI - Expertenkommission Forschung und
Innovation 2017.

**B5-1-1: Anteile der Förderbereiche an den Ausgaben des Bundes für Forschung und
Entwicklung 2009 bis 2016 in Prozent**

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Veränderung
Förderbereich	Ist	Ist	Ist	Ist	Ist	Ist	Soll	Soll	
J Forschung und Entwicklung zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen und im Dienst- leistungssektor	0,7%	0,7%	0,7%	0,6%	0,5%	0,5%	0,6%	0,6%	12,6%
M Produktions- technologien	1,7%	1,7%	1,6%	1,5%	1,5%	1,6%	1,5%	1,5%	11,5%
Ausgaben insgesamt in Milliarden Euro	12,0	12,8	13,3	13,4	14,3	14,2	14,9	15,8	32,0%

4. Ausblick: Inhalte

„Relevance to business, communities, and society is at the heart of what we do in service research“ (Bitner 2017, p.103)

*“The service area has been very good at delivering company value but we need to be more relevant to society”
(Ostrom et al. 2015, p.140)*

- Dienstleistung als **Arbeit** und als „**Gewebe**“ zwischen Wirtschaft, Gesellschaft und Kultur in den Vordergrund
- Schwerpunkt auf **gesellschaftlich notwendige** Dienstleistungen und „**transformative services**“ (Ostrom et al. 2016) legen:
 - Ökologisch, sozial, politisch sinnvolle DL
 - DL für benachteiligte Bevölkerungsgruppen („bottom of pyramide“)

Ausblick - Formate

- Breitere Interdisziplinarität über (Wirtschafts-) Informatik und Betriebswirtschafts- /Managementlehre hinaus
- Branchen- bzw. Clusterprojekte mit Beteiligung der Sozialpartner und Nutzervereinigungen (z.B. Verbraucherverbände) mit dem Ziel konkreter Umsetzungsvereinbarungen
- Weitere zentrale institutionelle Akteure systematischer einbinden: Wohlfahrtsverbände, Bildungssystem, Arbeitsverwaltung...
- Tue Gutes und rede darüber: Community Building in interdisziplinärer Dienstleistungsforschung stärken

Quellen

- Anderson, Laurel, und Amy L. Ostrom. „Transformative Service Research: Advancing Our Knowledge About Service and Well-Being“. *Journal of Service Research* 18, Nr. 3 (1. August 2015): 243–49.
- Bitner, Mary Jo. „Service Research: Rigor, Relevance, and Community“. *Journal of Service Research* 20, Nr. 2 (1. Mai 2017): 103–4.
doi:10.1177/1094670517697515.
- EFI (2017): Gutachten zu Forschung, Innovation und technologischer Leistungsfähigkeit Deutschlands, BMBF
- Ernst, Gerhard (2016): Forschung und Politik zu Dienstleistungen in Deutschland und im europäischen/ internationalen Umfeld, Materialsammlung, 6. Auflage
- Kutzner, Edelgard (2005): Bestandsaufnahme und Bilanzierung von Dienstleistungsinitiativen des Bundes und der Länder, Friedrich-Ebert-Stiftung
- Ostrom, Amy L., A. Parasuraman, David E. Bowen, Lia Patrício, und Christopher A. Voss. „Service Research Priorities in a Rapidly Changing Context“. *Journal of Service Research* 18, Nr. 2 (1. Mai 2015): 127–59.

Kontakt:

Prof. Dr. Heike Jacobsen

Brandenburgische Technische Universität Cottbus-
Senftenberg

Lehrstuhl für Wirtschafts- und Industriesoziologie

Erich-Weinert-Str. 1

03046 Cottbus

0170/ 2890242

Jacobsen@b-tu.de