



Employment without value creation –  
value creation without employment?  
Beschäftigung ohne Wertschöpfung –  
Wertschöpfung ohne Beschäftigung?

Friday, December 8, 2006  
Hotel Maritim pro Arte Berlin, Germany  
Organised by: Institut für Sozialforschung und Sozialwirtschaft  
(iso-Institut Saarbrücken)

Daniel Bieber / Volker Hielscher:  
(*iso*-Institut Saarbrücken)

**Themenzentriertes Ergebnisprotokoll**

**Inhaltsverzeichnis:**

Einleitung (Bieber) .....	3
Industrialisierung von Dienstleistungen (Karmarkar) .....	3
Hybride Produktionssysteme (Bryson) .....	4
Industrialisierung von Dienstleistungen vs. Verknüpfung von Produktion und Dienstleistungen .....	5
Die Bedeutung des Standortes .....	6
Beschäftigung in der Dienstleistungsökonomie.....	7
Arbeitsprozesse und Kundeninteraktion .....	8
Regulierung der Dienstleistungsökonomie .....	9
Anforderungen an die Dienstleistungsforschung .....	9

## **Einleitung (Bieber)**

Die Dienstleistungsbranche gilt hinsichtlich ihrer Wachstums- und Beschäftigungspotenziale als Hoffnungsträger, während der Bereich der industriellen Produktion seit Jahrzehnten im Rückgang begriffen ist. Jean Fourastié skizzierte die Perspektiven des Dienstleistungssektors als „Große Hoffnung des 20. Jahrhunderts“. Aufgrund ihrer begrenzten Technisierbarkeit und Rationalisierbarkeit wurde anfangs erwartet, dass die Dienstleistungsbranche auf dem Weg in die „tertiäre Zivilisation“ enorme Beschäftigungschancen biete und so die Probleme lösen könne, die durch die Rationalisierung im industriellen Sektor entstehen. Bestimmende Prämissen dieses bis in die Gegenwart reichenden Diskurses um die „Dienstleistungsgesellschaft“ waren das Zusammenfallen von Produktion und Konsumtion (uno actu - Prinzip), die damit verbundene Nicht-Lagerfähigkeit sowie die nur bedingte Rationalisierbarkeit von Dienstleistungen.

Inzwischen wird sichtbar, dass mit der Anwendung neuer Technologien – hier vor allem der IuK-Technik – die Dienstleistungs-Arbeit näher an die industrielle Arbeit herangerückt ist. Damit muss die Frage nach der Beschäftigungsentwicklung wie auch nach der Differenzierbarkeit von Produktions- und Dienstleistungssektor neu gestellt werden. Gerade der Bereich wissensintensiver Dienstleistungsarbeit mit hoher Wertschöpfung weist möglicherweise nur geringe Beschäftigungspotenziale auf, während die Dienstleistungstätigkeiten mit geringer Wertschöpfung breitere Beschäftigungschancen bieten. In der Konsequenz steht möglicherweise die (forschungs-) politische Konzentration auf die wissensintensiven Bereiche zur Diskussion.

Aktuell wird die Frage, ob die High-End-Services tatsächlich die erhofften Beschäftigungschancen bieten, unter dem Stichwort der „Industrialisierung des Dienstleistungssektors“ thematisiert. Aufgabe der Fachtagung war es daher, aus internationaler und interdisziplinärer Perspektive der Frage nachzugehen, welche Entwicklungslinien im Dienstleistungssektor in Deutschland zu verzeichnen sind und welche Ansatzpunkte und Handlungsbedarfe für künftige Politik und Forschungsfelder identifiziert werden können. Im Folgenden werden die kontrastierenden Beiträge von Uday Karmarkar und John Bryson skizziert, die wichtige Punkte der Diskussion abstecken. Anschließend werden die in der Diskussion herausgearbeiteten Themenkomplexe und Problemfelder sowie die Anregungen für die Akzentuierung der künftigen Forschungs- und Dienstleistungspolitik dokumentiert.

## **Industrialisierung von Dienstleistungen (Karmarkar)**

In seinem Vortrag „Service Industrialization and the Global Information Economy“ stellte Uday Karmarkar (Anderson School, UCLA Los Angeles) Ergebnisse aus einem Forschungsprojekt vor, das die Entwicklung des Service-Sektors in den USA analysiert. Das BIT (Business and Information Technologies) Projekt untersucht anhand gesamtwirtschaftlicher und sektoraler Datenanalysen sowie Interviews und Fallstudien die Entwicklung der Service-Industrie in den Vereinigten Staaten. Mittlerweile bestehe die Privatwirtschaft in den USA zu etwa 80%

aus Dienstleistungen. Die einfache Dichotomie von Produktion versus Dienstleistung ergänzt Karmarkar durch eine weitere Unterscheidung von „physischen“ versus „informationellen“ Leistungen. Bezogen auf das Bruttosozialprodukt machen informationsbasierte Services (wie Beratung, Rechts- oder Finanzdienstleistungen) mit 53% des BSP (1997) den größten Teil der US-Privatwirtschaft aus: „Die USA sind jetzt eine Informationsökonomie“. Die Beschäftigung in diesem Bereich sei hingegen auf geschätzte rund 25% gesunken. Physische Services – wie Handel, Tourismus, Gesundheitsdienstleistungen – bieten im Gegensatz dazu die meisten Jobmöglichkeiten. Zu vergleichbaren Ergebnissen komme eine Untersuchung der koreanischen Wirtschaft. Den informationsbezogenen Dienstleistungen wird also ein zunehmender Beitrag zur Wertschöpfung, nicht aber eine proportional wachsende Beschäftigung bescheinigt.

Karmarkar diagnostiziert vor diesem Hintergrund eine mit der Durchsetzung der IT verbundene „Industrialisierung“ des Dienstleistungssektors, die in ihrer Reichweite mit der Automation des produzierenden Sektors in den 60er und 70er Jahren des 20. Jahrhunderts zu vergleichen ist. Die Industrialisierung ist durch eine zunehmende Standardisierung von Produkten, Komponenten, Arbeitsprozessen und Kompetenzen gekennzeichnet. Die technische Entwicklung ermöglicht heute auch im Dienstleistungsbereich die Möglichkeit der Automatisierung, des Outsourcing und Offshoring sowie der verstärkten Selbstbedienung (also die Verlagerung von Aktivitäten hin zu den Kunden).

Das schlägt sich auch in der Entwicklung der Produktivität und Beschäftigung nieder. Während bis Mitte der 90er Jahre die Dienstleistungsbranche nur wenig Produktivitätssteigerungen aufwies, was ihr den Status als echter Beschäftigungsmotor einbrachte, wurden seitdem erhebliche Produktivitätsgewinne festgestellt. Damit erreiche die Industrialisierung nun auch die White Collar-Beschäftigten. In den USA seien etwa 10% der entsprechenden Arbeitsplätze (ca. 10 Millionen) potenziell bedroht; etwa 4% durch Offshore-Verlagerungen. Seit etwa 2000 lässt sich in verschiedenen Segmenten der Service-Industrie ein abgeschwächtes Beschäftigungswachstum erkennen. Dabei geht Karmarkar bei physischen Services von einer weiteren Steigerung der Beschäftigung aus, während bei informationellen Dienstleistungen ein Wachstum der Wertschöpfung, nicht aber der Jobs zu erwarten sei.

Für die globale Arbeitsteilung beschreibt Karmarkar eine abnehmende Bedeutung geographischer Entfernungen. Die Möglichkeiten und Grenzen der Verteilung von Aktivitäten werden weniger durch die räumliche Distanz, sondern vor allem durch Kultur, Geschichte und vor allem sprachliche Gegebenheiten definiert. Aufgrund des infolge ihres kolonialen Erbes großen Sprachraumes sind die angelsächsischen Länder besonders von Verlagerungsbewegungen betroffen. Länder wie Deutschland oder Italien hingegen seien aufgrund der geringen Verbreitung ihrer Sprache stärker vor Auslagerungen geschützt.

### **Hybride Produktionssysteme (Bryson)**

Einen Kontrapunkt setzte John Bryson (University of Birmingham) mit einem Vortrag, der auf „hybride Produktionssysteme“ – und damit auf produktionsnahe Dienstleistungen - fokussierte. Der (seines Erachtens derzeit übergewichtigen)

Debatte über die Dienstleistungs- und Informationsökonomie stellt Bryson eine Betrachtung gegenüber, die das Zusammenspiel von industrieller Produktion und Dienstleistungen als Teil von Produktionssystemen in den Mittelpunkt rückt („There is no information economy“). Schon in der britischen Wirtschaft des 19. Jahrhunderts ermöglichten Dienstleistungen (z.B. im Finanzbereich) den internationalen Warenfluss und machten damit etwa 40% der britischen Ökonomie aus. Historisch haben sich verschiedene Formen von Dienstleistungsökonomien herausgebildet: So liege die Exportquote der Dienstleistungen in den USA und England mit mehr als 20 Prozent deutlich höher als in Deutschland oder Korea mit weniger als 15 Prozent. Gleichwohl seien Deutschland und Korea starke Ökonomien. Bryson empfiehlt deshalb, sich auf eigene Stärken zu konzentrieren, statt andere Länder zu kopieren.

In der Perspektive eines „hybride approach“ stellen industrielle und Dienstleistungs-Produktion sich als komplementäre Bereiche mit teilweise verschwimmenden Grenzen dar. Wichtige Dienstleistungen wie Design oder Software gehen in industrielle Produkte ein und sind an industrielle Produktionsaktivitäten angegliedert. Entsprechend sind rund um die industrielle Produktion „Wissensarbeiter“ wie Ingenieure, Designer oder Produktionsmanager angesiedelt, während der Anteil reiner Fertigungs-Mitarbeiter sinkt. Daher sei eine Perspektive, die die komplexe Kette von Kreation, Fertigung und Pflege von Produkten umfasst, angemessener als die isolierte Betrachtung von Fertigung oder Dienstleistung.

Im Gegensatz zur Annahme einer beliebigen regionalen Verschiebbarkeit von Dienstleistungen betont Bryson die hohe Bedeutung räumlicher Nähe. Während Industrialisierung und die Ausnutzung regionaler Lohnkostendifferenzen bei einigen Dienstleistungen eine Rolle spielen, stoßen sie bei anderen systematisch auf Grenzen. In diesem Kontext ist die Frage der Nachfrageentwicklung nach bestimmten Dienstleistungen einzubeziehen. So zeigt auch eine regionale Studie über die West Midlands die hohe Bedeutung eines integrierten Zusammenspiels von Professionals, kleinen Unternehmen und Fertigung. Räumliche Nähe bleibt nicht nur im Zusammenhang produktionsnaher Dienstleistungen relevant, sondern vielfach auch in Bezug auf die Endkunden. So spielen bei Produkten wie Heizungsanlagen oder Kommunikationstechnik rasch verfügbare Wartung & Techniksupport eine wichtige Rolle, was für kundennahe Standorte spricht und Verlagerungspotenziale begrenzt. Die Offshore-Thematik ist ebenfalls von den geographischen Gegebenheiten her zu betrachten: So dürften für Verlagerungen ins Ausland für Deutschland die direkten europäischen Nachbarn (Tschechien, Polen) eine wesentlich größere Rolle spielen als Übersee-Staaten.

### **Industrialisierung von Dienstleistungen vs. Verknüpfung von Produktion und Dienstleistungen**

In Analogie zum Fertigungsbereich beruht die Industrialisierung von Dienstleistungen auf einer weitgehenden Zerlegung und **Standardisierung von Prozessen**. Als Beispiel für hoch arbeitsteilige Dienstleistungen, die einen hohen Grad an „Komponentisierbarkeit“ aufweisen, gelten Call Center. In Verbindung damit scheint eine Voraussetzung der Industrialisierung zum einen ein hohes Mengen-

volumen bei gleichzeitig hoher Ähnlichkeit und zum anderen ein hinreichend hoher Umsatz. Es wird darauf verwiesen, dass Industrialisierung weniger in den „oberen“ wissensintensiven oder „unteren“ Bereichen einfacher Dienstleistungen stattfindet, sondern vor allem „in der Mitte“ im Handel, in Banken, Versicherungen und produktionsbegleitenden Dienstleistungen wie Wartung oder Logistik. Eine technikgetriebene Industrialisierung wird noch am ehesten in diesen Bereichen verortet. Mittels IT seien Sachbearbeitertätigkeiten detailliert modellierbar. Vor allem die klassischen Ausbildungsberufe zum Beispiel in Banken, Handel oder Logistik seien daher Ansatzpunkt für Rationalisierungsbewegungen.

In methodischer Sicht wird angemerkt, dass die **Zeitverschiebung** zwischen dem Einsatz von IuK-Techniken und ihren Rationalisierungsfolgen in der Debatte lange deutlich unterschätzt wurde. Der massive Einsatz von Computern im Dienstleistungsbereich brauchte länger als erwartet – nämlich dreißig bis vierzig Jahre, um zu eindeutig sichtbaren Rationalisierungswirkungen und Einsparungen zu führen. Anders verhält es sich in der industriellen Produktion, wo Rationalisierungsfolgen direkter und schneller erkennbar sind.

In Absetzung zur isolierten Betrachtung von Dienstleistungs- und Produktionsbereich und einem von verschiedener Seite wahrgenommenen „Service-Bias“ in der aktuellen Diskussion wird darauf verwiesen, dass gerade in Deutschland die Industrieproduktion nicht durch Dienstleistungen verdrängt, sondern zunehmend dienstleistungs-intensiver werde, was mit einer zunehmend schwierigen **Abgrenzung von Produktions- und Dienstleistungssektor** einhergeht. Gerade um den Kern der Produktion herum entstehen komplexe Dienstleistungen. Beispiele finden sich z.B. im Bereich hochwertiger Maschinen- und Anlagentechnologie, in denen die Fertigung selbst nur einen geringen Teil der Aktivitäten ausmacht und in Deutschland angesiedelt ist, während der Großteil der Aktivitäten in produktbezogenen Services rund um die Welt abgewickelt wird.

Darüber hinaus weist das Konzept des „hybriden Manufacturing“ Parallelen zum **deutschen Handwerk** auf, in dem die Integration von Produktion und Dienstleistungen in einer international einzigartigen Weise überlebt hat. Es stellt sich auch hier die schwierige Frage nach der definitorischen Einordnung des Handwerkssektors in Deutschland: Ist dies primär Produktion? Oder eher Dienstleistung?

## **Die Bedeutung des Standorts**

Ausgehend von einer kritischen Bewertung der „Geradlinigkeit“ der Industrialisierungsthese Karmarkar's werden Brüche und Gegentendenzen zur Industrialisierung und Globalisierung hervorgehoben. Die Frage regionaler und lokaler Faktoren für die Dienstleistungsökonomie lässt sich von mehreren Seiten aus thematisieren:

Zum einen stehen den Arbeitsplatzverlusten infolge von Verlagerungen in der Praxis häufig auch Rückverlagerungen aufgrund von Management- und Koordinationsproblemen gegenüber. Der **lokale Bezug der Kundenschnittstelle** erschwert eine Verlagerung gesamter Dienstleistungskomplexe. Konzeptionell wird diese These durch das Argument des „Globalisierungsparadoxons“ von Michael Porter unterlegt, der aus dem Trend zu ökonomischer Globalisierung, intensive-

rem Wettbewerb und internationaler Homogenisierung die zunehmende Bedeutung lokaler Differenzierungsstrategien der Unternehmen ableitet. Für diese sei es in steigendem Maße von Bedeutung, sich auf lokale Bindungen und dort verfügbare Ressourcen zu besinnen. Insofern lässt sich keine eindimensionale Entwicklung feststellen; Globalisierung ist vielmehr von inhärenten Widersprüchen gekennzeichnet.

Zum anderen ist von unterschiedlichen **Typen von Dienstleistungsgesellschaften** auszugehen und weniger von Automatismen in der Entwicklung. Wertschöpfung und Wachstum hängen danach nicht nur von globalen Marktkräften, sondern ebenso von regionalen und lokalen Strukturbedingungen und von der Kreation neuer Dienstleistungstätigkeiten ab. Dementsprechend ist der Einfluss lokaler Bedingungen wie Handwerksordnungen oder Tarifverträgen zu untersuchen. Was Auslagerungsszenarien angeht, „profitiert“ Deutschland (z.B. bei Call Centern) (ganz im Sinne der These von Karmarkar) vom frühen Scheitern des Kolonialismus deutscher Prägung und der damit verbundenen geringen Verbreitung der deutschen Sprache.

Darüber hinaus wird von verschiedener Seite argumentiert, in der Dienstleistungspolitik auf die **deutschen Stärken** zu setzen, anstatt die Konzepte anderer Länder zu kopieren. Diese Stärken lägen einerseits vor allem in der Dominanz des Fertigungssektors – und hier vor allem einzelner Bereiche wie dem Investitionsgüterbereich, andererseits auch in der Unternehmensstruktur: So sind 75% aller Unternehmen in Deutschland eigentümergeführt, in denen viele Arbeitsplätze und hohe Wertzuwächse zu verzeichnen sind. Ausgehend von dieser Struktur ist nach einem eigenen Pfad hin zur Dienstleistungsgesellschaft zu suchen. Dabei spielen auch nationalspezifische Muster der Konsumtion – beispielsweise Kundenpräferenzen für einzelne Dienstleistungen - eine wichtige Rolle.

### **Beschäftigung in der Dienstleistungsökonomie**

Ausgangspunkt der Tagung war die Frage nach der Beschäftigungswirksamkeit der Dienstleistungsökonomie vor allem für qualifizierte Tätigkeiten. Die Industrialisierungs-These kann allerdings nicht allein als Job vernichtende Entwicklung interpretiert werden, sondern ebenso ist zu klären, ob eine Industrialisierung des Dienstleistungsbereichs auch **Chancen für einfach qualifizierte Arbeitslose** aus dem Fertigungssektor bieten könne – insbesondere da, wo Dienstleistungen stark arbeitsteilig und standardisiert sind und keine umfassenden Kompetenzen erfordern.

Unter einem umgekehrten Vorzeichen wurde argumentiert, dass nicht Standardisierung und Ausdifferenzierung neue Jobchancen schaffen bzw. bestehende Beschäftigung sichern, sondern vielmehr die Re-Integration von einfachen Tätigkeiten in komplexe Produktionssysteme einen substanziellen beschäftigungspolitischen Ansatz darstellen.

Mit Blick auf die sozialen Dienstleistungen vor allem des öffentlichen Sektors wird die **Rationalisierungssperrigkeit von Dienstleistungen** unter dem Stichwort der „Kostenkrankheit“ (Baumol 1966) aufgegriffen. Diese These bezieht sich auf die jeweils spezifische Rationalisierbarkeit unterschiedlicher Dienstleistungen. Vor allem Erziehung, Bildung, Pflege oder Gesundheit (also soziale Dienstleistungen)

beinhalten ein hohes Arbeitsvolumen und verweigern sich einer umfassenden Rationalisierung. Dies führt aufgrund der an die allgemeine Lohnentwicklung angekoppelten Gehälter zu einer relativen Verteuerung eben dieser Dienstleistungen. Jedoch ist die Frage, ob und für wen solche Dienstleistungen angeboten werden, weniger ein Ergebnis von Marktverhältnissen als von politischen Entscheidungen und bietet aufgrund der Finanzierbarkeitsfragen nicht unerhebliches Konfliktpotenzial. Als Folge stellt sich die Alternative der Umverteilung von Ressourcen oder der Senkung von Gehältern in einem Dienstleistungsbereich, der gleichzeitig durch steigende Professionalisierungs- bzw. Qualitätsansprüche und steigende Anforderungen gekennzeichnet ist. Zurzeit drohen kommunale Dienstleistungen aufgrund ihrer Kostenintensivität und Sparzwängen der Politik „unter die Räder zu geraten“. Dabei bringen in vielen EU-Ländern soziale Dienstleistungen wie Gesundheit und Bildung die größten Beschäftigungsimpulse. Deutschland scheint von dieser Entwicklung jedoch ausgenommen. Insofern sei der Fokus nicht allein auf unternehmensbezogene Dienstleistungen, sondern ebenso auf den Bereich der sozialen Dienstleistungen zu legen.

Des Weiteren ist für die Beschäftigungschancen in der Dienstleistungsökonomie der Aspekt der **Berufsausbildung und Qualifikation** von zentraler Bedeutung: Trifft das bisher stark „institutionengetriebene“ Ausbildungs- und Qualifizierungssystem in Deutschland die Bedarfe der Beschäftigten in den Dienstleistungsberufen? Von verschiedener Seite wird auf die gegenüber standardisierten Formalqualifikationen in der Dienstleistungsarbeit zunehmend wichtigere funktionale Flexibilität und soziale Kompetenz der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer hingewiesen. Vor diesem Hintergrund löst eine mögliche zweifache Polarisierung des Arbeitsmarktes Sorge aus: Zum einen eignen sich die Beschäftigten IuK-Techniken in sehr unterschiedlicher Form an. So werde das Internet vor allem von Hochqualifizierten aktiv für die Bewältigung von Aufgaben und Anforderungen genutzt, von gering Qualifizierten eher nicht. Zum anderen wird die These formuliert, dass die Fähigkeiten zur Selbstorganisation und zum Selbstmanagement zwischen Hochqualifizierten und den gering qualifizierten Beschäftigten sehr asymmetrisch verteilt sind. Im Resultat könnten sich mit der Durchsetzung einer „industrialisierten“ Dienstleistungsökonomie die bestehenden Disparitäten in den beruflichen Entwicklungs- und Karrierechancen reproduzieren.

### **Arbeitsprozesse und Kundeninteraktion**

Die Veränderungen von Arbeitsprozessen und Arbeitsanforderungen sowie die Rolle der Beschäftigten für die Qualität der Dienstleistung sind in mehrfacher Hinsicht herauszuheben:

- Es entstehen mit der Informatisierung neue Typen von Erwerbsarbeit, die anhand klassischer **Statistiken** nur noch bedingt beschreibbar sind. Dazu gehören auch Verschiebungen zwischen bzw. eine zunehmend schwierige Abgrenzung von erwerbsbezogenen und privaten Tätigkeiten. Ein Beispiel dafür ist die Strategie von Amazon, Kunden gleichzeitig als „Mitarbeiter“ einzusetzen. In der Debatte wird häufig davon ausgegangen, als sei Erwerbsarbeit klar de-

finiert; jedoch verschwimmen zunehmend die Grenzen zwischen Arbeitnehmer und Unternehmer sowie zwischen Arbeitssphäre und Privatleben.

- Insgesamt kann die verstärkte Bedeutung von IuK-Technologien offenbar die Bedeutung der **Interaktion zwischen Beschäftigten und Kunden** nicht ersetzen. Deshalb wird empfohlen, die Person stärker ins Zentrum der Betrachtung zu rücken. Dabei seien Auswirkungen veränderter Dienstleistungsprozesse auf unterschiedliche Akteure wie Mitarbeiter/innen oder Kunden relevant. In Bezug auf Mitarbeiter/innen spielen Kommunikations- und Sprachprobleme wie auch interkulturelle Aspekte eine Rolle (zwischen Mitarbeiter/innen und Kunden sowie zwischen Mitarbeiter/innen und Führungskräften). Zudem wäre mit Blick auf die Kunden nach den Fähigkeiten zu fragen, die für den Self-Service benötigt werden.
- Ebenso besteht in den von der „Industrialisierung“ betroffenen Dienstleistungsbranchen das Risiko, dass eine verstärkte Zerlegung von Arbeitsprozessen zu **motivationalen Problemen** führen kann – hier stellt sich die Frage, ob die Entwicklung im Dienstleistungsbereich einen historischen Rückschritt in der Arbeitsgestaltung darstellt. Damit sind automatisch Managementfragen wie Jobdesign, Organisationsdesign, Führungsfragen und Leistungsbewertung betroffen. Ein Kritikpunkt bezieht sich darauf, dass in der Service-Diskussion die Sichtweise der Beschäftigten wie auch die arbeitspsychologische („emotionale“) Dimension zu kurz kommen.

### **Regulierung der Dienstleistungsökonomie**

Mit Blick auf die Regulierung der Dienstleistungsökonomie werden zwei Aspekte thematisiert: Zum einen wird die Marktöffnung für Dienstleistungen in Europa trotz der neuen Dienstleistungsrichtlinie als zu gering eingeschätzt, mit der Folge von Wachstums- und Produktivitätshemmnissen. Zum anderen wird darauf hingewiesen, dass das rechtliche Arrangement unter einer transaktionskostentheoretischen Perspektive einer besonderen Beachtung bedarf: Auf den Märkten werden nicht in erster Linie Leistungen oder Produkte, sondern Property Rights (Eigentumsrechte) getauscht. Bei Dienstleistungen geht es aufgrund der Beteiligung der Kunden um „kombinierte Prozesse“, was mit einer entsprechenden Definition von Rechten sowohl der Anbieter wie auch der Kunden verbunden sein muss – daraus leitet sich eine besonders hohe Relevanz der rechtlichen Dimension bei Dienstleistungen ab. Empirisch deutlich wird die Bedeutung des Themas am Beispiel der Intellectual Property Rights (geistiges Eigentum). Inwiefern Standardisierungspotenziale sich realisieren lassen, hängt davon ab, ob geeignete und klare rechtliche Arrangements verfügbar sind, welche die Transaktionskosten für eine solche Standardisierung minimieren.

### **Anforderungen an die Dienstleistungsforschung**

Die Anregungen für eine künftige Dienstleistungsforschung schließen direkt an die vorangehend dokumentierten Themenkomplexe und Problemfelder an.

Grundsätzlich wird von verschiedener Seite der Bedarf nach einer systematisierten, **international vergleichenden Bestandsaufnahme** der Entwicklung formuliert: Dies betrifft die Realentwicklung der produktionsbegleitenden wie auch der personenbezogenen Dienstleistungen in unterschiedlichen nationalen Ökonomien, die Frage nach der Belastbarkeit und Weiterentwicklung von Kategoriengerüsten und Begriffen, wie auch den Aspekt der gesellschaftlichen Akzeptanz und der Nachfrage nach bestimmten Dienstleistungen. Dabei wäre in international vergleichender Perspektive zu überprüfen, ob verschiedene **Produktionsmodelle von Dienstleistungen** identifiziert werden können und welche Konsequenzen daraus für die Dienstleistungspolitik zu ziehen sind. Insbesondere ist eine differenzierte Betrachtung der Dienstleistungsökonomie notwendig: Perspektivisch könnte für die industrienahen Services der Aspekt der Glokalisierung in den Vordergrund rücken, während Industrialisierungskonzepte sich bei personenbezogenen Dienstleistungen in einzelnen Bereichen noch durchsetzen könnten.

Ein wichtiges Forschungsfeld ergibt sich aus dem von Porter beschriebenen und mehrfach zitierten „Paradoxon der **Lokalisierung** in einer globalen Ökonomie“. Neben den Internationalisierungsprozessen von Unternehmen und der Frage, wie diese an der Globalisierung teilnehmen, um wettbewerbsfähig zu bleiben, stellt die Region – aufgrund der erforderlichen Nähe zu Kunden und regionaler Cluster – eine nach wie vor wichtige Analyseeinheit dar (Stichwort: Glokalisierung). Hier ist der Blick zum einen nicht allein auf die bekannten „Renommiercluster“ Baden-Württembergs, Bayerns oder Süd-Hessens, sondern auch auf „normale“ Cluster wie Ostwestfalen-Lippe oder das Saarland zu richten und an die Stärken der deutschen Dienstleistungswirtschaft anzuschließen.

Der Bereich der **industriellen und handwerklichen Fertigung** bleibt in Deutschland nach wie vor eine zentrale Basis für Dienstleistungs-Aktivitäten, wobei die Verschmelzung von Industrieprodukten und Services in Intensität und Ausbreitung zunehmen. Dabei spielen Face-to-Face-Interaktion und räumliche Nähe eine zentrale Rolle. Insofern ist ein Ansatz integrierter Produktionssysteme, welcher die sektorale Trennung überwindet, von hoher forschungspolitischer Relevanz. Damit verknüpft ist der Blick auf den **Innovationsprozess** von Dienstleistungen zu richten: Dieser verlaufe nicht linear von F+E über Design/Produktion hin zur Anwendung, sondern in einem multidimensionalen Gefüge zwischen den Aspekten der Technologie, des Marktangebotes, der DL-Organisation und Netzwerkbildung sowie der Kundeninteraktion.

Ein weiteres wichtiges Forschungsfeld stellen **personale Dienstleistungen** (beispielsweise in Handel, Haushalt oder Pflege) dar, die sich häufig durch eine hohe Arbeitsintensivität auszeichnen. Angesichts der erforderlichen sozialen Kompetenzen, der Flexibilitätsanforderungen und des hohen Grades erfahrungsgebundenen Wissens ist zweifelhaft, ob die verbreitete Beschreibung dieser Tätigkeiten als „einfache Arbeit“ angemessen ist. Auch die Frage der Wertschöpfung der personalen Dienstleistungen erscheint diskussionswürdig.

Darüber hinaus sollten die **Beschäftigten und die Qualität der Arbeitsbedingungen** in der Dienstleistungsforschung wesentlich stärker in den Blick gerückt werden. Dies betrifft in erster Linie den Aspekt, dass die Beschäftigten in ihrem

Arbeitsprozess Produktion und Dienstleistung zusammenbringen und die Interaktion zum Kunden realisieren müssen. Die Arbeitsbedingungen sind deshalb als ein zentraler Einflussfaktor auf die Qualität der Leistungen/des Produkts zu betrachten. Aus berufsbiographischer Perspektive sind die Erwerbsverläufe und die Karriereperspektiven vor allem im unteren Einkommensbereich zu analysieren. Angesichts der bisher bestehenden Unterbelichtung der individuellen Perspektive in der Dienstleistungsdebatte wird ein Mehrebenen-Ansatz empfohlen, der zum einen an der individuellen Perspektive der Kunden und der Beschäftigten ansetzt. Zwischen Beschäftigten und Kunden bestehe dabei ein enger Zusammenhang, beispielsweise wirken sich unzufriedene Kunden auf die Arbeitsanforderungen und Arbeitszufriedenheit der Mitarbeiter/innen aus, umgekehrt sind auch Negativspiralen denkbar, wenn sie ihre Unzufriedenheit mit ihren Arbeitsbedingungen in die Kundenbeziehung hineintragen. Zum anderen sollten die Ebene der Gruppe, der Organisation und Führung oder ganzer Industrien und Kulturen in den Fokus genommen werden.

Ein besonderes Augenmerk scheint die **Qualifizierung von Führungskräften** zu verdienen: Einerseits werden für die Führung von Experten (die sich i.d.R. selbst steuern können) andere Erfordernisse konstatiert als beim Führen im Produktionsbereich. Andererseits indizieren einige Hinweise aus der empirischen Dienstleistungsforschung erhebliche Defizite in der Qualifikation und im Kompetenzprofil der Führungskräfte.

Saarbrücken, 18.12.2006

Dr. Volker Hielscher/ Prof. Dr. Daniel Bieber

**Teilnehmer:**

**Podium:**

**Daniel Bieber**

*iso*-Institut Saarbrücken

**John R. Bryson**

University of Birmingham

**Werner Dostal**

**Kornelia Haugg**

BMBF

**Hartmut Hirsch-Kreinsen**

Universität Dortmund

**Peter Kalmbach**

Universität Bremen

**Uday S. Karmarkar**

The Anderson School at UCLA

**Henning Klodt**

Universität Kiel

**Anat Rafaeli**

Technion-Israel Institute of Technology

**Luis Rubalcaba**

Universidad de Alcalá

**Sonja A. Sackmann**

Universität der Bundeswehr München

**Ursula Zahn-Elliott**

BMBF

## Round Table:

**Ute Bernhardt**

BMBF

**Francis Bidault**

European School of Management and  
Technology Berlin

**Daniel Bieber**

*iso*-Institut

**Otto F. Bode**

BMBF

**Margret Borchert**

Universität Duisburg-Essen

**Marc Bovenschulte**

VDI/VDE Innovation + Technik GmbH

**John R. Bryson**

University of Birmingham

**Christa Dahme**

Deutscher Gewerkschaftsbund

**Wolfgang Dunkel**

ISF München

**Werner Dostal**

**Gerhard Ernst**

Projektträger im DLR

**Klaus-Peter Fähnrich**

Universität Leipzig

**Hans Gabriel**

Ver.di Bundesvorstand

**Walter Ganz**

Fraunhofer Institut

**Hans Georg Gemünden**

TU Berlin

**Klaus Henning**

RWTH Aachen

**Arne Heise**

Universität Hamburg

**Volker Hielscher**

*iso*-Institut Saarbrücken

**Karin Hirschfeld**

id-text

**Christiane Hipp**

TU Cottbus

**Hartmut Hirsch-Kreinsen**

Universität Dortmund

**Juliane Hübner**

BITKOM

**Heike Jacobsen**

Landesinstitut Sozialforschungsstelle Dortmund  
(sfs)

**Peter Kalmbach**

Universität Bremen

**Uday S. Karmarkar**

The Anderson School at UCLA

**Michael Kleinaltenkamp**

Freie Universität Berlin

**Kornelia Haugg**

BMBF

**Henning Klodt**

Universität Kiel

**Ulrich Klotz**

IG Metall - Vorstand

**Hagen Krämer**

Hochschule Karlsruhe

**Steffen Lehndorff**

Institut Arbeit und Technik (IAT)

**Helga Manneck**

BMWI

**Manfred Moldaschl**

TU Chemnitz

**Rainer Neumann**

ZDH

**Armin Pongs**

Dilemma Verlag

**Anat Rafaeli**

Technion - Israel Institute of Technology

**Ralf Reichwald**

TU München

**Sylvia Rohr**

Steinbeis-Stiftung

**Luis Rubalcaba**

Universidad de Alcalá

**Sonja A. Sackmann**

Universität der Bundeswehr München

**Roland Schneider**

TUAC / OECD

**Manfred Schüller**

BMBF

**Arnold Windeler**

TU Berlin

**Jochen Zachgo**

BMBF

**Ursula Zahn-Elliott**

BMBF

**Klaus Zühlke-Robinet**

Projekträger im DLR