

Workshop II

Dienstleistungen – Wissenschaft und Forschung, Arbeit und Innovation

am Donnerstag, den 18. Oktober 2018

19:00 Uhr – 21:00 Uhr

Bürgerverein Dottendorf - Gronau

Dottendorfer Str. 41

53129 Bonn

Nach langen Jahren der intensiven Diskussion um die Relevanz und Besonderheiten von Dienstleistungen und einer fast 25-jährigen Tradition der Forschungsförderung scheint in Deutschland nunmehr etwas Ruhe in und um dieses Themenfeld eingekehrt zu sein. Doch das ist eine trügerische Ruhe. Vor über 12 Jahren eröffnete Jim Spohrer von IBM die Dienstleistungstagung des BMBF mit den Worten „The race is on to create a service science“. Passiert ist in Deutschland nichts. Jede Forschungsdisziplin von der Wirtschaftsinformatik bis zur „Industriesoziologie“ werkelt vor sich hin und die Arbeitswissenschaft muss von der Vereinten Dienstleistungsgewerkschaft geschüttelt werden, um beim Thema „Gestaltung von Dienstleistungsarbeit“ aufzuwachen.

Das führt auch dazu, dass die Auseinandersetzung in der Praxis fast ausschließlich unter dem Primat der Effizienzsteigerung und Kostensenkung stattfindet. Eine weitergehende Betrachtung möglicher Effekte auf das Gesamtsystem bzw. Ecosystem und auf die Menschen findet kaum Beachtung. Wenn aber Menschen als Kunden und Mitarbeiter, und weitergefasst als Gesellschaft, keinen oder sogar einen Nutzenverlust wahrnehmen, haben solche (digital unterstützten) Dienstleistungen keine Daseinsberechtigung und werden keinen Erfolg haben.

Auf dem heutigen Workshop stellen Klaus Zühlke-Robinet und Gerhard Ernst ihr Buch **„Dienstleistungen – Wissenschaft und Forschung, Arbeit und Innovation“** vor. Diesem liegt die These zugrunde, dass Dienstleistungssysteme für die gesellschaftliche Wohlfahrt und Daseinsvorsorge, für gute und gut bezahlte Beschäftigung und zukunftsweisende Ausbildung so wichtig sind, dass sie systematisch konstruiert und ausgereift auf den Markt kommen müssen und Kunden und Nutzer zufriedenstellen. Wenn es richtig ist, dass erst Dienstleistungen vielen Produkten und technischen Innovationen Wert verleihen und für gesellschaftliche Wohlfahrt sorgen, werden Zeiten, in denen gerade humanorientierte Dienstleistungen als „einfache“ Tätigkeit abqualifiziert werden konnten, vorbei sein und Dienstleistungen generell gesellschaftlich wie materiell wertgeschätzt werden.

Workshop II Dienstleistungen – Wissenschaft und Forschung, Arbeit und Innovation

Programm

Stand: 07.09.2018

19:00 – 19:15 Uhr	Begrüßung und Einführung Dr. Ursula Bach Vorsitzende HGAL e. V.
19:15 – 19:35 Uhr	Dienstleistungen als Forschungsfeld Prof. Dr. Matthias Gouthier Universität Koblenz-Landau
19:35 – 19:40 Uhr	Dienstleistungen – Wissenschaft und Forschung, Arbeit und Innovation Dr. Gerhard Ernst Klaus Zühlke-Robinet HGAL e. V.
19:40 – 19:55 Uhr	Auf dem Weg zur Dienstleistungswissenschaft Dr. Gerhard Ernst HGAL e. V.
19:55 – 20:10 Uhr	Dienstleistungen – Gestaltung Guter Facharbeit Klaus Zühlke-Robinet HGAL e. V.
20:10 – 20:20 Uhr	Ein Fazit Dr. Gerhard Ernst Klaus Zühlke-Robinet HGAL e. V.
20:20 -21:00 Uhr	Diskussion Ende des Workshops

Projektorganisation und Anmeldung:

Ursula Meyer
HGAL e. V.
Tel.: 0228 92979899
office@ursulameyer.net

