

Dienstleistungsforschung – eine Daueraufgabe

Gedankensplitter zum Expertengespräch
des Ver.di/FES Arbeitskreises „Dienstleistungen“
vom 31.5.2017

Inhalt

Die Zielsetzung der Dienstleistungsforschung	2
Wohlbefinden und Leistung- Aufgabe von Arbeits- und Dienstleistungswissenschaft	2
Inhaltliche und Konzeptionelle Fortschritte der Dienstleistungsforschung.....	3
Transfer und Umsetzung	4
Qualifikation und Kompetenz.....	5
Dienstleistungsforschung als Teil der Dienstleistungspolitik	5

Dr. Gerhard Ernst
Kirchstrasse36@gmail.com

Die Zielsetzung der Dienstleistungsforschung¹

Eine These war, dass die Dienstleistungsforschung zu ihrem Beginn eine gesellschafts- und wirtschaftspolitische Zielsetzung hatte. Diese These wurde daran festgemacht, dass die Dienstleistungsforschung zur Verbesserung des Lebens- und Wirtschaftsstandortes Deutschland dienen sollte.

Grundsätzlich ist diese These richtig. Die zweite Hälfte der 90er Jahre war durch eine Abkehr vom Staat („Schlanker Staat“) und der Liberalisierung gekennzeichnet. Es wurde angenommen, der „Markt“ und Wirtschaftsunternehmen könnten viele Aufgaben besser lösen. Ebenso wurde die Duale Berufsausbildung in Frage gestellt, da sie wegen ihrer „Bürokratie“ nicht schnell genug reagieren könne.

Trotzdem konnte – mit Unterstützung der Wissenschaft, Wirtschaft und der Sozialpartner - ein Förderkonzept entwickelt werden, dass erstmalig nicht an den Branchen, sondern an wichtigen Fragen der Dienstleistungswirtschaft und –gesellschaft orientiert war. Das BMBF hatte sich aber dann entschlossen, diesen Programmentwurf nicht weiterzuverfolgen.

Der gesellschaftspolitische Aspekt der Dienstleistungsforschung wurde immer mehr zurückgefahren. Ein letzter Höhepunkt für eine gesellschaftspolitische Aktivität war die Bekanntmachung „Dienstleistungsqualität durch professionelle Arbeit“ aus dem Jahre 2007, die auch mit starker Unterstützung der Vereinten Dienstleistungsgewerkschaft entstand. Inzwischen ist es so, dass nur noch Vorhaben gefördert werden, die deutlich das unternehmerische Interesse aufzeigen.

Diese Konzentration auf die Interessen der gewerblichen Wirtschaft ist zu bedauern. Die Entwicklung ist eher eine Verkürzung staatlich geförderter Dienstleistungsforschung. Eine solche Ausrichtung verstärkt den Eindruck einer Subvention.

Wohlbefinden und Leistung²- Aufgabe von Arbeits- und Dienstleistungswissenschaft

Ver.di legt großen Wert auf die gemeinsame Betrachtung von „Guten Dienstleistungen und Guter Arbeit“, konkretisiert z.B. am Zusammenwirken von Service Engineering und Arbeitsgestaltung. Nach ersten Diskussionen hierzu, war es ein Ziel des Expertengesprächs zu erkunden, wie sich die Arbeitswissenschaft zur Dienstleistungsforschung verhält.

Es wurde schnell deutlich, dass die heutige Dienstleistungsforschung den engen Zusammenhang zwischen der Gestaltung eines Dienstleistungsangebotes und dem Wohlbefinden der die Dienstleistung erfüllenden Menschen noch nicht herstellen kann. Hierzu bedarf es aber nicht nur Anstrengungen der Dienstleistungsforschung, sondern auch einer Arbeitswissenschaft, die eine stärkere Orientierung auf die Dienstleistungen aufbauen muss. Die beiden Disziplinen müssen sich von Anfang an der Frage stellen, welche technischen Lösungen zu einer Steigerung von Wohlbefinden (der Arbeitenden und der „Customer“) sowie zu einer Steigerung der Leistung führen. Nicht das technisch-mögliche ist das Ziel, sondern das auf diesen beiden Gebieten erfolgreiche.

¹ Wenn hier über „Dienstleistungsforschung“ gesprochen wird, ist die staatlich geförderte Dienstleistungsforschung gemeint. In erster Linie ist dies die Förderung durch das BMBF, aber auch durch das BMWi und die Bundesländer (insbesondere Baden-Württemberg). Wobei die Bundesländer z.T. auch mit Projektförderung vorgehen, zum anderen natürlich für die universitäre Dienstleistungsforschung Sorge tragen.

² Dieser Teil stützt sich auf das Statement von Prof. Dr. Bruder „Stärkung der Dienstleistungsforschung in Deutschland“

Wohlbefinden und Leistung können (aber nicht müssen) durch Flexibilisierung der Arbeitsbedingungen erhöht werden. Die Flexibilisierung von Arbeitszeit und Arbeitsort kann unternehmerisch notwendig sein, aber auch von Beschäftigten gewünscht werden. Hierbei lehren gerade die Ergebnisse der Arbeitswissenschaft und der Gesundheitsforschung, dass das Risiko langfristiger Schädigungen durch die Betroffenen völlig unterschätzt wird. Dies betrifft die Risiken psychischer Belastungen, der Belastungen durch Nacht- und Schichtarbeit u.ä. Der Umgang mit flexiblen Arbeitsformen muss gelernt werden und muss auch entsprechende Regeln besitzen.

Das Wohlbefinden der Beschäftigten kann auch durch die Kundenerwartungen gefährdet werden. Der Zusammenhang zwischen Kundenerwartungen und den sich daraus ergebenden Arbeitsbedingungen muss stärker zu einem Thema in der arbeitswissenschaftlichen Dienstleistungsforschung werden. Stichworte sind hier Wochenend-/Schichtarbeit, Bereitschaftsdienste, Termin- und Leistungsdruck aber auch Fragen der Mitbestimmung. Aber es geht auch darum, dass die negativen Konsequenzen der Kundenwünsche auf Arbeitsbedingungen und Arbeitsbelastung transparent und öffentlich diskutiert werden, um eine gesellschaftliche Akzeptanz von menschengerechten Arbeitsbedingungen in Dienstleistungsberufen herzustellen (aktuell: Sonntagsarbeit im Handel). Hier ist auch eine Aufgabe der Verbraucherverbände zu sehen, denen das Thema der Dienstleistungsforschung in Verbindung mit Verbraucherinteressen noch fremd ist

Es war in der Diskussion sehr deutlich, dass eine Verbindung von „Wohlbefinden und Leistung“ akzeptiert wird, wobei natürlich die bekannten Fronten leicht aufbrechen können. Das Spannungsfeld „Kunde – Beschäftigte“ ist zu untersuchen. Die Kooperation zwischen Dienstleistungsforschung und Arbeitswissenschaft bedarf weiterer Klärung, wobei auch in Richtung einer Service Science gedacht werden kann.

Inhaltliche und Konzeptionelle Fortschritte der Dienstleistungsforschung

Dienstleistungsforschung in Deutschland hat in den letzten 20 Jahren große Fortschritte erzielt. Dies betrifft sowohl das Wissen um Inhalte als auch das Wissen um Methoden. Mit der Lab-gestützten Forschung haben sich neue Perspektiven aufgetan.

Trotzdem bleiben Lücken. Diese betreffen z.B. die weitere Konzeption einer Dienstleistungswissenschaft, die unabhängig von einer volkswirtschaftlichen Kategorisierung ist. Es ist bis heute nicht gelungen, die dienstleistungsorientierte Forschung zu einer konzeptionellen Klarheit zu bringen, wie die Arbeitswissenschaft es – auch unter dem Druck der Humanisierungsforschung – geschafft hat. Es ist nicht einfach damit getan, in

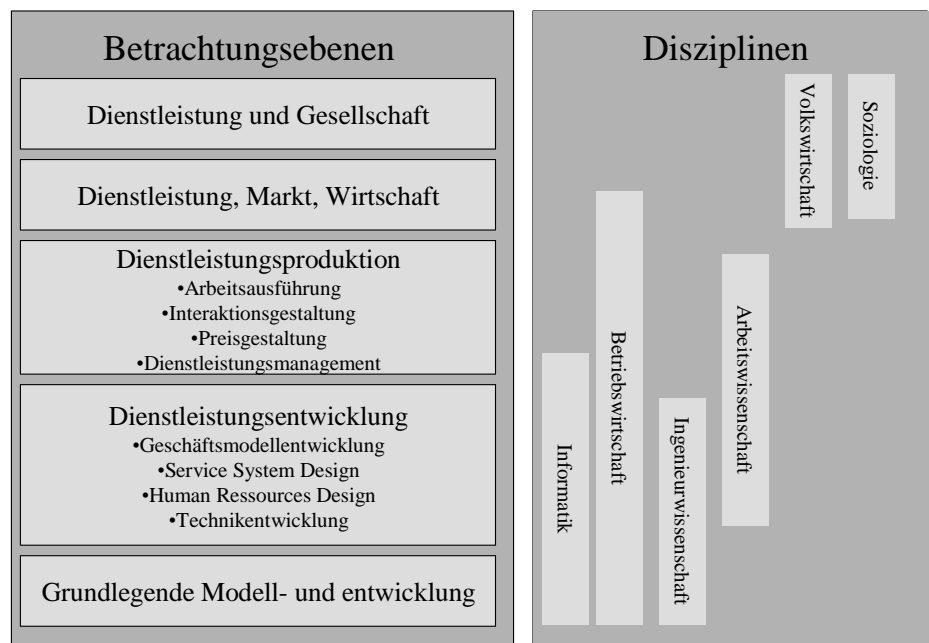


Abbildung 1: Ein Ebenenmodell der Dienstleistungswissenschaft in Analogie zum Modell der Arbeitswissenschaft

dem man fordert, die verschiedenen Forschungsdisziplinen müssten zusammenarbeiten. Die Orientierung an einer volkswirtschaftlichen (und damit theoriefremden) Definition erschwert eine konzeptionelle Weiterentwicklung. Unter dem Mangel an konzeptioneller Klarheit leidet auch die Lehre. Es ist immer noch nicht gelungen, einen Lehrstuhl für Dienstleistungswissenschaft einzurichten, geschweige denn die entsprechenden Leibniz- oder gar Fraunhofer Institute aufzubauen.

Die Anbindung der Dienstleistungsforschung an die High Tech Initiative sowie die extensive Betrachtung der Auswirkungen der Digitalisierung haben zu einer Vernachlässigung der „einfachen“ und „schweren“ Dienstleistungen geführt. „Einfach“ ist hier kein arbeitswissenschaftlich hinterlegtes Konstrukt, sondern ein gesellschaftliches Urteil über bestimmte Dienstleistungen. So wurde z.B. die Arbeit von Erzieherinnen früher als „einfach“ betrachtet, da „Frauen mit Kindern von Natur aus umgehen können“. Ebenso werden heute Reinigungsarbeiten noch immer als einfach betrachtet, obwohl inzwischen komplexe Kenntnisse über die chemischen Wirkungen der Reinigungsmittel erforderlich sind. Mit dieser gesellschaftlichen Stigmatisierung werden dann viele Dienstleistungen auch nicht mehr als forschungs(förderungs)würdig erachtet.

Im Zuge der Unternehmensorientierung der Forschungsförderung nimmt auch die Forschung zu Gesellschaftlich notwendigen Dienstleistungen ab. Dies kann zu einem Abkoppeln dieses Sektors vom Innovationsgeschehen führen.

Die deutsche Dienstleistungsforschung hat konzeptuell und methodisch deutliche Fortschritte gemacht. Diese Fortschritte müssen auch in Zukunft unterstützt werden. Wichtige neue Felder sind anzugehen. Dazu gehören die Weiterentwicklung einer Dienstleistungswissenschaft auch mit den entsprechenden Forschungsinfrastrukturen, die Behandlung „einfacher“ Dienstleistungen sowie die Vernachlässigung der Gesellschaftlich notwendigen Dienstleistungen.

Transfer und Umsetzung

Es muss immer klar sein, Forschung ist für weiteste Teile der Umsetzung nicht zuständig. Sie verfügt weder die Kenntnisse, noch die Einflussmöglichkeiten noch die finanziellen Mittel dazu. Forschung kann über die akademische Lehre und damit auch über die Ausbildung von zukünftigen Führungskräften zur „Umsetzung über Köpfe“ beitragen. Aber auch dazu benötigt sie Mittel zum dauerhaften Kompetenzaufbau und zur Konzeptionalisierung einer Dienstleistungswissenschaft.

Nicht nur die Vielfalt der Branchen des 3. Sektors, sondern auch die Auflösung der volkswirtschaftlich definierten Branchengrenzen hat große Konsequenzen auf Transfer und Umsetzung. Bis auf die Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft gibt es keine starken Umsetzungsträger auf Ebene der Sozialpartner, die Ergebnisse der Forschung systematisch und kontinuierlich umsetzen könnten. Die Arbeitgeberseite ist noch immer nach dem längst überholten Branchenprinzip organisiert. Organisationen wie BDA und BDI fehlen. Der DIHK und der ZDH versuchen z.T. diese Lücke zu schliessen. Ebenso gibt es keine staatlichen Umsetzungsträger wie z.B. das BMAS mit der BAuA und INQA. Das BMWi ist industriefixiert und seine Dienstleistungskompetenz erstreckt sich maximal auf die sogenannten Freien Berufe. Der Bund-Länder-Arbeitskreis Dienstleistungen des BMWi behandelt seit längerer Zeit keine Ergebnisse aus der Dienstleistungsforschung.

Das Fehlen der Umsetzungsträger führt auch dazu, dass die Ergebnisse der Dienstleistungsforschung kaum in die berufliche Aus- und Weiterbildung eingehen. Dies gilt auch für die beteiligten Ministerien wie BMWi und BMBF.

Baden-Württemberg hat als einziges Bundesland eine Dienstleistungsinitiative und hat konkrete Aktivitäten zur Umsetzung der Forschungsergebnisse in kleine und mittlere Unternehmen übernom-

men. Die Aktivitäten waren zunächst auf Unternehmen selbst konzentriert. Angesichts der Gesamtzahl an kleinen und mittleren Unternehmen erwies sich der Ansatz aber als nicht „flächendeckend“ genug. Deshalb wurden die weiteren Aktivitäten auf Berater konzentriert. Die Effekte bei diesem Ansatz waren weitaus besser.

Bemängelt wurde auch die Öffentlichkeitsarbeit für Dienstleistungen. Es ist nicht gelungen ein Markenzeichen für Dienstleistungen zu finden, wie es der Forschung für Cyber Physical Systems mit Industrie 4.0 gelungen ist.

Durch eine entsprechende Infrastruktur in der Wissenschaft muss der Transfer „über Köpfe“ gestärkt werden. Die veraltete Struktur der Dienstleistungsverbände und die neuen branchenübergreifenden Geschäftssysteme erfordern verstärkte und neuartige Anstrengungen bei der Umsetzung der Forschungsergebnisse. Gemeinsam mit anderen Ressorts und den Sozialpartnern sowie den Ländern müssen neue Wege begangen werden. Inwieweit hierzu die Technologieberatungsstellen oder neuartige Kontaktstellen geeignet sind, sollte in Modellversuchen geklärt werden.

Qualifikation und Kompetenz

Qualifikation wird hier als formal geregeltes Ergebnis eines formal geordneten Qualifikationsprozesses gesehen. Kompetenzaufbau geschieht dagegen durch formal nicht geregeltes Lernen im Prozess der Arbeit.

Wie schon zu Beginn der Dienstleistungsforschung wird noch immer beanstandet, dass die Qualifikation in der Dienstleistungswirtschaft den Anforderungen nachhinkt. Zur gleichen Zeit geschieht eine Aufwertung der akademischen Profession bei gleichzeitiger Abwertung der berufsfachlichen Qualifikation sowie durch mangelnde Arbeitsgestaltung die Unmöglichkeit zum Kompetenzaufbau durch Lernen in der Arbeit z.B. durch eine auf Digitalisierung gestützte Trennung von Ausführung und Kontrolle der Arbeit.

Erschwerend wird gesehen, dass Bildungs- und Kompetenzforschung (im weitesten Sinne) kein Bestandteil der Dienstleistungsforschung sind; was mit der mangelnden Konzeption einer Dienstleistungswissenschaft zusammenhängt.

Lernförderliche Arbeit in kundenfreundlichen Dienstleistungsprozessen verbunden mit entsprechender institutioneller Anbindung für die Gestaltung der Qualifikation muss Teil der Dienstleistungsforschung werden.

Dienstleistungsforschung als Teil der Dienstleistungspolitik

Ver.di sieht die Dienstleistungsforschung als Element einer Dienstleistungspolitik, die über Branchen hinweg Arbeits-, Wirtschafts-, Sozial-, Innovations- und Gesellschaftspolitik betrachtet.

Unterscheidet man Interpersonelle, Technische und Organisatorische Arbeitslogiken, so zeigt sich, eine relative Privilegierung der technischen Arbeitslogiken, also der Managementberufe und der Industrieberufe in großen und mittleren Unternehmen. Interpersonelle Arbeitslogiken sowie große Teile der Organisatorischen Arbeitslogiken umfassen Berufsgruppen der Dienstleistungswirtschaft mit hohen Anteilen an Erwerbstätigen mit Einkommen unter 75% des Durchschnitts. Dienstleistungsforschung und die Umsetzung ihrer Ergebnisse ist ein Weg, dieses Problem im Sinne der Beschäftigten anzugehen.