Continuous Value Shaping:

Auslöser für einige Bemerkungen

zu einem zukünftigen Selbstverständnis

des Deutschen Forum für Dienstleistungsforschung

Stand: 21.11.2021

Inhalt

[Einleitung und Zielstellung 2](#_Toc88407252)

[Allgemeine Hinweise 2](#_Toc88407253)

[Der Titel 2](#_Toc88407254)

[Die Differenzierung 2](#_Toc88407255)

[Wertschöpfung – eine intransparente Konzeption 3](#_Toc88407256)

[Eigenschaften der Methoden und Werkzeuge der Zukunft für die Entwicklung von Wertschöpfungsinnovationen mit Dienstleistungen 4](#_Toc88407257)

[Fortlaufend 5](#_Toc88407258)

[Experimentierend 5](#_Toc88407259)

[Wertorientiert 6](#_Toc88407260)

[Institutionalisierend 6](#_Toc88407261)

[Fazit 7](#_Toc88407262)

[Literatur 8](#_Toc88407263)

Ansprechpartner: Dr. Gerhard Ernst

Kirchstrasse36@gmail.com

# Einleitung und Zielstellung

Zur Gründungsversammlung des „Deutschen Forums für Dienstleistungsforschung“ veröffentlichten Prof. Dr. Thilo Böhmann, Prof. Dr. Angela Roth und Prof. Dr. Gerhard Satzger ein Arbeitspapier zum inhaltlichen Impuls auf dem Service Kongress „High Tech meets High Touch“ vom 8.-9.11. in Nürnberg. Das Arbeitspapier wurde von den Teilnehmern und Teilnehmerinnen ausführlich diskutiert. Die Nachfolgenden Bemerkungen sind vom Autor nach eigenen Eindrücken niedergeschrieben worden. Die Bemerkungen berücksichtigen keine politischen Relationen, denen das Forum auf Grund der Förderungen möglicherweise unterliegt.

Das Ziel der Bemerkungen ist keine Kritik am Arbeitspapier, sondern will Hinweise geben, wie die Richtung der Veränderungen von einem Impulspapier zu einem „politischen“ Papier des Forums für Dienstleistungsforschung sein könnte. Dieses könnte dann – nach den entsprechenden Diskussionen – auch zu einer Art „Selbstverständnis“ des (DF)2 beitragen.

# Allgemeine Hinweise

## Der Titel

Der Titel muss die gesamte Dienstleistungsforschungscommunity repräsentieren, er muss Aufmerksamkeit im politischen Raum wecken und kurz sein. „Continuous Value Shaping“ entspricht leider nicht diesen Anforderungen. Zum einen ist er zu nah an der Herangehensweise der Wirtschaftsinformatik und schreckt damit andere Disziplinen ab. Des Weiteren wird er im politischen Raum[[1]](#footnote-1) nicht verstanden, da die Konzepte, die hinter den englischen Begriffen stehen, unbekannt sind. Die kurze Diskussion im Plenum der Tagung zum Begriff „Shaping“ zeigte die Schwierigkeiten im eigenen Erfahrungsbereich auf. Vielleicht geht eher ein solcher Titel: Dienstleistungen – Fortlaufende Entwicklung zu Wohlstand[[2]](#footnote-2).

## Die Differenzierung

Das Arbeitspapier spricht von „Dienstleistungen“ und „Dienstleistungssystemen“. Es differenziert nicht zwischen diesen Dienstleistungen (vgl. Versuche zur inhaltlichen Differenzierung: Ernst, Beckmann, Fischer, Skarpelis-Sperk, 2016). Dem nicht differenzierten Bild steht der „Kundenfokus“ gegenüber. Dies ist die einzige Erwähnung des Kunden (im ersten Absatz). Letzteres könnte zu der ketzerischen Vermutung führen, dass der „Kunde im Mittelpunkt“ - ähnlich wie „Mensch im Mittelpunkt“ - bedeutet, dass der Kunde überall im Weg steht. **Dazu beitragen kann auch, dass der Kunde auf der Tagung von vielen Wirtschaftsinformatikern als “User“ angesprochen wird. Auch in der entsprechenden Broschüre zu „Dienstleistungswende“ wird wieder vom „Nutzer“ gesprochen. Nach 25 Jahren Dienstleistungsforschung eigentlich ein Trauerspiel.**

Die mangelnde Differenzierung beider Konzepte hat negative Folgen. Da nicht differenziert wird, gelten die Aussagen im Arbeitspapier für Dienstleistungen allgemein. Dies darf aber nicht der Fall sein. Bei früheren Forschungsprojekten zeigte sich sehr deutlich, dass es unterschiedliche Produktivitätsbetrachtungen je nach Sektor gibt. So weisen Ernst und Zühlke[[3]](#footnote-3) (2018, S. 67/68) auf die unterschiedlichen Ansätze hin:

„Das hängt bei den Dienst­leistungen mit der schwierigen Definition der Produktionseinheit, der Heterogenität und dem externen Faktor „Kunde“ (in all seinen Ausprägungen: vom Kunden, über den Klienten bis zum Patienten) zusammen. Djellal und Gallouj (2008) unterscheiden mehrere „Welten”, in denen Produktivität unterschiedlich bestimmt wird:

* Die (im angelsächsischen Sinn) industrielle und technische „Welt“: Output-Faktoren sind durch Volumen gekennzeichnet.
* Die Finanz“welt“: Mit den finanziellen Transaktionen und Werten.
* Die private (relational or domestic) „Welt“: Es geht um Empathie und zwischenmenschliche Beziehungen.
* Die Zivil“welt“: Gerechtigkeit, Fairness und Gleichbehandlung bestimmen Produktivität.
* Die „Welt“ der Innovation: Es gelten Inspiration und Kreativität.
* Die „Welt“ der Reputation: Dort ist Markenimage produktivitätsprägend.

Die Definition der Produktivität ist schwierig, wenn Ziele, die mit der Erbringung einer Leistung verknüpft sind, mehrere „Welten“ betreffen oder durch gesellschaftlichen Konsens vorgegeben werden (z. B. bei der Verteilung gesellschaftlich notwendiger Dienstleistungen). Hier kann der Gedanke der Verbesserung einer oft nicht klar definierten Qualität Vorrang vor einer Produktivitätserhöhung haben (Skarpelis-Sperk, 1978; Naschold, Pröh, 1995; Leimeister, Philipp, 2012).“

Differenzierung – insbesondere, wenn Dienstleistungsforschung sich an unterschiedliche Wissenschaftsdisziplinen wendet – muss auch auf Ebene der Betrachtung des Untersuchungsgegenstandes und der beteiligten Disziplinen geleistet werden. Ernst und Zühlke (2018, S. 33ff.) versuchen – in Anlehnung an die Arbeitswissenschaft – ein Ebenenmodell zu entwickeln, um die Kooperation und die Interaktion der Disziplinen einordnen zu können. Ohne eine gleichberechtigte Einbeziehung weiterer Wissenschaftsdisziplinen droht die Dienstleistungsforschung zu einer reinen Forschung der Wirtschaftsinformatik zu werden. Auf der Tagung wurden von sozialwissenschaftlich orientierten Teilnehmern entsprechende Befürchtungen geäußert.

**Die fehlende Differenzierung zu Beginn des Arbeitspapiers führt zu einer einseitigen Darstellung der Wertschöpfung, des Kunden, der beteiligten Disziplinen und der Eigenschaften.**

## Wertschöpfung – eine intransparente Konzeption

Auffallend ist die Konzeption der „wertorientierten Entwicklung von Wertschöpfungsinnovationen“, in der Bildunterschrift auch „erfolgreiche Wertschöpfungsinnovationen“ genannt. Nach der klassischen Definition gibt es keine Innovation ohne Wertschöpfung. So zitieren Ernst und Zühlke (2018, S.25):

Die heutigen gebräuchlichen Definitionsansätze zur „Innovation“ gehen auf die Definitionen des Frascati-Manuals von 1993 (OECD 1993) zurück, in dem Innovation als ein Vorgang definiert wird:

„Scientific and technological innovation may be considered as the transformation of a new idea into a new product introduced on the market, into a new or improved operational process used in the industry and commerce, or into a new approach to a social service” (Zitat nach Stiller, Bitze, 1998, S. 17)

Man könnte jetzt natürlich definieren, dass eine Innovation am Markt eingeführt, aber halt keine Wertschöpfung nach sich zieht. Dies weist auf einen heftigen – und ungelösten – Konflikt zwischen den Gewerkschaften und dem BMBF zum Titel des neuen Programms „Zukunft der Wertschöpfung“. Angesichts des sozial-ökologischen Wandels und der Herausforderungen durch den demografischen Wandel sahen die Gewerkschaften das „Zukunftsziel Wertschöpfung“ als zu kurz an, da die Gefahr besteht, dass nur marktliche und monetäre Wertschöpfung gemeint ist. Staatssekretär Lukas ging auf diese Kritik beim BMBF-Kongress Innopuls Anfang 2021 leider nur mit wenig aussagekräftigen Bemerkungen ein. Ebenfalls griff die Abteilungsleiterin Frau Schieferdecker in ihrem Statement auf der Tagung in Nürnberg die Problematik nicht auf. Die Folgen dieser Lässigkeit sind nun im Arbeitspapier zu sehen. Wertschöpfung und Innovation werden sehr stark auf monetäre Kriterien verengt. Dies soll dann durch die „Wertorientierung der Wertschöpfung “zurückgenommen oder abgemildert oder verdeckt werden.

Es ist sehr schade, dass das Konzept der „Sozialen Innovation“ (Leimeister und Peters, 2012) nicht aufgegriffen wurde. Leimeister und Peters stellen das Konzept der „Sozialen Innovation“ explizit in einen gesellschaftlichen Bewertungszusammenhang: Soziale Innovationen werden dabei als mit sozialem Wandel einhergehende Neuerungen verstanden, die die positive Beeinﬂussung der Möglichkeiten und Lebenssituationen einer Gesellschaft zum Ziel haben. Sie sind gesellschaftlich folgenreiche, vom vorher gewohnten Schema abweichende Regelungen von Tätigkeiten und Vorgehensweisen. Mit diesem Definitionsversuch wird die „soziale“ der „marktlichen“ Innovation gegenübergestellt. Es ist klar, dass mit der Definitionsvariante von Leimeister und Peters „Position“ in der Bewertung von Innovation bezogen wird. Mit der Definition von Leimeister und Peters wird die Interessenlage deutlich gemacht und nicht hinter einem angeblichen „ideologiefreien“ Ansatz versteckt (Zusammenhang und Kritik s. Ernst und Zühlke, 2018, S.29). Ein besserer Ansatz wäre wahrscheinlich von **„Innovationen, die Wohlstand schaffen“** zu sprechen.

# Eigenschaften der Methoden und Werkzeuge der Zukunft für die Entwicklung von Wertschöpfungsinnovationen mit Dienstleistungen

Es ist ein sehr guter Weg, Innovationsmethoden und ihre Zielsetzungen an Hand mehrerer Eigenschaften zu beschreiben und eventuell auch bewerten zu können. Die Beschreibung der „Eigenschaften“ nimmt einen hohen Stellenwert im Arbeitspapier ein. Zunächst soll sich auf einer allgemeinen Ebene den Eigenschaften genähert werden.

Es bleibt unklar, wer oder was der Träger der Eigenschaften ist. In der Überleitung sind Träger der Eigenschaften „Methoden und Werkzeuge der Zukunft für die Entwicklung von Wertschöpfungsinnovationen“. In der Unterschrift zur Abbildung sind es „Eigenschaften für erfolgreiche Wertschöpfungsinnovation“. In der Beschreibung „fortlaufend“ ist der Träger die Innovation. „experimentierend“ ist wieder auf den Prozess bezogen ebenso wie „werteorientiert“. „Institutionalisierend“ scheint sich wieder auf einen Prozess zu beziehen, dann aber auf eine – zumindest im Arbeitspapier nicht weiter erläuterte – Verbindung zwischen Entwicklung gesellschaftlicher Rahmenbedingungen mit dem Innovationsprozess.

Eine Frage der Theorie - aber von großer Bedeutung für die Handhabung - ist das „Skalenniveau“ der Eigenschaft. Das Skalenniveau bestimmt, welche Operationen mit den vier Eigenschaften möglich sind. Sind die „Eigenschaften“ nominal skaliert, ist z.B. nur die Aussage möglich: „Ist experimentell“ oder „Ist nicht experimentell“. Sind sie dagegen ordinalskaliert, sind Aussagen wie „experimenteller“ oder „weniger experimentell“ möglich. Schon auf dieser Skalenebene taucht das Messmodell auf: Wie wird denn ein „größer“ an Experimentalität festgestellt? Die Fragen setzen sich bei den höheren Skalierungsstufen fort. Wenn eine Übereinstimmung zwischen verschiedenen Akteuren oder Akteursgruppen erzielt werden soll, dann kommt man um eine Behandlung der Skalierungs- und Messprobleme nicht herum. Sonst bleibt es bei individualisierten, nicht vergleichbaren Aussagen.

Einen Überblick über den Zusammenhang soll die Abbildung geben. Hier wird das „Zusammenspiel der Eigenschaften für erfolgreiche Wertschöpfungsinnovation“ dargestellt. Vor dem Hintergrund der unzureichenden Skalierung ist das gewagt, aber noch gewagter ist die mögliche Abhängigkeit der Eigenschaften voneinander als „Zusammenspiel“ zu bezeichnen. Wie ist denn sichergestellt, dass die Ausprägungen der Eigenschaften nicht „zusammen spielen“, sondern „sich bekämpfen“. Präziser gesprochen: Die Unabhängigkeit der Faktoren ist nicht gegeben, sondern es besteht eine Interaktion. Beispielhaft: Eine hohe Ausprägung des Merkmals „experimentierend“ kann zu einer niedrigen Ausprägung des Merkmals „werteorientiert“ im Sinne von „Menschenversuchen“ führen.

**Sollen die Eigenschaften nicht zu nichtssagenden „Kampfbegriffen“ verkommen, müssen diese allgemeinen Punkte geklärt werden.**

## Fortlaufend

Die Eigenschaft „Fortlaufend“ wird wohl im Sinne eines „kontinuierlichen Verbesserungsprozesses“ aufgefasst. Dieser Prozess wird durch die „dynamische Entwicklung digitaler Technologien“ erforderlich. Dieser Blickwinkel ist sehr kurz; denn, ob die Entwicklung von Technologien oder eher das Gewinnstreben im Kapitalismus Treiber von Entwicklungen sind, ist zumindest umstritten. Der Text ist hier etwas intransparent, insbesondere da der Stopp der Weiterentwicklung zu einem Verlust der „Wettbewerbsfähigkeit“ führt, also in normalem Verständnis einem monetär angelegten Kriterium.

„Fortlaufend“ ist auch irreführend. Auf der Tagung wurde von Frau Prof’in Schieferdecker eine „digitale Kreislaufwirtschaft“ eingefordert. Ein charmanter Gedanke: Wie werden Datensammlungen „recycelt“? Wie sehen die „Schrottpressen“ der Digitalwirtschaft aus? Kann man die verbrauchte Energie aus Zeiten der Datensammlung wenigstens teilweise „zurückgewinnen“? **Diese Gedanken entsprechen eher einem Kreis oder einer Spirale, aber nicht einfach einem „Fortlaufen“.**

## Experimentierend

Viele Privatkunden haben schlechte Erfahrungen mit „datengetriebenen Experimenten“ gemacht. Meistens wird am Kunden ausprobiert, inwieweit eine Software überhaupt fehlerfrei läuft. Das gibt das Arbeitspapier auch ohne Wenn und Aber zu. Der Kunde ist Experimentierfeld.

Jetzt rächt sich die mangelnde Differenzierung, die im Eingangsteil schon angesprochen wurde, zweifach. Zum einen mag ein Experimentierfeld in einigen Wirtschaftsbereichen akzeptabel sein. In vielen Bereichen verbietet sich aber der Experimentgedanke. Dazu gehören nicht nur die Gesundheitswirtschaft. Auch Bürger und Bürgerinnen erwarten von staatlichen oder quasistaatlichen Leistungen, dass sie funktionieren. Die deutsche Wirtschaft hat leider bei vielen (auch digitalen) Projekten gezeigt, dass das schnelle Experiment kein Erfolg ist. Nach dem „arbeitenden Kunden“ wird dann wohl „der Kunde – das Experimentierfeld“ entdeckt. Der zweite Fehler ist die mangelnde Differenzierung der Methoden. **Das Experiment ist nur eine Methode bei der Entwicklung von wohlstandsschöpfenden Dienstleistungen. Das Lab, der Modellversuch, die Simulation usw. sind andere. Hier wäre es schön, eine Matrix zu erhalten, welche Methode in welchem Bereich sinnvoll wäre.**

## Wertorientiert

Es soll nicht gefragt werden, warum die Eigenschaft „wertorientiert“ an dritter Stelle genannt wird. Oben konnte schon gezeigt werden, dass der Begriff der „Wertschöpfung“ unklar und umstritten ist. Irritierend ist aber, dass die Wertorientierung nur ein Mittel zum Zweck der Erzielung von Wettbewerbsvorteilen ist. Gerade bei Dienstleistungsinnovationen, die u.a. die systemrelevanten Dienstleistungen beinhalten, sollte eher von einem „Wohlstandskonzept“ als von einem monetären Wertschöpfungsprozess ausgegangen werden.

Diese Unschärfe wird auch nicht durch die begrüßenswerte Einbeziehung von gesellschaftlichen Werten abgemildert. Dann noch in Form von zwei „Nebensätzen“ Klimaneutralität und soziale Wirkungen zu erwähnen, hilft nicht weiter. Das klingt eher nach „Gedöns“ im Sinne von Gerhard Schröder[[4]](#footnote-4). In diesem Absatz ist – ähnlich wie in der Broschüre – eine gewisse Hilflosigkeit im Umgang mit einem differenzierten Wertbegriff zu bemerken.

Seit über zweieinhalbtausend Jahren ist in der westlichen Zivilisation bekannt, dass der Wandel das einzig stetige ist. Diese Wandlungen spielen sich über Jahrzehnte hinweg ab und sind gewöhnlich weder „Revolutionen“ noch „disruptiv“. Dass sie sich unter dem Horizont des allgemeinen medial vermittelten Interesses bewegen und dann plötzlich auftauchen, widerspricht dem nicht. Die Wandlungen gehen eben nicht „mit wenig Vorlauf und Absehbarkeit einher“[[5]](#footnote-5), sondern können mit gesellschaftlicher, marktlicher, organisatorischer und arbeitsgestalterischer Absicht beeinflusst werden. Ebenso ist bekannt, dass das Transformationsgeschehen mehrdimensional ist: Digitalisierung, Demographische Entwicklung, E-Commerce, Ökologie und Tertiarisierung sind Teilprozesse, die sich gegenteilig beeinflussen. Die Teilprozesse werden unterschiedlich betrachtet, je nachdem von welcher Ebene sie gesehen werden. Ein Arbeitswissenschaftler betrachtet Dienstleistungsgestaltung anders als ein Wirtschaftsinformatiker usw. Aber wir müssen für diese Strömungen gleichzeitige Qualitätsbewertungen durchführen können.

**Wenn die Eigenschaft „Wertorientierung“ ernst genommen werden soll, muss sie zu einem Ziel werden. Das Ziel könnte in Anlehnung an die Ergebnisse der Enquete-Kommission "Wachstum, Wohlstand, Lebensqualität - Wege zu nachhaltigem Wirtschaften und gesellschaftlichem Fortschritt in der Sozialen Marktwirtschaft"[[6]](#footnote-6) präzisiert werden.**

## Institutionalisierend

Die Berücksichtigung der Eigenschaft „institutionalisierend“ ist zunächst einmal positiv zu sehen. Dabei muss aber berücksichtigt werden, dass in einem demokratischen Staat keine Gruppierung über das Recht verfügt, alleine über die Verbindung gesellschaftlicher Rahmenbedingungen für Innovation mit dem Innovationsprozess zu entscheiden. Der Weg der Marktmacht, mit dem amerikanische Technologiekonzerne „Institutionalisierung“ in ihrem Interesse durchgesetzt haben, ist kein gutes Beispiel. Auch die Erfahrungen in der Pandemie mit einer „evidenzbasierten Politikgestaltung“ sind sehr umstritten. Wissenschaft ist eben nicht so klar, wie manche Wissenschaftsinstitutionen glauben[[7]](#footnote-7).

Es ist sehr zu bedauern, dass bei der Eigenschaft „institutionalisierend“ nicht die bisherigen Erfahrungen mit der deutschen und europäischen Normung angesprochen oder kritisiert wurden (s. Ernst und Zühlke, 2018, S. 62 ff). **Die Dienstleistungsforschung muss zuerst einmal selbst lernen, eine „einheitliche“ Sprache zu sprechen, um die verschiedenen Disziplinen stärker zu vernetzen[[8]](#footnote-8).** Dann kann sie auch zu „gesicherten Erkenntnissen“ kommen. Die Arbeitswissenschaft kann – jedenfalls von der guten Absicht her - als Vorbild dienen. Erst wenn das erledigt ist (sicher eine große Aufgabe für (DF)2) sollte man an die gesellschaftlichen Rahmenbedingungen in den Blick nehmen. Dabei gilt es dann die betrieblichen und organisatorischen Realitäten mit den innovatorischen „Anforderungen“ in einem mitbestimmten Prozess zu gestalten. Die Dienstleistungsforschung kann hier Beiträge leisten, aber nicht mehr.

# Fazit

Das Arbeitspapier ist eine gute Grundlage, einen Diskussionsprozess unter Wissenschaftsdisziplinen auf unterschiedlichen Ebenen in Gang zu setzen. Dazu ist es wichtig, die bisher vorliegenden Forschungsergebnisse und Erfahrungen aus der Dienstleistungsforschung zu berücksichtigen. Es kann nicht sein, dass eine Disziplin bar jeder Erkenntnis das Rad neu erfindet[[9]](#footnote-9). Neben der Vielfalt der beteiligten Wissenschaftsdisziplinen muss die Vielfalt der Dienstleistungen und der Kunden in den Beschreibungsdimensionen berücksichtigt werden.

So kann der Weg zu einem „Selbstverständnis des Deutschen Forums für Dienstleistungsforschung“ mit hohen Erfolgsaussichten weiter begangen werden.

# Literatur

Bauer, Hans G.; Böhle, Fritz: Haarige Kunst - Über den Eigensinn des Haars und das Können der Friseure, Springer Wiesbaden (2020)

Böhle, Fritz; Weihrich, Margit: Das Konzept der Interaktionsarbeit, Zeitschrift für Arbeitswissenschaft, Bd. 74, S.9-22 (2020)

Ernst, Gerhard; Beckmann, Martin, Fischer, Michael; Skarpelis-Sperk, Sigrid: Personenbezogene Dienstleistungen als Gestaltungsfeld, WISO Direkt 18/2016; Friedrich-Ebert-Stiftung, Bonn (2016)

Ernst, Gerhard; Zühlke-Robinet, Klaus: Dienstleistungen – Wissenschaft und Forschung, Arbeit und Innovation, Nomos Verlag, Baden-Baden (2018)

Ernst, Gerhard; Zühlke-Robinet, Klaus; Finking, Gerhard; Bach, Ursula (Hg.): Digitale Transformation - Arbeit in Dienstleistungssystemen, Nomos Verlag, Baden-Baden (2020)

Ernst, Gerhard: Arbeitsgestaltung in der Dienstleistungsentwicklung, in: Ernst, G.; Zühlke-Robinet, K.; Finking, G.; Bach, U. (Hg.): Digitale Transformation - Arbeit in Dienstleistungssystemen, S. 107-112, Nomos Verlag, Baden-Baden (2020)

Friedrich, Julia; Gilbert, Kristin; Piertzyk, Ulrike; Römer, Vanita; Steputat-Rätze, Anne; Zinke-Wehlmann, Christian: Perspektiven auf die Gestaltung von Interaktionsarbeit. Whitepaper <Https://doi.org/10.25368/2021.4> (2021)

Hacker, Winfried: Arbeitsgegenstand Mensch: Psychologie dialogisch-interaktiver Erwerbsarbeit, Pabst Verlag (2009)

Schulz von Thun, Friedemann: Psychologische Vorgänge in der zwischenmenschlichen Kommunikation, in: Fittkau, B.; Müller-Wolf, H.-M. und Schulz von Thun, F. (Hg.): Kommunizieren lernen (und umlernen), S. 9-100, Westermann Verlag, Braunschweig (1977)

Wendsche, Johannes; Lohmann-Haislah, Andrea, Schütte, Martin: Mentale Erholung nach der Arbeit: aus den Augen, aus dem Sinn, in: Ernst, G.; Zühlke-Robinet, K.; Finking, G.; Bach, U. (Hg.): Digitale Transformation - Arbeit in Dienstleistungssystemen, S. 227-240, Nomos Verlag, Baden-Baden (2020)

1. Der „politische Raum“ ist der Raum jenseits der Forschungscommunity. Er beginnt bei möglichen Förderern der Forschung bis in die Wirtschafts- Arbeits- Bildungs- und Umweltpolitik. Er umfasst Entscheidungsträger auf allen Ebenen, einzelnen Kommunen, Regionen, Ländern und den Bund. Auch mit dem europäischen und dem internationalen Raum sollte gerechnet werden. [↑](#footnote-ref-1)
2. Der Begriff „Wohlstand“ geht über die monetären Konzepte der „Wertschöpfung“ und der „Wettbewerbsfähigkeit“ hinaus. Gerade im Bereich der Dienstleistungen ist dies besonders wichtig. [↑](#footnote-ref-2)
3. Ernst, Gerhard und Zühlke-Robinet, Klaus: Dienstleistungen – Wissenschaft und Forschung, Arbeit und Innovation, Nomos Verlag (2018) stellt eine Zusammenschau der vom BMBF zwischen 1995 und 2017 initiierten Dienstleistungsforschung sowie damit verbundener Randbereiche aus anderen Politikfeldern dar. **Es versteht sich als komprimierten Standes der Forschung, hinter den man auch 2021 nicht zurückfallen sollte.** [↑](#footnote-ref-3)
4. https://www.dw.com/de/das-ged%C3%B6ns/a-36738296 [↑](#footnote-ref-4)
5. Diese Ansicht wird vertreten in: „Arbeitsforschung 2021+: Welche Forschungsfragen bewegen die Arbeitgeber und wie sieht die Arbeit der Zukunft aus? Zeitschrift für Arbeitswissenschaft, Bd. 75, S. 17-136 (2021) [↑](#footnote-ref-5)
6. https://www.bpb.de/shop/buecher/schriftenreihe/175745/schlussbericht-der-enquete-kommission [↑](#footnote-ref-6)
7. https://www.leopoldina.org/themen/evidenzbasierte-politikgestaltung/politikgestaltung-22/ [↑](#footnote-ref-7)
8. Vgl: https://hda-online.net/index.php/hda-kolumnen/kolumne-gerd-ernst/365-die-kaffeetasse-zu-sprache-und-konzepten-von-arbeits-und-dienstleistungswissenschaft.html [↑](#footnote-ref-8)
9. Vgl. hierzu Ernst und Zühlke, 2018, S. 33. Schon 2008 gab es Beispiele für die Unsitte. [↑](#footnote-ref-9)