

Please quote as: Leimeister, J. M. & Peters, C. (2012): Gesellschaftlich notwendige Dienstleistungen - soziale Innovationen denken lernen. In: WISO-Diskurs - Expertisen und Dokumentationen zur Wirtschafts- und Sozialpolitik, Arbeitspapier des Arbeitskreises Dienstleistungen der Friedrich-Ebert-Stiftung, Bonn, Germany: Friedrich-Ebert-Stiftung, Abteilung Wirtschafts- und Sozialpolitik.

WISO

Oktober 2012

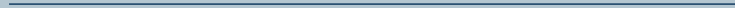
Diskurs

Expertisen und Dokumentationen
zur Wirtschafts- und Sozialpolitik

Gesellschaftlich notwendige Dienstleistungen – soziale Innovationen denken lernen



ARBEITSKREIS **Dienstleistungen**



Arbeitspapier im Auftrag der Abteilung Wirtschafts-
und Sozialpolitik der Friedrich-Ebert-Stiftung

Gesellschaftlich notwendige Dienstleistungen – soziale Innovationen denken lernen

Jan Marco Leimeister
Christoph Peters

Inhaltsverzeichnis

Vorbemerkung	3
Zusammenfassung	5
1. Einleitung	6
2. Rolle und Bedeutung gesellschaftlich notwendiger Dienstleistungen	9
3. Systemsicht und Netzwerke	11
4. Soziale Innovation	13
5. Professionalität und Wertschätzung	15
6. Produktivität	16
7. Gleiche und demokratische Teilhabe	20
8. Die Rolle gesellschaftlich notwendiger Dienstleistungen im Dienstleistungssektor und gesellschaftliche Schlussfolgerungen	22
9. Fazit und Herausforderungen für die Zukunft	24
Literatur	26
Anhang	
Arbeitskreis Dienstleistungen – Projekt 2011	28
Liste der Expertinnen und Experten	29
Publikationen des Arbeitskreises Dienstleistungen	31
Die Autoren	32

Dieses Arbeitspapier wird von der Abteilung Wirtschafts- und Sozialpolitik der Friedrich-Ebert-Stiftung veröffentlicht. Die Ausführungen und Schlussfolgerungen sind von den Autoren in eigener Verantwortung vorgenommen worden.

Vorbemerkung

Die wachsende Kluft zwischen Arm und Reich in Deutschland, die zunehmende Fragmentierung unserer Gesellschaft in Gewinner und Verlierer von Strukturwandel und Krise, die nach wie vor bestehenden Defizite bei der Integration von Menschen unterschiedlicher Herkunft in einer multikulturellen Einwanderungsgesellschaft, aber auch die Probleme einer vernachlässigten Infrastruktur, von Funktionsdefiziten des Sozialstaates, lenken den Blick nicht nur auf die Verteilung von Einkommen und Vermögen, von privatem Reichtum und öffentlicher Armut, sondern zunehmend auf die Frage nach der Qualität und Quantität gesellschaftlich notwendiger Dienstleistungen. Welche Dienstleistungen sind unabdingbar – unter anderem in der Verwaltung, öffentlichen Sicherheit, Bildung, Gesundheit, aber auch in der Kommunikation und Logistik, im Handel oder den Finanzdienstleistungen – und wie werden sie wahrgenommen und unter welchen Bedingungen so erbracht, dass sie besonders für jene, die auf sie angewiesen sind, zugänglich und wirkungsvoll sind? Wenn ihr Funktionieren beeinträchtigt wird, etwa weil sie als bloße Kostenfaktoren wahrgenommen und dementsprechend gekürzt und abgebaut werden, leiden auf die eine oder andere Art und Weise alle Teile der Gesellschaft darunter.

Gesellschaftlich notwendige Dienstleistungen werden immer noch erheblich unterschätzt. Zwischen Kostendruck, notwendiger Modernisierung und Unverzichtbarkeit für eine „gelingende Gesellschaft“ scheinen Politik und Wirtschaft mit Blick auf diese bislang nicht hinreichend in der Lage zu sein, klare Ziele und Prioritäten zu setzen. Dabei sind nicht nur Ziele wie die Förderung sozialer Integration und demokratischer Partizipation im Zusammenhang mit gesellschaftlich notwendigen Dienstleistungen zu nennen. Auch einzelwirtschaftlicher Erfolg beruht auf gesell-

schaftlichen Voraussetzungen, die von den einzelnen Unternehmen selbst nicht gewährleistet werden können.

Die Frage einer nachhaltig erfolgreichen Gestaltung gesellschaftlich notwendiger Dienstleistungen wirft die Frage nach den Rahmenbedingungen und intelligenter Organisation auf. Die Lösungen liegen jedoch nicht auf der Straße. Benötigt werden Innovationen – nicht nur technische Erfindungen, sondern auch soziale Innovationen, gemäß einer mittlerweile nahezu klassischen Definition:

„[...] *neue Wege, Ziele zu erreichen*, insbesondere neue Organisationsformen, neue Regulierungen, neue Lebensstile, *die die Richtung des sozialen Wandels verändern*, Probleme besser lösen als frühere Praktiken, und deshalb wert sind, nachgeahmt und institutionalisiert zu werden.“

(Zapf 1989: 177; Hv. i. O.)

So plausibel diese Definition auf den ersten Blick wirkt, so anspruchsvoll ist es, das Konzept „sozialer Innovation“ und den Transfer dieses Konzepts auf die zukunftsfähige Gestaltung gesellschaftlich notwendiger Dienstleistungen zu klären und zu präzisieren, was dies für politisches Handeln bedeutet.

„Bessere Problemlösungen“ gesellschaftlich notwendiger Dienstleistungen, die zu einer „gelingenden Gesellschaft“ beitragen sollen, verlangen die Berücksichtigung mehrerer Ziele zugleich, die nicht immer leicht miteinander zu vereinbaren sind: Finanzierbarkeit, allgemein freie Zugänglichkeit jenseits besonderer Voraussetzungen (bildungsmäßig, kulturell, finanziell ...), ökologische Verträglichkeit sowie „Gute Arbeit“ für diejenigen, die diese gesellschaftlich notwendigen Dienstleistungen erbringen. Um dieses Ziel-

quadrat zu erreichen, bedarf es mehr als technischer Neuerungen oder bloßer Kostensenkungen. Es gilt, von den gesellschaftlichen Erfordernissen und Bedarfen aller Anspruchsgruppen auszugehen, und von da aus – auch mit neuen Mitteln und Beteiligungsformen – nach Wegen zu suchen, wie diese besser als mit bisher etablierten Praktiken und Organisationsformen zu erfüllen sind. In diesem Sinne bedeutet „soziale Innovationen denken lernen“ auch die Einnahme einer systemischen Sicht auf „gesellschaftlich notwendige Dienstleistungen“, im Unterschied zu der bisher dominierenden betriebs- bzw. einzelwirtschaftlichen Sichtweise. Letztere mag bei rein privatwirtschaftlichen und nicht unbedingt gesellschaftlich notwendigen wirtschaftlichen Aktivitäten angemessen und erfolgversprechend sein. Auf gesellschaftlich notwendige Dienstleistungen ist sie nicht anwendbar, weil es kein „Außen“ gibt, auf das sie ihre Reproduktionsbedingungen „externalisieren“ können. Die für dieses Verständnis erforderliche Umorientierung in Politik, Wissenschaft und Praxis ist nicht zu unterschätzen.

Das vorliegende Arbeitspapier soll einen Beitrag zu den für diese Umorientierung notwendigen Diskussionen und Debatten leisten. Es versucht auf einer Reihe von Expertengesprächen zu

diesem Thema im Rahmen des gemeinsam von der Friedrich-Ebert-Stiftung und der Vereinten Dienstleistungsgewerkschaft ver.di getragenen Arbeitskreis Dienstleistungen aufzubauen und deren Anregungen aufzugreifen und zu vermitteln. Darüber soll ein Diskussions- und Lernprozess über Chancen und die dementsprechend nötige Förderung sozialer Innovationen bei der Gestaltung gesellschaftlich notwendiger Dienstleistungen stimuliert werden. Es spiegelt einen bestimmten Diskussionsstand wider und erhebt nicht den Anspruch, Begriffe und Konzepte „gesellschaftlich notwendiger Dienstleistungen“ sowie „sozialer Innovationen“ letztgültig zu definieren. Es soll vielmehr zum Weiterdenken animieren.

Damit möchten wir allen Beteiligten an den bisherigen Expertengesprächen des Arbeitskreises Dienstleistungen zu diesem Thema und insbesondere den Autoren des vorliegenden Arbeitspapiers, Prof. Dr. Jan Marco Leimeister und Diplom-Wirtschaftsinformatiker Christoph Peters für ihre Bemühungen um ihren Beitrag zur Klärung dieses durchaus anspruchsvollen Themenkomplexes danken. Allen Leserinnen und Lesern wünschen wir eine spannende und anregende Lektüre und Anlass zum Weiterdenken!

Michael Fischer
Abteilung Wirtschafts- und Sozialpolitik
der Friedrich-Ebert-Stiftung

Dr. Martin Beckmann
Politik und Planung
ver.di-Bundesverwaltung

Zusammenfassung

Gesellschaftlich notwendige Dienstleistungen sind zentral für die nachhaltig erfolgreiche Entwicklung der Gesellschaft. Bisher spielt das Konzept gesellschaftlich notwendiger Dienstleistungen jedoch eine (gemessen an ihrer Bedeutung) stark unterrepräsentierte Rolle.

Soziale Innovationen bieten Chancen – für die (Weiter-)Entwicklung von gesellschaftlich notwendigen Dienstleistungen und darüber hinaus. Die Schaffung eines innovationsfreundlichen Umfelds ist hier ein erster, wichtiger Schritt.

Sowohl gesellschaftlich notwendige Dienstleistungen als auch soziale Innovationen müssen verstärkt Teil der politischen und öffentlichen Diskussion werden. Auch bestehen erhebliche Forschungsbedarfe, die bisher nur unzureichend gedeckt werden.

Dienstleistungsarbeit ist auch Interaktionsarbeit, also „Arbeit am und mit Menschen“. Diese Arbeit ist anspruchsvoll und bedarf mehr Wertschätzung als ihr bisher zuteil wird.

Für gute Dienstleistungen und gute Dienstleistungsarbeit muss die Professionalisierung von Dienstleistungen und Dienstleistungsarbeit weiter vorangetrieben werden. Dabei ist im Spannungsfeld zwischen Standardisierungs- und Individualisierungsbemühungen eine Balance zu finden.

Innovation braucht Innovationstreiber. Dabei ist die Einbindung aller Anspruchsgruppen des Dienstleistungssystems (z. B. Bürgerinnen und Bürger, Kundinnen und Kunden, Beschäftigte,

Unternehmen, Gewerkschaften, der Staat u. v. m.) und die Nutzung ihrer Innovationspotenziale wichtig. So können sowohl wichtige Bedürfnisse als auch Lösungsinformationen zur Verbesserung bestehender oder Schaffung gänzlich neuer gesellschaftlich notwendiger Dienstleistungen und Strukturen beigesteuert werden.

Die Diskussion über gesellschaftlich notwendige Dienstleistungen ist auch eine Diskussion über Gerechtigkeit in der Gesellschaft. Diese Dienstleistungen sollen und müssen ihren potenziellen Nutzern zum einen bewusst, zum anderen einfach zugänglich sein.

Produktivitätsstrategien bei (personenbezogenen) Dienstleistungen können und sollten sowohl Qualität als auch Wertschätzung der Dienstleistungen steigern.

Für eine erfolversprechende Einführung und Weiterentwicklung (personenbezogener) Dienstleistungen ist eine systematische Vorgehensweise unter Einbezug passender Methoden und Modelle erforderlich.

Die Vernetzung der Akteure im Rahmen gesellschaftlich notwendiger Dienstleistungen ist von elementarer Bedeutung. So können Potenziale für Beschäftigung, Wohlstand, Lebensqualität und gesellschaftlichen Fortschritt gehoben und internationale Wettbewerbsfähigkeit erreicht werden. Um dies zu ermöglichen und zu gewährleisten, bedarf es entsprechender politischer Unterstützung und Förderung.

1. Einleitung

Wir befinden uns auf dem Weg zu einer Dienstleistungs- und Industriegesellschaft. Die hohe (sogar weiterhin steigende) Bedeutung von Dienstleistungen (Leimeister 2012) birgt vielfältige Herausforderungen, aber auch Chancen, um sowohl gesellschaftlichen Herausforderungen begegnen zu können, als auch neue dienstleistungsgestützte Angebote in hybrider Wertschöpfung im Bereich des produzierenden Gewerbes kreieren zu können (Shire und Leimeister 2012). Andere Herausforderungen sind der Umgang mit dem demografischen Wandel, sich verändernden Ausbildungs- und Beschäftigungsstrukturen oder neuen Anforderungsprofilen für Beschäftigte, (sozialen) Ungleichgewichten zwischen verschiedenen Gruppen unserer Gesellschaft oder auch mit (sich ständig verändernden) Regionalstrukturen. Will Deutschland dem begegnen, müssen traditionelle, nur auf exportgetriebenes Wachstum ausgelegte Modelle überdacht werden. Um Deutschlands Zukunftsfähigkeit zu sichern und eine zentrale Rolle in einem zukunftsfähigen Europa weiterhin wahrnehmen zu können, müssen diese Herausforderungen angenommen und gemeistert werden. Dies kann nur mit einer leistungsstarken Gesellschaft gelingen, die nicht durch soziale Ungleichheit zur Risikogesellschaft wird. Eine intakte Gesellschaft benötigt gesellschaftlich notwendige Dienstleistungen:

„Gesellschaftlich notwendig“ sind hierbei jene Dienstleistungen, die für die Lebensgestaltung und Entwicklung einer Gesellschaft unverzichtbar sind. Von ihnen hängt nicht nur ab, ob die Teilhabe aller Mitglieder der Gesellschaft gewährleistet ist, sondern auch, ob ihre Zukunftsfähigkeit nachhaltig gefördert wird. In diesem Kontext tragen gesellschaftlich notwendige Dienstleistungen zum sozialen Ausgleich und

zu einem Funktionieren des Gemeinwesens, zu einem Gelingen der Gesellschaft bei.

Dieser soziale Ausgleich kann zum einen durch Dienstleistungen geschaffen werden, die allen Bürgerinnen und Bürgern gleichermaßen zugute kommen (wie z.B. im Bereich der Verkehrsinfrastruktur). Hier spielt der Zugang zur Dienstleistung eine entscheidende Rolle. Dies spiegelt sich in der Natur gesellschaftlich notwendiger Dienstleistungen wider, die zwar nur für einen Teil der Gesellschaft unverzichtbar sind, die aber dennoch aus Gründen der Gerechtigkeit oder der Gleichheit oder der Solidarität vorgehalten werden. Zu diesen Dienstleistungen zählen insbesondere diejenigen, die benachteiligten Gesellschaftsgruppen den Zugang zu den erstgenannten Dienstleistungen ermöglichen (wie z.B. eine Integrationspolitik, die das Erlernen der deutschen Sprache so unterstützt, dass Bildungs- und Weiterbildungsangebote wahrgenommen werden können).

Insgesamt lässt sich das Spektrum gesellschaftlich notwendiger Dienstleistungen zunächst in vier große Bereiche einteilen:

- Soziale Dienstleistungen, d.h. Dienstleistungen aus den Bereichen Gesundheit und Pflege, (Weiter-)Bildung oder auch der Betreuung (Kita, Jugendhilfe, Streetworker etc.);
- Dienstleistungen der sozialen Sicherheit, d.h. überwiegend staatliche oder auch kommunale Leistungen, die Verteilungs- und Teilhabebedingungen bedingen;
- Infrastrukturdienstleistungen, insbesondere das flächendeckende Vorhalten und Weiterentwickeln der Verkehrs-, Energie- und IKT-Netze, die Sicherstellung der Wasserversorgung oder auch Dienstleistungen rund ums Wohnen;

- sicherheitsfördernde Dienstleistungen, dabei besonders in Bezug auf alle Maßnahmen, die die Bürgerinnen und Bürger schützen und proaktiv Gefahren vorbeugen, die man in den letzten Jahren in anderen europäischen Ländern beobachten konnte.

Die öffentliche Verwaltung schließlich hat für gesellschaftlich notwendige Dienstleistungen eine besondere Bedeutung. Staatliche Aufgaben und Leistungen müssen dabei von einer dem Gemeinwohl und dem Menschen verpflichteten, rechtsstaatlich und effizient handelnden, intakten öffentlichen Verwaltung erbracht werden. Eine Verwaltung, die demokratische Rechte, Teilhabe und Emanzipation der Bürgerinnen und Bürger im Staat sicherstellt, schafft den Rahmen für das Gelingen eines ausgewogenen gesellschaftlichen Miteinanders.

Für all diese Bereiche gilt, dass diese Dienstleistungen unerlässlich für den sozialen Zusammenhalt und eine funktionierende Wirtschaft sind. Deshalb sind sie notwendig. Meist wird jedoch übersehen, dass sie auch erhebliche Wachstums- und Wohlstandspotenziale bergen, die systematisch entwickelt werden können und sollten. Insbesondere gilt dies, wenn es gelingt, öffentliche und nicht-öffentliche Dienstleistungen durch intelligente soziale Innovationen so in neuen Dienstleistungsangeboten zu integrieren, dass die vielfältigen Potenziale gesellschaftlich notwendiger Dienstleistungen gehoben werden können. Zu diesen Potenzialen gehören:

- erhöhte Wachstumsfähigkeit;
- Verbesserung der Teilhabe aller am gesellschaftlichen Wohlstand;
- das Erschließen neuer Felder und Möglichkeiten der Beschäftigung;
- die nachhaltige Förderung eines innovationsfreundlichen Umfelds.

Der Begriff des innovationsfreundlichen Umfelds ist in diesem Zusammenhang von besonderer Bedeutung, denn die Realisierung der hier beschriebenen Potenziale hängt in der Praxis auch bzw. ganz besonders von sozialen Innovationen ab. Soziale Innovationen werden dabei als mit sozialem Wandel einhergehende Neuerungen verstanden, die die positive Beeinflussung der Möglichkeiten und Lebenssituationen einer Gesellschaft zum Ziel haben.¹ Sie sind gesellschaftlich folgenreiche, vom vorher gewohnten Schema abweichende Regelungen von Tätigkeiten und Vorgehensweisen. Sie können

- in allen gesellschaftlichen Bereichen und überall auch in unterschiedlichen Größenordnungen vorkommen;
- auf interne und/oder externe Angelegenheiten der Bereiche und Beteiligten ausgerichtet sein;
- organisatorische, institutionelle bzw. prozedurale Ordnungsmuster aufweisen (Gillwald 2000).

Entsprechend wichtig ist daher, dass soziale Innovationen eine positive Beeinflussung der Möglichkeiten und Lebenssituationen einer Gesellschaft zum Ziel haben müssen, wenn sie nachhaltig und gesamtwohlfahrtserhöhend sein sollen.

In diesem Sinne hat soziale Innovation gleich zwei große gesellschaftliche Ziele: Sie führt zu einer Erfüllung gesellschaftlicher Bedarfe wie besserem, gerechterem, umweltschonenderem Leben und Miteinander auf der einen Seite; und sie bezieht auf der anderen Seite die Menschen und deren Interaktionen aktiv in Veränderungsprozesse mit ein, was wiederum Teilhabe und zukünftige Teilhabebereitschaft sowie in der Folge verbesserte Innovationsentwicklung fördert, die vom eingebrachten Interesse der Menschen an guten gesellschaftlich notwendigen Dienstleistungen geprägt ist.

1 Dies unterscheidet sich von anderen Definitionsansätzen, die ein normatives Verständnis sozialer Innovationen ablehnen: „Die normative Verknüpfung sozialer Innovationen mit gesellschaftlich hoch anerkannten Werten sieht von der Tatsache ab, dass je nach tangierter Nutzendimension und geltender Rationalität durchaus unterschiedliche Zwecke und Interessen mit einer sozialen Innovation verfolgt werden können und dass diese dementsprechend je nach Interessenslage und sozialer Attribuierung keineswegs per se als ‚gut‘ im Sinne von sozial wünschenswert bewertet werden muss, um soziale Innovation genannt werden zu können [...]“ (Howaldt/Schwarz 2010: 91; Hv.i.O.) Da jedoch in dem vorliegenden Arbeitspapier soziale Innovationen im Hinblick auf gesellschaftlich notwendige Dienstleistungen betrachtet werden, spielt hier ihre Gemeinwohldienlichkeit zwangsläufig eine konstitutive Rolle.

Ein prominentes und außerdem erfolgreiches Beispiel für soziale Innovation findet sich in Boston (Massachusetts, USA). Beacon Hill Village (BHV) ist eine 2001 gegründete Organisation, die in mehreren Stadtteilen von Boston Unterstützungsdienstleistungen, kulturelle und soziale Aktivitäten und verschiedene Programme (z. B. Nachbarschaftshilfe, Gesundheitsförderungsangebote etc.) anbietet oder organisiert. Gegründet von „alt-ingesessenen“ Bewohnerinnen und Bewohnern von Beacon Hill (dem Stadtteil Bostons,

in dem die Organisation ihren Ausgangspunkt nahm), verfolgt sie das Ziel, älteren Menschen den Verbleib in deren Wohnungen zu ermöglichen und zur Lebensqualität ihrer Mitglieder beizutragen (Osl 2011). Durch Kombination professioneller Dienstleister und Freiwilligenarbeit sowie alternativer Preismodelle für finanzschwache Mitglieder, ist es der Organisation gelungen, ein an den Bedürfnissen (fast) aller Bewohnerinnen und Bewohner orientiertes Angebot für (fast) alle Menschen zugänglich zu machen.

2. Rolle und Bedeutung gesellschaftlich notwendiger Dienstleistungen

Nachdem der vorherige Abschnitt gezeigt hat, was gesellschaftlich notwendige Dienstleistungen sind und in welchen Bereichen sie überwiegend vorkommen, sollen nun bestehende Probleme aufgezeigt werden, die mit Hilfe dieser Dienstleistungen angegangen und bewältigt werden können. Außerdem erfolgt eine kurze Einführung in Kernaspekte rund um gesellschaftlich notwendige Dienstleistungen, auf die dann im weiteren Verlauf – auch durch konkrete Beispiele angereichert und durch die Impulsreferate und Diskussionen der Expertengespräche gestützt – weiter eingegangen wird.

Probleme, denen mit gesellschaftlich notwendigen Dienstleistungen begegnet werden könnte, sind mannigfaltig. Beispielhaft können die folgenden aufgeführt werden:

- Gerade für Kinder und Jugendliche bedarf es eines stimmigen Betreuungsangebots, das Bildungs- und Weiterbildungsangebote der Länder jeweils entsprechend sinnvoll ergänzt, um insbesondere auch Kindern berufstätiger Eltern eine gute Versorgung und Förderung zuteilwerden zu lassen. Die Förderung dieser Gesellschaftsgruppen ist derzeit in vielen Fällen noch ungenügend und die bestehenden Strukturen erschweren teilweise eine Kooperation zwischen den beteiligten Personen und Institutionen. Diese Versorgungs- und Betreuungsproblematik führt unter anderem dazu, dass Eltern die Entscheidung für Kinder schwerer gemacht wird, als dies in Nachbarstaaten (bspw. Frankreich) der Fall ist.
- Es herrscht ein starkes Ungleichgewicht zwischen strukturstarken und strukturschwachen Regionen innerhalb Deutschlands. Gerade in bevölkerungsarmen Regionen bedeutet dies eine geringe Ärztedichte und Schwierigkeiten bei der flächendeckenden medizinischen Versorgung, oft wegen Unrentabilität eingestellte Angebote des öffentlichen Personennahverkehrs, geringe Auswahl und Anzahl an Arbeitsmöglichkeiten und demnach hohe (Jugend-) Arbeitslosigkeit – alles Effekte, die zu weiterer Urbanisierung bzw. Entsiedlung ländlicher Bereiche und damit weiterer Verstärkung der beschriebenen Problemeffekte führen.
- Das bestehende Angebot von Bund, Ländern und Kommunen wird unterschiedlich stark genutzt. Oft bestehen Nutzungsbarrieren, die es den angedachten Nutzergruppen erschweren, das Angebot wahrzunehmen. Beispiele für solche Angebote, die derartigen Nutzungsbarrieren unterliegen können, sind Bildungsgutscheine oder auch das Bereitstellen von Onlineangeboten der Kommunen. Letztere können aufgrund des Digital Divides/der Digitalen Spaltung² nur von bestimmten Gruppen der Gesellschaft genutzt werden. Vor allem ist zu betonen, dass es sich bei diesen Angeboten (eigentlich) um Vereinfachungen und Verbesserungen bestehender Angebote handelt, es aber (bisher) verpasst wurde, die potenziellen Nutzerinnen und Nutzer bzw. Zielgruppen so einzubeziehen und zu aktivieren, dass eine breite Nutzung der Angebote möglich wird und der Nutzen somit nicht nur angedacht, sondern auch tatsächlich gestiftet wird.

2 Auch digitale Kluft oder digitale Spaltung genannt, beschreibt die These, dass die Chancen auf den Zugang zum Internet ungleich verteilt sind und stark von sozialen Faktoren abhängen und dass diese Chancenunterschiede ihrerseits gesellschaftliche Auswirkungen haben. Mit anderen Worten: Wer Zugang zu modernen Kommunikationstechniken hat, hat bessere soziale und wirtschaftliche Entwicklungschancen.

Soziale Dienstleistungen, insbesondere in den Bereichen Betreuung, Bildung und Weiterbildung, sowie Gesundheit und Pflege, sind stark geprägt von Interaktionsarbeit, d. h. von Arbeit mit und am Menschen. Die aktuell vorzufindende Wertschätzung dieser wichtigen Dienstleistungsarbeit entspricht leider in keiner Weise der Bedeutung, die sie für die Zukunftsfähigkeit Deutschlands hat. Diese fußt fast ausschließlich auf menschlichen Ressourcen, entsprechend essentiell sind Aus- und Weiterbildung. Gesundheitsversorgung und Pflege sind notwendige Voraussetzungen für ein angstfreies Leben und damit Grundlage für individuelle und kollektive Schaffenskraft, Innovationsbereitschaft und Produktivität. Darüber hinaus ist der Bereich sozialer Dienstleistungen selbst ein wichtiger Wohlfaktor, der gesellschaftlichem Zusammenhalt zu Grunde liegt. Gesellschaftlicher Zusammenhalt wiederum ist die Basis für wirtschaftliche Leistungs- und Anpassungsfähigkeit.

Wenn eine Gesellschaft nicht die Strukturen diskutiert und schließlich schafft, die es erlauben, die Lebensqualität ihrer Bürgerinnen und Bürger (spürbar) zu steigern, dann bleibt zu befürchten, dass ihr (mittelfristig) auch der Weg zu mehr Wohlstand und Wachstum versperrt sein wird. Ist gesellschaftlich breiter Konsens das Ziel, dann erscheint eine breite Diskussion der Rolle gesellschaftlich notwendiger Dienstleistungen geboten. Die Anwendungsfelder sind bereits heute von großer volkswirtschaftlicher Bedeutung. Geht man davon aus, dass eine zukunftsorientierte Gesellschaft auf der Suche nach Möglichkeiten für die Wohlfahrtsmehrung aller Menschen sein soll, dann sind große Chancen für Teilhabe, Wachstum und Beschäftigung in gesellschaftlich notwendigen Dienstleistungen denkbar.

Wichtige Kernaspekte in einer Diskussion über gesellschaftlich notwendige Dienstleistungen sind z. B.:

- Systemsicht und Netzwerke: Welchen Blick auf Dienstleistungen braucht es, um diese adäquat erstellen und bereitstellen zu können? Wie können neue Technologien dies unterstützen? Welche Netzwerke können dabei helfen und was macht gute Netzwerke für gesellschaftlich notwendige Dienstleistungen aus? Wie kann eine sinnvolle Zusammenarbeit auch über historisch gewachsene Grenzen hinweg gelingen?
- Soziale Innovationen: Wie können Veränderungen und Neuerungen so realisiert werden, dass sich gesellschaftliche Strukturen nachhaltig verbessern lassen und gleichzeitig ein innovationsfreundliches Umfeld geschaffen wird, das über Systemgrenzen hinweg und übergreifend agiert?
- Professionalisierung und Wertschätzung: Wie sieht gute Dienstleistungsarbeit aus und was muss getan werden, damit diese auch als solche durchgeführt, erkannt und wertgeschätzt wird?
- Produktivität: Wie können solche Dienstleistungen effizient erbracht werden und was bedeutet Effizienz im Kontext gesellschaftlicher notwendiger Dienstleistungen? Welche Herausforderungen stellen sich bei der Effizienzmessung?
- Gleiche und demokratische Teilhabe: Wer braucht welche gesellschaftlich notwendigen Dienstleistungen und wie wird der Zugang zu diesen Dienstleistungen gewährleistet? Wie kann sichergestellt werden, dass die angedachten Zielgruppen auch zu Nutzern werden, und wie wird die Verteilungsfrage beantwortet?
- Die Rolle gesellschaftlich notwendiger Dienstleistungen im Dienstleistungssektor und gesellschaftliche Schlussfolgerungen: Wie wichtig ist der Dienstleistungssektor und was ist seine Rolle für den Sektor des produzierenden Gewerbes? Welche Anforderungen werden an eine zeitgemäße Dienstleistungspolitik gestellt? Welcher öffentlichen, gesellschaftlichen und politischen Diskussion bedarf es?

3. Systemsicht und Netzwerke

Gesellschaftlich notwendige Dienstleistungen werden wie alle Dienstleistungen in Dienstleistungssystemen erbracht. Ein Dienstleistungssystem ist dabei ein Netzwerk aus Menschen und Ressourcen sowie weiteren systeminternen und systemexternen Faktoren, die gemeinsam die Bereitstellung einer Dienstleistung ermöglichen (Maglio, Srinivasan et al. 2006). Diese Systemsicht umfasst also deutlich mehr, als nur den direkten Leistungserbringer (bspw. die Gemeinde) und die Kundinnen und Kunden (Bürgerinnen und Bürger), sondern alle an der Dienstleistung direkt und indirekt beteiligten Akteure (bspw. Vereine, Dienstleister, Kirchen etc.). Nur so lassen sich alle für ein Gelingen einer Dienstleistung notwendigen Ressourcen, Rahmenbedingungen, Akteure sowie deren Interaktionen und der Wertschöpfungsprozess erfassen. Dies zielt darauf ab, „individuelle Bedürfnisse, verfügbare Ressourcen (Kapital, Technologie, Energie) und das Potenzial der Beschäftigten so zu verknüpfen, dass Leistungen effizienter und Ressourcen schonender erbracht werden“ (Ganz, Hilbert et al. 2009). Die Dienstleistungssystemperspektive fördert insbesondere die Sichtbarkeit der Wertschöpfung und der Interaktivität zwischen den Beteiligten. Ein Analogieschluss zu anderen Dienstleistungsbereichen, die besser erforscht und verstanden sind, wäre: Je besser die Sichtbarkeit der Wertschöpfung der Dienstleistungen, desto höher deren Wertschätzung sowie die Wertschätzung derer am Dienstleistungssystem beteiligten Akteure (Reichwald 2011).

Diese System-Perspektive gilt es sowohl bei der Planung und Entwicklung als auch bei der Erbringung von Dienstleistungen einzunehmen. Dabei gibt der Kontext meist die Systemgrenze vor. Systemgrenzen sind sehr unterschiedlich

groß. Manchmal besteht ein Dienstleistungssystem aus einem Anbieter und einem Nutzer der Dienstleistung, manchmal umfasst die Grenze eine ganze Institution oder aber die Gesamtbevölkerung. Wichtig ist, bei der Systemperspektive auf gesellschaftlich notwendige Dienstleistungen auch über Systemgrenzen hinaus zu denken, denn sinnvoll konzipierte gesellschaftlich notwendige Dienstleistungen haben auch systemübergreifenden Charakter. Dies ist z. B. bei ganzheitlich gedachten Schulkonzepten der Fall, in denen nicht nur Lehrerinnen und Lehrer sowie Schülerinnen und Schüler vorkommen, sondern diese Konzepte die Eltern der Kinder mit einbeziehen, einen engen Austausch der Lehrkörper mit den Verantwortlichen von Beratungs- und Therapieanbietern vorsehen und z. B. auch die Kooperation mit den Anbietern von Sport- und Freizeitangeboten für die Kinder berücksichtigen und (im Falle von Ganztagschulen) integrieren. Das hier umrissene Beispiel ist in Skandinavien z. B. schon Realität und baut auch der Desintegration im Bildungssystem vor. Gelingt es, solche für alle Beteiligten vorteilhafte Dienstleistungen zu entwickeln, wird der Nutzen an aktiver Teilhabe wieder stärker erkannt und kann in ähnlichen Situationen und Lebenslagen analog angewandt werden. Hierbei ist die Lösung von Problemen, wie sie bei prekärer Arbeit, regionaler und sozialer Disparitäten entstehen, durch eine angewandte Systemperspektive für Dienstleistungen denkbar – unter der Voraussetzung, dass der Einbezug der relevanten Gruppen gelingt. Hier spielen insbesondere Konzepte wie Open Service Innovation eine Rolle, die im folgenden Kapitel zu „Soziale Innovationen“ näher beleuchtet werden und die auf die Einbeziehung unterschiedlichster Anspruchsgruppen in Innovationspro-

zesse abzielen. Hierdurch sollen Gruppen wie Beschäftigte, Kundinnen und Kunden sowie Bürgerinnen und Bürger aktiv in die Verbesserungsprozesse einbezogen werden: neue Möglichkeiten zur Mitwirkung bei der Entwicklung neuer und besserer gesellschaftlich notwendiger Dienstleistungen. Ein Diskurs über diese Dienstleistungen bietet auch die Möglichkeit, bestehende Beteiligungsformen (z.B. Bürgerhaushalte) oder bestehende Systemgrenzen, (bspw. sektorale oder regionale) zu überdenken.

Dass die Bereitschaft systemübergreifend zu denken große Potenziale birgt, zeigt unter anderem die Betrachtung von transregionalen und transnationalen Netzwerken, wie sie in den maritimen Regionen der Nord- und Ostsee bestehen (Brandt 2012). Hier profitiert man nicht nur von grenzüberschreitender Zusammenarbeit – sie ist die Grundlage für Konkurrenzfähigkeit im globalen Wettbewerb.

Bei solchen gut funktionierenden Netzwerken werden gemeinsame Situationen und Probleme erkannt und eine Kooperation angestrebt, um so – unter Einbezug der Netzwerkteilnehmerinnen und -teilnehmer – die Bewältigung dieser Probleme gemeinsam einfacher zu bewerkstelligen. Oft sind gerade geographisch umliegende Gebiete Keimzellen für Innovationen, die sowohl die Wirtschaftsschwerpunkte großer Netzwerkknoten (wie z. B. des Hamburger Hafens) stärken als auch neue Beschäftigung ermöglichen. Die Netzwerke um den Hamburger Hafen veranschaulichen auch sehr klar, welche Vorteile sich durch

die Vernetzung der Akteure ergeben, um im Wettbewerb mit anderen Häfen konkurrenzfähig zu bleiben und Wachstumsmotor für eine gesamte Region zu sein. Die systemische Betrachtungsweise hilft dabei einerseits, die positiven Netzwerkeffekte aufzuzeigen, andererseits zeigt sie praktisch und deutlich, wie Vernetzung quer zu gewachsenen Strukturen und Grenzen zu verstehen und zu befördern ist. Grundlage für den Erfolg derartiger Systeme sind auch entsprechende regulatorische Rahmenbedingungen. Um diese zu erarbeiten sind im Beispiel maritimer Regionen politische Entscheidungsträger mutig und unkonventionell vorgegangen und auch der Prozess der politischen Willensbildung ist dort quer zu bestehenden Grenzen und Strukturen einzig der Sache verpflichtet durchlaufen worden.

Strukturell ähnliche Anwendungsbereiche, mit begrenzten Ressourcen und bisher innovationshemmender silo-artiger Regelungslandschaft lassen sich bspw. bei transregionalen Netzen in der Gesundheitswirtschaft (Gesundheit als Daseinsvorsorge verstanden) ausmachen.

Gelingt die qualitative Weiterentwicklung bei ökonomischer Tragfähigkeit aus System-Perspektive, so sind erste wichtige Schritte zum erfolgreichen Transfer getan. Ein Transfer einzelner, gelungener Projekte in bestimmten Anwendungsfeldern auf andere Gebiete – geographische wie auch inhaltliche – zu übertragen und die so erprobten Konzepte und Umsetzungsstrategien stetig weiterzuentwickeln, erscheint aus Systemperspektive grundsätzlich möglich.

4. Soziale Innovation

Moderne Industrie-Gesellschaften zeichnen sich unter anderem durch ein herausragendes Innovationssystem aus. Bei der Analyse von Innovationsindikatoren wird jedoch offensichtlich, dass Deutschland im internationalen Vergleich zwar nicht schlecht abschneidet, aber nicht in der absoluten Spitzengruppe zu finden ist (Gornig 2011).

Für gesellschaftlich notwendige Dienstleistungen spielen besonders soziale Innovationen eine herausragende Rolle. Diese werden – wie oben erwähnt – als mit sozialem Wandel einhergehende Neuerungen verstanden, die die positive Beeinflussung der Möglichkeiten und Lebenssituationen einer Gesellschaft zum Ziel haben. Soziale Innovationen bedeuten für gesellschaftlich notwendige Dienstleistungen eine Chance. Sie beinhalten meist die Interaktion aller Beteiligten eines Dienstleistungssystems, z.B. von Beschäftigten und Kundinnen und Kunden eines Unternehmens sowie weiteren unternehmensnahen Anspruchsgruppen; und das oft schon in der Entstehungsphase der Innovation. Außerdem sind diese sozialen Innovationen in ihrer Ergebnisdimension „gesellschaftlich folgenreiche, vom vorher gewohnten Schema abweichende Regelungen von Tätigkeiten und Vorgehensweisen. Sie sind überall in gesellschaftlichen Systemen möglich, im Ergebnis Verhaltensänderungen und verwandt, aber nicht gleich mit technischen Innovationen.“ (Gillwald 2000) Somit haben sie einen nachhaltigen Effekt auf die Art und Weise, wie eine Gesellschaft Probleme angeht und gemeinsam löst. Dies und die Vorgabe, dass sie „die Bewältigung einer konkreten Problemstellung bzw. die Befriedigung eines in der Gesellschaft vorhandenen Bedürfnisses ermöglichen und Akzep-

tanz finden“ (ZSI – Centre for Social Innovation 2012), sind konstitutive Merkmale einer sozialen Innovation.

Die soziale Innovation ist somit auch ein gesellschaftliches Instrument, das Partizipation und Teilhabe fördert und auf Missstände reagiert. Aus einer normativen Sicht führt sie zu nachhaltigen und ganzheitlichen gesellschaftlich notwendigen Dienstleistungen und bildet die Grundlage für sozialen Ausgleich.

Das Konzept der Open Service Innovation – die Einbeziehung aller am Wertschöpfungsprozess Beteiligten, bspw. auch aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, ihrer kollektiven Interessenvertretungen (Betriebsräte, Gewerkschaften) sowie Kundinnen und Kunden aus unterschiedlichen Gruppen mit vielfältig differierenden Lagen und Interessen sowie Zulieferern bei Unternehmen – ist verwandt mit dem Konzept sozialer Innovation, findet aber auch in anderen Bereichen Anwendung. Angesichts von Legitimationskrisen in Entscheidungsprozessen wie beispielsweise im Fall von Stuttgart 21 erscheint die aktive Einbindung von Bürgerinnen und Bürgern in Zukunft unabweisbar und erfolgsfördernd. Sie kann dabei helfen, soziale Innovation realisieren zu können. Dabei ist oftmals ein Gefühl des Für- und Mit-einanders beobachtbar, ein Prozess, bei dem die Beteiligten gerne dabei sind – auch weil die eigene aktive Teilhabe und der Erfolg der Beteiligung nachvollziehbar und sichtbar sind bzw. werden. Der Erfolg derartiger partizipativer Ansätze zeigt sich wie bei jeder Innovation in der Annahme und Verbreitung der eigentlichen Idee (Innovation = Invention + Diffusion) und neuen Formen der gesellschaftlichen Steuerung („governance“) (ZSI – Centre for Social Innovation 2012).

Soziale Innovationen können Veränderungen auf mindestens drei Ebenen mit sich bringen: Erstens können sie die Herangehensweise der Menschen an Probleme ändern; zweitens beziehen sie bei der Planung und Durchführung soziale Netzwerke und weitere Anspruchsgruppen mit ein und erweitern damit die involvierten Akteure um bisher unberücksichtigte Personengruppen; drittens werden die Dienstleistungen als solche innoviert, bzw. es können neue, bedarfsgerechtere Dienstleistungen entstehen, was dann der Allgemeinheit zu Gute kommen kann.

Hier wird offensichtlich, dass systematische Dienstleistungsentwicklung vielversprechende Potenziale bereithält. Denn sobald es gelingt, gesellschaftlich notwendige Dienstleistungen systematisch zu entwickeln, wird es leichter fallen, Konzepte aus der allgemeinen Dienstleistungsforschung übertragbar zu machen und auch in diesem Kontext anzuwenden. Dabei sollte insbesondere auf gute Praxisbeispiele zurückgegriffen werden, wie sie bspw. in EU-Veröffentlichungen ausgewiesen werden (European Commission and Directorate-General for Enterprise and Industry 2010). So ist beispielsweise die IT-Unterstützung bei der Durchführung von „Open Service Innovation“-Ansätzen denkbar, die Bürgerbeteiligung und Crowdsourcing³ Ansätze verwirklicht – allerdings bleiben die Herausforderungen der Digitalen Spaltung bzw. die Hürden für die Teilhabe entsprechender Bevölkerungsgruppen zu berücksichtigen. Die dabei typischen Stellschrauben wie Kunden-, Patienten- oder eben Bürgerintegration sowie das Einnehmen einer Systemperspektive im Dienstleistungskontext werden dann auch im Feld des gesellschaftlich Notwendigen große Möglichkeiten bieten. Besonders

Fingerspitzengefühl ist aber gefordert, damit die Nutzung dieser neuen Technologien zu Erfolgen führen kann. Das Scheitern verschiedener Großprojekte in den letzten Jahren (z.B. Google Health) hat dafür sensibilisiert, dass Technologie zwar einen wesentlichen Fortschrittstreiber darstellt, jedoch dann besonders große Akzeptanzprobleme auftauchen, wenn bisher personenintensive Prozesse substituiert werden sollen und der organisatorische, soziale und ökonomische Wandel, der hierdurch ausgelöst wird, nicht entsprechend mitgedacht bzw. nicht mitgeplant wird. Aktuelle Beispiele reichen von der elektronischen Gesundheitskarte bis zur E-Akte der Bundesanstalt für Arbeit. Erfolgversprechend erscheinen Ansätze, die den Einsatz von IT mit dem Ziel bestmöglicher Arbeitsergebnisse und hoher sozialer Akzeptanz angehen. Die organisatorischen und technischen Veränderungen können auch neue Anforderungen an Berufsgruppen mit sich bringen bzw. ggf. neue Berufsbilder und folglich Qualifikations- und Schulungsbedarfe hervorbringen.

Die Planung neuer und die Änderung bestehender gesellschaftlich notwendiger Dienstleistungen muss dementsprechend nicht nur die Veränderung der Lebenslagen ihrer Nutzer antizipieren und entsprechend einplanen, sie sollte dann auch eine Politik bewusst planen und durchsetzen, bei der neue gesellschaftliche Dienstleistungen bewusst zu neuen, angestrebten Lebenslagen führen. Als Beispiel hierfür kann die Deutschförderung schon ab dem Kindergarten angeführt werden. Für dieses und weitere Beispiele gilt: Soziale Innovationen können helfen, diese Veränderungen so zu realisieren, dass sie sozial akzeptabel, wirtschaftlich nachhaltig und wohlfahrtserhöhend sind.

3 Crowdsourcing beschreibt (in sprachlicher Anlehnung an Outsourcing) die Auslagerung von bestimmten Unternehmens- bzw. Organisation-Aufgaben an die „Crowd“, d.h. an eine Menge von (Freizeit-)Arbeitern. Diese Crowd übernimmt hierbei kollektiv Aufgaben, die Bestandteil des Wertschöpfungsprozesses im Unternehmen sind. Im Rahmen von Crowdsourcing interagieren die Auftraggeber bzw. Unternehmen (Crowdsourcer) mit den Individuen aus der Crowd (Crowdsourcees) zumeist über eine Internet-basierte Plattform, welche selbst vom Unternehmen oder einem Intermediär betrieben wird (Leimeister 2010).

5. Professionalität und Wertschätzung

Viele gesellschaftlich notwendige Dienstleistungen zeichnen sich durch ein hohes Maß an Interaktionsarbeit aus. Dies stellt besondere Anforderungen an die Beschäftigten. Bisher spiegelt sich die Bedeutung dieser gesellschaftlich notwendigen Dienstleistungen oftmals noch nicht in deren Wertschätzung wider. Dies ist unerfreulich, da man gerade diese personenbezogenen Dienstleistungen mit einem hohen Maß an Humankapital zu den Schlüsselsektoren moderner Dienstleistungsgesellschaften zählen muss (Streissler 2011).

Ein Weg, diese Unverhältnismäßigkeit in Bezug auf die Wertschätzung auszugleichen, besteht darin, die Sichtbarkeit des Wertschöpfungsprozesses zu erhöhen. Dies kann beispielsweise über Dienstleistungssektor-eigene Gütesiegel oder -kriterien geschehen, wie sie bspw. im Handwerk durch den „Meister“ bestehen. So kann die von außen wahrnehmbare Transparenz der Dienstleistungserbringung und Wertschöpfung angemessene Wertschätzung der einzelnen Akteure fördern. Und so kann auch eine der Bedeutung für die Zukunftsfähigkeit Deutschlands entsprechende, höhere Entlohnung dieser Dienstleistungen thematisiert werden. Der Entlohnungsaspekt als Maß für gesellschaftliche Wertschätzung ist auch aus volkswirtschaftlicher Perspektive interessant: Da in Studien nachgewiesen werden konnte, dass die volkswirtschaftlichen Wohlfahrtsgewinne bei den Anpassungen am größten sind, welche die Einkommen im Dienstleistungssektor (mit seinen häufig niedrigeren

Löhnen) erhöhen (Dauderstädt 2012), kann sich aus diesem Handlungsfeld ein doppelter Nutzeffekt ergeben. Im Einklang damit kann die Professionalisierung von Dienstleistungen die Wertschätzung steigern – dies gilt insbesondere in Bezug auf Professionalisierung durch Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen, die die Qualität der Dienstleistungen erhöhen (Reichwald 2011). Denn überall dort, wo Professionalisierung schon stattgefunden hat bzw. wo ein hohes Maß an Professionalität attestiert wird – wie beispielsweise dem Gesundheitssystem Deutschlands – wird gesellschaftliche Wertschätzung besser realisiert (Hilbert 2012).

Gleichzeitig fehlt eine solche Wertschätzung in vielen Bereichen, die jedoch für eine gelingende Gesellschaft unverzichtbar sind. Dabei ist z. B. ein intakter Verwaltungsapparat zu nennen, auf den sich die Bürgerinnen und Bürger verlassen können und dem sie vertrauen. Denn dies ist Grundlage dafür, dass sich Bürgerinnen und Bürger sicher und (ab-) gesichert fühlen. Ein Nicht-Funktionieren scheint vielen in Deutschland oft unvorstellbar. Dass ein solches Nicht-Funktionieren gravierende Folgen haben kann, wird nun im Rahmen der Euro-Krise und der offenbarten Schwächen anderer Verwaltungssysteme erst offensichtlich. Es gilt also Mittel und Wege zu finden, auch in diesen Bereichen Wertschätzung auszudrücken. Qualitätssicherungssysteme und Transparenzrichtlinien auch unter Einbezug von Bürgerinnen und Bürgern können dabei ein vielversprechender Ansatz sein.

6. Produktivität

Eine wichtige Aufgabe und große Herausforderung für gesellschaftlich notwendige Dienstleistungen ist die Betrachtung ihrer Produktivität. Besonders bei gesellschaftlich notwendigen Dienstleistungen sind ganzheitliche Produktivitätsmaßstäbe zu setzen, die auch Nachhaltigkeitsaspekte durch eine langfristige Betrachtung aktiv berücksichtigen. Dies gilt insbesondere für Sektoren, in denen erste „Erfolge“ nicht im nächsten Quartal (sichtbar und messbar) zu erwarten sind.

Die Beschäftigung mit Dienstleistungsproduktivität erfordert auch eine intensive und gegebenenfalls wiederholte Auseinandersetzung mit ihrer Terminologie, da manche Anspruchsgruppen diesbezüglich sehr unterschiedliche Vorgehensverfahren haben. Eine eigene Auffassung zur Produktivität ist dabei auch gewerkschaftlich nötig und sollte der bestehenden entgegengesetzt werden. Insgesamt gilt es, die Dienstleistungsproduktivität und die Produktivitätsentwicklung in ihrem volkswirtschaftlichen Gesamtzusammenhang und sektorenübergreifend zu betrachten (Dauderstädt 2012). Bei der Messung von Produktivität muss im Besonderen auf die Spezifika von Dienstleistungen eingegangen werden. Es verbietet sich, Messmodelle aus dem produzierenden Gewerbe einfach zu übernehmen. Vielmehr gilt es – auch und gerade für Dienstleistungen – Möglichkeiten zur Messung zu finden und Messinstrumente zu entwickeln, die die Dienstleistung ganzheitlich erfassen. Dies ist insbesondere bei der Messung der Ergebnisse einer Dienstleistung und den direkten und indirekten Effekten der Dienstleistungserbringung im Dienstleistungssystem oftmals komplex. So kann bspw. Produktivität von Betreuungsleistungen nicht dadurch allein gehaltvoll gemessen werden, dass

einerseits kostenrelevante Input-Größen gemessen werden und die Ergebnisse unabhängig davon als gleichwertig angesehen werden. Eine Kindergärtnerin, die 40 Kinder an einem Vormittag betreut, ist nicht automatisch produktiver als eine, die 20 Kinder in der gleichen Zeit betreut, dabei aber eine ganz andere Art der individuellen Betreuung und kindlichen Förderung leisten kann. Das Beispiel zeigt: Dienstleistungsproduktivitätsmessung ist deutlich komplexer und bedarf anderer Modelle und Konzepte. Multidimensionalität von Dienstleistungsproduktivität ist komplex, und komplexe Sachverhalte brauchen komplexe Handhabe. Es gilt hier also im Besonderen, die Präferenz für ökonomisch quantifizierte bzw. quantifizierbare Daten – und damit zur Verdrängung anderer Daten von der Agenda des Managements (Bieber 2011) – nicht zu Lasten ganzheitlicher Ansätze zu verfolgen. Und auch wenn bei der Produktivitätsmessung im Controlling kleine Betrachtungseinheiten Handhabbarkeit fördern, muss das eigentliche Produkt bzw. die eigentliche Dienstleistung ganzheitlich verstanden und entsprechend orchestriert werden.

Gewonnene Produktivitätssteigerung sollte sich langfristig in der Qualität der Dienstleistung zeigen. Das bedeutet im Gesundheitsumfeld beispielsweise eine patientenorientierte Dienstleistungserbringung mit einem Mehr an Zeit für den Patienten und nicht zunehmende Arbeitsverdichtung, Rückgang zentraler Pflegetätigkeiten in sozialer, emotionaler und kommunikativer Hinsicht bzw. Rückgang des Interaktionsanteils. Hierdurch werden oftmals nur kurzfristig Kosten gespart oder Kostensteigerungen gebremst, mittel- und langfristig können daraus aber umso höhere Kosten folgen (z. B. durch Behandlungsfehler,

Pflegemängel, Folgeerkrankungen, Überlastung und Ausfälle bei Beschäftigten). Sicher erscheint allerdings, dass sich durch die Änderung der Maßstäbe der Produktivitäts- und Controllingmerkmale auch die Dienstleistung selbst ändert. So kann Produktivitätssteigerung vereinbar mit „Guter Arbeit“ werden und muss dem Personenbezug bei Dienstleistungen nicht widersprechen. Es muss vielmehr darum gehen, die nutzenstiftenden Aktivitäten zu stärken und von unnötigem Ballast zu befreien. Hierdurch kann die Wertigkeit und Wertschätzung von personenbezogenen Dienstleistungen erhöht werden.

Bei den durch die gesteigerte Produktivität gewonnenen freien Kapazitäten ist aus Produktivitätssicht entsprechend darauf zu achten, dass sie nicht durch Tätigkeitsänderungen der Mitarbeiter entstehen, die zu Belastungen, Arbeits- hetze, Arbeitsausfällen oder verstärkter Unzufriedenheit führen. Denn dies führt einerseits zu nachweisbaren späteren Produktivitätsverschlechterungen (DGB-Index Gute Arbeit 2012), aber vor allem werden dann auch nicht die angestrebten Qualitätsverbesserungen der Dienstleistungen und der Dienstleistungsarbeit erzielt.

Denn Produktivitätsanstiege bei personenbezogenen Dienstleistungen können und sollten die Qualität und Wertschätzung von Dienstleistungen fördern. Dabei kann das Dienstleistungsengineering, also die systematische Entwicklung von Dienstleistungen (Leimeister 2012), helfen und als Haupttreiber für die Steigerung von Qualität und Wertschätzung (gesellschaftlich notwendiger) Dienstleistungen dienen. Trotz vielversprechender Ergebnisse bestehender Methoden, Modelle und Werkzeuge für die systematische Dienstleistungsentwicklung ist deren weiteres Entwicklungspotenzial noch keinesfalls ausgeschöpft. Vergleicht man die Fortschritte, die bspw. der Maschinenbau in den letzten 100 Jahren ge-

macht hat, und unterstellt man ähnliche Lern- und Entwicklungseffekte bei der Dienstleistungsforschung, erscheinen sehr große Potenziale greifbar – sie bedürfen aber erhöhter und intensiver Forschungsaktivitäten (Leimeister 2011).

In den Bereichen Bildung, Weiterbildung und Gesundheit gibt es erste sehr vielversprechende Beispiele für durch Dienstleistungsengineering erzielte Produktivitätsgewinne, die zu besserer Dienstleistungsqualität und Dienstleistungsarbeit geführt haben: Pilotlösungen für Ernährungsberatungen und betriebliche Gesundheitsförderung zeigen, dass die Produktivitätsgewinne teilweise in mehr und bessere individuelle Interaktionen mit Dienstleistungskundinnen und -kunden geführt haben, bei gleichzeitig sinkenden Kosten.

Im Bereich von personenbezogenen Bildungsdienstleistungen konnten durch mensch- und produktivitätsorientierte Dienstleistungsentwicklung gleichzeitig Kosten gesenkt und die Qualität erhöht werden. Durch (Teil-)Automatisierung von Unterstützungsprozessen und sinnvollem IT-Einsatz kann so mehr Raum für wertschöpfende Aktivitäten (wie beispielsweise mehr individuelle Rückfragemöglichkeiten und häufigere Lerngeschwindigkeitsänderungen sowie individuelle Face-to-Face Kontakte) geschaffen und eine größere Variantenvielfalt bzw. Kundenindividualität erreicht werden. Es kommt zu einer Aufwertung der Dienstleistungsarbeit. Konkret heißt dies an einem Beispiel personenbezogener Dienstleistungen im Gesundheitswesen, dass diese durch Technologien und darauf abgestimmte Prozess- und Strukturveränderungen so angereichert werden, dass neue Informations- und Kommunikationsstrukturen gleichzeitig neue und bessere Betreuungs- und Versorgungsmöglichkeiten für Patienten ermöglichen.

INFOBOX: Systematisch entwickelte Lerndienstleistungen

Massenveranstaltungen sind häufig durch geringe Flexibilität und Interaktivität geprägt. Dabei bietet die Verbreitung mobiler Endgeräte die Chance neuartiger Lernszenarien, wenn sich Dozenten von gängigen Vorstellungen lösen. An der Universität Kassel wurde daher unter Mitwirkung des Fachgebiets Wirtschaftsinformatik das Pilotprojekt „Mobile Hochschule“ gestartet, bei dem mehrere hundert Studierende über mobile Endgeräte wie iPads jederzeit und überall an der Veranstaltung teilnehmen können.

Notebooks, Smartphones und zunehmend Tablets sind im Zuge des Erfolgs bspw. des iPads unter Studierenden weit verbreitet. Gerade Tablets bieten in Vorlesungssälen einige Vorteile: Sofortige Einsetzbarkeit, keine Lüftergeräusche, kein lautes Tippen und kein Bildschirm, der zwischen Lernendem und Dozenten aufgeklappt wird. Dies wird jedoch nur selten gezielt für innovative Lehr-Lernszenarien genutzt. Stattdessen sind gerade Massenveranstaltungen oftmals noch immer durch Anwesenheitspflichten, Anonymität oder mangelnde Interaktivität geprägt. Indem mehrere hundert Studierende Zugang zu einem Tablet oder Netbook erhalten, soll die so gewonnene Flexibilität und Interaktion starre Termine und Einweg-Kommunikation ersetzen und zu anderen Lernerlebnissen führen (s. Abbildung 1).

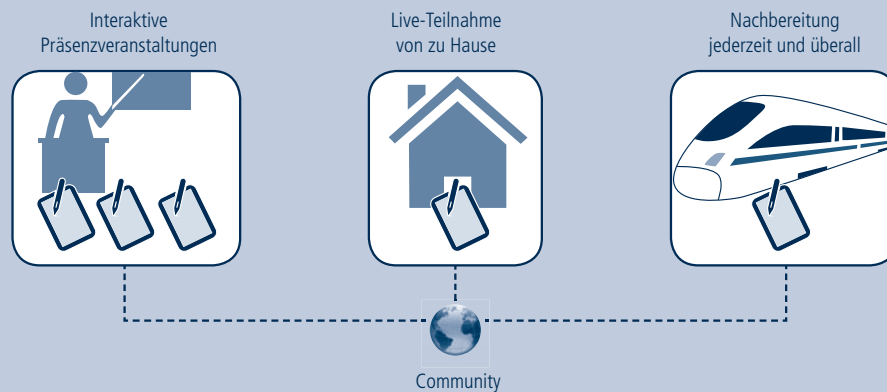


Abbildung 1: Mögliche Lernszenarien

Nach wie vor findet eine Vorlesung statt, die live im Internet übertragen wird und anschließend als Aufzeichnung zur Verfügung steht. Sowohl die Teilnehmerinnen und Teilnehmer im Vorlesungssaal als auch über das Internet bringen sich aktiv im Rahmen von mindestens zwei Übungen pro Lerneinheit ein:

- Peer Discussion: Die Studierenden bekommen eine Problemstellung mit mehreren Lösungsmöglichkeiten, die sie untereinander diskutieren. Anschließend wird auf den Geräten über die Lösung abgestimmt. Die Ergebnisse werden in Echtzeit am Beamer dargestellt und vom Dozenten aufgegriffen.
- Co-Create Your Exam: Die Studierenden denken sich Wahr-/Falsch-Aussagen zu den Inhalten der Lerneinheit aus, die ihre Kommilitonen beantworten müssen. Diese Aussagen werden online in einer Lernumgebung hochgeladen und können dort von allen Teilnehmerinnen und Teilnehmern diskutiert werden. Als besonderer Anreiz werden einige der Aufgaben in der Klausur eingesetzt.

Zur Nachbereitung der Inhalte stehen Videoaufzeichnung und Skript dauerhaft im Netz zur Verfügung. Hinzu kommen Web Based Trainings, die Inhalte multimedial vermitteln. Diese interaktiven Lerneinheiten von 20 - 30 Minuten Länge können Studierende z.B. in Leerlaufzeiten nutzen. Auf diese Weise kann jede(r) Studierende individuell zwischen der Teilnahme vor Ort, live per Internet oder zeitlich versetztem Lernen wählen.

Die Evaluationen zeigen, dass sich das veränderte Konzept tatsächlich auf Lernerfolg und Zufriedenheit der Studierenden auswirkt.

Weitere Informationen unter: <http://uni-kassel.de/go/bisebs> und Leimeister 2012.

Im Bereich der Telemedizin ergibt sich bspw. die Möglichkeit, Patientendaten häufiger (z. B. auch 24 Stunden am Tag, sieben Tage die Woche), mit weniger Fehlern und für den Patienten einfach nutzbar, zu erfassen. Hierauf aufbauend lassen sich dann individuelle Versorgungsangebote mit höherer Qualität für den Patienten erreichen, oftmals sogar zu gleichbleibenden oder geringeren Kosten. Beispiele zeigen, dass so mehr Beratungs- und Betreuungszeit (face-to-face) für den Patienten, höhere Qualität behandlungsrelevanter Daten für den Behandlungs- und Pflegeprozess und entsprechend mehr Früherkennungen von Komplikationen sowie teilweise auch eine Verbesserung medizinischer Parameter erzielt werden können. Immer gilt, dass der technische Fortschritt für das Wohl des Menschen eingesetzt werden muss und Produktivität, Innovation und

Qualität zu einem integrativen Ansatz Guter Arbeit beitragen, sodass neue Dienstleistungen neue Arbeit schaffen.

Dies ist gesamtgesellschaftlich besonders relevant, denn ein „hohes Produktivitätswachstum“ eröffnet „Verteilungsspielräume, sichert die internationale Wettbewerbsfähigkeit, erlaubt die Finanzierung eines hohen Niveaus öffentlicher Vorsorge und erleichtert die Versorgung einer wachsenden Zahl älterer Menschen, ohne dass sich die aktive Bevölkerung zu sehr einschränken müsste“ (Bormann, Dauderstädt et al. 2009; Friedrich-Ebert-Stiftung 2011). Auch für die Beschäftigungsentwicklung lassen sich positive Effekte aus dem Produktivitätswachstum ableiten, die je nach unterstelltem Szenario starke positive Arbeitsmarkteffekte haben können (Friedrich-Ebert-Stiftung 2011).

7. Gleiche und demokratische Teilhabe

Im Kontext gesellschaftlich notwendiger Dienstleistungen gibt es bisher ungeklärte Fragen, die mit Verteilungsaspekten zu tun haben, die selbstverständlich erscheinen, aber doch in der Realität oftmals zu kurz kommen. Zum Beispiel: Wer bietet gesellschaftlich notwendige Dienstleistungen für wen an? Wem nutzen sie und wer nutzt sie dann wirklich? Oder: „Was hält bestimmte soziale Gruppen davon ab, öffentlich zur Verfügung gestellte Dienstleistungen und Güter in Anspruch zu nehmen?“ (Kistler 2011)

Zur Beantwortung dieser Fragen sind verschiedene Betrachtungsperspektiven vielversprechend. Sowohl die Analyse der Angebots- als auch der Nachfrageseite bzw. sektorale wie regionale Aufteilungen liefern wichtige Facetten. Darüber hinaus ist die Systemperspektive auf gesellschaftlich notwendige Dienstleistungen sowie die systematische Analyse der Dienstleistungsproduktivität zwingende Voraussetzung für eine ganzheitliche Betrachtung. Ohne eine solche wird möglicherweise an einzelnen Stellschrauben gedreht, z. B. einer bestimmten Branche, deren positive oder negative Effekte aber durch den eingeschränkten Betrachtungshorizont bisheriger Effektmessung nicht oder nur verfälscht erfasst werden.

In vielen Bereichen gesellschaftlich notwendiger Dienstleistungen werden aus Gesamtsystemsicht bisher u. a. die privat angebotenen Dienstleistungen weder berücksichtigt noch statistisch erfasst, sei es bspw. im Bereich der Altenpflege oder im Bereich der Kinderbetreuung. Auch erscheint aufgrund der Lebenssituationsabhängigkeit vieler gesellschaftlich notwendiger Dienstleistungen ein „one size fits all“-Ansatz für viele Lebensbereiche kaum erfolgversprechend, denn auch aus anderen Dienstleistungsbereichen ist bekannt, dass der Erfolg vieler Dienstleistungen

mit der Individualisierungsfähigkeit für den Dienstleistungsempfänger steigt. Im Gegenteil: Den individuellen Bedürfnissen unterschiedlicher Adressaten gesellschaftlich notwendiger Dienstleistungen kann durch individuelle Ansprache und individualisierte Angebote die jeweilige Dienstleistung nähergebracht werden, und so kann zielgerichtet auf regionale oder soziale Verteilungen eingegangen werden. Geschieht dies nicht, könnten andernfalls strukturschwache Regionen mehr und mehr ins Hintertreffen geraten. Wo eigentlich soziale Innovation gesellschaftlich notwendige Dienstleistungen schaffen könnte, sind sonst die Köpfe für solche Ideen, die Treiber für soziale Innovation, im wahrsten Sinne des Wortes schon weggezogen.

Es erscheint wohlfahrtsmaximierend, wenn alle Teile der Gesellschaft gleichen Zugang zu gesellschaftlich notwendigen Dienstleistungen haben. Um dies zu erreichen, müssten mögliche Nutzungsbarrieren überwunden werden. An mancher Stelle ist für eine Gewährleistung des Zugangs zu den Dienstleistungen zusätzliche Hilfe notwendig (Kistler 2011). Dies gilt für den Zugang zu IKT-Netzen ebenso wie für den Zugang zu Energie, etwa bei steigenden Energiepreisen. Ansonsten entstehen Nutzungsfilter, die es (sozial) Schwächeren nicht mehr ermöglichen, die angebotenen Dienstleistungen wahrzunehmen. Geht man davon aus, dass gesellschaftlich notwendige Dienstleistungen Züge meritokratischer Güter tragen – also gesellschaftlich wichtiger Güter, deren Angebot nicht über private Nachfrage gesichert werden kann –, müssen Fragen gestellt werden wie: Wie können gleiche Zugangsmöglichkeiten und gleiche Teilhabe gesichert werden? Neben dem Zugang zu Information geht es hier gerade auch um Finanzierungsfragen, wie z. B. Gebühren, etwa für Kitabesuche oder die Aus-

gestaltung der sogenannten Bildungsgutscheine. Gesellschaftlich notwendige Dienstleistungen können hier helfen. Dafür erscheinen aber sowohl auf Anbieter- als auch auf Nutzer-Seite Veränderungen notwendig. Dienstleistungserbringer müssen sich darüber klar werden, dass auch gesellschaftlich notwendige Dienstleistungen in unterschiedlichen Varianten angeboten werden müssen und dass es dabei Varianten geben muss, die denen entgegenkommen, die sich vielleicht besonders schervertun. In Bezug auf die Nutzerseite ist hingegen zu überlegen, welche Nutzer-

gruppen bzw. Segmente für welche Dienstleistungen bestehen und wie deren Bedarfe, Nutzungsabsichten und Voraussetzungen aussehen.

Eine systematische Neuentwicklung von Dienstleistungssystemen in Deutschland wird also von der Notwendigkeit gesellschaftlich notwendiger Dienstleistungen und der begründeten Forderung nach der Nachvollziehbarkeit ihrer Nutzeneffekte befeuert und kann auch für alle anderen Dienstleistungsbereiche und für volkswirtschaftliche Betrachtungen von großem Vorteil sein.

8. Die Rolle gesellschaftlich notwendiger Dienstleistungen im Dienstleistungssektor und gesellschaftliche Schlussfolgerungen

Bisher existieren für gesellschaftlich notwendige Dienstleistungen trotz ihrer Bedeutung und Potenziale für das gesellschaftliche Miteinander keine systematischen Ansätze für deren Entwicklung und Umsetzung. In der Politik werden sie bisher höchstens behandelt, nicht aber entsprechend ihrer Bedeutung wahrgenommen (European Commission 2011). So gibt es weder entsprechende Kommissionen oder Arbeitsgruppen in Parlamenten noch entsprechende Forschungsförderungsinstrumente oder sonstige Initiativen. Sollen Bürgerinnen und Bürger gleiche Lebens- und Entwicklungschancen haben, dann sind gesellschaftlich notwendige Dienstleistungen ökonomisch und sozial unverzichtbare gesellschaftliche Aufgaben. Ob und wie sie demokratisch legitimiert sind bzw. sein können, wie sie wirksam entwickelt, gesteuert und auf Verteilungswirkung, Effizienz und Effektivität geprüft werden, ist bisher noch nicht geklärt.

Dabei ist zu beachten, dass für eine solche Prüfung eine ausreichend starke Datengrundlage vorhanden sein muss. Auch dies ist zurzeit noch in keiner Weise der Fall. Auch wenn das Sozio-ökonomische Panel SOEP (Deutsches Institut für Wirtschaftsforschung e.V. 2012) Daten für die sozial-, verhaltens- und wirtschaftswissenschaftliche Grundlagenforschung bereithält und es für einzelne Bereiche auch kontinuierlich aktualisierte Statistiken gibt, fehlen Daten auf Basis einer auf gesamtstaatlicher Ebene durchgeführten Erhebung. Eine solche erfolgte zum letzten Mal in einer systematischen Art und Weise noch weit vor der Wiedervereinigung durch die Transfer-Enquete-Kommission (Lampert 1982). Eine systematische statistische Erfassung erscheint als

Grundvoraussetzung einer öffentlichen und politischen Debatte über gesellschaftlich notwendige Dienstleistungen und deren Nutzeneffekte und wäre daher dringend erforderlich.

Neben der statistischen Erfassung ist auch die Berichterstattung (z.B. Sozialberichterstattung, Arbeitsberichterstattung etc.) nicht zu vernachlässigen. Nur durch eine solide Grundlage in diesen Bereichen lassen sich informierte Entscheidungen zur Gestaltung, Entwicklung und Etablierung von gesellschaftlich notwendigen Dienstleistungen, aber auch von sozialen Innovationen treffen.

Insgesamt sind die Besonderheiten, die der Bundesrepublik zu eigen sind (Föderalismus, Subsidiaritätsprinzip, Sozialversicherungssysteme etc.), bei der Entwicklung und Bereitstellung von gesellschaftlich notwendigen Dienstleistungen zu berücksichtigen. Dies erfordert die Notwendigkeit, die sozialen, nationalen, regionalen bzw. kommunalen und branchenbezogenen Besonderheiten zu berücksichtigen.

Dabei spielen auch politische Akteure eine gewichtige Rolle, um die Entwicklung des Diskurses von einer bisher im kleinen Kreis stattfindenden zu einer politischen und öffentlichen Diskussion reifen zu lassen. Dabei sollten Parteien ihre Verantwortung für die Schaffung der institutionellen Rahmenbedingungen als Chance begreifen, ganzheitliche Konzepte für gesellschaftlich notwendige Dienstleistungen zu diskutieren und somit den gesamtgesellschaftlichen Diskurs über solche Angebote anzuregen. Deutschland steht hierbei nicht allein da, sondern befindet sich in einem europäischen Kontext. Dieser Kontext bietet Chancen und Inspirationen. Gelingt es, Kon-

zepte aus Ländern mit Vorbildfunktion für gesellschaftlich notwendige Dienstleistungen wie beispielsweise den skandinavischen Ländern auf unsere Voraussetzungen und Rahmenbedingungen anzupassen, so ist ein erster wichtiger Schritt getan.

Eine neue Dienstleistungspolitik kann und darf nicht als ein Gegensatz zur immer wieder be-

liebten und einmütig eingeforderten Industriepolitik verstanden werden, sondern als notwendiger, bisher grob vernachlässigter Bestandteil eines modernen, demokratischen und sozialen Staates und seiner europäisch und international leistungsfähigen Wirtschaft, die die Zukunftsaufgaben nicht vernachlässigt, sondern systematisch und nicht mehr selektiv angeht.

9. Fazit und Herausforderungen für die Zukunft

Das Arbeitspapier nähert sich mit einem ganzheitlichen Anspruch gesellschaftlich notwendigen Dienstleistungen, definiert diese und liefert Beispiele. Relevante Aspekte und Konzepte werden vorgestellt und ihre Rolle kontextbezogen aufgezeigt. Insbesondere soziale Innovationen stehen dabei als besonders vielversprechendes Instrument im Mittelpunkt der Betrachtung. Diese gewinnen gerade unter den Bedingungen fortschreitender Globalisierung für große Teilbereiche der Gesellschaft an Gewicht. Soziale Innovationen sind über ihren gesamten Lebenszyklus hinweg nicht nur „bedeutsam für Gestaltungsprozesse im Sektor von Non-Profit-Organisationen und Zivilgesellschaft, sondern ebenso in der öffentlichen Verwaltung, in politischen Institutionen, in der Wirtschaft und für die Interessenverbände der Sozialpartner“. Dabei kann das „Verhalten einzelner Individuen in Kleingruppen [...] davon ebenso berührt sein, wie die Organisationsentwicklung in Betrieben, die Gestaltung von Lehr- und Lernformen im Bildungswesen, oder strukturell wirksame Regelungen der gesellschaftlichen Verfassung [wie z.B.] Sozialrecht, Pensions- und Steuersysteme, Gesundheitsvorsorge, Umweltmaßnahmen, u.a.m.“ (ZSI – Centre for Social Innovation 2012)

Insgesamt wurde deutlich, dass sowohl gesellschaftspolitisch als auch forschungspolitisch großer Handlungsbedarf besteht – die gesellschaftlich notwendigen Dienstleistungen stehen am Scheideweg. Gelingt es, den öffentlichen Diskurs so zu führen, dass diese Dienstleistungen nicht auf ihre Kosten reduziert werden, sondern ihr Nutzen für eine nachhaltig zukunftsfähige Entwicklung der Gesellschaft im Vordergrund steht, so können die ihnen eigenen Potenziale qualitativer und systematischer Verbesserung realisiert werden.

Unbedingt bedarf es hierzu interdisziplinärer Forschung in Bezug auf die notwendige System-sicht, die in diesem Kontext anzuwenden ist. Besonderes Augenmerk ist auf die systematische Entwicklung gesellschaftlich notwendiger Dienstleistungen zu legen, aber auch auf die systematische Entwicklung von sozialen Innovationen. Vorzeigeprojekte müssen angestoßen, durchgeführt, begleitet und evaluiert werden, um die Nutzenpotenziale auch auf andere Gebiete übertragbar zu machen. Dabei gilt es, all diese Themen, über die der aktuelle Kenntnisstand noch sehr gering ausfällt, interdisziplinär anzugehen. Die Intensivierung solcher Forschung im Bereich der Service Science (Satzger 2010) ist Grundpfeiler einer erfolgreichen Umsetzung in der Praxis.

Dieses Arbeitspapier versucht den gesellschaftlichen sowie politischen Diskurs über gesellschaftlich notwendige Dienstleistungen zu intensivieren und bietet hiermit Diskussionsgrundlagen für folgende Fragestellungen:

- Wie sieht ein innovationsfreundliches Umfeld für gesellschaftlich notwendige Dienstleistungen aus? Wer ist an einem solchen beteiligt? Wie wird es gefördert?
- Wie sieht sinnvolle Förderung von gesellschaftlich notwendigen Dienstleistungen aus? Wie können dabei Verteilungsfragen adäquat adressiert werden?
- Welche gesellschaftlichen Gruppen profitieren derzeit von gesellschaftlich notwendigen Dienstleistungen? Was muss geändert werden, dass Nutzungsbarrieren (Digital Divide, Sprachbarrieren etc.) vermieden und aktive Befähigung aller zur Nutzung von gesellschaftlich notwendigen Dienstleistungen vorangetrieben werden?
- Auf welche Weise lässt sich die Wertschätzung der so wichtigen Berufe im Umfeld gesell-

- schaftlich notwendiger Dienstleistungen steigern? Wie können Entgeltstrukturen so gestaltet werden, dass sie gute Dienstleistungsarbeit gerecht entlohnen?
- Wie kann Professionalisierung von Dienstleistungsarbeit gefördert werden? Wie kann dies in der Ausbildung, aber auch für erfahrene Arbeitskräfte realisiert werden?
 - Die Systemsicht ist bei Dienstleistungen wichtig. Wie sehen solche Dienstleistungssysteme bei gesellschaftlich notwendigen Dienstleistungen aus? Wer sind die Beteiligten? Von wem kann Deutschland hier lernen? Wie werden Bürgerinnen und Bürger eingebunden? Welche Art von Kooperationen und Netzwerken können im Bereich gesellschaftlich notwendiger Dienstleistungen helfen, welche sind unverzichtbar? Auf welchen geographischen und institutionellen Ebenen wird sich dabei bewegt?
 - Wie kann neue Technologie die bisherigen Angebote gesellschaftlich notwendiger Dienstleistungen so ergänzen, dass die Dienstleistungsqualität erhöht wird und so alle Teilnehmerinnen und Teilnehmer des Dienstleistungssystems vom Fortschritt profitieren?
 - Wie kann das Bewusstsein über die Notwendigkeit gesellschaftlich notwendiger Dienstleistungen in der gesamten Gesellschaft erhöht werden?
 - Wo liegt die Rolle der Politik? Wie sieht die sinnvolle politische Gestaltung von gesellschaftlich notwendigen Dienstleistungen aus? Welche Rahmenbedingungen können und müssen geschaffen werden?
 - Welche Forschungsdisziplinen müssen mit welchen Zielsetzungen zusammenarbeiten, um eine integrative Weiterentwicklung gesellschaftlich notwendiger Dienstleistungen voranzutreiben? Wie kann hierbei eine interdisziplinäre Systemperspektive eingenommen werden?

Literatur

- Bieber, D. 2011: Warum einfaches Controlling nicht mehr ausreicht – Zur Bedeutung von Produktivitätskulturen. Thesenpapier im Rahmen „Projekt 2011: Gesellschaftlich notwendige Dienstleistungen – soziale Innovationen denken lernen“, Expertengespräch III: Produktivität und gesellschaftlich notwendige Dienstleistungen, Berlin.
- Bormann, R.; Dauderstädt, M. et al. 2009: Wohlstand durch Produktivität – Deutschland im internationalen Vergleich. WISO Diskurs – Expertisen und Dokumentationen zur Wirtschafts- und Sozialpolitik. Ergebnisse einer Studie von „The Conference Board“ im Auftrag der Friedrich-Ebert-Stiftung, Bonn.
- Brandt, A. 2012: Transregionale und -nationale Dienstleistungen in der maritimen Region. Thesenpapier im Rahmen „Projekt 2011: Gesellschaftlich notwendige Dienstleistungen – soziale Innovationen denken lernen“, Expertengespräch IV: Transregionale Netzwerke gesellschaftlich notwendiger Dienstleistungen – Ein neues Modell der Zusammenarbeit, Berlin.
- Dauderstädt, M. 2012: „Produktivität im Dienstleistungssektor: Eine Grenze des Wachstums?“ Wirtschaftsdienst 92 (1), S. 41 - 45.
- Deutsches Institut für Wirtschaftsforschung e.V. 2012: „Sozial-Ökonomisches Panel.“ Retrieved 27.8.2012, www.diw.de/soep.
- DGB-Index Gute Arbeit 2012: „Ergebnisse der Repräsentativumfrage 2011.“ 27.8.2012, <http://www.dgb-index-gute-arbeit.de/downloads/publikationen>.
- European Commission 2011: Quality Framework for Services of General Interest in the EU, Brussels.
- European Commission and Directorate-General for Enterprise and Industry 2010: This is European Social Innovation, Brussels.
- Friedrich-Ebert-Stiftung 2011: Soziales Wachstum: Leitbild einer fortschrittlichen Wirtschaftspolitik. WISO Diskurs – Expertisen und Dokumentationen zur Wirtschafts- und Sozialpolitik. Expertise des Thementeam „Soziales Wachstum“ der Friedrich-Ebert-Stiftung, Bonn.
- Ganz, W.; Hilbert, J. et al. 2009: Dienstleistungen in der Zukunftsverantwortung. Ein Plädoyer für eine (neue) Dienstleistungspolitik. WISO Diskurs – Expertisen und Dokumentationen zur Wirtschafts- und Sozialpolitik. Memorandum des Arbeitskreises Dienstleistungen der Friedrich-Ebert-Stiftung, Bonn.
- Gillwald, K. 2000: Konzepte sozialer Innovation. Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung, Berlin.
- Gornig, M. 2011: Dienstleistungen in modernen „Industrie“-Gesellschaften. Thesenpapier im Rahmen „Projekt 2011: Gesellschaftlich notwendige Dienstleistungen – soziale Innovationen denken lernen“, Expertengespräch I: Gesellschaftlich notwendige Dienstleistungen innovativ gestalten – Schlüssel für mehr gesellschaftlichen Wohlstand, Berlin.
- Hilbert, J. 2012: Transregionale und -nationale Dienstleistungen in der Gesundheitswirtschaft. Thesenpapier im Rahmen „Projekt 2011: Gesellschaftlich notwendige Dienstleistungen – soziale Innovationen denken lernen“, Expertengespräch IV: Transregionale Netzwerke gesellschaftlich notwendiger Dienstleistungen – Ein neues Modell der Zusammenarbeit, Berlin.

- Kistler, E. 2011: Verteilungswirkungen bei gesellschaftlich notwendigen Dienstleistungen – Bedarf für Innovationen. Thesenpapier im Rahmen „Projekt 2011: Gesellschaftlich notwendige Dienstleistungen – soziale Innovationen denken lernen“, Expertengespräch II: Innovationen in gesellschaftlich notwendige Dienstleistungen, Berlin.
- Lampert, H. 1982: „Das Transfersystem in der Bundesrepublik Deutschland — Bericht über das Gutachten der Transfer-Enquête-Kommission.“ *FinanzArchiv/Public Finance Analysis* 40(3), S. 475-504.
- Leimeister, J. M. 2010: „Collective Intelligence.“ *Business & Information Systems Engineering* 4, S. 245-248.
- Leimeister, J. M. 2011: Produktivität im Spannungsfeld der personenbezogenen Dienstleistungen. Thesenpapier im Rahmen „Projekt 2011: Gesellschaftlich notwendige Dienstleistungen – soziale Innovationen denken lernen“, Expertengespräch III: Produktivität und gesellschaftlich notwendige Dienstleistungen, Berlin.
- Leimeister, J. M. 2012: Dienstleistungsengineering und -management. Springer Verlag, Heidelberg.
- Maglio, P. P.; Srinivasan, S. et al. 2006: “Service Systems, Service Scientists, SSME, and Innovation.” *Communications of the ACM* 49(7), S. 81 -85.
- Osl, P.; Benz, A.; Österle, H. 2011: Beacon Hill Village in Boston: Ein erfolgreiches Beispiel einer Mitgliederorganisation auf Quartiersebene. Demographischer Wandel – Assistenzsysteme aus der Forschung in den Markt, Berlin/Offenbach, VDE.
- Reichwald, R. 2011: Zukunftsfeld Dienstleistungen – Perspektiven für neue Arbeit und Innovation in Wirtschaft und Gesellschaft. Thesenpapier im Rahmen „Projekt 2011: Gesellschaftlich notwendige Dienstleistungen – soziale Innovationen denken lernen“, Expertengespräch I: Gesellschaftlich notwendige Dienstleistungen innovativ gestalten – Schlüssel für mehr gesellschaftlichen Wohlstand, Berlin.
- Satzger, G. G. W.; Beck, R.; Benkenstein, M.; Bichler, M.; Bienzeisler, B.; Böhmann, T.; Dunkel, W.; Fähnrich, K.-P.; Gemünden, H. G.; Gouthier, M.; Gudergan, G.; Kieninger, A.; Kölling, M.; Krcmar, H.; Kremer, A.; Möslein, K.; Schultz, C.; Stauss, B.; Stich, V.; Weinhardt, C. 2010: „Auf dem Weg zu einer Service Science – Perspektiven, Forschungsthemen und Handlungsempfehlungen aus der Sicht einer interdisziplinären Arbeitsgruppe; Empfehlungen an die Taskforce Dienstleistungen im Rahmen der Forschungsunion Wirtschaft – Wissenschaft. Arbeitsgruppe „Evaluation Service Science“ der Taskforce Dienstleistungen.“
- Shire, K. A.; Leimeister, J. M. 2012: Gesundheit, Dienstleistungen und Technologie. Technologiegestützte Dienstleistungsinnovation in der Gesundheitswirtschaft. Shire, K. A.; Leimeister, J. M. Wiesbaden, SpringerGabler Verlag – Springer Fachmedien.
- Streissler, A. 2011: Dienstleistungspolitik in Österreich – zwischen Exporterfolg und Sozialwirtschaft. Thesenpapier im Rahmen „Projekt 2011: Gesellschaftlich notwendige Dienstleistungen – soziale Innovationen denken lernen“, Expertengespräch II: Innovationen in gesellschaftlich notwendige Dienstleistungen, Berlin.
- Zapf, W. 1989: Über soziale Innovationen, in: *Soziale Welt*, Bd. 40, H. 1/2, S. 180-183.
- ZSI – Centre for Social Innovation 2012: „Definition sozialer Innovation.“ Retrieved 27.8.2012, https://www.zsi.at/about_us/mission_statement_and_vision.

Arbeitskreis Dienstleistungen – Projekt 2011-2012

Gesellschaftlich notwendige Dienstleistungen – soziale Innovationen denken lernen

Expertengespräch I

29. Juni 2011

Gesellschaftlich notwendige Dienstleistungen innovativ gestalten –
Schlüssel für mehr gesellschaftlichen Wohlstand

Expertengespräch II

19. Oktober 2011

Innovationen in gesellschaftlich notwendigen Dienstleistungen

Expertengespräch III

23. November 2011

Produktivität und gesellschaftlich notwendige Dienstleistungen

Expertengespräch IV

8. Februar 2012

Transregionale Netzwerke gesellschaftlich notwendiger Dienstleistungen –
Ein neues Modell der Zusammenarbeit

Liste der Expertinnen und Experten

Klaus Barthel, MdB

stv. wirtschaftspolitischer Sprecher der
SPD-Bundestagsfraktion

Uwe Beckmeyer, MdB

Mitglied im Ausschuss für Verkehr, Bau und
Stadtentwicklung, Bundestagsabgeordneter
für Bremen und Bremerhaven

Prof. Dr. Daniel Bieber

Institut für Sozialforschung und Sozialwirtschaft
(iso-Institut), Saarbrücken

Dr. Florian Bieberbach

kaufmännischer Geschäftsführer der Stadtwerke
München

Joachim Bochberg

Gründungsvorstand CCBenchmark e.V. Bonn

Dr. Arno Brandt

Bankdirektor für Regionalwirtschaft, NordLB

Heinz Brandt

Arbeitsdirektor der
HHLA– Hamburger Hafen und Logistik AG

Dr. Gerhard Ernst

ehem. Leiter des Bereichs Arbeitsgestaltung und
Dienstleistungen, Deutsches Zentrum für Luft-
und Raumfahrt (DLR), Projektträger im DLR

Frank Fleischmann MR

Referatsleiter des Referates Dienstleistungswirtschaft, Finanzierung der Wirtschaft
Ministerium für Finanzen und Wirtschaft
Baden-Württemberg

Prof. Dr. Martin Gornig

Deutsches Institut für Wirtschaftsforschung

PD Dr. Josef Hilbert

Geschäftsführender Direktor des Instituts
Arbeit und Technik (IAT) der Fachhochschule
Gelsenkirchen

Dr. Max A. Hogeforster

Hanse-Parlament, Hamburg

Dr. Karlheinz Jung

Geschäftsbereichsleiter Personal der
Universitätsklinik Göttingen

Prof. Dr. rer. pol. Ernst Kistler

Internationales Institut für Empirische Sozial-
ökonomie (INIFES), Stadtbergen

Prof. Dr. Jan Marco Leimeister

Universität Kassel

Klaus Lindner

ver.di Bundesverwaltung,
Bundesfachgruppenleiter Häfen

Prof. Dr. Thomas Meyer

Charité, Berlin

Achim Meyer auf der Heyde

Geschäftsführer Deutsches Studentenwerk

Prof. Dr. Jürgen Howaldt

Sozialforschungsstelle Dortmund

Hilde Mattheis, MdB

Mitglied im Ausschuss für Gesundheit →

- **Dr. Nadine Müller**
ver.di Bundesverwaltung, Ressort 13,
Bereich Innovation und Gute Arbeit
- Prof. Dr. Dr. h.c. Ralf Reichwald**
Handelshochschule Leipzig
- PD Dr. Norbert Reuter**
ver.di Bundesvorstand
- Dr. Ernst Dieter Rossmann, MdB**
Sprecher der Arbeitsgruppe Bildung und
Forschung der SPD Bundestagsfraktion
- Hans-Joachim Schulz**
Ver.di Bundesvorstand
- Dr. Sigrid Skarpelis-Sperk**
Beraterin des Vorsitzenden der Vereinten
Dienstleistungsgewerkschaft

- Dr. Bernhard Steinmetz**
Leiter Geschäftsbereich Personal/Recht
Flughafen Köln/Bonn
- MMag Agnes Streissler**
Wirtschaftspolitische Beraterin,
ehemals Arbeiterkammer Wien
- Dr. Wolfgang Uellenberg-van Dawen**
Leiter Bereich Politik und Planung, ver.di
- Ellen Wappenschmidt-Krommus**
Caritas Betriebsführungs- und Trägergesellschaft,
CBT mbH
- Helmut Weber**
Friedrich-Ebert-Stiftung
- Herbert Weisbrod-Frey**
ver.di Bundesverwaltung,
Bereichsleiter Gesundheitspolitik

Publikationen des Arbeitskreises Dienstleistungen

- Barthel, Klaus 2011: Für eine soziale und ökologische Dienstleistungsinnovationspolitik, Bonn, WISO direkt.
- Bienzeisler, Bernd; Ganz, Walter, Hilbert, Josef; Kluska, Denise 2011: Dienstleistungen in der Zukunftsverantwortung. Ein Plädoyer für eine (neue) Dienstleistungspolitik. Memorandum des Arbeitskreises Dienstleistungen, WISO Diskurs, Bonn.
- Gerstlberger, Wolfgang; Siegl, Michael 2011: Öffentlich-Private Partnerschaften – Ein Konzept für die zukünftige Gestaltung öffentlicher Aufgaben? WISO Diskurs, Bonn.
- Banscherus, Ulf; Dörre, Klaus; Neis, Matthias; Wolter, Andrä 2009: Arbeitsplatz Hochschule – Zum Wandel von Arbeit und Beschäftigung in der „unternehmerischen Universität“. Memorandum des Arbeitskreises Dienstleistungen, WISO Diskurs, Bonn.
- Gerstlberger, Wolfgang; Siegl, Michael 2009: Öffentliche Dienstleistungen: unverzichtbarer Baustein der Daseinsvorsorge! Zwei Jahrzehnte Privatisierung: Bilanz und Ausblick. Memorandum des Arbeitskreises Dienstleistungen, WISO Diskurs, Bonn.
- Evans, Michaela; Hilbert, Josef 2009: Mehr Gesundheit wagen! Gesundheits- und Pflegedienste innovativ gestalten. Memorandum des Arbeitskreises Dienstleistungen, WISO Diskurs, Bonn.
- Gerstlberger, Wolfgang 2009: Zwei Jahrzehnte Privatisierung in deutschen Kommunen. Herausforderungen und Argumente für den Erhalt der Stadtwerke, Bonn, WISO direkt.
- Lorenz, Frank; Wannöffel, Manfred 2009: Unter Ausschluss der Öffentlichkeit? Die Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie in nationales Recht: eine Herausforderung für Politik und Gewerkschaften, WISO Diskurs, Bonn.
- Burkart, Natalie; Ganz, Walter 2008: Dienstleistungsaktivitäten der Europäischen Kommission jenseits der Dienstleistungsrichtlinie, WISO Diskurs, Bonn.
- Blanke, Thomas 2007: Wettbewerb, Prekarität und Sozialschutz. Die sozialen Lizenzanforderungen nach § 6 Abs. 3 S. 1 Nr. 3 PostG, WISO Diskurs, Bonn.
- Brandel, Rolf; Hilbert, Josef 2006: Dienstleistungen in Deutschland. Besser als ihr Ruf, dennoch stark verbesserungsbedürftig! Anregungen für eine zukünftige Dienstleistungspolitik aus dem Arbeitskreis Dienstleistungen der Friedrich-Ebert-Stiftung und der Dienstleistungsgewerkschaft ver.di, Bonn.
- Kutzner, Edelgard 2005: Bestandsaufnahme und Bilanzierung von Dienstleistungsinitiativen des Bundes und der Länder, Bonn.

Die Autoren

Prof. Dr. Jan Marco Leimeister

ist Inhaber des Lehrstuhls für Wirtschaftsinformatik der Universität Kassel.

Christoph Peters

arbeitet als wissenschaftlicher Mitarbeiter am Lehrstuhl von Prof. Dr. Leimeister an der Universität Kassel.



Neuere Veröffentlichungen der Abteilung Wirtschafts- und Sozialpolitik

Wirtschaftspolitik

**„Denn wer da hat, dem wird gegeben“
Spitzeneinkommen und Einkommensungleichheit
in Deutschland**
WISO direkt

Wirtschaftspolitik

Die EU-Fiskalpolitik braucht gesamtwirtschaftlichen Fokus und höhere Einnahmen
WISO direkt

Wirtschaftspolitik

**Reformen und Wachstum
Die deutsche Agenda 2010 als Vorbild für Europa?**
WISO direkt

Außenwirtschaft

Eurokrise: Die Ungleichheit wächst wieder in Europa
WISO direkt

Nachhaltige Strukturpolitik

**Ein neuer Wachstumspfad für Deutschland
Strukturpolitik für Soziales Wachstum**
WISO Diskurs

Europäische Wirtschafts- und Sozialpolitik

Staatsgläubigerpanik ist keine Eurokrise!
WISO direkt

Steuerpolitik

**Progressive Sozialversicherungsbeiträge –
Entlastung der Beschäftigten oder Verfestigung
des Niedriglohnsektors?**
WISO Diskurs

Arbeitskreis Mittelstand

Wirtschaftliche Nachhaltigkeit statt Shareholder Value – Das genossenschaftliche Geschäftsmodell
WISO direkt

Gesprächskreis Verbraucherpolitik

**Verbrauchte Zukunft – Mentale und soziale
Voraussetzungen verantwortungsvollen Konsums**
WISO Diskurs

Arbeitskreis Innovative Verkehrspolitik

**Infrastrukturstau im Bereich Straße und Schiene
Fakten und Optionen am Beispiel Hessen**
WISO Diskurs

Arbeitskreis Stadtentwicklung, Bau und Wohnen

Das Programm Soziale Stadt – Kluge Städtebauförderung für die Zukunft der Städte
WISO Diskurs

Gesprächskreis Sozialpolitik

**Auf der Highroad – der skandinavische Weg zu einem zeitgemäßen Pflegesystem
Ein Vergleich zwischen fünf nordischen Ländern und Deutschland**
WISO Diskurs

Gesprächskreis Sozialpolitik

**Kapitaldeckung in der Krise
Die Risiken privater Renten- und Pflegeversicherungen**
WISO Diskurs

Gesprächskreis Sozialpolitik

**Soziale Gesundheitswirtschaft –
Impulse für mehr Wohlstand**
WISO Diskurs

Gesprächskreis Arbeit und Qualifizierung

**Reformperspektiven der beruflichen Bildung
Erkenntnisse aus dem internationalen Vergleich**
WISO Diskurs

Arbeitskreis Arbeit-Betrieb-Politik

Versagende Märkte: Wer zahlt den Preis?
WISO direkt

Arbeitskreis Dienstleistungen

**Für eine soziale und ökologische
Dienstleistungsinnovationspolitik**
WISO direkt

Gesprächskreis Migration und Integration

**Soziale Ungleichheit in der Einwanderungsgesellschaft
Kategorien, Konzepte, Einflussfaktoren**
WISO Diskurs

Frauen- und Geschlechterforschung

**Erfolgreiche Geschlechterpolitik
Ansprüche – Entwicklungen – Ergebnisse**
WISO Diskurs

Volltexte dieser Veröffentlichungen finden Sie bei uns im Internet unter

www.fes.de/wiso