



Hans **Böckler**
Stiftung 

Mitbestimmung · Forschung · Stipendien

EINLADUNG

10.-11. Januar 2019, Berlin

DIENSTLEISTUNGEN IM UMBRUCH

Spannungsfelder zwischen Service, Gemeinwohl, Arbeit
und Technik

DIENSTLEISTUNGEN IM UMBRUCH

Spannungsfelder zwischen Service, Gemeinwohl, Arbeit und Technik

Dienstleistungsarbeit hat an Bedeutung für Beschäftigung und Wertschöpfung gewonnen. Dienstleistungen sind auch unverzichtbarer Bestandteil für eine gelingende Gesellschaft und notwendiges Scharnier in und zwischen Wirtschaftszweigen. Und Dienstleistungen sind im Umbruch: Die Digitalisierung transformiert Branchen wie Handel, Logistik und die Finanzwirtschaft. Die Veränderungen sind aber noch weitreichender und betreffen auch den wachsenden Bereich sozialer und gesundheitsbezogener Dienstleistungen. Plattformen sind dabei zentral und stellen herkömmliche Geschäftsmodelle in Frage und verändern sowohl die Arbeitsbedingungen als auch die Beschäftigungsverhältnisse.

Diese Entwicklungen werfen Fragen auf: Wie muss Interaktionsarbeit, also Arbeit an und mit Menschen, gestaltet werden, damit gute Arbeit gewährleistet wird? Wie kann die Aufwertung von unterbewerteter Dienstleistungsarbeit gelingen? Wie müssen gesellschaftlich notwendige und öffentlich angebotene Dienstleistungen gestaltet und finanziert sein, damit sie niemanden ausschließen? Welche neuen Geschäfts- und Betreibermodelle sind entstanden, welche Bedeutung haben dabei Plattformmodelle? Welche Folgen haben sie für Beschäftigung und Arbeitsbedingungen?

Auf der Tagung werden diese Fragen mit Verantwortlichen aus Gewerkschaft, Politik und Unternehmen diskutiert. In acht Workshops werden Einzelfragen vertieft und konkrete Beispiele und Entwicklungen benannt.

Wir laden herzlich ein, mit hochkarätigen Referentinnen und Referenten aus Wissenschaft, Politik, Verbänden, Unternehmen, Betrieben und Verwaltungen die notwendigen Schritte zu diskutieren, um Dienstleistungen und Dienstleistungsarbeit politisch, tariflich und betrieblich zu gestalten.

PROGRAMM

Donnerstag, 10. Januar 2019

Gesamtmoderation: Melanie Stein, Videojournalistin und Diplom-Psychologin

14:00 **Begrüßung**

Dr. Dorothea Voss, Hans-Böckler-Stiftung
Michael Fischer, ver.di-Bundesverwaltung

14:30 **Gute Arbeit und gute Dienstleistungen für Wohlstand,
Lebensqualität und sozialen Zusammenhalt**

Frank Bsirske, Vorsitzender, Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft ver.di

**Bildung und Forschung für Dienstleistungen und
Dienstleistungsarbeit**

Anja Karliczek, Bundesministerin für Bildung und Forschung

16:00 **Pause**

16:30– **Erste Workshopphase**

18:30 *Die Workshops (WS) sind hinter dem Programm aufgeführt.*

19:00 **Abendveranstaltung**

PROGRAMM

Freitag, 11. Januar 2019

09:00– **Zweite Workshopphase**

10:45 *Die Workshops (WS) sind hinter dem Programm aufgeführt.*

11:00 **Innovationen für Dienstleistungen im Umbruch**

Claudia Nemat, Vorstandsmitglied Deutsche Telekom AG, Technologie und Innovation

12:00 **Mittagspause**

13:00 **Abschlussdiskussion:**

Gestaltungsperspektiven für Gute Arbeit und Gute Dienstleistungen

Björn Böhning, Staatssekretär im Bundesministerium für Arbeit und Soziales

Heike Heim, Vorsitzende der Geschäftsführung, Dortmunder Energie- und Wasserversorgung GmbH (DEW21)

Andrea Kocsis, Stellv. Vorsitzende, Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft ver.di und Mitglied des Vorstandes der Hans-Böckler-Stiftung

Gabriel Stolz, Betriebsratsvorsitzender, Online-Marketing-Agentur Performics, Berlin

Moderation: Melanie Stein

14:30 **Ende der Tagung**

Workshops

Workshopphase 1: Donnerstag, 10. Januar 2019, 16.30–18.30 Uhr

WS 1: **Gesellschaftlich notwendige Dienstleistungen – quo vadis?**

Bezahlbare Wohnungen, Kitaplätze in ausreichender Anzahl, schulische Ganztagsbetreuung, der öffentliche Nahverkehr oder Plätze in Krankenhäusern und Pflegeeinrichtungen sind für die Förderung des sozialen Zusammenhalts ähnlich bedeutsam wie Transferzahlungen. Eine umfassende Stärkung dieser öffentlichen bzw. gesellschaftlich notwendiger Dienstleistungen ist trotz einzelner Maßnahmen bisher unterblieben. Wie müssen diese Dienstleistungen und soziale Infrastruktur gestaltet und finanziert werden, damit sie einen Beitrag zum gesellschaftlichen Zusammenhalt leisten und soziale Ungleichheit wirksam bekämpfen können? Und was wären Erfolgskriterie einer Strategie zugunsten ihrer Stärkung?

Input:

Dr. Cornelia Heintze, Stadtkämmerin a.D. Leipzig

Prof. Dr. Claudia Neu, Universität Göttingen

Carsten Wagner, Geschäftsführer Kommunikation und Pressesprecher, Verband kommunaler Unternehmen (VKU)

WS 2: **Zwischen arbeitenden KonsumentInnen und vermarktlichter Reproduktionsarbeit: Wohin entwickelt sich die Dienstleistungsgesellschaft?**

Der Workshop will sich widersprüchlichen Entwicklungen der Dienstleistungsgesellschaft von der Seite der VerbraucherInnen zuwenden. Zum einen wird zunehmend Reproduktionsarbeit, sei es z. B. über die Lieferung von Lebensmitteln, Bezahlung von Reinigungskräften im Haushalt oder 24-Stunden-Pflege, monetarisiert. Dabei spielen häufig Angebote mittels Online-Plattformen eine wichtige Rolle. Damit kontrastiert das Prinzip des Do-it-yourself und, dass VerbraucherInnen zunehmend „arbeitende KundInnen“ sind, die z. B. Bewertungen schreiben oder selbst am Flughafen einchecken. Welche sozialen und ökonomischen Dynamiken liegen diesen Entwicklungen zu Grunde? Und welche gemeinsamen Interessen von Beschäftigten und VerbraucherInnen lassen sich identifizieren?

Input:

Prof. Dr. Lena Hipp, Universität Potsdam

Prof. Dr. Kerstin Rieder, Hochschule Aalen

WS 3: Wachstum, Wohlstand, Lebensqualität – und die Rolle von Dienstleistungen

Ob ein „erweitertes BIP“, wie es die Enquete-Kommission „Wachstum, Wohlstand, Lebensqualität“ des Deutschen Bundestags entwickelt hat, verschiedene Konzepte der Nachhaltigkeit oder das Leitbild des sozialen Wachstums: Es liegen Konzepte vor, bei denen Aspekte wie sozialer Zusammenhalt, die Förderung von Bildung, gute Arbeit und Gesundheit als gleichberechtigte Indikatoren für Wohlstand und Lebensqualität gelten. Wie ist der Stand der Diskussion dazu, welche wirtschaftspolitischen Maßnahmen haben Priorität, wenn diese umgesetzt werden sollen? Was wären die wesentlichen Elemente eines neuen sozialen, makroökonomisch und ökologisch tragfähigen und verteilungsgerechten Wachstumsmodells? Und welche Rolle spielen in diesem Modell Dienstleistungen bzw. welche Dienstleistungen sollten in ihm vorrangig gefördert werden?

Input:

Dr. Fabian Lindner, Institut für Makroökonomie und Konjunkturforschung (IMK)
Dr. Norbert Reuter, ver.di-Bundesverwaltung

WS 4: Dienstleistungs- und Interaktionsarbeit im Sinne der Humanisierung der Arbeit weiterentwickeln

Eine Kombination aus Beschleunigung, Vernetzung und erhöhter Transparenz verändert derzeit die Arbeitswelt. Dabei wird Interaktions- und Wissensarbeit aufgewertet und zugleich verändert. Dieser Wandel ist weder rein technologiegetrieben, noch ergibt sich aus ihm ein Gebot der Flexibilisierung und Deregulierung der Arbeit, wie dies von einigen politischen und ökonomischen Akteure nahegelegt wird. Vielmehr stellt sich die Frage, wie die Prinzipien guter Arbeit verwirklicht werden können? Dazu werden Konzepte für die Gestaltung von Arbeit in Dienstleistungen vorgestellt, die den spezifischen Anforderungen und Belastungen von Interaktions- und Wissensarbeit gerecht werden. Dazu wird auch gefragt, ob dabei von den historischen Erfahrungen mit dem Programm „Humanisierung der Arbeitswelt“ gelernt werden kann.

Input:

Michaela Evans, Institut Arbeit und Technik (IAT)
Dr. Nina Kleinöder, Universität Marburg
Prof. Dr. Martin Schütte, Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA)

Workshopphase 2: Freitag, 11. Januar 2019, 9.00–10.45 Uhr

WS 5: **Abgewertet, ausgeliefert, abgehängt – und jetzt rechts? Sozialer Zusammenhalt und die Rolle guter Dienstleistungsarbeit und guter Dienstleistungen**

Angesichts der wahlpolitischen Erfolge rechtspopulistischer Parteien in Europa findet eine intensiver werdende Auseinandersetzung über deren Ursachen statt. Neben vornehmlich kulturellen Erklärungsversuchen wird zum Teil auch angenommen, dass Abstiegsängste und das Gefühl von Kontrollverlusten, sowohl innerhalb der Arbeit als auch gesellschaftlich, ebenfalls rechtspopulistischen Einstellungen Vorschub leisten können. In dem Workshop soll die Rolle von Prekarisierungs- und Abwertungserfahrungen in bestimmten Dienstleistungstätigkeiten und sozialen Milieus genauer in den Blick genommen werden. Ebenfalls gefragt wird nach der Bedeutung des Gefühls eines „Abgehängtseins“ in bestimmten Regionen. Und welche praktischen Erfahrungen etwa im Rahmen kommunaler sozialer Arbeit bestehen, die Auswege bieten können?

Input:

Prof. Dr. Bettina Kohlrausch, Universität Paderborn

Prof. Dr. Antonia Kupfer, TU Dresden

Marcus Böhme, Stipendiat der Hans-Böckler-Stiftung

WS 6: **Dienstleistungsarbeit im Wandel: für neue Tätigkeiten und Berufe qualifizieren**

Im Strukturwandel nimmt nicht nur die Dienstleistungsarbeit insgesamt zu, gleichzeitig verschieben sich innerhalb von ihr die Anteile von Berufen und Tätigkeiten. So dürften etwa viele standardisierte Tätigkeiten in den Back-Office-Bereichen automatisiert werden. Auch neuere Entwicklungen im Bereich der Künstlichen Intelligenz wie z.B. der Einsatz von Chatbots können zum Ersatz von Arbeitskraft führen. Gleichzeitig entstehen neue Tätigkeiten und zum Teil auch komplett neue Berufe. In dem Workshop soll ein Überblick zu arbeitsmarktbezogenen Entwicklungen und Prognosen bezüglich sich verändernder Anforderungs- und Qualifizierungsprofile gegeben werden. Es wird gefragt, wie sich die akademische, berufliche und schulische Ausbildung entwickeln muss und wie Weiterbildung organisiert werden soll, damit allen eine qualifizierte Erwerbstätigkeit ermöglicht wird? Und wie kann Lernen im Prozess der Arbeit unterstützt werden?

Input:

Dr. Sandra Hofmann, WifOR

Dr. Britta Matthes, Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung (IAB)

Anja Weusthoff, DGB-Bundesvorstand

WS 7: Wertschöpfung in Netzwerken: Zwischen Hybridisierung und der Neukonfiguration von Machtverhältnissen

Die Trennung zwischen Industrie und Dienstleistungen ist in vielen Bereichen wie z. B. Logistik, Energiewirtschaft oder Verkehr immer schwerer greifbar, was wissenschaftlich mit dem Begriff der Hybridisierung erfasst wird. Dienstleistungen etwa der Wartung oder auch der Finanzierung werden zusätzlich zu einem physischen Gut angeboten, Unternehmen verkaufen Leistungsversprechen statt eines Produkts und Ausgründungen von Unternehmens- und Betriebsteilen führen zu Neukonfigurationen in Netzwerken. Welche neuen, häufig digitalen Geschäftsmodelle entstehen dabei? Welche Konsequenzen hat die Hybridisierung für die Beziehungen zwischen den Unternehmen innerhalb der Netzwerke? Und wie gestalten sich in Unternehmensnetzwerken die Arbeitsbeziehungen bzw. welche Auswirkungen ergeben sich für die Mitbestimmung?

Input:

Prof. Dr. Markus Helfen, Universität Innsbruck

Dirk Schulte, Vorstand für Personal/Soziales, Berliner Verkehrsbetriebe (BVG)

WS 8: Arbeitnehmer- und nutzerorientierte Dienstleistungsforschung in der Digitalen Transformation

Die Digitale Transformation stellt Dienstleistungen in den Mittelpunkt und fördert „entmaterialisierte“ Wertschöpfungsformen. Aber im Hintergrund stehen immer auch Dienstleistungen und Dienstleistungsarbeit. Ohne Gestaltung ist nicht sicher, dass diese komplexen Service-Systeme auch zu Guter Arbeit und zu Guten Dienstleistungen beitragen. Die Forschung zu Dienstleistungssystemen fokussiert die sich verändernden Wertschöpfungsbeziehungen, damit erstere mit Nutzen für alle Beteiligten und für die Gesellschaft insgesamt verbunden sind. Sie ist auf Zusammenarbeit verschiedenster Disziplinen ausgerichtet. Politische, soziale, wirtschaftliche sowie technologische Fragestellungen müssen dabei gegenstandsbezogen aus unterschiedlichen und gleichzeitig einer übergeordneten Perspektive bearbeitet werden. Es sollen neue Forschungsansätze dargestellt und ihre Konsequenzen für Beschäftigte, Interessenvertretungen, Verbraucherinnen und Verbraucher sowie Bürger und Bürgerinnen ausgelotet werden.

Input:

Erik Mertens, Karlsruher Institut für Technologie

Prof. Dr. Tilo Böhmann, Universität Hamburg

Prof. Dr. Heike Jacobsen, Universität Cottbus/Dr. Wolfgang Dunkel, ISF München

Dr. Bernd Bienzeisler, Fraunhofer IAO Stuttgart

INFORMATION

- Veranstalter** Hans-Böckler-Stiftung in Kooperation mit der Vereinten Dienstleistungsgewerkschaft (ver.di)
- Veranstaltungsort** ver.di-Bundesverwaltung
Paula-Thiede-Ufer 10
10179 Berlin
- Anmeldeschluss** **12. Dezember 2018**
Eine Anmeldung ist keine Teilnahmegarantie. Nach Anmeldeschluss erhalten Sie eine Rückmeldung, ob Sie an der Veranstaltung teilnehmen können.
- Organisation/
Anmeldung** Hans-Böckler-Stiftung
Veranstaltungsorganisation
Jennifer Büsen
Hans-Böckler-Straße 39
40476 Düsseldorf
Tel.: +49 (0)211 7778-111
Jennifer-Buesen@boeckler.de
- Anmeldelink:** Bitte melden Sie sich online an unter folgendem Link:
https://www.boeckler.de/veranstaltung_116372.htm
- Hinweise** Tagungsgebühren werden nicht erhoben. Die Kosten für die Verpflegung während der Veranstaltung trägt der Veranstalter. Reise- und Übernachtungskosten werden nicht übernommen.
- Hinweis für Teilnehmende, die Mitglied einer gesetzlichen Interessenvertretung sind: Die Inhalte dieses Kongresses erfüllen die Erfordernisse der §§ 37 Abs. 6 BetrVG, 46 Abs. 6 BPersVG bzw. entsprechende §§ der LPersVG, § 65 Abs. 1 i.V.m. § 37 Abs. 6 BetrVG bzw. § 62 Satz 1 i.V.m. § 46 Abs. 6 BPersVG, § 19 Abs. 3 i.V.m. § 30 Abs. 2 MVG bzw. analog MAVO sowie § 96 Abs. 4 und 8 SGB IX.

INFORMATION

- Anreise** Für eine umweltfreundliche und kostengünstige An- und Abreise empfehlen wir Ihnen das Veranstaltungsticket der Deutschen Bahn (ab 99 € für die Hin- und Rückfahrt 2. Klasse). Nähere Informationen hierzu erhalten Sie mit der Anmeldebestätigung.
- Hotel** Unter dem Stichwort „Hans-Böckler-Stiftung“ wurde für Sie im folgenden Hotel ein Abrufkontingent eingerichtet:
Hotel ibis Berlin Ostbahnhof
An der Schillingbrücke 2, 10243 Berlin
EZ inkl. Frühstück 82,00 Euro
abrufbar bis 29. November 2018
Telefon +49 30 2576-00
- Foto-, Film- und Tonaufnahmen** Im Rahmen der Veranstaltung können Foto-, Film- und Tonaufnahmen gemacht werden, die ggf. zum Zwecke der Öffentlichkeitsarbeit und zur Dokumentation der Veranstaltung genutzt werden können. Hierzu können die Aufnahmen sowohl in den Printmedien als auch im Internet und den sozialen Medien veröffentlicht werden. Auch werden die Aufnahmen ggf. Printmedien, Fernseh- und Rundfunkanstalten zur weiteren Verwendung zur Verfügung gestellt. Mit der Teilnahme an der Veranstaltung erklären sich die Teilnehmerinnen und Teilnehmer hiermit einverstanden.

www.boeckler.de