

BMBF-Förderschwerpunkt:

„Technologie und Dienstleistungen im demografischen Wandel“



Prof. Dr. Daniel Bieber

Institut für Sozialforschung und Sozialwirtschaft e. V. (*iso*)
Saarbrücken

Perspektiven für die Dienstleistungsforschung

Abschlussstatements

Abschlusskonferenz am 9. Dezember 2011 in Berlin

Agenda

- „Neue Balance“ zwischen Dienstleistungen und Technologie
- Minimierung der „Kostenkrankheit“
- „Gute Arbeit“
- Erschließung neuer Märkte

„Neue Balance“ zwischen Dienstleistungen und Technologie I

- Wie kann die dynamische Wechselwirkung von Technik und (personenbezogener) Dienstleistungsgestaltung genutzt und noch weiter ausgebaut werden?
- Es wird nicht darum gehen, ob sondern **wie** die Technik innerhalb von Dienstleistungs-Technologie-Kombinationen angewandt wird
- Ausbalanciertes Zusammenspiel von verschiedenen Wissenschaftsdisziplinen
- Balance zwischen Technologieentwicklern und Dienstleistern
- Ohne ein **ausbalanciertes Zusammenspiel** zwischen Dienstleistungen und Technologie ist der demografische Wandel nicht zu bewerkstelligen

„Neue Balance“ zwischen Dienstleistungen und Technologie II

- Die Technologieentwicklung muss im permanenten Austausch mit den Arbeitsprozessen der Dienstleister und den Interessen der Beschäftigten und anderer Nutzer erfolgen
- Gerade die Zunahme von hybrider Produktentwicklung und Wertschöpfung erfordert eine integrative Herangehensweise
- **Trend:** Dienstleistungen werden zu Treibern für neue Technologien
- Nur durch dieses gleichberechtigte Zusammenspiel sind auch **politisch gesetzte Maximen** wie „ambulant vor stationär“ praktisch umzusetzen

Minimierung der „Kostenkrankheit“

- **Integrativ eingesetzte Technik kann die „Kostenkrankheit“ (insbesondere bei personenbezogenen) Dienstleistungen minimieren**
- **Gesteigerter Technikeinsatz im Sinne von (digitalen) Querschnittstechnologien kann gleichzeitig Individualisierungs- und Standardisierungspotentiale aktivieren**
- **Gesteigerte Dienstleistungsproduktivität widerspricht nicht dem Personenbezug von Dienstleistungen**
- **Befreiung von unnötigem Ballast und Konzentration auf die Kerntätigkeit der „Arbeit am und mit dem Menschen“**
- **Durch integrativen Technikeinsatz entstehen beschäftigungsfreundliche „Optimierungs- und Upgradingprozesse“**

„Gute Arbeit“

- Integrativer Technikeinsatz ist wesentliche Voraussetzung für die Entstehung von „Guter Arbeit“ in den Dienstleistungsbranchen der Zukunft
- Integrative Dienstleistungs-Technologieentwicklung kann die bisherige „Low-Road-Strategie“ bei (insbesondere personenbezogenen) Dienstleistungen in Richtung einer „**High-Road-Strategie**“ verschieben
- Kernressource für umfassendes „**qualitatives Wachstum**“ bei **gleichzeitiger „Humanisierung der Arbeitswelt“**
- **Gesamtziel: Kultivierung von Dienstleistungen in Wachstumsbranchen bei höchstmöglicher sozialer Kohärenz**

Erschließung neuer Märkte

- Intelligente Dienstleistungs-Technologie-Kombinationen sind in der Lage, die Kosten im gesamten Gesundheits- und Pflegesystem zu minimieren – bei zugleich steigender Qualität und Individualisierung
- Durch Technik professionalisierte Individualisierungs- und Standardisierungsprozesse bei Dienstleistungen können neue „value creating moments“ herausgearbeitet und somit neue Märkte erschlossen werden
- Insbesondere in der Wohnungs- und der sich ausdifferenzierenden Gesundheitswirtschaft (Wellness), in der Medizintechnik und der Mobilität sind neue Produktkombinationen zu erwarten
- Gerade eine **integrative Dienstleistungs- und Technologieentwicklung** kann die **traditionellen** (industriellen) **Stärken des deutschen Innovations- und Produktionssystems verstärken**

Drei einfache Botschaften...

...die so einfach nicht sind:

1. Services first!

- Sorgt für bessere Marktdurchdringung (demand pull statt technology push)
- Schnellere und effizientere Entwicklungs- und Implementationsprozesse
- Höhere Akzeptanz (bei Nutzern und Beschäftigten)
- Stärkt auch deutsche High-Tech-Industrie

2. Zweiter Gesundheitsmarkt vor Erstem Gesundheitsmarkt!

- Realistische Option dank trickle down - Effekten
- Umgehung der aufwendigen Regulierungsprozesse
- Vielleicht auch geeignet, technikunterstützte Dienstleistungen aus Kompensationsecke rauszuholen

3. Technisierung/Standardisierung/Industrialisierung vs. Individualisierung = überholt

- Wenn man von Dienstleistungen ausgeht – und deren spezifischen Charakter dabei weiter stärkt...
- und den Personenbezug (Interaktionsarbeit, body to body) berücksichtigt