



Dienstleistungen neu denken

Dienstleistungen neu denken "In der digitalen Gesellschaft müssen wir Dienstleistungen neu denken", betonte PD Dr. Andreas Boes, Projektkoordinator und zugleich Vorstandsmitglied des Instituts für Sozialwissenschaftliche Forschung (ISF München), zum Auftakt der digit-DL-Session "Arbeit in der Cloud - weltweit vernetzt, raum- und zeitunabhängig". Das Internet ist nach seiner Überzeugung weit mehr als eine Datenautobahn oder eine gigantische Bibliothek: "Hier entsteht ein global verfügbarer Informationsraum, in dem Menschen aus allen Bereichen der Gesellschaft mit ihren unterschiedlichen Interessen zusammen kommen." An dieser Entwicklung setzten die neuen Dienstleistungskonzepte an, erklärte der Soziologe.
Wegbereiter dieser Konzepte und zugleich deren Vorreiter bei der Umsetzung in die Praxis sind die IT-Unternehmen. Sie zeigen schon jetzt, wie mit dem Schritt in die Cloud neue Produktions- und Geschäftsmodelle entstehen und durch den Einsatz von Social Media neue Kommunikationsumgebungen innerhalb einer global vernetzten Ökonomie wachsen. Sie demonstrieren zudem, wie Open Innovation, Crowdsourcing und die gezielte Nutzung von Big Data neue Handlungsspielräume öffnen, aber auch Risiken für die Beschäftigten mit sich bringen.
Als anwendungsorientiertes Forschungsprojekt nimmt digit-DL die neuen Modelle ganzheitlich entlang der gesamten Wertschöpfungskette in den Blick, analysiert Good Practices von Vorreiter-Unternehmen und sucht gemeinsam mit ihnen nach innovativen Lösungen und Erfolgsfaktoren, die das Potenzial des Informationsraums nutzen und als Blaupause auch für andere Branchen dienen können. Ziel ist es, die Projektergebnisse später für einen breiten Anwenderkreis in der Wirtschaft nutzbar zu machen.
Die Projektpartner fragen dabei auch, was die digitale Revolution für das soziale System der Arbeit und die Beschäftigten der Dienstleistungsbranche bedeutet. Die Digitalisierung bietet durchaus die Chance, dass Deutschland zum Leitmarkt wird, erklärt Christiane Benner, geschäftsführendes Vorstandsmitglied der IG Metall. Aber sie verändert die Arbeit auch grundlegend. "Wir müssen also Standards entwickeln, die auch in der digitalen Arbeitswelt greifen", betont Benner. "Denn egal wie virtuell und digital alles wird: Menschliche Bedürfnisse bleiben und ohne die Beteiligung der Beschäftigten wird dieser Wandel nicht sozial gestaltbar sein."
Auch Thomas Sattelberger, Mitglied im digit-DL-Expertenkreis "Unternehmen der Zukunft", hält die digitale Revolution für zweischneidig. "Einerseits erhöht sie die Chancen zu mehr Demokratie, Souveränität und Diversität in Arbeitswelt und Führungskultur. Andererseits steigert sie das Risiko, dass Menschen als Mitarbeitende und auch Konsumenten noch mehr vereinnahmt werden", erläutert der Sprecher der "Initiative Neue Qualität der Arbeit" (INQA) und ehemalige Personalvorstand der Deutschen Telekom AG. Umso wichtiger sei es, die mit der Digitalisierung einhergehenden "sozialen Innovationen" und die sie begleitende Forschung interdisziplinär anzugehen.
Zum Projekt digit-DL ist ein Verbundprojekt unter Leitung des ISF München und in Zusammenarbeit mit der IG Metall. Es wird durch das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) gefördert und im Rahmen der Förderinitiative "Innovation mit Dienstleistungen" in enger Zusammenarbeit mit dem Projektträger im DLR durchgeführt (Laufzeit: Dezember 2013 bis November 2016). Praxispartner sind andrena objects ag, Continental AG, DB Systel GmbH, Fiducia IT AG, Software AG, szenaris GmbH und die Taunus Sparkasse. Neben dem Unternehmens- und Transfernetzwerk widmet sich auch der hochrangig besetzte Expertenkreis "Unternehmen der Zukunft" zentralen Zukunftsfragen und den Herausforderungen der digitalen Wirtschaft.
Kontakt
PD Dr. Andreas Boes (Projektkoordination)
Dr. Tobias Kämpf
ISF München
Jakob-Klar-Straße 9
80796 München
+49(0) 89272921-0
andreas.boes@isf-muenchen.de
tobias.kaempf@isf-muenchen.de
Ansprechpartner für die Presse
Dr. Jutta Witte
Journalistenbüro Surpress GbR
+49(0) 56193734154
jmlwitte@aol.com
Frank Seiss
ISF München
frank.seiss@isf-meunchen.de
www.isf-muenchen.de

Pressekontakt

ISF München - Institut für Sozialwissenschaftliche Forschung e.V.

80796 München

Firmenkontakt

ISF München - Institut für Sozialwissenschaftliche Forschung e.V.

80796 München

Weitere Informationen finden sich auf unserer Homepage