

=====

NEWSLETTER***NEWSLETTER***NEWSLETTER***NEWSLETTER***NEWSLETTER*** NEWSLETTER

Innovative Arbeitsgestaltung und Dienstleistungen
Projekträger im DLR, Projekträger für das Bundesministerium für Bildung und Forschung

Neuigkeiten – Bekanntmachungen – Publikationen – Termine

NEWSLETTER***NEWSLETTER***NEWSLETTER***NEWSLETTER***NEWSLETTER*** NEWSLETTER

=====

Newsletter PT-DLR AD Nr. 01/09 vom 24.04.2009

INHALT

1	Grußwort	1
2	Neuigkeiten	2
3	Termine/Veranstaltungen	7
4	Publikationen	9
5	Projektlisten	12
6	Wichtige Links	12
7	Projekte stellen sich vor	12
8	Impressum/Redaktion Newsletter bestellen/abbestellen	16

1 Grußwort

Liebe Projektpartnerinnen und Projektpartner,
liebe Interessierte,

mit dieser Ausgabe möchten wir Sie insbesondere auf die frisch veröffentlichte Bekanntmachung „Produktivität und Dienstleistungen“ hinweisen, die im Programm des Programms „**Innovationen mit Dienstleistungen**“ erschienen ist. Wir hoffen auf Ihre rege Beteiligung. Der volle Wortlaut der Bekanntmachung ist erhältlich unter folgender Internetadresse:
<http://pt-ad.pt-dlr.de/de/707.php>

Ein High-Light des BMBF-Programms „**Arbeiten – Lernen – Kompetenzen entwickeln. Innovationsfähigkeit in einer modernen Arbeitswelt**“ war das 2. Zukunftsforum, welches vom 2. bis 3. April 2009 in Berlin stattfand. Zum ersten Mal war diese Tagung vollständig ausgebucht. In 14 Foren, Plenarveranstaltungen und einem ansprechend vorbereiteten Marktplatz informierten sich mehr als 530 Interessierte über aktuelle Forschungsergebnisse.

Im jüngsten Förderschwerpunkt „Balance von Flexibilität und Stabilität in einer sich wandelnden Arbeitswelt“ werden derzeit die ersten Projekte zur Bewilligung vorbereitet. Innerhalb dieses Förderschwerpunkts werden voraussichtlich rund 40 Verbundprojekte in die Förderung aufgenommen werden können.

Das europäische Netzwerk **WORK-IN-NET** informiert, dass Schweden, Finnland, Italien und Deutschland ab Herbst 2009 eine Reihe zusätzlicher Projekte zum Thema der „Innovati-

onsfähigkeit“ finanzieren, die zu internationalen Konsortien verbunden werden. Im Netzwerk **NEW OSH ERA** wurde für Mai 2009 eine gemeinsame Bekanntmachung angekündigt, ein Pre-Call ist einzusehen unter <http://www.newoshera.eu/en/calls>.

Und noch ein paar Hinweise in eigener Sache: Carlotta, der erwartete Nachwuchs unserer Kollegin Dr. Stephanie Becker wurde am 26.1.2009 geboren, wir gratulieren an dieser Stelle herzlich. Weitere personelle Veränderungen stehen an: der Leiter der Abteilung, Dr. Gerd Ernst, wird im Laufe dieses Jahres aus dem aktiven Dienst ausscheiden. Seine Nachfolge tritt Dr. Thorsten Eggers an, der im April 2009 bereits seinen Dienst in Bonn antrat.

Weitere Neuigkeiten und ausführlichere Informationen zu Aktivitäten oder Projekten finden Sie auf unseren Internetseiten unter: <http://pt-ad.pt-dlr.de>. Dort finden Sie auch tagesaktuell „Termine/Veranstaltungen“ der Projekte. Wir freuen uns auf Ihren Besuch!

Mit besten Grüßen,



Dr. Claudio Zettel



Klaus Zühlke-Robinet

2 Neuigkeiten

ANKÜNDIGUNG

MAI 2009

Arbeits- und Dienstleistungsforschung als Innovationstreiber

Welche Rolle hat die Förderprogrammatische zur Arbeits- und Dienstleistungsforschung seit den 80er Jahren in den Programmen "Humanisierung des Arbeitslebens" bis hin zum aktuellen Forschungs- und Entwicklungsprogramm "Innovationen mit Dienstleistungen" bei der Gestaltung von Wirtschaft und Gesellschaft gespielt? Wie konnte sie als Innovationstreiber wirken? Welchen Einfluss kann und will die Arbeits- und Dienstleistungsforschung in Zukunft haben? Antworten auf diese Fragen sollen auf der Fachtagung am 22. Mai 2009 in Stuttgart gefunden werden.

Weitere Informationen:

[Programm und Anmeldung](#)

... aus dem Bereich ARBEITSGESTALTUNG

ANKÜNDIGUNG

JUNI 2009 München

Abschlusskonferenz PARGEMA

Arbeit und Gesundheit in schwierigen Zeiten

Das BMBF-geförderte Projekt "Partizipatives Gesundheitsmanagement - PARGEMA" sucht seit dem Jahr 2006 nach Ansätzen für einen wirksamen und nachhaltigen Arbeits- und Gesundheitsschutz.

In der Konferenz "Arbeit und Gesundheit in schwierigen Zeiten" (22. und 23. Juni 2009 im Literaturhaus München) werden die Ergebnisse des Projekts vorgestellt und vor dem Hintergrund der aktuellen Wirtschaftskrise diskutiert. Die Konferenz richtet sich sowohl an betriebliche Praktiker, an Verbände, Gewerkschaften und politische Entscheidungsträger wie auch an die Wissenschaft.

Weitere Informationen:

[Programm/Anmeldung](#)

www.pargema.de

ANKÜNDIGUNG

JUNI 2009 Wolfsburg

Gesundheit und Fitness:

Treiber für Innovation und Produktivität am 17. und 18. Juni 2009 in Wolfsburg

Zum siebten Mal veranstalten VW Wolfsburg (Gesundheitswesen), die Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin und der Projektträger "Innovative Arbeitsgestaltung und Dienstleistungen"

eine gemeinsame Tagung zu einem hoch aktuellen Thema, das sowohl für die Politik als auch für die deutsche Wirtschaft von großem Interesse ist.

Die diesjährige Tagung steht unter dem Thema "Gesundheit und Fitness: Treiber für Innovation und Produktivität". Das Bundesministerium für Bildung und Forschung hat die Bedeutung der Zusammenhänge von Innovation, Produktivität und Gesundheit bereits früh erkannt und diese Themen in seine Forschungsförderung aufgenommen. In seinem Programm "Arbeiten – Lernen – Kompetenzen entwickeln. Innovationsfähigkeit in einer modernen Arbeitswelt" werden zahlreiche Projekte gefördert, bei denen auch dieses Thema eine Rolle spielt.

Wenn das Programm Sie anspricht und Sie Interesse haben, gemeinsam mit Vertreterinnen und Vertretern aus Wirtschaft, Forschung und Politik hochaktuelle Beiträge und Fragestellungen rund um das Thema Gesundheit zu diskutieren, melden Sie sich bitte rechtzeitig zu dieser Tagung an (die Teilnehmerzahl ist begrenzt).

[Tagungsprogramm](#)

[Registrierungsformular](#)

APRIL 2009

2. Zukunftsforum

Ergebnisse vorgestellt – Erfahrungen ausgetauscht – Perspektiven entwickelt

„Motivierte und kompetente Mitarbeiter entscheiden letztlich über Erfolg oder Misserfolg im globalen Wettbewerb“, betonte Andreas Storm (MdB), Parlamentarischer Staatssekretär im Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF), anlässlich des 2. Zukunftsforums „Innovationsfähigkeit“ des BMBF, das am 2. und 3. April 2009 im bcc in Berlin stattfand. Er hob weiterhin hervor: „Deshalb steht die Stärkung der Innovationskraft von Beschäftigten und Unternehmen ganz oben auf der politischen Agenda. Wenn das gut gelingt, können wir gestärkt aus der Krise hervorgehen.“

Der Innovationsfähigkeit von Menschen, Unternehmen und Netzwerken gilt daher die besondere Aufmerksamkeit des Bundesministeriums für Bildung und Forschung. Das Forschungs- und Entwicklungsprogramm „Arbeiten – Lernen – Kompetenzen entwickeln. Innovationsfähigkeit in einer modernen Arbeitswelt“ widmet sich dieser Thematik umfassend. In enger Kooperation zwischen Wissenschaft und Wirtschaft werden praxistaugliche Strategien, Handlungskonzepte und Instrumente erarbeitet, die zur Stärkung der Innovationskompetenz und Wettbewerbsfähigkeit der Akteure im Lern- und Arbeitsprozess beitragen und eine erfolgreiche Gestaltung von Innovationsprozessen ermöglichen. Antworten werden gegeben, wie Innovationsfähigkeit und Innovationsbereitschaft erhalten und wirksam gefördert werden können. Hemmnisse im Innovationsprozess und Möglichkeiten ihrer Überwindung werden verdeutlicht.



Podiumsdiskussion: Britta Baron, Vice-Provost & Associate Vice-President für Internationales der University of Alberta; Christa Dahme, DGB; Astrid Frohloff, Moderatorin; Ingrid Hofmann, Geschäftsführende Alleingesellschafterin I. K. Hofmann GmbH, Nürnberg; Prof. Dr. Bernd Kriegesmann, Präsident der Fachhochschule Gelsenkirchen (v.l.n.r.)

In diesem Sinne eröffnete das 2. Zukunftsforum den über 530 nationalen und internationalen Vertreterinnen und Vertretern aus Wirtschaft, Forschung, Verbänden und Politik vielfältige Möglichkeiten, um Ergebnisse vorzustellen, Probleme zu diskutieren und zu lösen, Strategien herauszuarbeiten, Grundlagen für Innovationen festzumachen, Zukunftsaufgaben zu formulieren. Die Inhalte spiegelten dabei aktuelle Themen mit einer Schlüsselfunktion für unternehmerischen Erfolg wider: Innovationsstrategien, Wissensmanagement und neue Wissensarbeitsplätze, betriebliche Gesundheitsförderung, Veränderungsmanagement, innovationsförderliche Personal- und Organisationsentwicklungskonzepte, demografischer Wandel, Open Innovation und Kundenintegration, Enterprise 2.0, Innovationen in und mit Netzwerken, Unternehmenskultur, Wandel in der Beschäftigung sowie die Weiterentwicklung der Arbeitsforschung.

Zum Beispiel wurde „Open Innovation“ in einem der Foren aufgegriffen: Blogs, Wikis, Internetforen sind als Medien aus einer zukünftigen Arbeitswelt nicht mehr wegzudenken. Kunden und Beschäftigte werden dadurch auf neue Weise in den Innovationsprozess integriert. Diese Instrumente können auch im kleinmaßstäblichen Stil genutzt werden: Das Forum selbst wurde interaktiv gestaltet und eröffnete den Interessierten die Möglichkeit, ihre kreativen Fähigkeiten einzubringen und Prototyping als Werkzeug offener Innovationsprozesse selbst zu erproben.

Begleitend zu den Foren bot der „Marktplatz“ breiten Raum zum Erfahrungsaustausch. Hier wurden Forschungs- und Projektergebnisse anschaulich präsentiert, Standpunkte erläutert, engagierte und kontroverse Diskussionen geführt, der Dialog zwischen Wissenschaft und Praxis zur Innovationsfähigkeit vertieft. Der Marktplatz war mit unterschiedlichen Themeninseln und mehr als 35 Ausstellern einer der zentralen Treffpunkte für alle Teilnehmerinnen und Teilnehmer. Interaktive Instrumente zur betrieblichen Gesundheitsförderung wurden zum Beispiel auf der Themeninsel „Innovationsstrategien und Gesundheit“ vorgestellt. Die Themeninsel „Innovation und Partizipation“ machte mit einem Improvisationstheater in Spiel- und Moderationsszenen humorvoll aber provozierend auf tägliche Herausforderun-

gen der Personalpolitik, des beteiligungsorientierten Innovationsmanagements oder der beruflichen Weiterbildung für Beschäftigte in der Zeitarbeit aufmerksam.

Über konkrete Inhalte und Ergebnisse des 2. Zukunftsforums informiert ein Tagungsband, der im Herbst 2009 erscheinen wird. Einen Einblick in die Atmosphäre des 2. Zukunftsforums können Sie in Kürze über www.arbeiten-lernen-Kompetenzen-entwickeln erhalten. Dort wird eine Bildergalerie vom 2. Zukunftsforum zu finden sein.

APRIL 2009 Ausgebrannt?

Ergebnisse der Burnout-Befragung der Fokusgruppe "Innovationsstrategie und Gesundheit" im Rahmen des Marktplatzes auf dem 2. Zukunftsforum "Innovationsfähigkeit" am 2. und 3. April 2009 finden Sie hier:

[Ergebnisse der Burnout-Befragung](#)

APRIL 2009 Informationsveranstaltung zum Thema „Gesunde Handwerker“

Am 24. April 2009 veranstaltete das itb Institut für Technik der Betriebsführung Karlsruhe (im Deutschen Handwerksinstitut e.V.) im Rahmen der betrieblichen Umsetzung des vom BMBF geförderten Verbundprojekts „NOAH – Nutzenoptimierter und kostenreduzierter Arbeits- und Gesundheitsschutz in Handwerksbetrieben“ in Freiburg eine Informationsveranstaltung zum Thema „Gesunde Handwerker“. Veranstaltungspartner war die IKK (Innungskrankenkasse) Baden-Württemberg und Hessen. Das Programm dieser Umsetzungsmaßnahme wurde zusammen mit Handwerksunternehmen in einem NOAH-Workshop erarbeitet.

Die Veranstaltung richtete sich an Eigentümer und Beschäftigte in Handwerksbetrieben und deren Partner. Angeboten wurden Vorstellungen zur Aktion „Gesunde Handwerker“, Gesundheitschecks, Nordic Walking zum Schnuppern und Ernährungsberatung („Gesunde Vesper“).

Weitere Informationen:

www.noah-projekt.de

DEZEMBER 2008 Innovationsfähigkeit stärken – Wettbewerbsfähigkeit erhalten durch präventiven Arbeits- und Gesundheitsschutz!

Am 4./5. Dezember 2008 hat der Förderschwerpunkt "Präventiver Arbeits- und Gesundheitsschutz" ins Technologiezentrum Aachen zu seiner zweiten Jahrestagung eingeladen. Etwa 150 Teilnehmer - neben Vertretern der beteiligten Forschungsprojekte auch zahlreiche Experten aus Forschung, Politik und Wirtschaft - versammelten sich, um zur zukunftsorientierten Gestaltung des Arbeits- und Ge-

sundheitsschutz beizutragen. Mitmachen und Mitdiskutieren standen im Mittelpunkt der Tagung.

Die Eröffnung übernahm die Vertreterin des Projektträgers im DLR Frau Kopp. Anschließend folgten zwei Keynotes: von der BMBF-Referatsleiterin Frau Zahn-Elliott zum Thema Innovation und Prävention unter forschungs- und innovationspolitischer Perspektive und der Vortrag des Leiters des ZLW/IMA der RWTH Aachen, Professor Henning, mit dem Schwerpunkt Transfer der Forschungsergebnisse in und mit der unternehmerischen Praxis.

Das erste interaktive Highlight zeichnete sich durch den Genießermarktplatz aus. Hier kamen die Besucher der Tagung mit den Fokusgruppen aus dem Förderschwerpunkt durch verschiedenste Aktionen ins Gespräch. Sie konnten sich über die Arbeit der Fokusgruppen und deren aktuelle Thesen informieren und diese diskutieren.

Im Verlauf der Tagung wurden in Foren und Workshops verschiedene Thematiken und Problemstellungen aus dem Förderschwerpunkt bearbeitet. Hierzu wurden Unternehmer und Praktiker eingeladen, aktiv die Diskussionen zu gestalten. Durch ihre Erfahrungen aus dem Alltag konnte der Dialog intensiviert und die Brücke zwischen Wissenschaft und Praxis verbessert werden. Außerdem hatten Intermediäre, wie Krankenkassen und Handwerkskammern, die Möglichkeit, ihre Sicht der Integration von Prävention in Unternehmen einzubringen. Vielseitige Denkanstöße für den Förderschwerpunkt wurden initiiert.

Ein weiterer Höhepunkt der Tagung war das Präventionsquintett (Bild), bei dem fünf ausgewählte Fachleute eine Podiumsdiskussion über Möglichkeiten des Praxistransfers führten. Überraschend nutzte das Quintett die Gelegenheit, um die Zuschauer nach ihren persönlichen Präventionsmaßnahmen zu befragen und sorgte wortwörtlich für Bewegung im Plenum.



Präventionsquintett in der Diskussion mit dem Plenum

Während der Tagung gelang es, ein Bild der aktuellen Situation der Gesundheitsprävention in Deutschland zu zeichnen und die daraus resultierenden Handlungsbedarfe zu erfassen. Gleichzeitig leistete diese Tagung einen Beitrag zum Erfahrungs- und Informationsaustausch zwischen den einzelnen Interessengruppen des Arbeits- und Gesundheitsschutzes sowie zur Vernetzung der Akteure innerhalb dieses Arbeitsfeldes.

Die ausführliche Dokumentation und Nachlese der Tagung finden Sie unter <http://www.starg-online.de/>

... aus dem Bereich DIENSTLEISTUNGEN

APRIL 2009

BEKANNTMACHUNG „Produktivität von Dienstleistungen“ veröffentlicht

Im Rahmen des BMBF-Förderprogramms „Innovationen mit Dienstleistungen“ ist gerade die Bekanntmachung „Produktivität von Dienstleistungen“ erschienen. In der Bekanntmachung sind der Gegenstand der Förderung, die Themenfelder, die formalen Anforderungen und das Procedere der Skizzen-einreichung beschrieben. Wir würden uns freuen, wenn die Ausschreibung Ihr Interesse finden würde. Der volle Wortlaut der Bekanntmachung ist erhältlich unter folgender Internetadresse:

<http://pt-ad.pt-dlr.de/de/707.php>

ANKÜNDIGUNG

MAI 2009

Innovation - Unternehmensgipfel 2009

Das F.A.Z.-Institut, Innovationsprojekte lädt gemeinsam mit dem Gastgeber Land Baden-Württemberg, dem Mitveranstalter A.T. Kearney GmbH und Partnern, Top-Entscheider wachstumsstarker Unternehmen am 5. Mai 2009 nach Stuttgart ein, um Einblicke aus der Innovationspraxis von führenden Spitzenunternehmen zu erlangen und mit Fachleuten zu diskutieren.

Mit dabei sein wird eine Reihe von vom BMBF-geförderten Vorhaben aus dem Förderschwerpunkt "Produktion & Dienstleistungen".

Nähere Informationen:

www.innovationsgipfel.de

APRIL 2009

BMBF-Dienstleistungsforschung trägt Früchte – Internationale Preise für Nachwuchswissenschaftler der TU München

Dipl.-Kff. Nancy Wunderlich, M.A., vom Lehrstuhl für Dienstleistungs- und Technologiemarketing der Technischen Universität München, hat den ersten Platz bei der 2009 Fisher IMS and AMA SERVSIG Dissertation Proposal Competition belegt. Mit diesem internationalen Preis wird jährlich das beste Dissertationsvorhaben im Forschungsfeld Dienstleistungen gekürt. Frau Wunderlich erhielt den ersten Platz für ihr Dissertationsvorhaben "Rediscover the Counterpart – A Study on B2B-Acceptance of Interactive Remote Services", welches im Rahmen der vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) geförderten Forschungsprojekte "EXFED – Export ferngelenkter Dienstleistungen" und "3K – Konfiguration, Koordination und Kundenintegration" entstand. Das Dissertationsvorhaben von Nancy Wunderlich befasst sich mit der Akzeptanz von neuen technologisch-mediierten Dienstleistungen im Maschinenbau. Dazu führt sie qualitative

und quantitative Studien in der Druckindustrie in Deutschland, China und in den USA durch.



Auszeichnung Nancy Wunderlich

Das Dissertationsvorhaben von Frau Wunderlich wurde im Rahmen einer Special Session für die Gewinner des Fisher Awards auf der diesjährigen Winter Educators' Conference der American Marketing Association (AMA) am 22.2.2009 in Tampa, Florida vorgestellt und von herausragenden Forschern wie Mary Jo Bitner, Ray Fisk und A. Parasuraman kommentiert. Frau Wunderlich erhält damit nach einer Auszeichnung im 4. wissenschaftlichen Nachwuchswettbewerb des BMBF sowie dem Dissertation Proposal Competition der Society for Marketing Advances für ihr Dissertationsvorhaben zum wiederholten Male eine besondere Auszeichnung ihrer Arbeit.

Auch Dipl.-Psych. Jan H. Schumann vom Lehrstuhl für Dienstleistungs- und Technologiemarketing der Technischen Universität München ist ein Preisträger des diesjährigen Fisher IMS und AMA SERVSIG Dissertation Proposal Award. Herr Schumann erhielt das Honorable Mention I für sein Dissertationsvorhaben "Trust in Relational Service Exchange: Evidence of Cross-Cultural Differences from an 11-Country Study", welches ebenfalls im Rahmen des vom BMBF geförderten Forschungsprojektes EXFED entstand.



Auszeichnung Jan H. Schumann

In seinem Dissertationsvorhaben beschäftigt sich Herr Schumann mit der Analyse interkultureller Unterschiede im Vertrauensaufbau bei international erbrachten Dienstleistungen sowie den daraus resultierenden Anforderungen an deren Gestaltung. Auch Herrn Schumanns Dissertationsvorhaben wurde bereits in der 2008 Dissertation Competition der Relationship Marketing SIG der American Marketing Association ausgezeichnet.

Kontakt:

Technische Universität München – Lehrstuhl für Dienstleistungs- und Technologiemarketing
marketing@wi.tum.de

APRIL 2009 Neue Studie zur Außenorientierung von Dienstleistungen

Seit langem fördert das BMBF Vorhaben im Bereich der Exportfähigkeit und Internationalisierung von Dienstleistungen. Wer sich vertiefend und konzeptionell fundiert mit diesem Bereich befassen möchte, dem sei die neue Studie des Karlsruher ISI empfohlen, die im Auftrag der EFI-Kommission erarbeitet worden ist:

Studien zum deutschen Innovationssystem 14-2009
Lay, G.; Brandt, T.; Maloca, S.; Schröter, M.; Stahlecker, T. (2009): Auswirkungen der Außenorientierung und der Dienstleistungen auf Innovationen, Berlin.

Weitere Informationen: www.e-fi.de

APRIL 2009 Export von Gesundheitsleistungen Chancen und Grenzen eines Wachstumssektors

Die Fokusgruppe Export von Gesundheitsleistungen bündelt insgesamt acht Projekte, die in einem der größten Wachstumssektoren der Volkswirtschaft Bedingungen für den internationalen Austausch von Dienstleistungen analysieren.

Eine Veranstaltung am 1. April 2009 präsentierte neben den Ergebnissen der beteiligten Projekte resultierende Forschungs- und Gestaltungsfelder, deren Bearbeitung in Zukunft maßgeblich zur Entwicklung des Gesundheitssektors und seiner internationalen Wettbewerbsfähigkeit beitragen kann.

Weitere Informationen: [Programm](#)

MÄRZ 2009 Senioren und Technik Selbständiges Leben im Alter

Mikrosystemtechnisch basierte Dienstleistungen gewinnen an Bedeutung. Insbesondere die dafür notwendigen Geschäftsmodelle fehlen hierzu. Damit beschäftigt sich das Verbundvorhaben [E-Health@Home](#). Es forscht an Grundlagen für neue Geschäftsmodelle, in welchen es auch um die Frage nach geeigneten Trägereinrichtungen (Krankenkassen, Pflegeversicherung) geht. Über das vom BMBF im Förderschwerpunkt "Technologie und Dienstleistungen im demografischen Wandel" geförderte und vom PT-DLR betreute Vorhaben [E-Health@Home](#) berichtete WDR5.

Weitere Informationen:

www.wdr5.de
[Manuskript](#)

MÄRZ 2009 ISSS-Forum

Die diesjährige Veranstaltung des ISSS fand vom 23. - 25. März in Leipzig statt. Das Programm bestand aus Workshops, Keynotes, Scientific und Practitioner Track, Poster-Präsentation und Podiumsdiskussion.

Das Symposium wurde veranstaltet vom Institut für Wirtschaftsinformatik und Institut für Informatik an der Universität Leipzig sowie dem Institut für Angewandte Informatik (InfAI) e.V. und dem Leipziger Informatik-Verband (LIV). Mitveranstalter waren der BITKOM Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e. V. sowie der KVD Kundendienst-Verband Deutschland e. V.

Als einer der Zukunftsträger galt dabei die sich etablierende Services Science, die in Leipzig mit einem eigenen Forschungscluster in der Verbindung zwischen den Hochschulen Universität Leipzig, Hochschule für Technik, Wirtschaft und Kultur (HTWK) Leipzig, Deutsche Telekom Hochschule für Telekommunikation (HfTL) und Leipzig Graduate School of Management (HHL) auf ein ideales Umfeld traf und an der Universität Leipzig einen der profilbildenden Bereiche stellen soll. Hinter dem Begriff "Services Science" verbirgt sich ein multidisziplinärer Ansatz, der von dem Gedanken getragen wird, dass innovative und komplexe Dienstleistungen und Lösungen einer engen Zusammenarbeit verschiedener akademischer Disziplinen wie der Dienstleistungsforschung, der Betriebswirtschaft mit Marketing und Management, der Informatik, der Mathematik und der Sozialwissenschaften bedürfen. Die Services Science muss dabei gleichermaßen theoretisch und wissenschaftlich fundiert wie praxisorientiert und anwendernah arbeiten.

Die sich in diesem Zusammenhang ergebenden Fragestellungen thematisierte das vom 23. bis 25. März 2009 in Leipzig stattgefundene „International Symposium on Services Science“ im Rahmen der Multikonferenz *SABRE - Software, Agents, and Services for Business, Research and E-Sciences*. Das Symposium beschäftigte sich mit dem aktuellen State of the Art der Services Science und wollte eine Plattform für den intensiven Austausch zwischen Forschung und Praxis sowie verschiedener Disziplinen etablieren. Geboten wurden dabei ein intensives wissenschaftliches Programm und Best-Practices aus der Wirtschaft sowie Keynotes von Martin Jetter, Vorsitzender der Geschäftsführung der IBM Deutschland GmbH, und Stephen Vargo, American Marketing Association, University of Hawaii.

Auch das DLR gestaltete in diesem Rahmen ein eigenes Forum auf der ISSS.

<http://isss.uni-leipzig.de/index.php/german/Program.html>

MÄRZ 2009 Doktorandenworkshop zur Thematik "Hybride Produkte und Wertschöpfung"

Im September 2008 fand zum ersten Mal der Doktorandenworkshop HyDoTre zur Thematik "Hybride Produkte und Wertschöpfung" statt und auch diesmal organisierte der Lehrstuhl für Unternehmensführung und Personalwesen der TU Bergakademie Freiberg diesen Workshop.

Der zweite Workshop wurde am 23. März 2009 im Rahmen der ISSS in Leipzig durchgeführt, um weiterhin in Kontakt zu bleiben, die fruchtbaren Diskussionen fortzusetzen und ein langfristiges Netzwerk aufzubauen. Zielsetzung dieses Workshops war die Vernetzung und Unterstützung in Dissertationsvorhaben.

Es wird sicherlich auch weiterhin die Gelegenheit geben, die Interessen der einzelnen Teilnehmenden in Bezug auf das Thema „Hybride Produkte und Wertschöpfung“ zu erfahren und darüber hinaus an Diskussionen zur Thematik und auch an hochwertigen Vorträgen teilzunehmen.

MÄRZ 2009 Abschlussveranstaltung Medical Export

Das vom BMBF geförderte Projekt "Medical Export" zielt auf die Entwicklung von Methoden und Instrumenten zur Erschließung des Geschäftsfeldes "Medizinische Dienstleistungen für Patienten aus dem Ausland".

Aus der praktischen Sicht geht es darum, die Behandlung von ausländischen Patienten in Deutschland zu optimieren. Dazu werden geeignete organisatorische Methoden bereitgestellt und durch die Entwicklung einer IT-Plattform unterstützt.

Auf der Abschlussveranstaltung, die am 26. März 2009 in Aachen stattfand, wurden die Ergebnisse des Projekts vorgestellt.

Weitere Informationen:

[Pressemitteilung](#)

[Programm](#)

FEBRUAR 2009 Künstler beraten Handwerker

Im Verbundvorhaben "Dienstleistung als Kunst – Wege zu innovativer und professioneller Dienstleistungsarbeit" werden neue Wege der Qualifikations- und Kompetenzvermittlung eingeschlagen. Der Verbund läuft innerhalb des Förderschwerpunktes "Dienstleistungsqualität durch professionelle Arbeit" und wird einen Beitrag dazu leisten, wie Handwerker situativ und kreativ angemessene Lösungsideen entwickeln können.

Weitere Informationen:

www.dl2100.de.

Download: [Artikel](#)

FEBRUAR 2009 **Mehr Aufträge mit Dienstleistungen**

So beschreibt Annette Schavan, Bundesministerin für Bildung und Forschung, den Nutzen der Dienstleistungsforschung für Handwerker sowie kleine und mittlere Unternehmen (Quelle: handwerk magazin Februar 2009).

Download: [Interview mit Dr. Annette Schavan](#)

FEBRUAR 2009 **Erfolgsgeschichte "Service-Engineering – Innovationstreiber in KMU"**

Der Pressespiegel des vom BMBF-geförderten Vorhabens belegt eindrucksvoll die Wirksamkeit des Transfervorhabens. Dieses Vorhaben ist Bestandteil des BMBF-Programms "Innovationen mit Dienstleistungen" und wird vom itb-Karlsruhe durchgeführt. Es transferiert Erkenntnisse aus der Forschung zum Service Engineering in KMU. Mittlerweile sind mehr als 110 Pressemitteilungen erschienen.

Weitere Informationen:

<http://www.service-engineering-kmu.de>

...aus dem Bereich INTERNATIONALE KOOPERATION/ERA-NET

ANKÜNDIGUNG **MAI 2009**

Wie erfolgreich sind die Strategien der irischen und finnischen "Tiger"?

Irland und Finnland sind vielzitierte "Tigerstaaten", die in den vergangenen Jahren ein hohes wirtschaftliches Wachstum aufwiesen. An beiden Staaten ist die globale Finanz- und Wirtschaftskrise jedoch nicht spurlos vorübergegangen. Beide Länder befinden sich in einer tiefen Rezession. In einem Seminar am 13. Mai 2009 in Dublin werden sich Vertreter beider Länder anhand von Beispielen aus Irland und Finnland der Frage stellen, ob und wie es gelingen kann, Wirtschaftswachstum und Sozialstaatlichkeit in nachhaltiger Weise zu verbinden und den Zielen der Lissabon-Strategie der EU näher zu kommen. Das Seminar trägt den Titel: "Out of economic recession towards sustainable welfare: "Irish and Finnish Tiger" strategic choices?" Die Veranstaltung wird ausgerichtet vom Finnish Work Environment Fund, der Finnischen Botschaft in Irland, der Stiftung der Europäischen Union EUROFOUND in Kooperation mit dem Netzwerk WORK-IN-NET. Das Seminar findet am 13. Mai 2009, 10:00 bis 18:00 Uhr in den Räumen der EUROFOUND in Dublin statt.

Weitere Informationen:

[Programm](#)

Timo Kauppinen, Helsinki University,
timo.kauppinen82@gmail.com, Tel.: +358 45 2313 843

JANUAR 2009 **NEW OSH ERA** **Treffen des Management-Teams und** **Experten-Seminar zum Joint Call**

An einem Expertentreffen des NEW OSH ERA-Netzwerks vom 21. bis 23. Januar 2009 in Athen nahmen Vertreter aus allen Partnerländern des Konsortiums teil. Wichtigstes Thema dieses Treffens war eine gemeinsame Bekanntmachung („Joint Call“). Die Inhalte für diese Bekanntmachung wurden auf dem Treffen diskutiert und verabschiedet.

Der Joint Call wird im Mai 2009 unter dem Titel "NEW OSH ERA Joint Call for Research Proposals on Psychosocial Risks at Work" veröffentlicht. Der Schwerpunkt liegt auf den folgenden Themenbereichen: „Leadership and company culture in relation to employees' well-being/health“; „Restructuring and changes in the world of work in relation to employees' well-being/health“; „Work-related psychosocial factors and health disorders“.

Ein Pre-Announcement ist auf den Internetseiten von NEW OSH ERA einzusehen.

Auf kommende Veranstaltungen des Netzwerks sei an dieser Stelle bereits hingewiesen:
29. - 30.10.2009, Brüssel: Forum zu neuen und sich abzeichnenden Gefahren im Bereich des Arbeits- und Gesundheitsschutzes
16.11.2009, Bilbao: Netzwerktreffen am Vorabend einer Veranstaltung der European Agency Bilbao zum Abschluss der „Healthy Workplaces Campaign“

Weitere Informationen:

<http://www.newoshera.eu/en>

3 Termine/Veranstaltungen

28.04.2009 (2 Tage): Frankfurt/Main **Innovation ist (k)eine Zauberei**

Zielsetzung: Meilensteintreffen des Projekts "Smarte Innovation"

Zielgruppe: Praxispartner aus Industrie und Verbänden

Veranstalter: VDMA

Weitere Informationen/Kontakt:
sabine.pfeiffer@isf-muenchen.de

07.05.2009 (1Tag): Dortmund **Berufe im Schatten**

Zielsetzung: Darstellung der Ziele und der Erkenntnisinteressen des Verbundes, Praxisbezüge

Zielgruppe: Unternehmen, Verbände, Wissenschaft

Veranstalter: TU Dortmund, Deutsche Hochschule der Polizei, gas GmbH
 Weitere Informationen/Kontakt:
www.berufe-im-schatten.de

13.05.2009 (1 Tag): Hagen
Kurzarbeit und Qualifizierung
(2. Innovationsdinner)

Zielsetzung: Erfahrungsaustausch zum Thema: Stärkung der Innovationskraft von KMU durch Mitarbeiterqualifizierung, Auftragsrückgang als Herausforderung für Personal- und Organisationsentwicklung
 Zielgruppe: Unternehmen
 Veranstalter: Inkas_mark
 Weitere Informationen/Kontakt:
kolzarek@agenturmark.de

13.05.2009 (1 Tag): Dortmund
KMU-INNOSTRAT – Transferworkshop
für Beraterinnen und Berater

Zielsetzung: Diskussion betriebsinterner und – externer Treiber und Hemmnisse für Innovationsstrategien in KMU
 Zielgruppe: Expertinnen und Experten aus öffentlichen Einrichtungen, Verbänden, Regionalagenturen, Sozialpartner, Unternehmen
 Veranstalter: G.I.B.
 Weitere Informationen/Kontakt:
www.kmu-innostrat.de/

28.05.2009 (1 Tag): Stuttgart
Verbundvorhaben PRIDE – Expertenworkshop

Zielsetzung: Expertenrunde zur Dienstleistungsfacharbeit
 Zielgruppe: Unternehmen, Wissenschaft
 Veranstalter: Fh IAO
 Weitere Informationen/Kontakt:
sibylle.hermann@iao.fhg.de

03.06.2009 (1 Tag): Hamburg
BM-INNO-Transferworkshop –
Altes neu denken – Erfahrungen mit Projekten
für erfolgreiche Prozessinnovation

Zielsetzung: Erfahrungsaustausch der am Projekt beteiligten Unternehmen und Institutionen sowie weiterer Unternehmenspraktiker und Wissenschaftler zum Thema Innovationsmanagement
 Zielgruppe: Unternehmenspraktiker, Wissenschaftler, Vertreter der Sozialpartner
 Veranstalter: Universität Rostock
 Weitere Informationen/Kontakt:
anja.vetterlein@uni-rostock.de

17.06.2009 (2 Tage): Wolfsburg
Gesundheit und Fitness: Treiber für Innovation
und Produktivität

Zielsetzung: Vorstellen und Diskussion von Themen rund um Gesundheit und Fitness in Unternehmen

Zielgruppe: Vertreter aller Bereiche zum Thema Präventiver Arbeits- und Gesundheitsschutz
 Veranstalter: VW Wolfsburg
 Weitere Informationen/Kontakt:
simone.benzler@volkswagen.de

21.06.2009 (3 Tage): Wien
Managing Open Innovation Processes - Practice
meets Theory

Zielsetzung: Darstellung und Diskussion von Perspektiven der Wissenschaftler und Praktiker aus der Fokusgruppe "Management offener Innovationsprozesse"
 Zielgruppe: Wissenschaftler und Praktiker
 Veranstalter: Universität Potsdam
 Weitere Informationen/Kontakt:
reger@uni-potsdam.de

22.06.2009 (2 Tage): München
Arbeit und Gesundheit in schwierigen Zeiten.
Das Projekt PARGEMA

Zielsetzung: Vermitteln von Ergebnissen aus dem Projekt PARGEMA, insbesondere zum beteiligungsorientierten AuG
 Zielgruppe: Betriebliche Praktiker, Verbände, Gewerkschaften, politische Entscheidungsträger, Wissenschaftler
 Veranstalter: ISF München
 Weitere Informationen/Kontakt:
zentrale@isf-muenchen.de

24.06.2009 (1 Tag): Wuppertal
Strategische Allianzen
für nachhaltige Entwicklung

Zielsetzung: Transfer von Ergebnissen aus Projekt mit Allianzenbildung (2 exemplarische Allianzen)
 Zielgruppe: Projektakteure, Praktiker aus anderen Projekten, vornehmlich im Bereich Innovationsstrategien
 Veranstalter: Wuppertal Institut
 Weitere Informationen/Kontakt:
thomas.lemken@wupperinst.org

08.08.2009 (2 Tage): Stuttgart
Benchmarking in einem Gesundheitsnetzwerk

Zielsetzung: Darstellung der Projektergebnisse und Transfer
 Zielgruppe: Praxisvertreter(innen) aus Unternehmen, Wissenschaftler(innen)
 Veranstalter: Daimler AG
 Weitere Informationen/Kontakt:
ursula.spellenberg@daimler.com

30.09.2009 (1 Tag): Hamburg
Partizipative Prävention durch sozialen Dialog

Zielsetzung: Darstellung und Transfer der Projektergebnisse
 Zielgruppe: Praktiker im betrieblichen Gesundheitsschutz; Wissenschaftler(innen)

Veranstalter: Arbeit und Zukunft e.V.
 Weitere Informationen/Kontakt:
itkowiak@papsd.de

01.10.2009 (2 Tage): Berlin
Schnelle Technologieadaption
in Hightech-Unternehmen

Zielsetzung: Darstellung der Projektzwischenenergebnisse und weitere Präzisierung des Vorgehens und der Arbeitspakete
 Zielgruppe: Unternehmen, Wissenschaft
 Veranstalter: FU Berlin

05.10.2009 (2 Tage): Bremen
"Dienstleistungsqualität durch professionelle Arbeit"

Zielsetzung: Informationen zu Forschungs- und Entwicklungsarbeiten im Förderschwerpunkt "Dienstleistungsqualität durch professionelle Arbeit", fokussiert auf Professionalisierungsprozesse
 Zielgruppe: Wissenschaftler, Berufspraktiker, Vertreter der Aus- und Weiterbildung, Bildungspolitiker
 Veranstalter: RWTH Aachen, IAW
 Weitere Informationen/Kontakt:
m.frenz@iaw.rwth-aachen.de

08.10.2009 (2 Tage): Berlin
Innovationsstrategien jenseits
traditionellen Managements – 1. Jahrestagung

Zielsetzung: Erste Jahrestagung des Förderschwerpunkts zur Förderung der Vernetzung, Zwischenbilanzierung und Anbahnung weiterer Kooperationen
 Zielgruppe: Vertreterinnen und Vertreter der Projekte des Förderschwerpunkts, weitere Expertinnen und Experten
 Veranstalter: SFS
 Weitere Informationen/Kontakt:
georg@sfs-dortmund.de

12.11.2009 (2 Tage): Saarbrücken
Partizipatives systematisches Arbeits- und Gesundheitsschutzmanagement

Zielsetzung: Transfer der Projektergebnisse
 Zielgruppe: Praktiker aus betrieblichem Arbeits- und Gesundheitsschutz, Wissenschaftler(innen)
 Veranstalter: cbm GmbH
 Weitere Informationen/Kontakt:
wilde@cbm-ac.de

4 Publikationen

ARBEITSGESTALTUNG

APRIL 2009
Neue Broschüre der Fokusgruppe
"Partizipation und Führung"

Partizipation und Führung bilden innerhalb der Betriebe einen engen Zusammenhang. Heutzutage kann die Steuerung der Unternehmen oder von Unternehmensabteilungen ohne einen gewissen Grad und eine gewisse Art der Partizipation überhaupt nicht mehr gelingen. Der Gestaltungsraum für die Beteiligung der Beschäftigten und die Entwicklung ihrer Partizipationskompetenz wird durch Führung eröffnet. Zugleich wirkt Partizipation verändernd auf Führung zurück, erfordert ein neues Führungsverhalten und anders gestaltete Führungsstrategien. An diesem Zusammenhang setzt eine Reihe von Fragen an: Werden die heutigen Formen der Partizipation dem Anspruch einer Verwirklichung der Interessen der Beschäftigten gerecht? Wie viel eigenständigen Raum benötigt Partizipation? Muss Partizipation vor Führung geschützt werden? Wie verändert sich Führungsverhalten im Umgang mit partizipativen Ansätzen?

Diesen und ähnlichen Fragestellungen nachzugehen ist die Aufgabe, der sich die Fokusgruppe "Partizipation und Führung" stellt. An der Fokusgruppe "Partizipation und Führung" sind folgende Projekte bzw. Verbundprojekte des BMBF-Förderschwerpunkts "Präventiver Arbeits- und Gesundheitsschutz" beteiligt: PaPsD, PARGEMA, 3P - Pflege dich selbst und QUIERO. In der aktuellen Broschüre "Prävention und Partizipation" präsentieren die Projekte der Fokusgruppe "Partizipation und Führung" einen Zwischenstand ihrer Arbeiten.

Weitere Informationen:

http://www.pargema.de/files/brosch_re_fokusgruppe.pdf (Broschüre als Download)

MÄRZ 2009
Veröffentlichung
Unternehmenserfolg – eine Frage der Kultur

Kennzeichen einer zeitgemäßen, innovationsförderlichen Unternehmenskultur ist eine transparente, zielorientierte Unternehmensführung. Auf der Grundlage menschen- und aufgabengerechter Leitungs-, Beteiligungs- und Organisationsstrukturen wird die wirtschaftliche Leistungsfähigkeit des Unternehmens verbessert. Zugleich lassen sich damit die Interessen der Beschäftigten nach Stabilität ihres Beschäftigungsverhältnisses, Anerkennung, Beteiligung und Kompetenzförderung berücksichtigen.

Um die Forschung in diesem Bereich zu stimulieren und Praxispartnern Vorschläge zur Umsetzung innovationsförderlicher Kulturen bereitzustellen, richtete das Bundesministerium für Bildung und Forschung den Förderschwerpunkt "Entwicklungsfakto-

ren für den Auf- und Ausbau innovationsförderlicher Unternehmenskulturen und Milieus" ein.

In der vorliegenden Broschüre wird eine Auswahl von Konzepten und Werkzeugen dargestellt. Die Vielfalt vereinfacht es Unternehmen, Raum für innovative Ideen zu schaffen. Die Ideen, die bereits erfolgreich Anwendung finden, tragen dazu bei, unterschiedliche wirtschaftliche und soziale Unternehmenssituationen mit einer bewussten Gestaltung der Unternehmenskultur zu verbinden.

Die Broschüre ist in sieben Kapitel gegliedert, die sich mit den unterschiedlichen Instrumenten (Kapitel 1 und 5), den Akteuren der Unternehmenskultur (Kapitel 2 und 3), den Schnittstellen und Unternehmensumfeldern (Kapitel 4 und 7) und den besonderen Herausforderungen einer heterogenen oder internationalisierten Unternehmenskultur widmen (Kapitel 6).

Download: [Broschüre](#)

DEZEMBER 2008

Veröffentlichung

Innovationen an der Schnittstelle zwischen technischer Dienstleistung und Kunden

Unternehmen sind heute mehr denn je darauf angewiesen, ihr Innovationspotenzial zu erhalten und auszubauen, um langfristig im Kampf um Märkte und Kunden zu bestehen. Über welches Innovationspotenzial ein Unternehmen verfügt ist dabei nicht zuletzt eine Frage der Unternehmenskultur: Ihrer innovationsförderlichen Gestaltung kommt somit eine hohe Priorität zu.

Der vorliegende Band stellt in der Praxis entwickelte und erprobte Verfahren vor, die zur Gestaltung einer innovationsförderlichen Unternehmenskultur eingesetzt werden können. Unternehmen werden so in die Lage versetzt, Innovationspotenziale an der B2B-Schnittstelle zwischen Dienstleister und Kunden systematisch zu erschließen und für sich nutzbar zu machen.

Herrmann, Thomas A.; Kleinbeck, Uwe; Ritterskamp, Carsten (Hrsg.) (2009): "Innovationen an der Schnittstelle zwischen technischer Dienstleistung und Kunden. Methoden und Strategien", Heidelberg (Physica Verlag, Springer), ISBN: 978-3-7908-2027-0, 229 S.

NOVEMBER 2008

Veröffentlichung: Das E-Union-Buch

Die elektronische Kommunikation, das Informationsangebot für Mitglieder, ehrenamtliche Funktionsträger und Öffentlichkeit, die Pressearbeit – all das ist seit Jahren ohne das Internet kaum mehr vorstellbar. Mit dem Web 2.0 haben sich zudem die Mitmach- und Partizipationsmöglichkeiten für Mitglieder und Nichtmitglieder in Gewerkschaften deutlich erweitert und auch bei politischen Aktionen oder

Tarifrunden ist eine begleitende Online-Kampagne nicht mehr wegzudenken. Eine wichtige Rolle für die Entwicklung der Gewerkschaften hin zur "E-Union" spielte das gleichnamige Projekt der Vereinten Dienstleistungsgewerkschaft, das von 2003 bis 2008 innerhalb des Förderschwerpunkts "Arbeiten im E-Business" mit Förderung des Bundesministeriums für Bildung und Forschung durchgeführt wurde.

Die Veröffentlichung vermittelt einen Überblick über die Einsatzmöglichkeiten verschiedener Webanwendungen im gewerkschaftlichen Kontext. Das Buch enthält zudem Anregungen für die Weiterentwicklung der Internetnutzung bei Gewerkschaften.

Schröder, Lothar; Schulz, Hans-Joachim (Hrsg.) (2008): "E-Union: Gewerkschaften im Netz. Stand und Perspektiven gewerkschaftlicher E-Activity", Hamburg (VSA Verlag), ISBN 978-3-89965-304-5, 204 S.

DIENSTLEISTUNGEN

JANUAR 2009

Veröffentlichung

Management

internationaler Dienstleistungsmarken Konzepte und Methoden für einen nachhaltigen Internationalisierungserfolg

Ein ganz besonders aktives Vorhaben im Förderschwerpunkt "Exportfähigkeit und Internationalisierung von Dienstleistungen" ist IMADI.net an der Universität Münster, geleitet von Prof. Dieter Ahlert. Mit diesem umfangreichen Herausgeberband werden Konzepte, Methoden und Unternehmenserfahrungen zum Management internationaler Dienstleistungsmarken präsentiert. Es werden beispielhafte Lösungsansätze für einen nachhaltigen Internationalisierungserfolg entwickelt und diskutiert. Der Leser findet hier das kompakte Marken-Wissen von international renommierten deutschen Dienstleistern - praxisnah und zugleich wissenschaftlich fundiert aufbereitet.

Ahlert, Dieter; Backhaus, Christof; Blut, Markus; Michaelis, Manuel (Hrsg.) (2009): Management internationaler Dienstleistungsmarken. Konzepte und Methoden für einen nachhaltigen Internationalisierungserfolg. Wiesbaden: Gabler Verlag, ISBN 978-3-8349-1329-6, 448 S.

DEZEMBER 2008

Veröffentlichung

Dienstleistungsstandards in erfolgreichen Internationalisierungsstrategien

Forschungsergebnisse

Standardisierungsansätze und Praxisbeispiele

Im produzierenden Bereich verhelfen Normung und Standardisierung deutschen Unternehmen zu Wettbewerbsvorteilen und weltweiten Spitzenpositionen.

Inwieweit sich dieses Potenzial auch im Dienstleistungsbereich ausschöpfen lässt, wurde im Rahmen des Projekts standard:IS untersucht.

Die Publikation zeigt anhand von Praxisbeispielen, wie Dienstleistungsstandards im Kontext der Internationalisierung erfolgreich in den Unternehmen identifiziert, entwickelt und umgesetzt wurden und welche Standards sich dabei als sinnvoll erwiesen haben. Dazu wurden die Ergebnisse aus Experteninterviews, Großbefragungen und Trendstudien herangezogen, um den Standardisierungsbedarf im Dienstleistungsbereich zu ermitteln und daraus Handlungsempfehlungen abzuleiten.

Das Buch richtet sich an Entscheidungsträger und Verantwortliche vor allem aus kleinen und mittleren Unternehmen aller Branchen, die mit dem Thema Dienstleistung in Berührung kommen. Dabei werden zahlreiche Bereiche unternehmensbezogener oder wissensintensiver Dienstleistungen abgedeckt.



Dienstleistungsstandards in erfolgreichen Internationalisierungsstrategien. Forschungsergebnisse, Standardisierungsansätze und Praxisbeispiele. Herausgeber: DIN Deutsches Institut für Normung e.V., Beuth Verlag GmbH, Berlin, Wien, Zürich, 2009. ISBN 978-3-410-17015-0, 241 S.

ERA-NET

JANUAR 2009

Stockholm report "WORKPLACES OF THE FUTURE"

Als Ergebnis eines "Foresight Seminars" vom 4. bis 5. September 2008 in Stockholm, Schweden, gab das Netzwerk WORK-IN-NET im January 2009 den Report "WORKPLACES OF THE FUTURE" heraus. Editiert von Carin Håkansta und Kenneth Abrahamsson von dem schwedischen Forschungsförderer FAS/Sweden enthält dieser Band zahlreiche Beiträge europäischer Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler mit ihren Visionen vom Arbeitsplatz der Zukunft. Zusätzlich brachten sich Vertreterinnen und Vertreter von Ministerien und Forschungsförderern

ein, mit denen Ideen und Notwendigkeiten diskutiert wurden, den Herausforderungen eines Arbeitsplatzes der Zukunft zu begegnen.



Carin Håkansta, Kenneth Abrahamsson (Ed.): "WORKPLACES OF THE FUTURE. WORK-IN-NET Foresight Seminar held in Stockholm, Sweden, 4-5 September 2008", Bonn/Stockholm (WORK-IN-NET publication)

DEZEMBER 2008

Arbeitsorganisation und Wissensinfrastruktur gleichzeitig entwickeln

Elise Ramstad stellt in ihrer im Dezember 2008 veröffentlichten Promotionsarbeit „Innovation generating model – Simultaneous development of work organization and knowledge infrastructure. Experimenting in the field of organizational development“ Ansätze vor, wie Arbeitsorganisation und Wissensinfrastruktur gleichzeitig weiterentwickelt werden können. Ramstad greift damit eine hochaktuelle Frage auf: Wie können auftragsgesteuerte Bedarfe für Innovationen und zufallsgesteuerte Wissensproduktion zusammengebracht werden, um zu einer nachhaltigen Innovationsfähigkeit beizutragen?

Die Studie illustriert beispielhaft die Dynamik, mit der eine Organisation sich entwickeln und neues Wissen durch eine gleichzeitige Förderung von komplementärem Wissen aus internen und extern vorhandenen Wissensquellen kreieren kann. Mögliche Wissensträger sind innerhalb der Organisation angesiedelt oder/und in Experten-Organisationen, mit denen ein horizontaler Austausch gepflegt wird.

Ramstad entwickelt in ihrer Arbeit ein Modell der Innovationsgenerierung. Zusätzlich stellt sie einen theoretischen Ansatz und ein Messinstrument vor, mit welchem die Komplementarität von Wissen analysiert werden kann.



Elise Ramstad leitet ihre Ergebnisse aus einer profunden Literaturanalyse und zwei Befragungen ab (223 Interviews mit Experten aus dem Bereich Organisationsentwicklung und 1113 Befragungen von Projektbeteiligten in Projekten zur Arbeitsorganisation). Sie ist Mitarbeiterin des finnischen Forschungsförderers TEKES, welcher die Studie unterstützte, und Gründungsmitglied des europäischen Netzwerks der Forschungsförderer WORK-IN-NET.

Ramstad, Elise: „Innovation generating model – Simultaneous development of work organization and knowledge infrastructure. Experimenting in the field of organizational development“, Helsinki (Tykes, Raportteja 65) (November 2008), ISBN 978-952457-436-5, 240 S.

5 Projektlisten

Die vollständigen aktuellen [Projektlisten](#) der im Auftrag des Bundesministeriums für Bildung und Forschung geförderten Vorhaben zum Herunterladen:

Innovative Arbeitsgestaltung
http://pt-ad.pt-dlr.de/media/Projektliste_ALK-September08.pdf

Innovative Dienstleistungen
http://pt-ad.pt-dlr.de/media/Projektliste_Gesamt_Stand_maerz08.pdf

Hintergrundmaterial, Projektbeschreibungen, Veröffentlichungen, Literaturrecherchen, Berichte über Veranstaltungen zu einzelnen Förderschwerpunkten sind auf den Internetseiten zu finden:
<http://pt-ad.pt-dlr.de>

6 Wichtige Links

Projektträger im DLR: www.pt-dlr.de

PT-DLR, Arbeitsgestaltung und Dienstleistungen:
<http://pt-ad.pt-dlr.de>

Bundesministerium für Bildung und Forschung:
www.bmbf.de

WORK-IN-NET: www.workinnet.org

Dienstleistungsportal: www.dl2100.de

7 Projekte stellen sich vor

Berufe im Schatten

Ursachen und Rahmenbedingungen für die soziale und individuelle Wertschätzung von Dienstleistungsberufen

Projektpartner

tu technische universität dortmund

Lehrstuhl für Soziologie, insbesondere Arbeitssoziologie



Lehrstuhl Arbeits- und Organisationspsychologie

gaus | medien bildung politikberatung

Ausgangssituation

Die soziale Wertschätzung von Dienstleistungsarbeit ist – neben Qualifikation, Beruflichkeit und individuellem Engagement – ein zentraler „Treiber“ der Qualität und Innovationskraft im Dienstleistungssektor. Neuere Forschungen kommen zu dem Ergebnis, dass diese Dimensionen in der gewerblichen Wirtschaft eine bedeutende Quelle für die Leistungs- und Innovationsfähigkeit der Unternehmen sind. Diese „Quelle“ ist zugleich aber aus einer Reihe von möglichen Ursachen im Dienstleistungsbereich noch kaum erschlossen. Im Gegenteil: Der Mangel an Wertschätzung und Anerkennung, das Fehlen von Stolz auf die eigene Profession und Arbeit ist eine zentrale Barriere zur Entwicklung eines professionalisierten Dienstleistungssektors.

Zielsetzung des Projektes

Ziel des interdisziplinären Verbundprojektes „*Berufe im Schatten*“ ist es daher

1. die Ursachen und Rahmenbedingungen für die soziale und individuelle Wertschätzung von be-

nachteiligten Dienstleistungsberufen zu analysieren und

2. auf dieser Basis neue Modelle und Konzepte einer praxisorientierten Unterstützung der Wertschätzung benachteiligter Dienstleistungsberufe in KMU zu entwickeln, zu erproben und zu verbreiten.

Forschungsfragen und methodisches Design

Das Zusammenspiel kognitiv-emotionaler, sozial-kommunikativer, arbeitsorganisatorischer und gesellschaftlicher Faktoren in diesem Phänomenbereich erfordert die Bearbeitung des Themas im Rahmen eines interdisziplinären Verbundes aus Psychologen, Arbeitssoziologen, Organisationsentwicklern, Praktikern und Betroffenen in einem methodisch anspruchsvollen Design, das im Rahmen von drei Teilprojekten bearbeitet wird. Die Koordination des Verbundes erfolgt durch die TU Dortmund, Lehrstuhl Soziologie, insbesondere Arbeitssoziologie.

Das **Vorgehensmodell** im Projekt sieht vor:

- die exemplarische arbeitssoziologische und arbeitspsychologische Untersuchung des Zusammenhangs von Wertschätzung und Wertschöpfung in drei Dienstleistungsfeldern (Pflege, Einzelhandel, personenbezogene Dienstleistungen),
- die Entwicklung von Maßnahmen zur Förderung von Wertschätzung und Stolz in den „benachteiligten“ Berufsfeldern in enger Zusammenarbeit mit Unternehmensberatern und sechs betroffenen KMU aus den drei Branchen,
- die praktische Erprobung der Handlungsoptionen in den sechs KMU, die als Modellbetriebe fungieren,
- den projektbegleitenden Transfer der Ergebnisse in Wissenschaft und Praxis in Zusammenarbeit mit einschlägigen Verbänden und politischen Institutionen.

Als **praktisch nutzbare Ergebnisse** des Projektes sind bis 2011 u. a. folgende Module zu erwarten:

1. Praktisch erprobte Trainingskonzepte und Weiterbildungsmodule zur Kompetenzidentifikation und -kommunikation für benachteiligte Dienstleistungsarbeiter/-innen
2. Trainingseinheiten zu Emotionsarbeit mit dem Ziel der Professionalisierung und zur Reduktion emotionaler Belastungen durch emotionale Dissonanz
3. Management-Tools und Kundenfeedback-Tools zur Kommunikation von Kompetenz und Qualität der Dienstleistung.

Das Projekt ist im Oktober 2008 gestartet. Die offizielle Kick-off-Veranstaltung findet am 07. Mai 2009 in Dortmund statt.

Nähere Informationen:

Dr. Rüdiger Klatt (ruediger.klatt@tu-dortmund.de)
 Prof. Dr. Andrea Fischbach
 (andrea.fischbach@dhpol.de)
 Kurt-Georg Ciesinger (ciesinger@gaus.de)

prä|send

Service Engineering und Prävention

Ausgangssituation

Die Präventionsdienstleister wenden noch kein professionelles Service Engineering an. Dadurch werden die Potenziale des Themas Prävention den Kundenunternehmen nicht immer ersichtlich.

Zielsetzung und Partner

Im **Projekt „prä-send“** wird ein Modell des Service Engineering für Präventionsdienstleister entwickelt am Beispiel der Dienstleistungsbranche „Hotellerie und Gastronomie“ sowie der Produktionsbranche „Brauereien“. Dadurch entstehen Dienstleistungen und Instrumente, mit denen Präventionsberater und Unternehmen ihre Potenziale und Ressourcen besser nutzen können. Beides ist auch wegen den Entwicklungen der Wissensökonomie und des zunehmenden Marktdruckes notwendig, um am Markt weiter erfolgreich zu sein.



Staatssekretär Storm besucht das Projekt "prä-send" im Dezember 2008.

Intensive Diskussion um neue Wege im Arbeitsschutz: Oleg Cernavin (BC Forschung), Staatssekretär Andreas Storm, Kristina Köhler (MdB), Rainer Eierdanz (DEHOGA) – v. l. n. r.

Partner im Projekt sind die BC GmbH Forschung in Wiesbaden, die Unternehmerverbände (DEHOGA, Deutscher Brauer-Bund, Verband mittelständischer Brauereien), die BGN als Berufsgenossenschaft der Branchen sowie Kompetenzzentren und rund 30 mittelständische Unternehmen.

Prä-send-Instrumente

Nach einer **repräsentativen Kundenbedarfs-erhebung** und **qualifizierten Unternehmerinterviews** stellte sich heraus, dass die Unternehmen einfache praxisorientierte Instrumente möchten, die sie zunächst einmal selbst einsetzen können. Erst dann ist zielgerichtete Beratung gewünscht.

Ausgehend von den Kundenwünschen wurden kurzgefasste **Branchenleitfäden** (24 Seiten)



entwickelt, mit denen die Unternehmen selbst ihre komplette Arbeitsorganisation überprüfen können. Außerdem wurden **Praxishilfen** erarbeitet (wie Checklisten, Analysebögen, Infoblätter), die es den Unternehmen ermöglichen, die Tipps aus dem Leitfaden direkt umzusetzen.

Die Instrumente werden in die Angebote der Kompetenzzentren, der Berater der Unternehmerverbände und der BGN integriert, um die Bedarfsberatung realisieren zu können.

Den Branchenleitfaden gibt es als Broschüre mit CD-ROM und Online. Im Jahr 2009 werden die Instrumente erprobt und evaluiert. Das Projekt endet im März 2010.



Mehr Informationen zum Projekt, die Fragebögen zur Kundenbedarfserhebung sowie die Leitfäden unter: www.prae-send.de

Ansprechpartner

Oleg Cernavin
BC GmbH Forschungs- und Beratungsgesellschaft
info@bc-forschung.de
fon: 0611 950300

Internationalisierung handwerklicher Dienstleistungen zur Sicherung und Ausweitung der Beschäftigung

Zielsetzung

Ziel des Vorhabens ist es, die Wettbewerbschancen des deutschen Handwerks im und durch den Export von Dienstleistungen zu verbessern. Dadurch sollen neue Arbeitsplätze geschaffen und die Beschäftigungslage stabilisiert werden. Nach dem Motto „Von den Erfahrenen lernen“ wird das Wissen von Export erfahrenen Unternehmen aufbereitet und an Exporteinsteiger vermittelt. Auf der Basis der Analyse fördernder und hemmender Faktoren des erfolgreichen Handelns in internationalen Wertschöpfungsketten werden Lösungswege modellhaft erprobt und effiziente Wege zur Umsetzung und Verwertung der Ergebnisse im Handwerk besprochen.

Vorgehen und Ergebnisse

Entwickelt wird eine handwerksgerechte Typologie für exportfähige Dienstleistungen und ein Set von Hilfsmitteln (gesetzliche und steuerrechtliche Aspekte, wichtigste Organisationen des Ziellandes etc.) als Grundlage einer Leistungsstandardisierung und -optimierung. Als Voraussetzung für die erfolgreiche (systematische) Entwicklung exportfähiger Dienstleistungen wird die Betriebsorganisation betrachtet. Entwickelt und modellhaft umgesetzt werden geeignete Managementverfahren und -methoden für den Dienstleistungsexport und ein Marktmonitoring. Die entwickelten Methoden werden in speziell für die kleinen und mittleren Unternehmen des Handwerks geeignete Organisationskonzepte (z.B. Netzwerke oder Betreibermodelle) integriert. Das besondere Augenmerk liegt hierbei auf der Verbesserung der Kunden- und Mitarbeiterorientierung und den Wechselwirkungen zwischen Organisation und Technik. Ein Ziel ist daher der Aufbau eines modularen Qualifizierungskonzeptes „Dienstleistungskompetenz im Ausland“ mit Workshop-Charakter, das den jeweiligen Qualifizierungsbedarf unterschiedlicher Zielgruppen (z.B. Betriebsinhaber, Mitarbeiter, Außenwirtschaftsberater der Kammern, sonstige Berater und Experten) erfüllt und die kulturellen Kompetenzen und die Kommunikationsfähigkeit schult. In verschiedenen Workshops werden Unternehmen, die den Schritt über die Grenze wagen wollen, die vorhandenen Ergebnisse vorgestellt. Mittlerweile liegt eine Reihe von Veröffentlichungen vor, die besonders auf die Gruppe der Handwerksbetriebe zugeschnitten sind.

Kontakt

Deutsches Handwerksinstitut e.V. - Institut für Technik der Betriebsführung (itb)
Postfach 3324
D-76019 Karlsruhe
Ewald Heinen (Projektleiter)
Tel.: +49 (721) 93103-18
E-Mail: heinen@itb.de

www.dienstleistungsexport.de

Dienstleistung als Kunst – Wege zu innovativer und professioneller Dienstleistungsarbeit

In aller Kürze

Der Dienstleistungssektor ist die Wachstumsbranche der deutschen Wirtschaft. Darin liegen große Chancen zur Sicherung von Wettbewerbsfähigkeit und Exportchancen. Gleichzeitig stellen sich aber auch große Herausforderungen, lässt etwa der Professionalisierungsgrad in weiten Teilen des Dienstleistungsbereichs noch zu wünschen übrig. Diesen Umstand nimmt das Bundesministerium für Bildung und Forschung zum Anlass, Programme für zukunftsfähige Dienstleistungen aufzulegen. Im Rahmen des aktuellen Programms „Innovationen mit Dienstleistungen“ geht es um Beiträge, die zur gleichen Exzellenz des Dienstleistungssektors führen sollen, die den industriellen Produktionsbereich auszeichnet.

Ausgangsfrage und Ziel

Ein zentrales Merkmal von Dienstleistungsarbeit ist die direkte Interaktion mit Kunden. Daher haben Qualifikation, Arbeitszufriedenheit und Motivation von Beschäftigten unmittelbare Auswirkungen auf die gesamte Unternehmensleistung und den Unternehmenserfolg. Es geht also darum, „Dienstleistungsqualität durch professionelle Arbeit“ (Titel der Förderbekanntmachung) zu erreichen. Dafür kann der Professionalisierungsprozess der industriellen Produktion nicht einfach übertragen werden; nötig sind vielmehr Professionalisierungsstrategien, die dem besonderen Charakter von Dienstleistungsarbeit gerecht werden. Gefragt sind darüber hinaus servicespezifische Kompetenzen der in diesem Bereich Tätigen.

Weshalb „Dienstleistung als Kunst“?

Ausgangspunkt des Forschungs- und Entwicklungsprojekts „Dienstleistung als Kunst (KunDien)“ ist die These, dass moderne Dienstleistungsarbeit in vielen Bereichen neben den fachlichen Fähigkeiten auch Handlungskompetenzen benötigt, die in einem engen Verhältnis zu einer künstlerischen Vorgehensweise stehen. Etwas provokant gesprochen: Moderne Dienstleister sind nicht allein Problemlöser für ihre Kunden, sondern müssen sich zu „Dienstleistungs-Künstlern“ entwickeln, um mit den oftmals interpretationsbedürftigen Arbeitssituationen und -anforderungen professionell umgehen zu können. So brauchen sie eine genaue Wahrnehmungsfähigkeit, müssen in der Lage sein, situativ zu handeln, kreative Lösungsideen zu entwickeln und Kunden als „Experten in eigener Sache“ anzuerkennen – bei gleichzeitiger professioneller Beratung und Unterstützung. Des Weiteren werden „Gefühl“ und „Gespür“ für Kunden, Arbeits-/ Problemgegenstand und Ko-Produktionsprozesse mit Kunden zu Schlüsselkategorien für das Gelingen des Dienstleistungsprozesses. Diese und weitere Faktoren legen es nahe, das Konzept des künstlerischen Handelns als Ausgangspunkt für die Professionalisierung der Dienstleistungsarbeit heranzuziehen.

Fragestellungen des Projekts

In einem Verbund aus sechs Partnern werden sowohl Forschungsfragen bearbeitet als auch praktische Umsetzungsmodelle erprobt. Die Forschung untersucht Nutzungsmöglichkeiten bereits vorhandener Ansätze zum „erfahrungsgeleiteten“ und „künstlerischen Handeln“ (und Lernen) für den Dienstleistungssektor und wertet die Umsetzungsmodelle aus. Diese werden zunächst betriebsspezifisch entwickelt und dann zu einem generalisierbaren Kompetenzentwicklungskonzept gebündelt. Ferner wird ein neues Leitbild „Dienstleistungs-Künstler“ formuliert.

Laufzeit

01. 09. 2008 bis 31. 08. 2011

Beteiligte Unternehmen

B & O Technischer Dienstleister der Wohnungswirtschaft, Bad Aibling Heidelberg Inkasso GmbH & Co. KG, Heidelberg, Kölsch & Altmann, Software & Management Consulting GmbH, München

Beteiligte wissenschaftliche Einrichtungen

Verein für Ausbildungsforschung und Berufsentwicklung (VAB, München), Alanus Hochschule für Kunst und Gesellschaft, Alfter (künstlerische Beratung), Lehrstuhl für Soziologie der Universität München (wissenschaftliche Begleitung)

Kontakt

Claudia Munz
VAB München
Lindwurmstr. 41-43
80337 München
Tel. 089-2441791-0
Claudia.munz@gab-muenchen.de
www.dienstleistungskunst.de

8 Impressum/Redaktion Newsletter bestellen/abbestellen

Innovative Arbeitsgestaltung und Dienstleistungen
Projekträger im DLR, PT des Bundesministeriums
für Bildung und Forschung

Redaktion: Ingrid Karge, Gabriele Kossack, Dr.
Claudio Zettel (v.i.S.d.P.)
Tel.: +49 228 3821 306, Fax: +49 228 3821 248

Adresse: Heinrich-Konen-Str. 1, D – 53227 Bonn

Internet: <http://pt-ad.pt-dlr.de/>

Redaktionsschluss: 24. April 2009

Bestellungen/Abbestellungen:
<http://pt-ad.pt-dlr.de/de/108.php>

Copyright PT-DLR. Die Urheberrechte liegen bei den Autoren. Trotz sorgfältiger inhaltlicher Kontrolle übernehmen wir keine Haftung für die Inhalte externer Links, für den Inhalt der verlinkten Seiten sind ausschließlich deren Betreiber verantwortlich. Für die Richtigkeit der Inhalte der Nachrichten übernimmt die Redaktion im PT-DLR keine Haftung.

