

Positionspapier

Anforderungen und Forschungs- fragen für eine gemeinwohlorientierte Dienstleistungsforschung in der Informationsökonomie



„Dienstleistungsforschung neu denken: Wie können wir den Paradigmenwechsel hin zur Informationsökonomie in Wirtschaft und Gesellschaft gemeinwohlorientiert gestalten?“, das war das Thema der Jahreskonferenz des Deutschen Forums Dienstleistungsforschung am 5. Dezember 2024 in der Berliner ver.di-Bundesverwaltung. An der Veranstaltung nahmen ca. 100 Personen aus Wissenschaft, Unternehmen und Gewerkschaft teil und diskutierten in Workshops zu den Themen Gestaltung wertorientierter Geschäftsmodelle, Innovation im Ökosystem, KI und die Transformation von Arbeit, Gestaltung von Dienstleistungsarbeit, sowie Datensicherheit im Service. Dieses Papier bündelt die Ergebnisse aus den Vorträgen, Diskussionen und Workshops und liefert Empfehlungen für die Weiterentwicklung der Dienstleistungsforschung, die derzeit insbesondere im Rahmen des BMBF-Programms „Zukunft der Wertschöpfung“ erfolgt.

Die deutsche Wirtschaft steht unter großem Druck. Zugespielt: Wir sind in Deutschland in die Krise geraten, weil der Paradigmenwechsel zur Informationsökonomie nicht gelingen will: Viel zu spät wurde erkannt, dass neue Geschäftsmodelle mit dem Internet gemacht werden, dass Daten und Informationen die Basis gelingender Wertschöpfung sind, dass wir eine neue beteiligungsorientierte Kultur des Arbeitens brauchen, und Organisationen, die auf Empowerment, Qualifizierung und sinnhaftem Handeln beruhen, wenn wir Innovationen voranbringen wollen. Gefordert ist eine Zukunftsstrategie, die sich konsequent auf die erfolgreiche Bewältigung des Paradigmenwechsels zur Informationsökonomie konzentriert. Die Suche nach Antworten auf diese Herausforderung stand im Mittelpunkt der Konferenz. Zu klären war, ob und inwieweit das Prinzip des Gemeinwohls positive Effekte für die erfolgreiche Bewältigung des Paradigmenwechsels hat. Denn in den Forschungsprojekten und in der Praxis der Konferenzteilnehmer*innen setzt sich immer wieder der Eindruck durch, dass die Orientierung auf Gemeinwohl eine fundamentale Bedeutung für die Entwicklung und Etablierung einer Zukunftsstrategie haben kann.

In Rechnung zu stellen ist, dass der Begriff „Gemeinwohl“ in der wirtschaftlichen Praxis eher etwas Angestaubtes hat. Viele konnotieren ihn sogar als Gegensatz zu unternehmerischem Streben und Innovation, also geradezu als Gegensatz zu einer Zukunftsstrategie. Auch ist nicht immer klar, was eigentlich darunter zu verstehen ist. Zum einen sind einzelne Ziele im Sinne des Gemeinwohls Gegenstand demokratischer Diskussions- und Entscheidungsprozesse, sie können nicht diktiert werden. Aber es gibt Leitplanken, denn sie orientieren sich zum anderen grundsätzlich daran, dass sie gemeinsam erreicht werden und jedem zugutekommen sollen und bei dem es zum Wohle aller um intensive Zusammenarbeit, kollektive Intel-

ligenz, die gemeinsame Schaffung von Zielen und Mitteln sowie eine angemessene Aufteilung von Risiken und Erträgen geht. Befassen wir uns etwas intensiver mit der Herausforderung des Paradigmenwechsels zur Informationsökonomie, so wird schnell deutlich, wie produktiv das Gemeinwohlprinzip als strategische Leitorientierung für die Bewältigung des Paradigmenwechsels zur Informationsökonomie sein kann. Der Gedanke lässt sich anhand des Verkehrssektors erläutern. Dieser muss einen stärkeren Beitrag zur Erreichung der Klimaziele leisten, gleichzeitig befindet sich in ihm die Autoindustrie nach eigenem Bekunden in einem „perfekten Sturm“. Was würde eine stärkere Orientierung am Prinzip des Gemeinwohls hier nutzen?

Einem Paradigmenwechsel würde es entsprechen, wenn bei der Innovation von Geschäftsmodellen nicht einzelne Verkehrsträger, sondern die Mobilität der Gesellschaft im Vordergrund stehen würde. In der Folge würde man nicht die Verkehrsträger in Konkurrenz gegeneinander betreiben, sondern als systemisches Ganzes, orchestriert über den Informationsraum. Mit Blick auf die Daten stünde das Prinzip des Teilens von Daten zwischen Herstellern, Kommunen und anderen Verkehrsträgern im Vordergrund. Datentreuhänder würden im öffentlichen Auftrag dafür sorgen, dass der Verkehr effizienter gesteuert wird und eine Grundlage für kontinuierliche Innovation des Mobilitätssystems gelegt wird. Und der Verkehrssektor könnte seine CO²-Ziele besser erreichen. Bei der Software wäre die Zusammenarbeit unterschiedlicher Hersteller eine entscheidende Voraussetzung dafür, dass es gelingt, die dringend erforderliche Softwarekompetenz am Standort aufzubauen, statt die Investitionen in den Silos einzelner Hersteller zu verbrennen. Hier bietet es sich an, die Möglichkeiten im Rahmen von Open Source gemeinsam zu nutzen.

Weitere Anwendungsgebiete wären zum Beispiel der Energiesektor, wo dezentrale Lösungen auch mit dem Mobilitätssektor gekoppelt werden könnten, oder Smart City-Ansätze für sektor- und Anbieter-übergreifende Lösungen in der Ver- und Entsorgung.

Das Gemeinwohl ins Zentrum des Paradigmenwechsels zu stellen hat eine Reihe von Vorteilen:

Durch die Orientierung auf das Prinzip des Gemeinwohls schaffen wir einen strategischen Fluchtpunkt, einen „Nordstern“, um die Bestrebungen von unterschiedlichsten Akteuren in der Gesellschaft auf ein gemeinsames Ziel zu orientieren.

Das Prinzip des Gemeinwohls hilft die richtigen Entscheidungen bei der Innovation von Geschäftsmodellen zu treffen.

Und das Prinzip des Gemeinwohls gibt den Menschen eine positive Vorstellung von Zukunft und hilft, den Grauschleier von Agonie und fortschreitender Zukunftsangst in der Gesellschaft zu überwinden. Denn mit dem Prinzip des Gemeinwohls machen wir die digitale Transformation zu einer Angelegenheit aller und entwickeln gemeinsam die Grundlagen, um das Leben der Menschen zu verbessern.

Kurzum, die Orientierung am Gemeinwohl hilft uns, einen Weg in die Informationsökonomie zu finden, der auf den europäischen Werten aufbaut, um die Transformation in die Informationsökonomie erfolgreich bewältigen.

Daraus folgend stellen sich Fragen der politischen Steuerung, sowohl mittels Investitionen wie auch von Regulierung. Es geht aber auch um Fragen und Schwerpunkte von öffentlicher Innovations- und Forschungsförderung. Um nicht primär kurzfristige und einzelwirtschaft-

liche Perspektiven zu befördern, sollte Gemeinwohlorientierung als zentrales Leitbild für die Herstellung einer nachhaltigen Wettbewerbsfähigkeit dienen, das über isolierte einzelwirtschaftliche und rein technikorientierte Perspektiven auch in der Forschungsförderung hinausweist.

Damit verbunden sollte in der öffentlichen Forschungs- und Innovationsförderung eine Orientierung hin zu einer Langfristorientierung für Wirtschaft und Gesellschaft sein, die stärker auf Nutzungskonzepte und nutzer*innen-orientierte Lösungen als auf Produkte abstellt (vgl. auch Handlungsfelder für die Dienstleistungswende zur Nachhaltigkeit - Das Deutsche Forum Dienstleistungsforschung (DF²)). Diese achtet Voraussetzungen und Bedingungen, anstatt endliche Ressourcen immer schneller und Energie in umweltschädigender Manier zu verbrauchen und oftmals zu wenig Rücksicht auf die Gesundheit der Beschäftigten zu nehmen.

Zu einer solchen Perspektive gehört auch, dass die Resilienz von Organisationen und Systemen gestärkt werden muss. Resilienz soll dabei verstanden werden als die Fähigkeit, auf Probleme und gegebenenfalls auch plötzliche Veränderungen zu reagieren und sich anzupassen, um ihre Funktion aufrechtzuerhalten oder sogar zu verbessern. Wie bedeutsam Dienstleistungen und Dienstleistungssysteme für systemische Resilienz sind, hat die Coronapandemie gezeigt. Gerade beschäftigungsstarke und systemrelevante Dienstleistungsbereiche wie etwa das Gesundheitswesen, die Bereiche Handel und Versorgung mit Gütern täglichen Bedarfs, Ver- und Entsorgung, Logistik etc. sind aber in der Vergangenheit nicht ausreichend in der Dienstleistungsforschung berücksichtigt worden. Dies muss sich ändern, wenn Gemeinwohlorientierung Richtschnur für künftige Dienstleistungsforschung sein soll.

Forschungsfragen vor diesem skizzierten Hintergrund sind:

Wie lassen sich datenbasierte Innovationen für die Steigerung der Wohlfahrt der Gesellschaft nutzen?

Wie können datengetriebene Geschäftsmodelle entwickelt werden, die in einem umfassenden Sinne nachhaltig sind, d.h., dass sich das Nutzenversprechen auf die gesamte Gesellschaft erstreckt?

Wie muss die Governance solcher Geschäftsmodelle aussehen, etwa unter dem Gesichtspunkt unternehmensübergreifender Kooperation im Sinne von Open Innovation und Open Source-Ansätzen?

Wie können Daten zwischen Akteuren sicher geteilt und wechselseitig genutzt werden?

Wie müssen systemrelevante Dienstleistungen und Dienstleistungssysteme gestaltet sein - im Sinne von Organisation, Finanzierung, Innovation - damit sie verlässlich, verfügbar und allgemein zugänglich sind und wie können die Möglichkeiten der Informationsökonomie dies unterstützen?

Wie gelingt es, Organisationen so weiterzuentwickeln, dass die Arbeits- und Lebensbedingungen mit der Informationsökonomie verbessert werden?

Autorinnen und Autoren:

Martin Beckmann (ver.di-Bundesverwaltung), Andreas Boes (ISF München),
Michael Fischer (ver.di-Bundesverwaltung), Barbara Langes (ISF München)

Mitwirkende:

Prof. Dr. Andreas Boes, Prof. Dr. Fritz Böhle, Prof. Dr. Tilo Böhmann, Dr. Nadja Dörflinger,
Leonie Freise, Peter Hottum, Ilja Jacubeit, Prof. Dr. Tobias Kämpf, Barbara Langes,
Prof. Dr. Jan Marco Leimeister, Dr. Mahei Li, Dr. Nadine Müller, Carsten Neugrodda,
Prof. Dr. Christoph Peters, Michael Plagge, Prof. Dr. Angela Roth, Prof. Dr. Gerhard Satzger,
Sebastian Stoll, Frank Werneke, Matthäus Wilga, Christian Wille, Christoph Ziegler

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung



PTKA
Projektträger Karlsruhe
Karlsruher Institut für Technologie



