

# PUNKT



Strukturfonds  
in Berlin

## Kohäsionsbericht stellt Schlüsselrolle der Städte in den Fokus

Seite 3-5



**Revolution in  
Tumordiagnose**

Seite 9

# 102

**Dienstleistungen  
gehen uns alle an**

Seite 10-11



# Gute Politik im und für den Dienstleistungssektor – das geht uns alle an!

Von Mechthild Kopel und Annemarie Weber



**DAS ABC  
DER DIENST-  
LEISTUNGEN  
IN BERLIN**

Dienstleistungen sind aus unserem Leben und der Wirtschaft nicht wegzudenken. Industrie baut auf Dienstleistungen auf und umgekehrt. Ebenso ist die Lebensqualität maßgeblich von der Qualität und der zeitlichen Verfügbarkeit von Dienstleistungen abhängig. Wir alle sind Nutzerinnen und Nutzer von Dienstleistungsarbeit. Zudem sind immer mehr von uns selbst Erbringerinnen und Erbringer von Dienstleistungen – gerade in der Metropole Berlin.

Mitteln des Europäischen Sozialfonds sowie des Landes Berlin gefördert wird und zwar durch die Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales (Referat Berufliche Qualifizierung). Beteiligt am Projekt sind die Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft – ver.di (Landesbezirk Berlin-Brandenburg) und der Deutsche Gewerkschaftsbund – DGB (Bezirk Berlin-Brandenburg). Bei der Umsetzung unterstützt werden sie vom Berliner Beratungsunternehmen Wert.Arbeit GmbH, Berlin.

Die Projektbeteiligten sind sich einig: Um eine optimale Entwicklung der Wirtschaft und Lebensqualität in Berlin zu gewährleisten, müssen der Dienstleistungssektor und seine Beschäftigten (mit) in den Fokus genommen werden. Hier liegen, wie in der Industrie, große Potenziale und Herausforderungen für Berlin. Denn qualifizierte Fachkräfte sind auch im Dienstleistungsbereich das A und O für Innovationen, guten Service und Produkte sowie langfristiges Wachstum. Gleichzeitig werden qualifizierte Beschäftigte rar. Deutlich zeigen dies z.B. die Entwicklungen im Gesundheits- und Pflegesektor. Geeignete politische wie betriebliche Konzepte für die (zukünftigen) Herausforderungen sind deshalb dringend notwendig. Die ESF-Förderung ermöglicht Impulse und Anregungen für strukturelle Maßnahmen, die den europäischen Mehrwert ersichtlich werden lassen.

Allerdings mangelt es zu oft an Anerkennung und Wertschätzung für die Arbeit in vielen Dienstleistungsbereichen. Denn das „Produkt“ Dienstleistung ist häufig nicht fassbar. Freundlichkeit am Hotelpflicht, Einfühlungsvermögen bei der Pflege Kranker oder Alter und Öffnungszeiten bis mitten in die Nacht werden selten als Leistung wahrgenommen. Oft bestimmt zudem der (niedrige) Preis darüber, ob wir eine Dienstleistung für „gut“ befinden. Das Resultat: Die Arbeitsbedingungen und Qualifizierungsmöglichkeiten in vielen Dienstleistungsbereichen sind defizitär. Hier herrscht struktureller Handlungsbedarf. Es sind sowohl die politischen als auch die betrieblichen Akteurinnen und Akteure gefordert.

## Wertschätzung und Anerkennung für Dienstleistungsarbeit steigern!

Das waren und sind die Ziele eines seit Mai 2009 laufenden Modellprojekts in Berlin, das aus

## 16 Impulse für innovative Dienstleistungspolitik in der Metropolregion Berlin

In der ersten Projektphase standen Themen- und Handlungsfelder im Mittelpunkt, die entscheidend für



**16** Impulse für innovative Dienstleistungspolitik in der Metropolregion Berlin

erarbeitet im Rahmen des Projekts Dienstleistungen Wertschätzung und -schöpfung in der Metropolregion Berlin



die Diskussion um innovative Dienstleistungspolitik für Berlin sind. Dem Leitgedanken „Menschen machen Innovationen“ folgend wurde dazu etwa der Leporello „Das ABC der Dienstleistungen in Berlin“ entwickelt. Er zeigt Beschäftigte aus einzelnen Branchen des Dienstleistungssektors und gibt ihrer Arbeit ein Gesicht. Die Situation und Entwicklung in den Bereichen Wach- und Sicherheitsdienstleistungen sowie -pflegende Dienstleistungen kam in Form von Branchenexpertisen noch einmal gesonderte Aufmerksamkeit zu. Gerade in diesen Bereichen zeigt sich ein starker Wandel der Arbeitsverhältnisse sowie große Defizite, was die Wertschätzung der erbrachten Leistungen angeht. Durch den Blick über den Berliner Tellerrand in andere europäische Metropolen (London/ Wien), konnten neue Impulse für die Berliner Diskussion um innovative Dienstleistungspolitik gesetzt werden. Vor allem die Wiener Erfahrungen und Wege zur Verknüpfung von Dienstleistungs- und Zeitpolitik sowie Fördermöglichkeiten für Unternehmen der „ethnischen Ökonomie“ spielten hierbei eine Rolle.

Die Erfahrungen und Erkenntnisse mündeten schließlich in „16 Impulse für innovative Dienstleistungspolitik in der Metropolregion Berlin“. Sie sind die handlungspolitischen „Leitlinien“, auf der auch die derzeit gestalteten Aktivitäten aufbauen.

### Dienstleistungsqualität, Arbeitsqualität und Zeitinnovationen

Unter der Überschrift „Gesellschaftliche Wertschätzung von Dienstleistungsarbeit steigern! Dienstleistungsqualität, Arbeitsqualität und Zeitinnovationen“ werden die Aktivitäten zur Förderung des Dienstleistungssektors seit Juli 2010 in und für Berlin fortgesetzt. Ziel ist, den Zusammenhang und die Wichtigkeit von Arbeitsqualität, Dienstleistungsqualität und Zeitinnovationen für die positive Entwicklung des Berliner Dienstleistungssektors deutlich zu machen und diese Aspekte in die politische Diskussion wie den betrieblichen Alltag von Dienstleistungsunternehmen einzubringen. Hierzu wird es zahlreiche öffentliche Veranstaltungen und Diskussionsrunden geben. Unter anderem wird im Frühling 2011 ein Fachdialog zur

## GESELLSCHAFTLICHE WERTSCHÄTZUNG VON DIENSTLEISTUNGEN STEIGERN!



Fachkräftesicherung in der Pflege stattfinden. Auch gibt es Aktivitäten auf betrieblicher Ebene. So werden in Unternehmen der Pflegebranche sowie des Wach- und Sicherheitsgewerbes Workshops durchgeführt, um Wege und Möglichkeiten für mehr Arbeits- und Servicequalität im betrieblichen Alltag der Beschäftigten auszuloten.

Fest steht für alle Beteiligten an dem Projekt: Die Steigerung der Wertschätzung wie der Wertschöpfung von Dienstleistungen in und für Berlin ist eine Gemeinschaftsaufgabe und grundlegend für die Partizipation in der Weiterbildung. Viel Arbeit, aber auch viel ungenutztes Potenzial liegen dabei noch für Berlin bereit! ●

Weitere Informationen:  
**Senatsverwaltung für  
 Integration, Arbeit  
 und Soziales**  
 Brigitte Franz  
 Referat II D 2 Berufliche  
 Qualifizierung  
 E-Mail: [Brigitte.Franz@senias.berlin.de](mailto:Brigitte.Franz@senias.berlin.de)

**Wert.Arbeit GmbH,  
 Berlin**  
 Gesellschaft für Arbeit,  
 Chancengleichheit und  
 Innovation  
 Mechthild Kopel  
 E-Mail: [mecchthild.kopel@wertarbeit-gmbh.de](mailto:mecchthild.kopel@wertarbeit-gmbh.de)