
**Video-Konferenz I:
Digitalisierung, Nachhaltigkeit, Corona-Pandemie:
Arbeit in Dienstleistungssystemen**

**am Donnerstag, den 19. November 2020
Einwahlmöglichkeit ab 14:45 Uhr
Beginn 15:00 Uhr – Ende 17:00 Uhr**

Im Frühsommer 2020 erschien der von Ernst, Zühlke-Robinet, Finking und Bach herausgegebene Band „Digitale Transformation: Arbeit in Dienstleistungssystemen“ in der Nomos-Reihe „Dienstleistungsmanagement | Dienstleistungsmarketing“, verantwortet von Professor Dr. Matthias Gouthier, Universität Koblenz.

Die Herausgeberin und die Herausgeber sind zugleich Vorstandsmitglieder des Vereins „Humane Gestaltung von Arbeit und Leben“ (HGAL e.V.), die in Zusammenarbeit mit Professor Gouthier zu dieser Onlinetagung einladen.

Der Band wurde um die Jahreswende 2018/19 konzipiert. Als er dann erschien, hatte sich die Situation sehr verändert. Unser ursprünglicher Plan, zusammen mit Professor Gouthier den Band öffentlich in Bonn vorzustellen, kann situationsbedingt nicht realisiert werden. Zwischenzeitlich sind neue Themen dazugekommen. Stichworte sind: Arbeiten unter den Bedingungen der Pandemie, Veränderungen im Service Engineering, Nachhaltigkeit und sozial-ökologische Transformation der Arbeit.

Mittels einer Onlinekonferenz möchten wir nun den Dialog mit den Autorinnen und Autoren des Bandes und mit Interessierten aus Wissenschaft, Forschung, Institutionen und Verbänden (wieder-)aufnehmen und fortführen.

Ziel der Veranstaltung ist es, den Erfahrungs- und Wissensaustausch unter den Teilnehmenden zu fördern und Kenntnisse zu gewinnen, wie und wo neue Wege für die Gestaltung von Arbeit und Dienstleistungen gegangen werden können.

Natürlich können nicht alle Beiträge – so wichtig sie auch sind – in dieser Onlinekonferenz vorgestellt werden. Daher haben wir ausgewählte Autorinnen und Autoren des Herausgeberbandes gebeten, ihre Beiträge in dieser Publikation kurz vorzustellen und dabei neue Entwicklungen einzubeziehen.

Die ausgewählten Beiträge haben wir vier Themenblöcken zugeordnet, die in etwa der inhaltlichen Gliederung des Herausgeberbandes folgen:

- **Dienstleistungsentwicklung und Arbeitsgestaltung**
- **Lernen im Prozess der Arbeit – auch in Zeiten der Pandemie**
- **Zukunftsentwicklungen**
- **Schlusswort eines Unbeteiligten**

Mit dem Schlusswort eines „Unbeteiligten“ möchten wir den Blick über den Herausgeberband hinaus richten. Diesen Part wird Prof. Dr. Fritz Böhle übernehmen. Er hat im Herausgeberband keinen Beitrag publiziert, ist jedoch der Arbeitsforschung seit Beginn des Forschungsprogramms „Humanisierung des Arbeitslebens“ eng verbunden und hat für die Diskussion und Würdigung der Dienstleistungsarbeit – insbesondere der Arbeit an und mit Menschen (Stichwort „Interaktionsarbeit“) – bedeutende Akzente gesetzt.

Video-Konferenz I

Digitalisierung, Nachhaltigkeit, Corona-Pandemie: Arbeit in Dienstleistungssystemen

am Donnerstag, den 19. November 2020

Einwahlmöglichkeit ab 14:45 Uhr

Beginn 15:00 Uhr – Ende 17:00 Uhr

Programm

15:00 Uhr – 15:15 Uhr	Begrüßung und Einführung Dr. Ursula Bach, HGAL e.V.; Prof. Dr. Matthias Gouthier, Center for Service Excellence Universität Koblenz
15:15 Uhr – 15:40 Uhr	Dienstleistungsentwicklung und Arbeitsgestaltung
Kurzpräsentation à 5 Minuten anschließend Diskussion	<ul style="list-style-type: none">• Einführung (Klaus Zühlke-Robinet, HGAL e.V.)• Arbeits- und Dienstleistungsgestaltung in der Interaktionsarbeit (Prof. Dr. Winfried Hacker, TU Dresden)• Dienstleistungsfacharbeit (Dr. Wolfgang Dunkel, ISF München)
15:40 Uhr – 16:05 Uhr	Lernen im Prozess der Arbeit – auch in Zeiten der Pandemie
Kurzpräsentation à 5 Minuten anschließend Diskussion	<ul style="list-style-type: none">• Einführung (Dr. Gerhard Ernst, HGAL e.V.)• Lernen im Prozess der Arbeit (Jost Buschmeyer, GAB e.V. München)• Arbeitserfahrungen in den Zeiten der Pandemie (Michaela Evans, IAT Gelsenkirchen)
16:05 Uhr – 16:30 Uhr	Zukunftsentwicklungen
Kurzpräsentation à 5 Minuten anschließend Diskussion	<ul style="list-style-type: none">• Einführung (Dr. Gerhard Finking, HGAL e.V.)• Nachhaltige Wissensarbeit (Prof. Dr. Klaus J. Zink, ITA Kaiserslautern)• Die Zukunft der Dienstleistungswissenschaft (Prof. Dr. Gerhard Satzger, KIT)
16:30 Uhr – 16:40 Uhr	Schlusswort eines Unbeteiligten (Prof. Dr. Fritz Böhle, Universität Augsburg) Diskussion
Gegen 17:00	Verabschiedung Dr. Ursula Bach, HGAL e.V.; Prof. Dr. Matthias Gouthier

Projektorganisation und Anmeldung

Ursula Meyer

HGAL e.V.

Tel.: 0228 929 79 899

office@ursulameyer.net

Vor der Konferenz

- **Anmeldeschluss ist der 07. November 2020, 16:00 Uhr (office@ursulameyer.net)**
- Bitte melden Sie sich unbedingt per E-Mail an (siehe ganz unten, bzw. nach Erhalt dieser Einladung einfach dem Absender antworten). HGAL e.V. sendet Ihre Anmeldung an das Team in Koblenz
- Die technische Plattform ist MS Teams
- Technische Voraussetzungen wie die vorherige Einrichtung eines MS-Kontos oder die Einrichtung/das Herunterladen einer App sind nicht erforderlich
- Der Einwahl-Link wird von Professor Gouthier und seinem Team an der Universität Koblenz rd. eine Woche vor der Veranstaltung versendet
- Mit dem Versand des Links geht Ihnen eine kleine Einführung in MS Teams zu
- Wenige Tage vor der Konferenz erhalten Sie eine Erinnerung
- Sie wählen sich über diesen Link in die Konferenz ein
- Bitte nehmen Sie Ihre Einwahl rechtzeitig vor, damit Sie sich schon vor Beginn der Veranstaltung mit dem System vertraut machen können
- Die Einwahl in die Konferenz ist ab 14:45 möglich

Während der Konferenz

- Alle Teilnehmenden werden bei ihrem Eintritt bzw. nach ihrer Einwahl in die Sitzung gebeten, ihren Namen anzugeben (dieser erscheint dann auf dem Bildschirm und auf der eingblendeten Teilnehmerliste)
- Falls jemand während der Session-Zeit aus der Sitzung "rausfliegt", ist eine erneute Einwahl über den Link möglich
- Damit das System technisch stabil läuft, sollten nur die jeweils Sprechenden per Video zu sehen sein, alle anderen sollten ihre Video-Funktion abschalten und ihr Mikrofon stumm stellen
- Über die „Handzeichen“-Funktion kann ein Redebeitrag signalisiert werden. Bevor gesprochen wird, bitte das Video und das Mikrofon aktivieren
- Die Nicht-Sprechenden sind auf dem Bildschirm über ihren eingegebenen Namen erkennbar