

## Infobrief 02/2012

### Start des INS-Projektes „Dienstleistungen als Motor für Wachstum und Beschäftigung – Chancen der Dienstleistungsnormung erkennen und rechtzeitig nutzen“ in der Koordinierungsstelle Dienstleistungen

Seit dem Frühjahr 2012 arbeitet die Koordinierungsstelle Dienstleistungen (KDL) an dem Projekt „Dienstleistungen als Motor für Wachstum und Beschäftigung – Chancen der Dienstleistungsnormung erkennen und rechtzeitig nutzen“. Es wird im Rahmen des vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie initiierten Förderprogramms „Innovation mit Normen und Standards“ durchgeführt und läuft noch bis Mitte 2013.

Die Dienstleistungswirtschaft in Deutschland hat große Bedeutung für die gesamte Volkswirtschaft. Normen und Spezifikationen können die Dienstleistungswirtschaft dabei unterstützen, marktgerechte Dienstleistungen zu entwickeln, Innovationen zu fördern und die Dienstleistungsqualität zu verbessern.

Das Vorhaben soll über eine Analyse der Dienstleistungsbranchen in Deutschland und eine Befragung der Akteure zur Dienstleistungsnormung das Spannungsfeld zwischen Normen und Spezifikationen als Unterstützung zur Erschließung neuer Märkte und der Zurückhaltung der deutschen Wirtschaft bei der Erarbeitung neuer Dienstleistungsnormen abbilden. Die Ergebnisse sollen unter Einbeziehung bisher geleisteter Vorarbeiten zur Darstellung des Nutzens und der Potenziale der Dienstleistungsnormung beitragen und letztendlich zu Handlungsempfehlungen führen, wie die Normung die Dienstleistungsbranchen gezielt unterstützen, der Erfolg deutscher Dienstleistungserbringer nachhaltig erhalten und die wirtschaftspolitischen Ziele Wachstum und Beschäftigung gefördert werden können.

Zwischen- und Endergebnisse sollen in die Roadmap zur Dienstleistungsnormung einfließen.

Die einzelnen Ziele des Vorhabens sind:

1. Schaffung eines umfassenden Überblickes über die Dienstleistungsbranchen und die Dienstleistungsnormung.
2. Befragung der Hauptakteure ausgewählter Dienstleistungsbranchen zu Chancen, Potenzialen, Grenzen und Positivbeispielen der Dienstleistungsnormung.
3. Ableitung von Handlungsempfehlungen für die Dienstleistungsbranchen zum Einsatz der Dienstleistungsnormung.
4. Diskussion der Ergebnisse in einem Workshop und Konkretisierung der Handlungsempfehlungen.

Am 2012-06-15 fand der Kick-Off-Workshop zum Projekt statt, bei dem die *Technopolis Group Germany*, als externer Partner des Projektes, ihre Ideen zur

Umsetzung des Projektes vorgestellt hat. Sie wird die Studie zusammen mit der Koordinierungsstelle Dienstleistungen durchführen.

Schwerpunkte sind eine Strukturerhebung der Dienstleistungsbranchen, die Befragung von Akteuren ausgewählter Dienstleistungsfelder und die Identifizierung von Best-Practice-Beispielen für die Dienstleistungsnormung. Mit ersten Ergebnissen des Projektes ist Ende 2012 zu rechnen.

Über den weiteren Verlauf des Projektes werden wir in unseren nächsten Ausgaben berichten.

### AAL-Dienstleistungen – Neuer Arbeitskreis im Normenausschuss Dienstleistungen gegründet

Seit 2008 gibt es das Projekt STADIWAMI (Standards für wohnungsbegleitende Dienstleistungen im Kontext des demografischen Wandels und der Potenziale der Mikrosystemtechnik), das vom Bundesministerium für Bildung und Forschung gefördert wird. Ziel ist es, Dienstleistungen und Mikrosystemtechnik zusammen zu führen. Dazu sollen Spezifikationen entwickelt werden, die den zukunftssträchtigen Markt der wohnungsbegleitenden Dienstleistungen stärken.

Im Rahmen dieses Projektes wurde am 2012-04-24 der Arbeitskreis NA 159-03-05-01 AK „Anforderungen an AAL-Dienstleistungen“ im Normenausschuss Dienstleistungen gegründet. Technikunterstütztes Leben (AAL – Ambient Assisted Living) umfasst unter anderem die Erhöhung der Lebensqualität der Menschen in jedem Alter, um ihnen so lange wie möglich ein gesundes, sicheres und weitestgehend selbständiges Leben in ihrem gewohnten Umfeld zu ermöglichen.

Innerhalb des Arbeitskreises soll die DIN SPEC (PAS) 77002 „Anforderungen an AAL-Dienstleistungen“ erarbeitet werden. Diese Spezifikation soll Anforderungen an Dienstleistungen, die sich aus dem Bereich des Technikunterstützten Lebens ergeben, festlegen. Das können auch Anforderungen an AAL-Dienstleister sein. Die Spezifikation bezieht sich dabei auf AAL-Dienstleistungen, die die Wohnung und das unmittelbare Wohnumfeld des Kunden betreffen. Das Projekt läuft bis zum Januar 2013.

Wenn Sie Interesse an der Mitarbeit in diesem Gremium haben, wenden Sie sich bitte an [nadl@din.de](mailto:nadl@din.de).

Weitere Informationen zu diesem Thema sind in der bereits veröffentlichten DIN SPEC 91280 „Technikunterstütztes Leben (AAL) – Klassifikation von Dienstleistungen für Technikunterstütztes Leben im Bereich der Wohnung und des direkten Wohnumfelds“ nachzulesen. Sie ist unter [www.beuth.de](http://www.beuth.de) erhältlich.

## Standards zu Geschäftsprozessen in Aufsichtsgremien – Neuer Arbeitskreis in der Koordinierungsstelle Dienstleistungen gegründet

Am 2012-05-10 wurde der Arbeitskreis KDL 435-03 AK „Standards zu Geschäftsprozessen in Aufsichtsgremien“ in der Koordinierungsstelle Dienstleistungen gegründet. Das Projekt wurde vom *Financial Experts Association e. V.* initiiert. Auf der Gründungssitzung waren Personen aus den interessierten Kreisen Anwender, Wirtschaft sowie Wissenschaft und Forschung anwesend.

Im Rahmen des Vorhabens „Standards zu Geschäftsprozessen in Aufsichtsgremien“ soll eine DIN SPEC (PAS) erarbeitet werden. Die Ziele dieses Vorhabens fokussieren sich auf folgende Themenstellungen:

1. Identifikation aller nationalen gesetzlichen Anforderungen und vorhandenen „Best Practices“ von Kammern und Berufsverbänden für die Arbeit von Aufsichtsräten inklusive Auswertung der wissenschaftlichen Literatur zu diesem Thema.
2. Priorisierung und Auswahl der wichtigsten Geschäftsabläufe in Aufsichtsräten zwecks Konkretisierung in einem Referenzmodell.
3. Entwurf des Referenzmodells im Rahmen einer Prozesslandkarte für Aufsichtsräte in der Notation einer üblichen Prozessmodellierungssprache.

## Wussten Sie schon, ...

... dass jeder einen Normungsantrag beim DIN einreichen kann?

Möglich ist das unter [www.normungsantrag.din.de](http://www.normungsantrag.din.de). Nach Registrierung können Sie Ihren Normungsantrag elektronisch erfassen. Der Antrag wird registriert und auf Inhalt, Form und Zuständigkeit geprüft. Teil dieser Prüfung ist u. a., ob das Thema bzw. Teilaspekte bereits genormt wurden. Nach erfolgreicher Prüfung wird der Normungsantrag dem entsprechenden Fachgremium zugeordnet. Sollte zu einem Thema noch kein Gremium im DIN existieren, so besteht die Möglichkeit einer Gründung im dafür zuständigen Normenausschuss.

## Neu erschienene Dienstleistungsnormen und -spezifikationen – Auswahl der KDL

- DIN CEN/TS 16118, DIN SPEC 77101  
Betreutes Wohnen – Anforderungen an Dienstleistungen für ältere Menschen im Rahmen der Wohnform Betreutes Wohnen
- DIN CEN/TS 16331, DIN SPEC 70125  
Elektronische Gebührenerhebung – Interoperable Anwendungsprofile für unabhängige Systeme

- DIN EN 16194  
Mobile anschlussfreie Toilettenkabinen – Anforderungen an Dienstleistungen und Produkte für den Einsatz von Kabinen und Sanitärprodukten
- DIN EN ISO 12855  
Elektronische Gebührenerhebung – Informationsaustausch zwischen Dienstleistern und Gebühreneinzugsunternehmen
- ISO 20252  
Markt-, Meinungs- und Sozialforschung – Begriffe und Dienstleistungsanforderungen

## Termine und Veröffentlichungen rund um das Thema Dienstleistung

- Grünewald, T., Wurzer, A. J.:  
Monetäre Patentbewertung nach DIN 77100 – Mit Anwendungsfällen für die praktische Bewertung; Das Buch zeigt die praktische Anwendung und Interpretation der Norm für konkrete Bewertungsfälle. ISBN 978-3-410-21821-0
- 
- 4. Internationales Symposium „The international symposium on services science“  
*Beschreibung:* Vorträge und Diskussionen zum Schwerpunkt wissensintensive Dienstleistungen  
*Termin:* 25.09.2012  
*Veranstalter:* Institut für Wirtschaftsinformatik und Institut für Informatik an der Universität Leipzig, Institut für Angewandte Informatik (InfAI) e. V., Leipziger Informatik-Verbund (LIV).  
*Ort:* Leipzig  
*Infos:* <http://isss.uni-leipzig.de/index.php/german/Home.html>
- 32. KVD Service Congress  
*Beschreibung:* Vorträge und Workshops zum Thema „Demographischer Wandel – Herausforderungen im Service“  
*Termin:* 8. - 9.11.2012  
*Veranstalter:* Kundendienst-Verband Deutschland e. V.  
*Ort:* München  
*Infos:* <http://www.kvd.de>

## Ansprechpartner:

Dr. Andrea Fluthwedel (Geschäftsführerin)  
Thomas Eikermann  
Stefan Krebs  
Matthias Kritzler-Picht  
DIN Deutsches Institut für Normung e. V.  
Koordinierungsstelle Dienstleistungen  
Tel: 030 2601-2654, -2529, -2005, -2809  
E-mail: [kdl@din.de](mailto:kdl@din.de)  
Web: [www.kdl.din.de](http://www.kdl.din.de)