

33/2017

## VISIONEN DER DIGITALEN STADT: SMART, SHARING ODER OPEN?

### AUF EINEN BLICK

**Egal ob kommunale Mobilität, Daseinsvorsorge oder Verwaltung, Smart-City-Konzepte versprechen mit Hilfe digitaler Technologien die urbane Effizienz zu steigern und städtische Probleme zu lindern. Demgegenüber steht eine wachsende Kritik an digitalen Steuerungsfantasien und dem Ausblenden von Interessenskonflikten. Alternative Ansätze wie ‚Sharing City‘ oder ‚Open City‘ betonen deshalb die Ambivalenz von Technologie. Sie fordern eine offenere kommunale Digitalisierungspolitik, die sich an digitalen Gemeingütern orientiert.**

Ende 2015 untersuchte eine Studie die Nutzung der Online-Plattform „Schau.auf.Linz“ (Etzelsdorfer 2015). Diese geodatenbasierte Plattform bietet den Bürger\_innen der österreichischen Stadt Linz seit 2013 die Möglichkeit, ihre Ideen, Anliegen und Beschwerden an die Stadtverwaltung heranzutragen. Das ermutigende Ergebnis: Verglichen mit klassischen Kanälen wie E-Mail oder Telefon nutzten überproportional viele Menschen mit geringerem Bildungsgrad die Möglichkeit, via Smartphone mit der Stadtverwaltung in Kontakt zu treten. Gut vier Monate später sorgte „Schau.auf.Linz“ neuerlich für Schlagzeilen. Befürworter\_innen eines Bettelverbots in der Innenstadt nutzten die Plattform, um Bettler\_innen als „Zigeuner, Ungeziefer oder Schlimmeres“ zu denunzieren. Markiert wurden dort auch Zeltlager, die wenig später Brandanschlägen zum Opfer fielen.<sup>1</sup>

Untypisch an diesem Beispiel ist nur das räumliche und zeitliche Zusammenfallen von zwei gegensätzlichen Tendenzen digital-kommunaler Technologienutzung. Im Übrigen ist das Spannungsfeld zwischen neuer, erweiterter Teilhabe auf der einen und neuen Formen von Exklusion und Ungleichheit auf der anderen Seite durchaus prototypisch für Theorie und Praxis digitaler Städte. Während Internet und digitale Technologien geographische und kulturelle Distanzen überbrücken helfen und die Welt in mancher Hinsicht zum vielzitierten „globalen Dorf“ machen, sind sie gleichzeitig auch vor Ort, in Städten und Gemeinden von großer lokaler Bedeutung.

Wie sich deren Einsatz letztlich auswirkt, hängt stark von politischen Prioritäten ab. Und wie meistens in Zeiten sozio-technologischer Umbrüche und damit verbundenen Unsicherheiten, gibt es verschiedene Vorstellungen – Visionen – die konkrete Gestaltung dieses Wandels betreffend. Verschiedene Visionen unterscheiden sich dabei auch hinsichtlich der Sensibilität für die eingangs exemplarisch illustrierten Spannungsverhältnisse und Dilemmata.

Im Bereich digitaler Kommunalpolitik lassen sich grob drei Visionen unterscheiden, die sich zwar in mancher Hinsicht überlappen, aber doch klar erkennbar unterschiedliche Treiber und Schwerpunkte aufweisen. Der wahrscheinlich prominenteste ist jener der ‚Smart City‘ (Cocchia 2014); im Folgenden soll dieser mit Visionen von ‚Sharing City‘ (McLaren/Agyeman 2015) und ‚Open City‘ (Sennett 2006) kontrastiert werden.

### SMART CITY: DIGITALISIERUNG ALS OPTIMIERUNGSAUFGABE UND -CHANCE

Entstanden im Zuge von Bemühungen, digitale Technologien für – vor allem: ökologisch – nachhaltigere Stadtentwicklung zu nutzen, erfreut sich das Konzept „Smart City“ seit Anfang 2000 wachsender Beliebtheit als Sammelbegriff für eine große Vielfalt an Digitalisierungsstrategien. Doch egal ob – um nur drei von unzähligen Beispielen zu nennen – wirtschaftliche Aspekte der Digitalisierung („Smart Economy“), ihre Potenziale für die Reform öffentlicher Verwaltungen („Smart Governance“) oder für die Lenkung regionaler Verkehrsströme („Smart Mobility“) im Vordergrund stehen, gemeinsam ist den allermeisten Ansätzen ihre starke Technologiegetriebenheit. Was auch immer das Problem sei, „smarte“ Technologien

>

versprechen zumindest Linderung. Mit anderen Worten, ‚Smart City‘ bietet digital-technologische Lösungen für die verschiedensten kommunalen Problemlagen. Parkplatzsuche und Staus sowie die damit verbundenen Emissionen und Produktivitätsverluste sollen durch intelligente Verkehrssysteme verringert werden. Bürokratische Prozesse und Legitimität politischer Entscheidungen wiederum sollen durch neue digitale E-Government-Anwendungen adressiert werden. Und auch im Bereich der Daseinsvorsorge und sozialer Dienste versprechen ‚smarte‘ Technologien Effizienzsteigerungen.

Für jeden dieser Bereiche gibt es eine wachsende Zahl an Anbietern von Hard- und Softwarewerkzeugen, die für die einzelnen Bereiche relevante Daten sammeln, aus- und werten sollen. Die größten Verfechter von Smart-City-Strategien sind deshalb oft Unternehmen, die auf lukrative Aufträge zur Digitalisierung städtischer Infrastruktur spekulieren (Libbe 2014). Aus Sicht der politisch Verantwortlichen sind solche Angebote aber ebenfalls praktisch, kann die digitale Modernisierung der Stadt damit per Vergabe quasi ausgelagert werden. Die Hoffnung auf feinere und damit effizientere Steuerbarkeit gibt es quasi als Bonus oben drauf.

Wenig überraschend wird dieses optimistische Bild von Smart Cities nicht durchgängig geteilt. So gibt es neben Befürchtungen hinsichtlich des übermäßigen Einflusses von Konzernen auf kommunalpolitische Entscheidungen auch Bedenken bezüglich allgegenwärtiger Sensoren und von diesen erfassten Daten, die natürlich auch ein völlig neues Ausmaß an Überwachung ermöglichen. Das gilt ganz besonders für die Beschäftigten im Bereich kommunaler Dienstleistungserbringung, wo die erhofften „Effizienzsteigerungen“ oft mittels Arbeitsverdichtung und eingeschränkten Handlungsspielräumen generiert werden sollen (Roth 2017). Vor allem aber werden Zweifel daran laut, ob die Steuerungsversprechen der Smart City in der Realität überhaupt erreichbar sind. Adam Greenfield beispielsweise vergleicht den Smart-City-Ansatz in seinem Pamphlet „Against the Smart City“ mit den ebenfalls technologisch unterfütterten Steuerungs- und Planungsutopien im Städtebau der 1950er und 1960er Jahre. Richard Sennett (2012) spricht sogar von häufig „stumpfsinnigen“ („stupefying“) ‚Smart City‘-Konzepten und kritisiert, dass darin kein Platz für jene Widersprüchlichkeit und Unplanbarkeit bleibt, die letztlich Städte innovativ und lebenswert macht.

Zusammengefasst ist der Smart-City-Diskurs vielschichtig, es gibt zahlreiche Spielarten, weil verschiedenste, oft auch ältere Ideen unter dem Label ‚Smart City‘ verhandelt werden. In der Tendenz zeichnet ihn jedoch ungebrochener Technikoptimismus und die Vorstellung zentraler Plan- und Steuerbarkeit dank einer Koalition von lokaler Verwaltung mit transnationalen IT-Unternehmen aus. Auf der Strecke zu bleiben drohen dabei jedoch emanzipatorische Potenziale digitaler Technologien, die gerade nicht auf zentrale Steuerung, sondern zumindest teilweise auf dezentrale Selbstorganisation und -ermächtigung setzen. Hinzu kommt, dass Interessensgegensätze, die durch die Einführung digitaler Technologien entstehen, im Smart-City-Diskurs kaum je ein Thema sind. Gerade was die Nutzung neu generierter Daten betrifft, können die Interessen zum Beispiel von Arbeitgeber\_in und Beschäftigten im öffentlichen Sektor aber weit auseinanderliegen.

## SHARING CITY: AMBIVALENZ DIGITALER TECHNOLOGIEN

Im Gegensatz zur Smart City hat in der Sharing City auch die digitale Technologie inzwischen ihre Unschuld verloren. Wurde die Idee einer „Sharing Economy“ als gemeinschaftlicher und plattform-basierter Ressourcennutzung zunächst ebenfalls uneingeschränkt als Chance für Nachhaltigkeit und neue Formen von Teilhabe propagiert, so zeigt sich mittlerweile gerade in der städtischen Sharing-Economy-Realität deren Ambivalenz (Dobusch 2016). AirBnB bietet eine kostengünstige Alternative zu Hotels, kann aber zur Verknappung von Wohnraum führen. Neue, Smartphone-basierte Formen von Carsharing wie Car2Go oder DriveNow können für die einen eine Alternative zum eigenen Auto bieten, andere wiederum nutzen sie an Stelle von öffentlichen Verkehrsmitteln (Hartwig 2015). Mit plattformbasierten Mobilitätsdienstleistern wie Uber sind auch Herausforderungen für den Arbeitnehmerschutz verbunden. Kurz, welche sozialen und ökologischen Folgen mit marktlichen Sharing-Economy-Plattformen einhergehen, ist allgemein schwer zu beantworten und hängt auch stark von spezifisch-lokalen, regulatorischen Rahmenbedingungen ab.

Verfechter der Sharing-City-Idee wie McLaren und Agyeman (2015) betonen deshalb auch, dass es ihnen um „echte“ Sharing Economy gehe, die sich gerade nicht in der Bereitstellung digitaler Marktplätze erschöpft. Ironischerweise zeigen sie gerade am Beispiel der Geburts- und Hauptstadt der globalisierten Sharing Economy San Francisco, wie dort AirBnB die Situation für ärmere Menschen in einem ohnehin überhitzten Wohnungsmarkt noch weiter verschärft hat – von rassistischer Diskriminierung bei Vergabe und Preisfestsetzung auf der Plattform ganz zu schweigen. McLaren und andere fordern für eine echte ‚Sharing City‘ deshalb auch den Fokus auf Sharing jenseits marktlich-reziproker Interaktionen zu legen.

Und in der Tat gibt es neben der marktlichen Sharing Economy à la Uber und AirBnB auch erfolgreiche Beispiele für eine primär nicht-marktliche Sharing Economy – und zwar auf globaler ebenso wie auf lokaler Ebene. Das prominenteste Beispiel für die Potenziale digital vermittelter, plattform-basierter Produktion jenseits von Marktmechanismen ist mit Sicherheit die freie Online-Enzyklopädie Wikipedia. Mit Hilfe von offenen Lizenzen und Dank des kooperativen Zusammenwirkens tausender Freiwilliger ermöglicht sie freien Zugang zu Wissen in Form einer globalen Wissensallmende. Aber auch zu AirBnB gibt es mit Couchsurfing eine vielgenutzte Alternative jenseits des marktlichen Austauschs, die sowohl das Anbieten als auch das Einfordern monetärer Entschädigung für die Beherbergung als Verstoß gegen die Gemeinschaftsregeln strikt untersagt. Hinzu kommen Plattformen für Nachbarschaftshilfe wie fragnebenan.com, Gemeinschaften wie Freifunk (Deutschland) oder Funkfeuer (Österreich), die gemeinsam WLAN-Zugänge teilen, oder lokale Gruppen, die mit ihren GPS-Geräten das frei lizenzierte Kartenmaterial von OpenStreetMap verbessern. Die letztgenannten Beispiele haben gemeinsam, dass sie noch stärker auf lokale Vernetzung und Austausch setzen als globale Plattformen wie Wikipedia oder Couchsurfing und gleichzeitig dezentral und weitgehend

selbstgesteuert operieren. Natürlich können auch nicht-marktliche Modelle bisweilen in Konkurrenz zu traditionellen Geschäftsmodellen und deren Beschäftigungsverhältnissen treten und damit soziale Herausforderungen mit sich bringen.

Im Idealfall entstehen jedoch so durch eine Kombination aus zentraler Plattform und dezentralem Austausch digitale Gemeingüter und Räume analoger Kooperation – zumindest partiell – jenseits marktlicher Profitlogiken. Der Aspekt digitaler Gemeingüter steht auch im Mittelpunkt einer weiteren Initiative der Stadt Linz: Mit ihrer „Open Commons Region“<sup>2</sup> legt die Stadt den Schwerpunkt dabei vor allem auf die Nutzung offener Lizenzen für digital produzierte Inhalte. Schon an der Bezeichnung wird dabei deutlich, dass es viele Überschneidungen zwischen progressiven Sharing-City-Ansätzen und jenen einer ‚Open City‘ gibt.

## OPEN CITY: (DIGITALER) WANDEL ALS DAUERZUSTAND

Richard Sennet ist nicht nur ein lautstarker Kritiker simplistischer Smart-City-Konzepte, sondern entwickelt im Unterschied zu anderen Kritiker\_innen auch eine alternative Vision progressiver Urbanität – jene der offenen Stadt („Open City“, Sennett 2006). In seiner skizzenhaften Charakterisierung, was eine offene Stadt ausmachen könnte, bezieht er sich an keiner Stelle explizit auf neue digitale Technologien. Vielmehr geht es ihm um Fragen klassischer Stadtentwicklung, um Architektur und Raumplanung ebenso wie um soziale Gemeinschaften und (Sub-)Kulturen. Dennoch – oder vielleicht gerade deshalb – ist sein Ansatz sowohl kompatibel als auch herausfordernd für boomende Konzepte digitaler Offenheit unter Schlagwörtern wie Open Innovation, Open Data oder Open Government (Dobusch 2017a).

Für Sennett (2006) sind zwei zentrale Merkmale offener Städte entscheidend. Erstens braucht es innerhalb von Städten schwammige, überlappende, durchlässige Grenzen – zwischen Vierteln genauso wie zwischen Subkulturen, Ethnien oder Klassen. Bedeutsam ist dabei aber auch, dass damit keineswegs das völlige Fehlen solcher Grenzen impliziert ist. Eine offene Stadt zeichnet sich eben dadurch aus, dass sie beispielsweise die für Entstehung von Subkulturen notwendigen Abgrenzungen zulässt, die verschiedenen Communities aber gleichzeitig zum Austausch miteinander einlädt. Umgelegt auf Konzepte digitaler Offenheit bedeutet das, dass bloß formale, *grenzenlose* Offenheit – jede\_r kann zum Beispiel bei einem Open-Government-Projekt mitmachen – in der Regel nicht ausreicht, um dieses Kriterium zu erfüllen. Stattdessen wollen gezielt verschiedene Gruppen auf verschiedene Weise angesprochen und aktiv einbezogen werden.

Zweitens ist eine offene immer auch eine unvollständige, unvollendete Stadt. Im starken Kontrast zu Steuerungseuphorie und spezialisierten Technologien vieler Smart-City-Ansätze folgt daraus eher die Forderung nach simpleren und weniger spezialisierten Infrastrukturen. Diese können nämlich vergleichsweise einfach und flexibel für verschiedene, neue Zwecke eingesetzt oder adaptiert werden. Sennett bezieht in seinem Plädoyer für Unvollendetheit aber auch die narrative Dimension einer Stadt mit ein. (Stadt-)Planung erfordert

demnach nicht nur oder nicht einmal primär Klarheit hinsichtlich von Zielen, sondern vielmehr einen Fokus auf Entwicklungsprozesse, auf produktive Konflikte und die Erwartung von Unerwartetem. Im Bereich digitaler Offenheit folgt daraus ein klares Primat offener Lizenzen (z. B. Open Source Software) und offener Infrastrukturen (z. B. Freifunknetze), die Dritten ohne Rechtklärung die Nutzung in alternativen oder zukünftigen, unvorhergesehenen Kontexten erlaubt. Etwas, das auch progressivere Varianten von gemeingutorientierten Sharing-City-Ansätzen propagieren.

Offenheit ist dabei keineswegs nur als Öffnung nach außen zu verstehen. Paradoxerweise bedeuten – und erfordern – Open-Data und Open-Government-Ansätze vor allem eine Öffnung nach innen (Dobusch 2017b). Während NGOs wie Open Knowledge die Ermächtigung Dritter durch offeneren Zugang zu Wissensbeständen betonen, kann damit auch eine Selbstermächtigung von kommunaler Politik, Verwaltung und kommunal Beschäftigten einhergehen. Tatsächlich ist es so, dass die Kontrolle des Zugangs zu (kontinuierlich wachsenden) Daten- und sonstigen Wissensbeständen in öffentlichen Verwaltungen natürlich mit Macht verbunden ist. Wann immer andere Abteilungen innerhalb einer Stadtverwaltung oder politische Akteur\_innen – egal ob in Regierung oder Opposition – Zugang zu Daten- und Wissensbeständen benötigen, sind sie auf Kooperation der jeweils zuständigen Stellen angewiesen.

Für die zuständigen Stellen sind derartige Anfragen wiederum mit Aufwänden hinsichtlich der Erhebung und Bereitstellung der Daten verbunden. Das bedeutet, dass selbst ohne Berücksichtigung von mikropolitischen (Macht-)Spielen in Organisationen auch innerhalb und zwischen verschiedenen städtischen Organisation(seinheit)en immer Zugangshürden bestehen. Alles, was jedoch als Open Data oder auf andere Weise von Transparenzgesetzen erfasst und öffentlich zugänglich ist, ist automatisch auch *innerhalb* städtischer Organisation(seinheit)en verfügbar. Ermächtigende Offenheit im Innenverhältnis ist auch, was die Arbeitsorganisationsstruktur neuer Formen kommunaler Dienstleistungserbringung auszeichnet. Exemplarisch dafür steht die niederländische Pflegeorganisation „Buurtzorg“ (Betreuung in der Nachbarschaft). Sie hat ein Modell autonomer Teamarbeit entwickelt, das ein hohes Maß an Selbstbestimmung der Beschäftigten bei der Arbeits(zeit)gestaltung ermöglicht, indem Einsatzpläne unter Verzicht auf das mittlere Management dezentral mit Tablets erstellt werden (Leichsenring 2015). Voraussetzung dafür sind Transparenz und flache Hierarchien beim Zugang zu arbeitsbezogener Datenerhebung und -verarbeitung.

Damit schließt sich der Kreis zurück zu den mit neuen Smart-City-Technologien erhobenen, öffentlichen Datenbeständen: Deren Potenziale zu nutzen und gleichzeitig Missbrauch und Monopolisierung zu vermeiden, erfordert zusätzlich Instrumente wie sie im Rahmen von Sharing- und Open-City-Ansätzen propagiert werden.

## FAZIT UND AUSBLICK

Die drei in diesem Essay kontrastierten Perspektiven auf digitale Stadt – Smart, Sharing und Open City – schließen sich hinsichtlich des Einsatzes von Technologien und Praktiken nicht völlig gegenseitig aus. Allerdings zeigt sich gerade im Vergleich, dass je nach Vision unterschiedliche Schwerpunkte gesetzt und unterschiedliche Probleme reflektiert werden. Und in manchen Bereichen gibt es auch echte Widersprüche. So ist die Utopie einer zentral gesteuerten ‚Smart City‘ aus Sicht der ‚Open City‘ eher eine Dystopie, versucht sie doch tendenziell jene unsauberen, ungeplanten und unvorhersehbaren Entwicklungen auszumerzen, die bis zu einem gewissen Grad die Attraktivität von urbanen Räumen ausmachen. Und der ungebrochene Technikoptimismus des Smart-City-Diskurses ist nur schwer mit dem ambivalenten Technologieverständnis und der Sensibilität für Interessensgegensätze jüngerer Sharing-City-Ansätze in Einklang zu bringen.

Die zentrale Ableitung für Entscheidungsträger\_innen in kommunaler Politik, Verwaltung und Interessensvertretung ist deshalb, sich die Beschränktheit primär technologiegetriebener Smart-City-Konzepte bewusst zu machen. Wirklich „smart“ können Städte im digitalen Zeitalter nur dann werden, wenn Technologien in ihrer Ambivalenz (an)erkannt und mit einer an digitalen Gemeingütern orientierten Offenheit genutzt werden.

### Autor

**Leonhard Dobusch** ist Professor für Organisation an der Universität Innsbruck, Österreich.

### Anmerkungen

**1** – Vgl. Facebook-Eintrag von Thomas Diesenreiter, Sprecher der Bettellobby Oberösterreich, <https://www.facebook.com/thomasdiesenreiter/posts/10154054915317410>.

**2** – Vgl. <http://opencommons.linz.at/>.

### Literaturverzeichnis

Cocchia, Annalisa 2014: Smart and Digital City: A Systematic Literature Review, in: Dameri, Renata P.; Rosenthal-Sabroux, Camille (Hrsg.): Smart City: How to Create Public and Economic Value with High Technology in Urban Space, Rome, S. 13–43.

Dobusch, Leonhard 2016: Die zwei Gesichter der ‚Sharing Economy‘. Wirtschaftspolitik – Standpunkte, 1, [http://www.dobusch.net/pub/uni/Dobusch\(2016\)Zwei-Gesichter-Sharing-Economy.pdf](http://www.dobusch.net/pub/uni/Dobusch(2016)Zwei-Gesichter-Sharing-Economy.pdf) (17.10.17).

Dobusch, Leonhard 2017a: Die Organisation der Digitalität: Zwischen grenzenloser Offenheit und offener Exklusion. Antrittsvorlesung an der Universität Innsbruck, <https://netzpolitik.org/2017/die-organisation-der-digitalitaet-zwischen-grenzenloser-offenheit-und-offener-exklusion/> (17.10.17).

Dobusch, Leonhard 2017b: Zukunft von Open Government: Drei Thesen für mehr Offenheit in Nordrhein-Westfalen, <https://netzpolitik.org/2017/zukunft-von-open-government-drei-thesen-fuer-mehr-offenheit-in-nordrhein-westfalen/> (17.10.17).

Etzelsdorfer, Stefan 2015: Open Government als kommunale Herausforderung am Beispiel der Online-Plattform „Schau auf Linz“, Diplomarbeit, Johannes Kepler Universität Linz, <https://cdn.netzpolitik.org/wp-upload/Etzelsdorfer2015Diplomarbeit.pdf> (17.10.17).

Greenfield, Adam 2013: Against the Smart City (The City is Here for You to Use), New York.

Hartwig, Corinna 2015: Commentary: Does Carsharing Cannibalize the Public Transport Network?, <https://www.innoz.de/de/node/690> (17.10.17).

Leichsenring, Kai 2015: „Buurtzorg Nederland“ – Ein innovatives Modell der Langzeitpflege revolutioniert die Hauskrankenpflege. ProCare, 20(8), S. 20–24.

Libbe, Jens 2014: Smart City: Herausforderung für die Stadtentwicklung. Difu-Berichte (2), <https://difu.de/publikationen/difu-berichte-2014/standpunkt-smart-city-herausforderung-fuer-die.html> (17.10.17).

McLaren, Duncan; Agyeman, Julian 2015: Sharing Cities: a Case for Truly Smart and Sustainable Cities. MIT Press.

Roth, Ines 2017: Gesellschaftliche Anforderungen an Smart Urban Services, [http://www.smart-urban-services.de/wp-content/uploads/2015/04/2017\\_SUS\\_GesellAnf.pdf](http://www.smart-urban-services.de/wp-content/uploads/2015/04/2017_SUS_GesellAnf.pdf) (17.10.17).

Sennett, Richard 2006: The Open City, <http://www.richardsennett.com/site/SENN/UploadedResources/The%20Open%20City.pdf> (17.10.17).

Sennett, Richard 2012: The Stupefying Smart City, <https://lsecities.net/media/objects/articles/the-stupefying-smart-city/en-gb/> (17.10.17).

### Impressum

© 2017

**Friedrich-Ebert-Stiftung**

Herausgeberin: Abteilung Wirtschafts- und Sozialpolitik

Godesberger Allee 149, 53175 Bonn

Fax: 0228 883 9202, 030 26935 9229; [www.fes.de](http://www.fes.de)

Für diese Publikation ist in der FES verantwortlich:  
Stefanie Moser, Abteilung Wirtschafts- und Sozialpolitik.  
Bestellungen/Kontakt: [wiso-news@fes.de](mailto:wiso-news@fes.de)

Die in dieser Publikation zum Ausdruck gebrachten Ansichten sind nicht notwendigerweise die der Friedrich-Ebert-Stiftung.  
Eine gewerbliche Nutzung der von der FES herausgegebenen Medien ist ohne schriftliche Zustimmung durch die FES nicht gestattet.

Dieser Text ist unter der Creative Commons-Lizenz CC BY-NC-ND verfügbar.

**ISBN 978-3-95861-970-8**

Die vorliegende Publikation ist im Rahmen des „Arbeitskreises Dienstleistungen“ entstanden, einem Gemeinschaftsprojekt der Friedrich-Ebert-Stiftung und der Vereinten Dienstleistungsgewerkschaft ver.di.

