

STRATEGISCHE PARTNERSCHAFT	
»PRODUKTIVITÄT VON DIENSTLEISTUNGEN«	3
PRODUKTIVITÄT VON DIENSTLEISTUNGSArBEIT	5
ZUKUNFTSSZENARIO 2020 / HORIZONT	7
PRAXISBEISPIELE	19
HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN	29
LITERATURVERZEICHNIS	45
MITGLIEDER DES ARBEITSKREISES	47
IM PRESSUM	49