

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