

Tertiarisierung der Gesellschaft

Beiträge der sozialwissenschaftlichen Dienstleistungsforschung zur Analyse des sozialen Wandels

Zweite Tagung

der Initiative Social Science Service Research (3sR)
im Internationalen Begegnungszentrum der Wissenschaft
– IBZ München
am 27. und 28. März 2014



Es erscheint heute weitgehend selbstverständlich, dass Dienstleistungen in der Ökonomie und im Alltagsleben unverzichtbar sind und dass die meisten Erwerbstätigkeiten Dienstleistungselemente aufweisen. Die klassischen Zeitdiagnosen schreiben dieser fortschreitenden Tertiarisierung sozialstrukturelle und kulturelle Bedeutung zu. Die sozialwissenschaftliche Dienstleistungsforschung untersucht einzelne Dienstleistungen und bezieht ihre gesellschaftlichen Voraussetzungen und Wirkungen mit ein. Es ist deshalb davon auszugehen, dass aus dieser Forschung heraus neue Erkenntnisse über die Bedeutung der zunehmenden wirtschaftlichen, gesellschaftlichen und kulturellen Relevanz von Dienstleistungen für den sozialen Wandel zu gewinnen sind. Zum einen sind viele gesellschaftliche Wandlungsprozesse unmittelbar durch Dienstleistungsentwicklungen beeinflusst, wie das etwa für Internetdienstleistungen, die Globalisierung von oder die Rationalisierung durch Dienstleistungen gilt. Zum anderen wirken gesellschaftliche Wandlungsprozesse auf die Verfasstheit alter und neuer Dienstleistungen ein – wiederum mit gesamtgesellschaftlichen Folgen. Das gilt etwa für soziale Dienstleistungen und Gesundheitsdienste im demografischen Wandel oder die Abdrängung „einfacher“ Dienstleistungstätigkeiten in prekäre Beschäftigung und die damit verbundene Verstärkung sozialer Ungleichheiten. Die Tagung stellt die Frage in den Mittelpunkt, welche spezifischen Potenziale die sozialwissenschaftliche Dienstleistungsforschung zum besseren Verständnis bzw. zur Erklärung des gesellschaftlichen Wandels aufweist.

Die Tagung wird veranstaltet von der Initiative „3sR – Social Science Service Research“, die gegenwärtig von einem Kreis von rund zwanzig Mitgliedern (www.3sresearch.de) getragen wird. Die Initiative verfolgt das Ziel, sozialwissenschaftliche Kompetenzen in der Dienstleistungsforschung zusammenzuführen und die Dienstleistungsforschung selbst an den disziplinären Grenzstellen weiter zu entwickeln.

Die Tagung wird finanziell und organisatorisch unterstützt von



Forschungsinstitut für innovative Arbeitsgestaltung und Prävention e.V.



Institut für sozialwissenschaftliche Information und Forschung e.V.



Institut für Sozialwissenschaftliche Forschung e.V.

Zweite Tagung der Initiative Social Science Service Research (3sR)
im Internationalen Begegnungszentrum der Wissenschaft – IBZ München
am 27. und 28. März 2014



Tagungsprogramm / Tag 1

Donnerstag, 27.3.14 – Fokus: Dienstleistungsbeschäftigte

12:45 Begrüßung und Einführung

13:00 **Themenfeld 1:**

Dienstleistungsarbeit unter prekären Bedingungen

Ursula Holtgrewe (FORBA Wien): Einfachdienstleistungen in der Fläche – die Unterseite der Tertiarisierung. Dienstleistungsgestaltung und -politik in schwierigem Gelände

Philipp Lorig (Universität Trier): Soloselbstständige Internet-Dienstleister im Niedriglohnbereich: Prekäres Unternehmertum auf Handwerksportalen im Spannungsfeld zwischen Autonomie und radikaler Marktabhängigkeit

Moderation und Input zum Themenfeld: *Heike Jacobsen* (TU Cottbus)

14:30 Kaffeepause

14:45 **Themenfeld 2:**

Arbeit mit Kunden unter dem Einfluss technologischer Modernisierung und Vermarktlichung

Michaela Klemisch, Bernd Bienzeisler (Fraunhofer IAO Stuttgart): Technologieinnovationen bei der Telekom: Treiber oder Totengräber von Interaktionsarbeit?

Matthias Knuth (Universität Duisburg), *Ian Greer, Lisa Schulte* (University of Greenwich): Vermarktlichung und Arbeit mit dem "Kunden" in Aktivierungsprogrammen für Langzeitarbeitslose. Deutschland, England und Frankreich im Vergleich

Moderation und Input zum Themenfeld: *Heike Jacobsen* (TU Cottbus)

16:15 Kaffeepause

16:45 **Themenfeld 3:**

Interaktionsarbeit in der Dienstleistungsbeziehung

Barbara Glinsner, Otto Penz (Wirtschaftsuniversität Wien): Affektive Interaktionsarbeit in der öffentlichen Arbeitsvermittlung

Fritz Böhle, Ursula Stöger, Margit Wehrich (Universität Augsburg): Wie lässt sich Interaktionsarbeit menschengerecht gestalten? Zur Notwendigkeit einer Neuorientierung

Moderation und Input zum Themenfeld: *Wolfgang Dunkel* (ISF München)

19:30 Gelegenheit zum gemeinsamen Abendessen

Zweite Tagung der Initiative Social Science Service Research (3sR)
im Internationalen Begegnungszentrum der Wissenschaft – IBZ München
am 27. und 28. März 2014



Tagungsprogramm / Tag 2

Freitag, 28.3.14 – Fokus: User und Kunden

09:00 **Themenfeld 4:**

User-Konstellationen in webbasierten „Dienstleistungen“

Heidemarie Hanekop (SOFI Göttingen): Dienstleistungen im Web: marktformige Selbstbedienung und kollektive Selbst-Beratung

Tilo Grenz, Paul Eisewicht (KIT Karlsruhe): Gebetene und ungebetene Gäste der Mediation: Spannungen in digitalen Service-Ökologien am Beispiel App Store

Moderation und Input zum Themenfeld: *Frank Kleemann* (Universität Duisburg-Essen)

10:30 Kaffeepause

11:00 **Themenfeld 5:**

Kundenarbeit zwischen Innovation, Aneignung und Entfremdung

Rüdiger Klatt (FIAP e.V. Gelsenkirchen): Der ‚Kunde‘ als Innovationsakteur in Hochtechnologiefeldern. Am Beispiel der Entwicklung elektromobiler Brücken-Dienstleistungen

Kerstin Rieder (Hochschule Aalen), *G. Günter Voß* (TU Chemnitz): Warum arbeiten die arbeitenden Kunden? Eine Tagebuchstudie

Moderation und Input zum Themenfeld: *Wolfgang Dunkel* (ISF München)

12:30 Abschlussdiskussion

13:00 Imbiss und Ende der Tagung

Zweite Tagung der Initiative Social Science Service Research (3sR)
im Internationalen Begegnungszentrum der Wissenschaft – IBZ München
am 27. und 28. März 2014

Hinweise zur Anmeldung

Die Tagungsgebühren betragen 30 €. In den Gebühren sind die Kosten für die Verpflegung am Tagungsort, nicht aber die Kosten für das gemeinsame Abendessen enthalten.

Bitte melden Sie sich per E-Mail zur Tagung an bei thomas.birken@isf-muenchen.de. Bitte geben Sie bei der Anmeldung an, ob Sie beim gemeinsamen Essen dabei sein werden und überweisen Sie die Tagungsgebühr mit der Angabe „Tagungsgebühr 3sR“ auf folgendes Konto:

Empfänger: ISF München, Bankverbindung: Deutsche Bank, Konto-Nr. 3520178 00, BLZ 70070024, IBAN DE62 7007 0024 0352 0178 00, BIC/SWIFT-Code DEUTDE33HAN30

Nach Anmeldung und Überweisung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung.

Anmeldeschluss ist der 21. März 2014.

Da die Plätze begrenzt sind, empfiehlt sich eine frühe Anmeldung.

Veranstaltungsort

Internationales Begegnungszentrum
der Wissenschaft – IBZ München
Amalienstraße 38

80799 München

Tel. 089/28 66 86-0

Fax. 089/28 66 86-50

www.ibz-muenchen.de

Anreiseinformationen

Vom Hauptbahnhof: U5 bis Odeonsplatz, dort umsteigen in U3 Richtung Olympiazentrum oder U6 Richtung Garching-Hochbrück, Haltestelle: Universität, von dort zu Fuß ca. 5 Gehminuten

Vom Flughafen: S8 oder S1 Richtung Stadtmitte bis Marienplatz, umsteigen in U3 Richtung Olympiazentrum oder U6 Richtung Garching-Hochbrück, Haltestelle: Universität, von dort zu Fuß ca. 5 Gehminuten

