

## Call for Papers

### „Sozialwissenschaftliche Dienstleistungsforschung – Beiträge zu einer Service Science“

(„Social Science Service Research – Contributions to a Service Science“)

Erste Tagung der Initiative Sozialwissenschaftliche Dienstleistungsforschung  
(3sR)

**München, 26.-27.1.2012**

(Zeit und Veranstaltungsort werden noch bekannt gegeben)

Informationen und Anmeldung unter: [www.3sresearch.de](http://www.3sresearch.de)

#### **Ausgangssituation**

Service Science – unter diesem Label formiert sich gegenwärtig eine internationale Debatte, die die technischen und organisatorischen Implikationen der fortschreitenden Tertiarisierung in der Ökonomie thematisiert. Dabei wird zunehmend für einen grundlegenden wissenschaftlichen Perspektivenwechsel auf Wertschöpfungsprozesse plädiert: weg von einem an der industriellen Güterproduktion ausgerichteten Denken hin zu einem Denken in Kategorien der kundenorientierten Problemlösung über Dienstleistungen; diese wiederum sind zu verstehen als Elemente mehr oder weniger komplexer sozio-technischer Dienstleistungssysteme. Entgegen dem Anspruch, eine breite Palette von Disziplinen in einer umfassenden Service Science zusammenzuführen, wird die Debatte allerdings bislang von betriebswirtschaftlichen und technologieorientierten Beiträgen (mit dem Schwerpunkt IT) dominiert. Bis auf wenige Ausnahmen (etwa in der skandinavischen Dienstleistungsforschung) werden sozialwissenschaftliche Perspektiven nur wenig diskutiert.

## **Ziele der Veranstaltung**

Die Tagung möchte dazu beitragen, diese Lücke zu schließen und das Potential der Sozialwissenschaften für die Dienstleistungsforschung und die Service Science herauszuarbeiten. Denn auch technik-basierte Dienstleistungen sind als soziale Konstellation zu begreifen, für die das Verhältnis von Mensch und Technik zentral ist. Und die gesellschaftlichen Umwälzungen, die mit der sich wandelnden Dienstleistungsökonomie zusammen hängen, sind viel zu tiefgreifend, um sie nur betriebswirtschaftlich und technisch verstehen und gestalten zu wollen. Zudem wird in vielen gesellschaftlichen, technischen und wirtschaftlichen Gestaltungsfeldern immer deutlicher, dass grundlegende und nachhaltige Erneuerungen nur dann zu realisieren sind, wenn sie als soziale Innovationen begriffen werden und deshalb auch unter Rückgriff auf sozialwissenschaftliche Konzepte und Methoden untersucht werden müssen.

Die Tagung wird veranstaltet von der Initiative „3sR – Social Science Service Research“, die gegenwärtig von einem Kreis von rund zwanzig Mitgliedern (vgl. [www.3sresearch.de](http://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 erste Tagung der Initiative im Januar 2012 soll hier einen wesentlichen Impuls setzen. Als Keynote-Speaker haben Evert Gummesson (Stockholm University School of Business) und Marek Korczynski (Loughborough University School of Business and Economics) bereits zugesagt. Die Tagungssprache ist deutsch. Einzelne Beiträge können aber auch gerne in englischer Sprache präsentiert werden.

## **Sozialwissenschaftliche Forschungsperspektiven**

Sozialwissenschaftliche Forschung zu Dienstleistungsthemen weist eine große thematische Vielfalt auf. Bislang ist über die Disziplinen (wie Soziologie, Psychologie, Kulturwissenschaften, Gesundheitswissenschaften etc.) und Teildisziplinen (wie die Arbeits- und Industriesoziologie, die Professionssoziologie oder die Arbeits- und Organisationspsychologie) hinweg jedoch bislang noch keine Integration der sozialwissenschaftlichen Dienstleistungsforschung gelungen. Erst dann aber könnten die verschiedenen sozialwissenschaftlichen Diskurse, die weitgehend unbunden nebeneinander bestehen, stärker aufeinander Bezug nehmen und würden damit letztlich den Sozialwissenschaften in nationalen wie internationalen Dienstleistungsdiskursen stärkeres Gewicht verleihen.

Wir ermuntern deshalb Kolleginnen und Kollegen aus den verschiedenen Teildisziplinen der Soziologie und Psychologie, ganz besonders aber auch aus weiteren Disziplinen, in denen sozialwissenschaftliche Perspektiven eine Rolle spielen, dazu, sich an der geplanten Tagung mit einem Beitrag zu beteiligen. Die Vorträge können sowohl empirisch wie auch konzeptionell aus-

gerichtet sein. In den Beiträgen sollten Folgerungen für die sozialwissenschaftliche Profilierung der Dienstleistungsforschung, aber auch für die Dienstleistungsökonomie und die Dienstleistungspolitik gezogen werden.

### **Thematische Schwerpunkte**

Für die Tagung sind mehrere inhaltliche Schwerpunkte vorgesehen, die in bis zu drei parallel angeordneten streams diskutiert werden sollen. Die Tagungsbeiträge sollen sich mit diesen Themenfeldern befassen und unter arbeitsweltlichen, lebensweltlichen und gesellschaftlichen Kontexten diskutieren. Auf diese Weise sollen das breite Spektrum, aber auch die besonderen Zugangsweisen sozialwissenschaftlicher Dienstleistungsforschung zum Ausdruck kommen. Bitte ordnen Sie Ihren Beitrag einem dieser Themenschwerpunkte zu:

- Wechselwirkungen zwischen Technologie und Dienstleistung
- Dienstleistungsinnovationen
- Belastung und Beanspruchung durch Dienstleistungsarbeit
- Qualität von Dienstleistungsarbeit
- Interaktive Arbeit als Kern von Dienstleistungsarbeit
- Wertschöpfung durch Kundenintegration
- Gesellschaftlicher Wert und Nutzen von Dienstleistungen
- Migration und Demographie als Herausforderungen für Dienstleistungsentwicklung

Einige der Themenfelder werden in dem Positionspapier der Initiative 3sR (S. 14-16) noch näher erläutert. Das Positionspapier kann über die Homepage [www.3sresearch.de](http://www.3sresearch.de) bezogen werden.

### **Weiteres Vorgehen**

Die Anmeldung zur Konferenz sowie die Einreichung der Beiträge erfolgt elektronisch. Bitte reichen Sie **bis spätestens 15. September 2011** eine Kurzfassung Ihres Beitrages (ein bis zwei Seiten, deutsch oder englisch) über die Homepage [www.3sresearch.de](http://www.3sresearch.de) ein. Die abstracts werden von einer Gruppe von Mitgliedern der Initiative 3sR begutachtet. Die Rückmeldung an die Interessenten und die Erstellung des Tagungsprogramms erfolgt in der ersten Oktoberhälfte 2011.

Für inhaltliche und organisatorische Rückfragen wenden Sie sich bitte per E-Mail an [info@3sresearch.de](mailto:info@3sresearch.de)