

# Sozialwissenschaftliche Dienstleistungsforschung

## Beiträge zu einer Service Science



Erste Tagung der Initiative Social Science Service Research (3sR)

in Kooperation mit dem BMBF-Projekt PiA – Professionalisierung interaktiver Arbeit  
am 26. und 27.1.2012 im Literaturhaus München

Dienstleistungen und dienstleistungsorientierte Wertschöpfungsformen gewinnen in unserer Gesellschaft kontinuierlich an Bedeutung. Wer Gesellschaft gestalten und wer in der Dienstleistungswirtschaft Erfolg haben will, braucht wissenschaftliches Wissen über Dienstleistungen.

Dienstleistungen sind vor allem eine soziale Angelegenheit: Sie werden von Menschen geleistet, sind für Menschen bestimmt und werden oftmals von mehreren Menschen gemeinsam erarbeitet. Es ist diese soziale Dimension, die Dienstleistungen von anderen Gütern unterscheidet und zu neuen Dynamiken in Arbeit und Alltag beiträgt. Dienstleistungen sind schon deshalb in besonderem Maße ein Fall für die Sozialwissenschaften.

Sozialwissenschaftliche Dienstleistungsforschung trägt zu einem komplexen Verständnis der gesellschaftlichen Prägung von Dienstleistungen bei und erschließt die Bedeutung von Dienstleistungen für Wirtschaft und Gesellschaft, für Arbeitskräfte und Kunden. Ihre Perspektiven reichen von der Makroebene der Dienstleistungskultur über die Mesoebene der Dienstleistungsorganisationen bis zur Mikroebene der Dienstleistungsinteraktion. Diese Potentiale sind bislang allerdings noch nicht zur vollen Entfaltung gekommen, da zwar in vielerlei fachlichen Kontexten zu Dienstleistungen geforscht wird, die beteiligten Akteure sich jedoch nur selten auch als Dienstleistungsforscher/innen verstehen.

Die Konferenz hat sich zum Ziel gesetzt, sozialwissenschaftliche Kompetenzen zu bündeln, Forscher/innen zu vernetzen und eine interdisziplinäre Dienstleistungsforschung voranzubringen. Sie möchte Impulse setzen für einen integrativen Forschungsansatz, der verschiedene sozialwissenschaftliche Disziplinen und Ansätze miteinander ins Gespräch bringt und die Anschlussfähigkeit an die internationale Debatte zum Aufbau einer umfassenden Dienstleistungswissenschaft (Service Science) verbessert.

Der erste Konferenztag präsentiert zwei internationale Keynotes und eine Podiumsdiskussion zu den Zukunftschancen sozialwissenschaftlicher Dienstleistungsforschung. Am zweiten Tag geben Beiträge aus unterschiedlichen Disziplinen einen Überblick über das breite Spektrum der Themen, zu denen aktuell geforscht wird.

# Sozialwissenschaftliche Dienstleistungsforschung

## Beiträge zu einer Service Science



## Programm

### Donnerstag, 26.1.2012

- 12:30 *Anmeldung und kleiner Imbiss*
- 13:30 Die Initiative 3sR und die Idee dieser Tagung (Wolfgang Dunkel, ISF München)
- 14:00 Keynote Evert Gummesson (Stockholm University):  
"Society as a Network of Complex Service Systems: The Many-to-Many Approach"
- 14:45 *Kaffeepause*
- 15:15 Chancen für die sozialwissenschaftliche Dienstleistungsforschung – eine Podiumsdiskussion zwischen Forschung und Forschungsförderung mit Claudia Bogedan (Hans-Böckler-Stiftung), Michael Dauderstädt (Friedrich-Ebert-Stiftung), Walter Ganz (Fraunhofer IAO Stuttgart), Heike Jacobsen (Uni Cottbus), Eckard Kämper (Deutsche Forschungsgemeinschaft), Volker Wittke (SOFI Göttingen), Werner Wobbe (DG Forschung, EU) (VW-Stiftung und weitere Förderinstitutionen sind angefragt)  
Moderation: Michaela Pfadenhauer (KIT Karlsruhe)
- 16:45 *Kaffeepause*
- 17:15 Keynote Marek Korczynski (Loughborough University):  
"Customer Abuse to Service Workers: Pathology of Individuals or of the Service Economy?"
- 18:00 *Ende des ersten Tages*
- 19:00 *Gemeinsames Abendessen im Hofbräuhaus*

### Freitag, 27.1.2012

- 8:30 *Kaffee*
- 9:00 Dienstleistungsforschung in Deutschland: Stand und Perspektiven (Bernd Bienzeisler, Fraunhofer IAO Stuttgart)
- 9:30 Parallele Sessions 1-3  
Gesellschaftliche Relevanz von Dienstleistungen  
Kundenintegration im Web 2.0  
Dienstleistungsinnovationen im Gesundheitssystem
- 11:00 *Kaffeepause*
- 11:30 Parallele Sessions 4-6  
Interaktive Arbeit  
Mitarbeiter-Kunden-Beziehungen  
Rahmenbedingungen sozialer und öffentlicher Dienstleistungen
- 13:00 *Mittagessen*
- 14:00 Parallele Sessions 7-9  
Produktivität und Wertschöpfung  
KundInnen in Dienstleistungsbeziehungen  
Belastung und Beanspruchung in der Dienstleistungsarbeit
- 15:30 Resümee der Tagung und Ausblick auf weitere 3sR-Aktivitäten
- 16:00 *Ausklang bei Kaffee und Kuchen*



Freitag, 27.1.2012

9:30 bis 11:00 Uhr | Parallele Sessions 1-3

| Session 1:<br>Gesellschaftliche Relevanz von<br>Dienstleistungen<br>Chair: Stephan Voswinkel                                   | Session 2:<br>Kundenintegration im Web 2.0<br>Chair: G. Günter Voß                                                                                                                                            | Session 3:<br>Dienstleistungsinnovationen im<br>Gesundheitssystem<br>Chair: Kerstin Rieder                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Vom Rand in das Zentrum: Beiträge einer Soziologie der Konventionen zur Service Science</b><br>Heike Jacobsen (Uni Cottbus) | <b>Kundenintegration vs. Kundenpartizipation. Wertschöpfungskonzepte mediatisierter Geschäftsmodelle</b><br>Michaela Pfadenhauer, Tilo Grenz (KIT Karlsruhe)                                                  | <b>Care is coming home! Zur neuen Bedeutung des Haushalts in der hybriden Gesundheitsproduktion</b><br>Josef Hilbert (IAT Gelsenkirchen), Rolf G. Heinze (Ruhr-Universität Bochum)                                                      |
| <b>Die Aktualität von Daniel Bells Theorie der „Dienstleistungsgesellschaft“</b><br>Oliver Neun (Universität Kassel)           | <b>Community Management als Dienstleistung neuer Art – Zur Organisation der Schnittstelle zwischen Betrieben und Internetnutzern</b><br>Katrin Duske, Christian Eismann, Frank Kleemann (TU Chemnitz)         | <b>Saisonale Schwankungen bei der medizinischen Versorgung und demographische Diversität in Inselkrankenhäusern – Telemedizinische und kooperative Servicemodelle</b><br>Mario A. Pfannstiel, Andreas J. Reuschl (Universität Bayreuth) |
| <b>Produktion mit Dienstleistungen</b><br>Eckhard Heidling (ISF München)                                                       | <b>Governanceformen kollaborativer Ko-Produktion von Kunden im Internet – ein Beitrag zur Weiterentwicklung der sozialwissenschaftlichen DL-Theorie</b><br>Heidemarie Hanekop, Volker Wittke (SOFI Göttingen) | <b>Die Gesundheitskoordination als subjektorientierter Steuerungsansatz im Gesundheitssystem – besondere Bestandteile der Interaktionsarbeit und Anforderungen an die Arbeitsgestaltung</b><br>Ursula Stöger (Universität Augsburg)     |

11:30 Uhr bis 13:00 Uhr | Parallele Sessions 4-6

| Session 4:<br>Interaktive Arbeit<br>Chair: Wolfgang Dunkel                                                | Session 5:<br>Mitarbeiter-Kunden-Beziehungen<br>Chair: Frank Kleemann                                                                                                                                                | Session 6:<br>Rahmenbedingungen sozialer und<br>öffentlicher Dienstleistungen<br>Chair: Daniel Bieber               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Interaktive Arbeit: Arbeit im Angesicht des Anderen und in Echtzeit</b><br>Thomas Birken (ISF München) | <b>Zwischen Flexibilität und Stabilität: Lokale Kundenmärkte und deren Auswirkungen auf die Beschäftigungsstrategien in der Verlagsindustrie</b><br>Markus Tünste, Hannelore Mottweiler (Universität Duisburg-Essen) | <b>Qualität der Arbeit in der nicht-institutionellen Kinderbetreuung</b><br>Birgit Geissler (Universität Bielefeld) |



## Fortsetzung der Sessions 4-6

|                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Die Einbettung interaktiver Arbeit</b><br>Margit Weihrich (Universität Augsburg), Anna Hoffmann (TU Chemnitz)                  | <b>Interaktionsarbeit mit dem PC in sozialen Diensten</b><br>Daniela Böhringer (Universität Hildesheim)                                                                                                         | <b>Menschen mit Demenz im Spannungsfeld von formal-organisierter und lebensweltlich-orientierter Pflege: Möglichkeiten und Grenzen der Bewältigung einer sich wandelnden Pflegepraxis</b><br>Andrea Newerla (Phillips-Universität Marburg) |
| <b>Dauerhafte Beziehungen oder die Qualität von Dienstleistungsarbeit</b><br>Sabine Fließ, Arwed Nadzeika (FernUniversität Hagen) | <b>Dienstleistungsqualität: Welche Bedeutung haben die Arbeitsbedingungen der Mitarbeitenden und der Kundinnen und Kunden?</b><br>Kerstin Rieder, Marco Schröder, Isabel Herms, Anita Hausen (Hochschule Aalen) | <b>Dienstleistungsarbeit in der öffentlichen Verwaltung unter den Maximen von Rechtsstaatlichkeit sowie Effektivität und Effizienz</b><br>Heinrich Bucker-Gärtner (Hochschule für Wirtschaft und Recht Berlin)                             |

## 14:00 bis 15:30 Uhr | Parallele Sessions 7-9

| <b>Session 7:</b><br><b>Produktivität und Wertschöpfung</b><br><br><b>Chair: Bernd Bienzeisler</b>                                                                                                                         | <b>Session 8:</b><br><b>KundInnen in Dienstleistungsbeziehungen</b><br><br><b>Chair: Heike Jacobsen</b>                                                                                                                                                                          | <b>Session 9:</b><br><b>Belastungen und Beanspruchungen in der Dienstleistungsarbeit</b><br><br><b>Chair: Rüdiger Klatt</b>                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Eine empirische Analyse der Produktivität wissensintensiver Dienstleistungsprojekte</b><br>Jörg von Garrel, Christian Grandt (Fraunhofer IFF)                                                                           | <b>Kundenabwanderung bei Dienstleistungen – eine (Un)Fairness-theoretische Analyse</b><br>Sabine Fließ, Jens Nesper (FernUniversität Hagen)                                                                                                                                      | <b>Von der Pionierarbeit in die Standardisierungsfall – Arbeit im Shared Service Center</b><br>Kerstin Jürgens, Mathias Heiden, Lisa Kellermann (Universität Kassel)       |
| <b>Leistung wirkt – und wie!? Wertschöpfung in sozialen Diensten aus Sicht des Neoinstitutionalismus am Beispiel des Modells Social Return on Investment (SROI)</b><br>Rainer Loidl, Wolfgang Laskowski (FH JOANNEUM Graz) | <b>Der kundenseitig wahrgenommene Beziehungswert – Eine empirische Analyse im Kontext privater Kundenlösungen</b><br>Gertrud Schmitz (Universität Duisburg-Essen)                                                                                                                | <b>Förderung von Kreativität und Gesundheit in der Arbeit - Modellentwicklung, Bestandsaufnahme und Intervention</b><br>Jürgen Glaser, Britta Herbig (LMU München)         |
| <b>Productivity Growth in Service Sectors - The Role of Rates of Return and Capital Prices</b><br>Thomas Niebel, Marianne Saam (ZEW Mannheim)                                                                              | <b>Die Tagebuchstudie – ein innovativer Ansatz zur Untersuchung von Dienstleistungen aus der Perspektive von Kunden</b><br>Marko Schröder, Isabel Herms, Kerstin Rieder (Hochschule Aalen), Anna Hoffmann, Isabell Kühnert (TU Chemnitz), Margit Weihrich (Universität Augsburg) | <b>Berufe im Wandel – Sekretärinnen an der Hochschule. Das Beispiel Goethe-Universität Frankfurt am Main</b><br>Birgit Blätzel-Mink (Goethe-Universität Frankfurt am Main) |



## Keynotespeaker



**Evert Gummesson**, PhD und Dr.h.c., ist emeritierter Professor für Dienstleistungsmanagement und Marketing an der School of Business der Universität Stockholm. Er wurde zweifach von der *American Marketing Association* ausgezeichnet und in die Marketing-Guru-Liste des *Chartered Institute of Marketing (CIM)* aufgenommen. Seine Arbeitsschwerpunkte bilden Dienstleistungsbeziehungen und -netzwerke sowie Theorieentwicklung und qualitative Forschungsmethoden. Wichtige Veröffentlichungen: *Qualitative Methods in Management Research* (2. Auflage 2000), *Total Relationship Marketing* (3. Auflage 2008).



**Marek Korczynski**, PhD, ist Professor für Arbeitssoziologie an der Loughborough University in Leicestershire, UK. Neben seinem Arbeitsschwerpunkt, der Soziologie der Dienstleistungsarbeit, beschäftigt er sich mit dem Verhältnis von Musik und Arbeit und der Anwendung soziologischer Theorien auf das Feld der Arbeit. Wichtige Veröffentlichungen: *Human Resource Management in Service Work* (2002), *Social Theory at Work* (Hg., 2005), *Service Work: Critical Perspectives* (Hg., 2008).

Die Tagung ist eine gemeinsame Veranstaltung einer Initiative sozialwissenschaftlich ausgerichteter DienstleistungsforscherInnen und eines BMBF-geförderten Verbundprojektes aus dem Bereich der Dienstleistungsforschung:



Die Initiative „**3sR – Social Science Service Research**“ führt sozialwissenschaftliche Kompetenzen in der Dienstleistungsforschung zusammen und will die Dienstleistungsforschung selbst an den disziplinären Grenzstellen weiter entwickeln. Sie wird gegenwärtig von einem Kreis von rund zwanzig Mitgliedern getragen. Die Zielsetzungen der Initiative sind in einem gemeinsamen Positionspapier festgehalten (download unter [www.3sresearch.de](http://www.3sresearch.de)).



Das Forschungs- und Gestaltungsprojekt „**PiA – Professionalisierung interaktiver Arbeit**“ befasst sich mit einem Kernbereich von Dienstleistungsarbeit, der interaktiven Arbeit. An dem Verbundvorhaben sind wissenschaftliche Institute und Dienstleistungsunternehmen beteiligt. Das Projekt wird vom Bundesministerium für Bildung und Forschung gefördert und vom Projektträger im DLR betreut. Es ist verantwortlich für die organisatorische Durchführung der Konferenz. Nähere Informationen zu den Aktivitäten und Ergebnissen des Projektes finden sich unter [www.interaktive-arbeit.de](http://www.interaktive-arbeit.de).

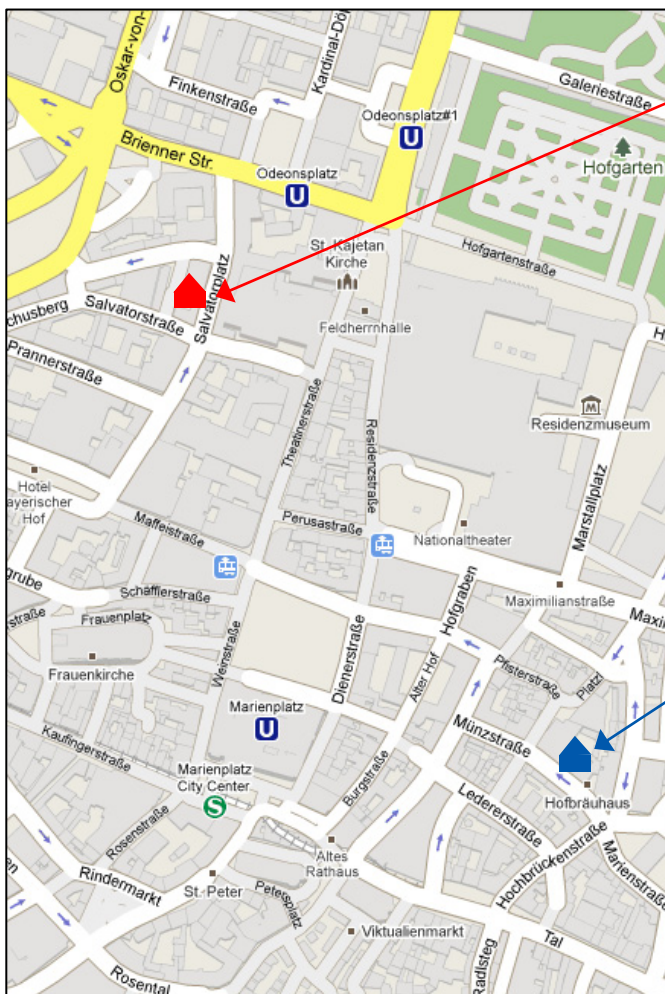
Ein ausführlicheres Tagungsprogramm (mit den Abstracts der Vorträge) findet sich unter [www.3sresearch.de](http://www.3sresearch.de).



## Anmeldung und Tagungsort

Die Tagungsgebühren betragen 75 Euro, bei einer Anmeldung bis 1.12.2011 55 Euro (early bird-Tarif). Anmeldeschluss ist der 20.1.2012. In den Tagungsgebühren sind die Kosten für die Verpflegung am Tagungsort enthalten. Bitte melden Sie sich auf der Homepage der Initiative 3sR ([www.3sresearch.de](http://www.3sresearch.de)) an und folgen Sie den Instruktionen zur Überweisung der Tagungsgebühren.

Tagungsort ist das Literaturhaus in München ([www.literaturhaus-muenchen.de](http://www.literaturhaus-muenchen.de)). Das gemeinsame Abendessen findet im Hofbräuhaus statt (nicht im Tagungsbeitrag enthalten). Bitte geben Sie an, ob Sie hieran teilnehmen möchten.



### Tagungsort: Literaturhaus München

Salvatorplatz 1, III.OG., 80333 München



### Gemeinsames Abendessen:

Hofbräuhaus München  
Platzl 9, 80331 München



Das Hofbräuhaus ist vom Literaturhaus in ca. 10 Minuten zu Fuß zu erreichen.

### Ihr Weg zum Literaturhaus München

Vom Flughafen: mit der S8 bis Haltestelle *Marienplatz*, von dort zu Fuß (ca. 550 m)

Vom Hauptbahnhof: mit allen S-Bahnen zur Haltestelle *Marienplatz*, von dort zu Fuß (ca. 550 m)

- Alternative Möglichkeiten:
- U-Bahn U3-U6, Bus 100, N40: Haltestelle *Odeonsplatz*
  - Bus 52, 132: Haltestelle *Marienplatz*
  - Tram 19, N19: Haltestelle *Theatinerstraße*

