



## INITIATIVE »SOCIAL SCIENCE SERVICE RESEARCH« (3sR)

[www.3sresearch.de](http://www.3sresearch.de)

### Zielsetzung

Die Initiative »Social Science Service Research« (3sR) führt sozialwissenschaftliche Forschungskompetenzen zusammen und setzt gezielte Impulse zur Weiterentwicklung der Dienstleistungsforschung:

- Aufbau eines Forschungsnetzwerks
- Bündelung von Forschungskompetenzen
- Profilierung von Dienstleistungen als sozialwissenschaftlichen Forschungsgegenstand
- Stärkung der internationalen Kooperation
- Förderung interdisziplinärer Zusammenarbeit
- Formulierung von Positionen und Empfehlungen

### Hintergrund

Neue Technologien, Unternehmensstrategien zur Nutzung von Arbeitskraft und Kundenbedürfnisse sowie weitere gesellschaftliche Entwicklungen verändern unsere Arbeits- und Lebenswelten erheblich.

Wertschöpfung wird immer mehr in komplexen Dienstleistungssystemen erzielt, in denen Kunden, Anbieter und Kooperationspartner durch Interaktion gemeinsame Problemlösungen entwickeln.

Solche Dienstleistungssysteme sind von technischen und sozialen Wechselwirkungen geprägt. Ihre Analyse und Gestaltung setzt ein interdisziplinäres Zusammenwirken technischer, betriebswirtschaftlicher und sozialwissenschaftlicher Disziplinen im Sinne einer »Service Science« voraus.

---

### Warum 3sR?

---

Die sozialwissenschaftliche Dienstleistungsforschung fokussiert die Interaktion von Kunden und Anbietern im Dienstleistungsprozess unter besonderer Berücksichtigung psychischer, sozialer, kultureller und sozio-technischer Einflussfaktoren.

Mit Hilfe entsprechender Forschungsmethoden werden Dienstleistungen und Dienstleistungssysteme auf unterschiedlichen Ebenen untersucht (vgl. Abbildung).

Die sozialwissenschaftliche Dienstleistungsforschung analysiert soziale Voraussetzungen wie auch soziale Folgen von Veränderungsprozessen und liefert damit wichtige Gestaltungshinweise für die Wirtschaft sowie für die Politik.

---

### Mitglieder

---

Die Initiative »Social Science Service Research« (3sR) ist ein Zusammenschluss von interessierten Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftlern, die sich dem Spektrum der sozialwissenschaftlichen Dienstleistungsforschung zugehörig fühlen. Die Initiative wird begleitet durch den Projektträger im DLR »Arbeitsgestaltung und Dienstleistungen«.

Bei Interesse wenden Sie sich bitte an die angegebenen Ansprechpartner.

---

### Kontakt

---

Bernd Bienzeisler  
Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft  
und Organisation IAO  
Nobelstr. 12  
70569 Stuttgart  
Telefon +49 711 970-2088  
bernd.bienzeisler@iao.fraunhofer.de

Dr. Wolfgang Dunkel  
Institut für Sozialwissenschaftliche  
Forschung e.V.  
Jakob-Klar-Str. 9  
80796 München  
Telefon +49 89 272921-38  
wolfgang.dunkel@isf-muenchen.de

	Dienstleistungssystem	Arbeitskräfte	Nutzer
<b>Makroebene</b>	Tertiarisierung	Auswirkungen des Bologna-Prozesses	IK-Technologien generieren neue Möglichkeiten
<b>Mesoebene</b>	Ausbildung von Dienstleistungsnetzwerken	Betriebliche Leistungssteuerung	Integration von Kunden in die Wertschöpfung
<b>Mikroebene</b>	Standardisierung von Prozessen	Work-Life-Balance	Selbstbedienung

*Analyse- und Gestaltungsebenen der sozialwissenschaftlichen Dienstleistungsforschung*