

Teilnehmende ...

Beckmann, Martin
Bienzeisler, Bernd
Birken, Thomas
Böhle, Fritz
Daub, Jürgen
Deitelhoff, Katharina
Dill, Helga
Dunkel, Wolfgang
Eisewicht, Paul
Gahle, Anne-Kathrin
Ganser, Petra
Geiger, Manfred
Glinsner, Barbara
Greer, Ian
Grenz, Tilo
Hanekop, Heidemarie
Hausinger, Brigitte
Hoffmann, Anna
Holtgrewe, Ursula
Huchler, Norbert
Jacobsen, Heike
Jaudas, Joachim
Jochum, Georg
Kalfhues, Adolf Johannes
Klatt, Rüdiger
Kleemann, Frank
Klemisch, Michaela
Knuth, Matthias
Kocyba, Hermann
Kumpmann, Ingmar
Kutzner, Edelgard
Lorig, Philipp
Müller, Nadine
Penz, Otto
Pichlbauer, Michaela
Rieder, Kerstin
Sauer, Dieter
Schlink, Beate
Schulte, Lisa
Schulz, Hans-Joachim
Speiser, Stephanie
Steinberg, Silke
Sterkel, Gabriele
Stöger, Ursula
Thorein, Anke
Vanselow, Achim
Voß, G. Günter
Weihrich, Margit
Yollu-Tok, Aysel

ver.di
Fraunhofer IAO
ISF München
Universität Augsburg / ISF München
Universität Siegen
SOFI Göttingen
IPP München
ISF München
KIT Karlsruhe
Fraunhofer IAO
ver.di
ISO Saarbrücken
Wirtschaftsuniversität Wien
University of Greenwich
KIT Karlsruhe
SOFI Göttingen
München
hoffmanna – Organisationsberatung
FORBA Wien
ISF München
TU Cottbus
ISF München
TU München
Sozialwerk St. Georg e.V.
FIAP e.V. Gelsenkirchen
Universität Duisburg-Essen
Fraunhofer IAO
Universität Duisburg-Essen
Universität Frankfurt
DGB
TU Dortmund
Universität Trier
ver.di
Wirtschaftsuniversität Wien
Landeshauptstadt München
Hochschule Aalen
ISF München
RKW Kompetenzzentrum
University of Greenwich
ver.di
Agentur für Arbeit
FIAP e.V. Gelsenkirchen
ver.di
Universität Augsburg
ver.di
DGB
TU Chemnitz
Universität Augsburg
Gesellschaft für Sozialen Fortschritt e.V./
Hochschule für Wirtschaft und Recht Berlin

Tertiariesierung der Gesellschaft



Beiträge der sozialwissenschaftlichen
Dienstleistungsforschung
zur Analyse des sozialen Wandels

Programm und Teilnehmerliste

zur Tagung am 27. und 28. März 2014
Internationales Begegnungszentrum der Wissenschaft
IBZ München



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 Gemeinsames Abendessen im Augustiner Klosterwirt

Freitag, 28.3.14 – Fokus: User und Kunden

- 09:00 **Themenfeld 4: User-Konstellationen in webbasierten „Dienstleistungen“**
Heidmarie Hanekop (SOFI Göttingen): Dienstleistungen im Web: marktförmige Selbstbedienung und kollektive Selbst-Beratung
Tilo Grenz, Paul Eisewicht (KIT Karlsruhe): Gebetene und ungebetene Gäste der Mediatisierung: 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 elektro-mobiler 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