

Tagungsbericht

Margit Wehrich

Universität Augsburg

Dienstleistungen sind eine soziale Angelegenheit: Sie werden von Menschen erbracht, sind für Menschen bestimmt, werden oftmals an Menschen geleistet und meist von mehreren Menschen gemeinsam erarbeitet. Diese soziale Dimension unterscheidet Dienstleistungen von anderen Gütern und anderen Formen von Arbeit, so dass Dienstleistungen in besonderem Maße ein Fall für die Sozialwissenschaften sind.

Obschon Dienstleistungen intensiv sozialwissenschaftlich erforscht werden, gibt es bislang keine „sozialwissenschaftliche Dienstleistungsforschung“, der sich die Forscherinnen und Forscher, die sich mit Dienstleistungen beschäftigen, verbunden fühlen. Die erste Tagung der Initiative Sozialwissenschaftliche Dienstleistungsforschung (3sR), die am 26. und 27. Januar 2012 im Literaturhaus München stattfand, hatte sich zum Ziel gesetzt, ein entsprechendes Community-Building voranzubringen und einen ersten Schritt in Richtung einer Etablierung einer sozialwissenschaftlichen Dienstleistungsforschung zu unternehmen.

Beides ist gelungen. Wolfgang Dunkel (ISF München) zog in der Abschluss-Session der Tagung das Fazit, hier habe sich eine Community versammelt, die vorher nicht wusste, dass es sie gibt – und diese habe sich mit einem Gegenstand beschäftigt, der über keine Tradition verfügt und sich auf dieser Tagung erst konstituiert hat. 25 Vorträge in 3 Panels, zwei internationale Keynote Speaker, eine Podiumsdiskussion mit Vertreterinnen und Vertretern der einschlägigen Institutionen der Forschungsförderung, eine Abschlussdiskussion mit einer äußerst positiven Bilanz und eine intensiv diskutierende Forschergemeinde von rund 120 Personen belegten auf beeindruckende Weise die Evidenz und das Potential einer sozialwissenschaftlichen Dienstleistungsforschung.

Im folgenden Bericht steht die Podiumsdiskussion zwischen Forschung und Forschungsförderung und die Diskussion zum Abschluss der Tagung im Mittelpunkt; zudem wird kurz auf die Plenarvorträge eingegangen. Die Beiträge der Sessions sind auf der vorliegenden CD-ROM im Einzelnen dokumentiert.

Wolfgang Dunkel führte in die Tagung ein und konstatierte, dass die Erforschung von Dienstleistungen eine sozialwissenschaftliche Angelegenheit sei. Es nehme nicht nur ein wirtschaftlicher Sektor zu, sondern es ändere sich die Verfasstheit der Gesellschaft. Wichtige Entwicklungen in diesem Zusammenhang seien Änderungen im Verständnis von Wertschöpfung (vom Produkt zum Nutzwert), in der Rolle des Kunden (vom Konsumenten zum arbeitenden Kunden) und in der Nutzung von Technik (neue Qualität der Informations- und Kommunikationstechnologie).

Der erste Keynote Speaker, Evert Gummesson (Stockholm University), beschrieb den Wandel in der Dienstleistungsforschung in den letzten Jahrzehnten. Zuerst überhaupt nicht beachtet, wurden Dienstleistungen in den 70er und 80er Jahren in Abgrenzung zur Produktionsarbeit definiert; erst in jüngerer Zeit entdeckt man den Zusammenhang von Dienstleistung und Produkt: „A machine is a frozen service system“. Gummesson selbst untersucht diesen Zusammenhang in Form von service

networks und konzentriert sich insbesondere auf Kunden, die als „network and systems manager“ agieren. Er zeigt diese Kundenleistung am Beispiel einer Patientin auf, die zwar nicht schwer krank ist, aber mehrere diagnostizierte Krankheitsbilder, zahlreiche Ärzte und Therapiepläne, unzählige Medikamente, und eine ganze Corona weiterer Therapeuten, Krankenkassen, Medizintechnik, Verkehrsmittel und betreuender Freunde und Bekannte unter einen Hut zu bringen hat.

An den Vortrag von Evert Gummesson schloss sich eine Podiumsdiskussion zwischen Forschung und Forschungsförderung an, die Michaela Pfadenhauer (KIT Karlsruhe) moderierte. Die Forschungsförderung war vertreten durch Claudia Bogedan (Hans-Böckler-Stiftung), Michael Dauderstädt (Friedrich-Ebert-Stiftung), Eckard Kämper (Deutsche Forschungsgemeinschaft), Werner Wobbe (DG Research, Europäische Kommission) und Klaus Zühlke-Robinet (Projekträger DLR für das BMBF). Für die Forschung saßen Volker Wittke (SOFI Göttingen), Heike Jacobsen (TU Cottbus) und Walter Ganz (Fraunhofer IAO Stuttgart) auf dem Podium.

Zum Einstieg wurden die Forscherin und die Forscher um eine Antwort auf die Frage gebeten, worin ihrer Einschätzung nach der (förderungswürdige) Beitrag der Sozialwissenschaften zu einer Service Science liege. Dienstleistungen, so die Antworten, seien „soziale Angelegenheiten“. Volker Wittke betonte dabei insbesondere die Einbettung von Dienstleistungen in einen lebensweltlichen Kontext, die zu erforschen sei, Heike Jacobsen das Management von Ungewissheit, das Dienstleistungsarbeit auszeichne und Walter Ganz die Methodeninnovationen, die eine sozialwissenschaftliche Dienstleistungsforschung produzieren müsse (und könne), um die Komplexität von Dienstleistungssystemen zu erfassen.

Im Anschluss wurden die Vertreterin und die Vertreter der Forschungsförderung gebeten, darzulegen, wie – vor dem Hintergrund ihrer jeweiligen Institutionen – eine förderfähige sozialwissenschaftliche Dienstleistungsforschung aussehen müsse.

Michael Dauderstädt betonte, dass Dienstleistungsforschung dabei helfen könne, die Wertschätzung von einfacher und mittlerer Dienstleistungsarbeit zu erhöhen und die Arbeitsbedingungen der Beschäftigten zu verbessern. Der Vergleichsmaßstab der Produktionsarbeit führe dazu, dass man mit dem „unproduktiven Dienstleistungsbe-
reich“ unproduktive Menschen assoziiere – das könne eine sozialwissenschaftliche Dienstleistungsforschung ändern.

Claudia Bogedan schloss sich diesem Anliegen an und stellte klar, dass auch die Aufgabe der Hans-Böckler-Stiftung darin liege, im Interesse der Beschäftigten zu agieren – gleichwohl gehe es darum, Beschäftigten- und Kundeninteressen zusammenzudenken. Sie stellte fest, dass nicht alle Forschung zu Dienstleistungen als Dienstleistungsforschung zu verstehen sei und forderte die Forschung dazu auf, das Spezifische von Dienstleistungsarbeit begrifflich klarer herauszuarbeiten und branchen- und tätigkeitsübergreifend in den Blick zu nehmen.

Eckard Kämper konstatierte, dass sozialwissenschaftliche Dienstleistungsforschung in der Förderlandschaft der DFG bislang kaum sichtbar sei – auch nicht, was die Anträge betreffe. Es gäbe hin und wieder Einzelanträge, aber keinen Forschungsverbund. Kämper ermutigte die Community, eine konzertierte Aktion, zum Beispiel in Form eines Schwerpunktprogramms, zu versuchen und versprach seine beratende Unterstützung. Er erinnerte allerdings daran, dass es für jede Art von Bewilligung darauf ankomme, zeigen zu können, dass man „emerging fields“ besetze.

Werner Wobbe betonte einerseits, dass Wirtschaft immer noch produktions- und nicht dienstleistungsbezogen gesehen werde. Von den Auswirkungen solcher Produktfixierung seien auch die Sozialwissenschaften betroffen: Denn hier gehe es nicht um Patente; vielmehr würde Wissen kostenlos bereitgestellt und so ein öffentliches Gut produziert. Um sich zu profilieren (und Veränderungen anzustoßen) solle sozialwissenschaftliche Dienstleistungsforschung ihr Beratungswissen stärker in die Politik hineinbringen. Notwendig sei zudem eine weitere Internationalisierung. Andererseits nehme die Dienstleistungsforschung in Deutschland eine Sonderrolle ein: Sie sei vergleichsweise gut mit öffentlichen Mitteln ausgestattet, und es gebe langfristige Programme insbesondere auf Seiten des BMBF. Vor diesem Hintergrund bezeichnete er es als dramatisch, dass die für die Dienstleistungsforschung so wichtige Dienstleistungstagung des BMBF abgesagt worden sei. Das sei kein gutes Zeichen für eine Sache, die ihm am Herzen liege.

An dieser Stelle appellierte Walter Ganz an die Dienstleistungsforschung, sie solle „ihre Stärken stärken“, so wie es der Nordic School gelungen sei – und erinnerte noch einmal daran, dass Dienstleistungsforschung in der Lage sei (bzw. sein müsse), über die Mikroebene hinauszugehen und das höhere Aggregationsniveau von Dienstleistungssystemen zu erfassen.

Als letzter Vertreter der Forschungsförderung unterstrich Klaus Zühlke-Robinet den Auftrag des BMBF, nur solche Projekte zu fördern, die zum Ziel haben, konkrete Gestaltungsinstrumente zu entwickeln. Förderfähige Forschungsprojekte müssten sichtbare Ergebnisse für Wirtschaft, Gesellschaft, Beschäftigte, Menschen und Kunden produzieren.

Im Anschluss wurde die Diskussion auch für das Plenum eröffnet.

Gertrud Schmitz wies darauf hin, dass auch die BWL Sozialwissenschaft betreibe und beklagte die fehlende Zusammenarbeit von Soziologie und Betriebswirtschaft. Es sei klar, dass sich die Betriebswirtschaft – im Unterschied zu anderen Disziplinen – an positiven ökonomischen Effekten zu orientieren habe; das aber sollte eine Zusammenarbeit nicht verhindern. Schmitz forderte dazu auf, die jeweiligen Forschungskulturen wechselseitig zu respektieren.

Volker Wittke und Sabine Pfeiffer wandten sich gegen die starke Orientierung des BMBF an der Entwicklung konkreter Gestaltungsinstrumente. Wittke regte an, selbstbewusster aufzutreten und dazu zu stehen, dass Erkenntnisproduktion eine wichtige Aufgabe der Sozialwissenschaften sei. Pfeiffer wies darauf hin, dass es eben diese „Erkenntnis“ sei, für die es eine Nachfrage von Seiten der Betriebe gebe. Betriebe wünschten sich von der Sozialwissenschaft Erklärungen – etwa dafür, warum es immer an denselben Stellen hake.

Gerd Ernst appellierte an den Vertreter der EU, junge Forscherinnen und Forscher aus dem Süden Europas zu fördern. Die europäische Forschungsförderung trage Verantwortung und müsse auf die Krise in Europa adäquat reagieren.

Michaela Pfadenhauer hob am Ende ein Ergebnis der Podiumsdiskussion besonders hervor: Sozialwissenschaftliche Dienstleistungsforschung müsse sichtbar werden – und genau das sei ja auch das Ziel dieser Tagung.

Der erste Tag endete mit dem Vortrag des zweiten Keynote Speakers Marek Korczynski (Loughborough University). Hier ging es um „Customer Abuse to Service

Workers“ – ein Phänomen, das er dadurch erklärte, dass Kunden vorgegaukelt würde, sie seien der Souverän; gleichzeitig würde diese Souveränität durch die Rationalisierung von Dienstleistungen heftig konterkariert. Als Reaktion darauf würden sich Kunden ihre Souveränität zurückholen: Sie protestieren, fügen sich nicht in die vorgesehenen Abläufe ein, konfrontieren die Beschäftigten mit ihrem Unmut – und fühlen sich im Recht. Die Kosten des „enchanted myth of customer sovereignty“ tragen die Beschäftigten.

Der zweite Tag wurde mit einer Bestandsaufnahme der Dienstleistungsforschung in Deutschland eingeführt, die Bernd Bienzeisler (Fraunhofer IAO Stuttgart) unternahm. Er richtete seinen Blick insbesondere auf die BMBF-Förderprogramme, mit denen die Dienstleistungsforschung seit Mitte der neunziger Jahre gezielt aufgebaut wird. Für die Weiterentwicklung der Dienstleistungsforschung werde es entscheidend sein, sich den Megatrends der Dienstleistungsökonomie (Automatisierung, Virtualisierung, Hybridisierung und Personalisierung) zuzuwenden und auf diesen Feldern Anstöße zu Gestaltung und Innovation zu geben. Bienzeisler forderte eine Stärkung der Dienstleistungswissenschaft durch Vernetzung und Institutionalisierung, inhaltliche Fokussierung, den Ausbau der finanziellen Basis und den Aufbau von Forschungsinfrastrukturen.

Im weiteren Verlauf des zweiten Tages wurde ein breiter Überblick über Gegenstände, Methoden, Theorien und Ergebnisse sozialwissenschaftlicher Dienstleistungsforschung geboten. In drei mal drei (parallelen) Sessions ging es um die gesellschaftliche Relevanz von Dienstleistungsbeziehungen, Kundenintegration im Web 2.0, Dienstleistungsinnovationen im Gesundheitssystem, interaktive Arbeit, Mitarbeiter-Kunden-Beziehungen, Rahmenbedingungen sozialer und öffentlicher Dienstleistungen, Produktivität und Wertschöpfung, KundInnen in Dienstleistungsbeziehungen und um Belastungen und Beanspruchungen in der Dienstleistungsarbeit.

In der Abschlussitzung im Plenum wurde ein positives Resümee gezogen. Die Tagung habe die Etablierung einer sozialwissenschaftlichen Dienstleistungsforschung ein entscheidendes Stück vorangebracht und eine beachtliche Zahl von SozialwissenschaftlerInnen versammelt, die sich mit Dienstleistungsforschung beschäftigen. Klaus Zühlke-Robinet vermerkte, dass es durch diese Tagung gelungen sei, die sozialwissenschaftliche Dienstleistungsforschung zu stärken und in der Forschungslandschaft noch fester zu verankern.

Das Plenum diskutierte die nächsten Schritte: Wie soll es weitergehen mit der sozialwissenschaftlichen Dienstleistungsforschung? Was die Initiative 3sR betrifft, steht die Frage zur Diskussion, ob man sich auf einen gemeinsamen inhaltlichen Schwerpunkt einigen sollte, um auf diese Weise eine prägnantere Präsenz zeigen zu können oder ob man die Plattform für sozialwissenschaftliche Dienstleistungsforschung eher verbreitern sollte. Sigrid Skarpelis-Sperk mahnte an, über allem die Frage nicht zu vergessen, wer von welchen Entwicklungen in der Dienstleistungsgesellschaft profitiere.

Michaela Pfadenhauer schlug die Erstellung eines „Handbuchs sozialwissenschaftlicher Dienstleistungsforschung“ vor, um auf diese Weise zur Profilierung eines Forschungsfeldes beizutragen. Und schließlich riet Gerd Ernst von jeglicher Bescheidenheit ab und ermunterte zum institutionellen Auf- und Ausbau sozialwissenschaftlicher Dienstleistungsforschung. Zu diesem Zwecke solle man an die Politik herantreten, um entsprechende Unterstützung zu erreichen.

Autorin:

Wehrich, Margit, Dr. phil.
Universität Augsburg
Philosophisch-Sozialwissenschaftliche Fakultät
Sozioökonomie der Arbeits- und Berufswelt
Eichleitnerstraße 30
86159 Augsburg