

Tertiariesierung der Gesellschaft

Beiträge der sozialwissenschaftlichen
Dienstleistungsforschung zur Analyse des
sozialen Wandels

Zweite Tagung der Initiative Social Science Service
Research (3sR) im Internationalen Begegnungszentrum
der Wissenschaft – IBZ München
am 27. und 28. März 2014

Begrüßung und Einführung
Wolfgang Dunkel (ISF München)



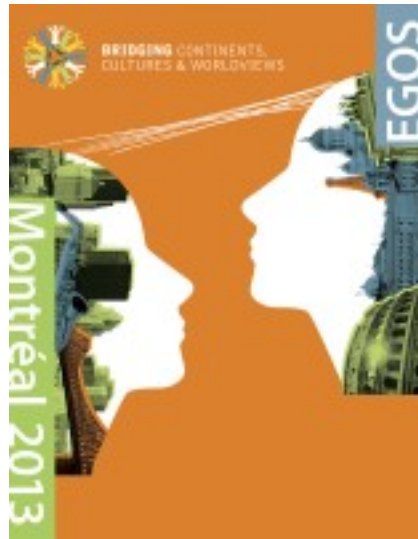
Die erste Tagung – Januar 2012



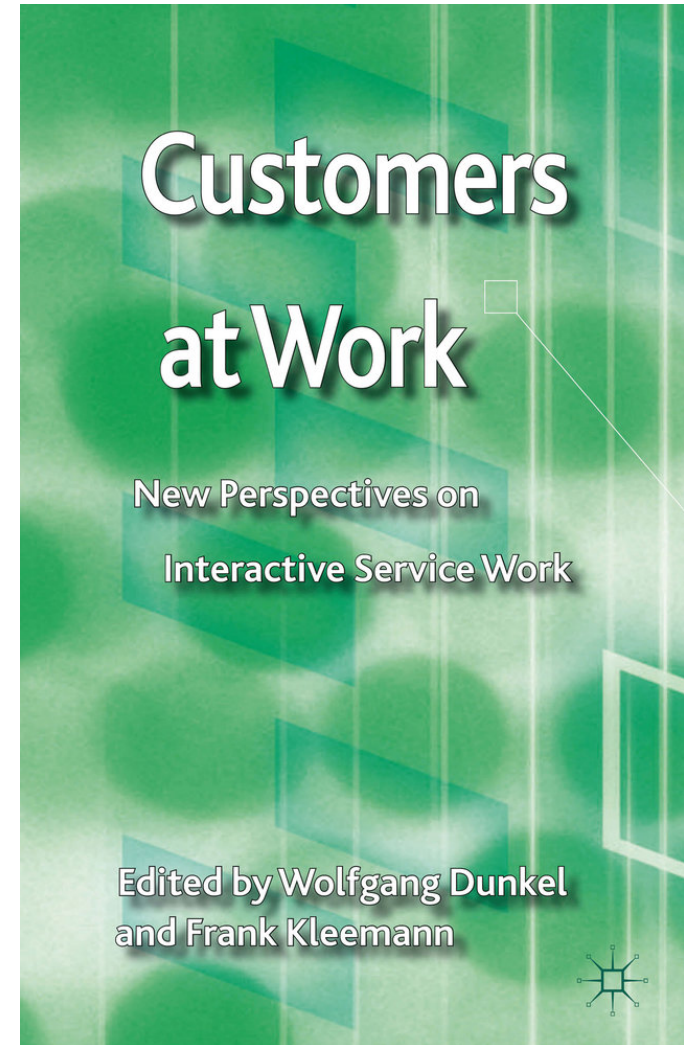
3sResearch
Sozialwissenschaftliche Dienstleistungsforschung

social science service Research

2013: Internationale Beiträge



2013
International Labour
Process Conference



Das Thema der zweiten Tagung: Tertiarisierung der Gesellschaft

- Tertiarisierung neu gefasst:
Es geht nicht mehr primär darum, dass der tertiäre Sektor wächst – sondern es geht darum, dass die Gesellschaft mehr und mehr von Dienstleistungen durchdrungen ist.
- Überwindung des Sektorendenkens:
Tertiarisierung bedeutet eine qualitative Veränderung dessen, was Gesellschaft zusammenhält.
- Sozialwissenschaftliche Dienstleistungsforschung trägt deshalb nicht nur dazu bei, dass der Wandel von Dienstleistungen und Dienstleistungsarbeit besser erfasst werden kann - sie trägt auch dazu bei, sozialen Wandel besser zu verstehen.

Die Themenschwerpunkte

- Die Tagung versammelt Beiträge, die aktuelle gesellschaftliche Entwicklungsprozesse im Lichte einer sozialwissenschaftlichen Dienstleistungsforschung untersuchen:
 - Prekarisierung (Themenfeld 1)
 - Technisierung (Themenfeld 2)
 - Ökonomisierung (Themenfeld 2)
 - Dienstleistifizierung des öffentlichen Dienstes (Themenfeld 3)
 - Humanisierung interaktiver Arbeit (Themenfeld 3)
 - Mediatisierung (Themenfeld 4)
 - Zunehmende Nutzung von Kundenarbeit (Themenfeld 5)

Tagungsprogramm / Tag 1

Donnerstag, 27.3.14 – Fokus: Dienstleistungsbeschäftigte

13:00 Themenfeld 1: Dienstleistungsarbeit unter prekären Bedingungen

14:30 *Kaffeepause*

14:45 Themenfeld 2: Arbeit mit Kunden unter dem Einfluss technologischer Modernisierung und Vermarktlichung

16:15 *Kaffeepause*

16:45 Themenfeld 3: Interaktionsarbeit in der Dienstleistungsbeziehung

18:15 *Ende des ersten Tages*

19:30 *Gemeinsames Abendessen im Klosterwirt*



Tagungsprogramm / Tag 2

Freitag, 28.3.14 – Fokus: User und Kunden

- 09:00 Themenfeld 4: User-Konstellationen in webbasierten „Dienstleistungen“
- 10:30 *Kaffeepause*
- 11:00 Themenfeld 5: Kundenarbeit zwischen Innovation, Aneignung und Entfremdung
- 12:30 Abschlussdiskussion
- 13:00 Imbiss und Ende der Tagung

Tagungsprogramm / Tag 1

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)

Tagungsprogramm / Tag 1

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)

Tagungsprogramm / Tag 1

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)

Themenfeld 4:

User-Konstellationen in webbasierten „Dienstleistungen“

- Heidemarie 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)

Themenfeld 5:

Kundenarbeit zwischen Innovation, Aneignung und Entfremdung

- Rüdiger Klatt (FIAP e.V. Gelsenkirchen):
Der ‚Kunde‘ als Innovationsakteur in Hochtechnologiefeldern. Am Beispiel der Entwicklung elektromobiler 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)

Tagungsprogramm / Tag 2

Abschlussdiskussion:

Beiträge der sozialwissenschaftlichen Dienstleistungsforschung zur Analyse des sozialen Wandels

- Zusammenfassung und Rückblick auf die Tagung
- Ausblick auf die weitere Arbeit der Initiative 3sR
- Moderation: Heike Jacobsen (TU Cottbus)