

# Die Initiative 3sR, die Zielsetzung und die Inhalte dieser Tagung

Wolfgang Dunkel

Institut für Sozialwissenschaftliche Forschung – ISF München e.V.

*Dieser Text dient zum einen zur Darstellung der Initiative „3sR – social science service Research“, die die Tagung „Sozialwissenschaftliche Dienstleistungsforschung. Beiträge zu einer Service Science“ gemeinsam mit dem BMBF-Projekt „PiA – Professionalisierung interaktiver Arbeit“ durchgeführt hat. Zum anderen erläutert er die Zielsetzung der Tagung und gibt mit Hilfe von tag-Wolken einen Überblick über die Tagungsinhalte.*

## 1. Die Initiative 3sR

Die Initiative “social science service Research” (3sR) ist ein informelles Netzwerk von aktuell 24 Dienstleistungsforscherinnen und –forschern, die das Interesse an der Profilierung einer dezidiert sozialwissenschaftlich ausgerichteten Dienstleistungsforschung teilen. Dieses Netzwerk wurde im Herbst 2009 von Bernd Bienzeisler (Fraunhofer IAO Stuttgart) und Wolfgang Dunkel (ISF München) ins Leben gerufen und hat seitdem eine Reihe von Aktivitäten entfaltet.

Die jüngsten Aktivitäten bestanden in der Vorbereitung und Durchführung der Konferenz „Sozialwissenschaftliche Dienstleistungsforschung. Beiträge zu einer Service Science“ im Januar 2012 in München und in der Herausgabe der vorliegenden CD-ROM, auf der der Ablauf der Tagung sowie die überwiegende Zahl der Tagungsbeiträge in Form von full papers dokumentiert sind. Konferenz und CD-ROM wurden finanziell ermöglicht mit der Projektförderung des Verbundvorhabens „Professionalisierung interaktiver Arbeit (PiA)“ durch das Bundesministerium für Bildung und Forschung und den Europäischen Sozialfonds (ESF); das Projekt (Förderkennzeichen 01FB08005-11) ist Teil des Förderschwerpunktes „Dienstleistungsqualität durch professionelle Arbeit“, der vom PT-DLR betreut wird. Das PiA-Team war für die Organisation der Tagungsvorbereitung und der Durchführung vor Ort zuständig.

### 1.1. Ausgangsüberlegungen der Initiative 3sR

Die internationale Debatte um die Entwicklung einer Service Science versucht auf der Seite von Forschung, Entwicklung und Ausbildung eine Antwort auf aktuelle Herausforderungen einer sich grundlegend wandelnden Dienstleistungsgesellschaft zu finden. Dabei weisen die bislang vorliegenden Beiträge allerdings typische Einschränkungen auf: Antworten auf die Herausforderungen sind vor allem auf den Feldern der Technologie (hier vor allem IT) und einer betriebswirtschaftlichen Themati-

sierung von Dienstleistungen gesucht worden. Neben einer solchen disziplinären Engführung der Service Science ist auch eine Fokussierung im Gegenstandsbereich auffällig: Betrachtet werden primär wissensintensive, technologiegestützte Dienstleistungen, die von Großunternehmen erbracht werden. Des Weiteren ist eine Fokussierung auf die Perspektive, die Interessen und die Handlungsmöglichkeiten des Einzelunternehmens festzustellen, während die Perspektiven, Interessen und Handlungsmöglichkeiten weiterer Akteure im Dienstleistungssystem (Beschäftigte, Kunden) wie auch Fragestellungen, die sich auf gesellschaftlicher Ebene stellen, im Hintergrund verbleiben.

Die Sozialwissenschaften sind in besonderer Weise geeignet, um solche Lücken zu füllen. Dies liegt zunächst einmal daran, dass Dienstleistungen vor allem eine soziale Angelegenheit sind: 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. Diese können zu einem komplexen Verständnis der gesellschaftlichen Prägung von Dienstleistungen beitragen und die Bedeutung von Dienstleistungen für Wirtschaft und Gesellschaft, für Arbeitskräfte und Kunden erschließen. Ihre Perspektiven reichen von der Makroebene der Dienstleistungskultur über die Mesoebene der Dienstleistungsorganisationen bis zur Mikroebene der Dienstleistungsinteraktion. Es gibt vielfältige Forschungsaktivitäten in unterschiedlichen sozialwissenschaftlichen Disziplinen und Subdisziplinen, bei denen dienstleistungsrelevante Fragen behandelt werden.

Eine erhebliche Problematik besteht jedoch aus Sicht der Initiative 3sR darin, dass sich die Forscherinnen und Forscher, die Dienstleistungsforschung betreiben, sich oftmals nicht einer Dienstleistungsforschung zugehörig fühlen. Die Forschungsarbeiten und die dabei erzielten Erkenntnisfortschritte verbleiben deshalb oftmals in disziplinären Kontexten, ohne in eine interdisziplinäre Dienstleistungsforschung übersetzt zu werden. Damit ist die sozialwissenschaftliche Dienstleistungsforschung selbst noch nicht hinreichend darauf vorbereitet, die Herausforderungen einer neuen Dienstleistungsgesellschaft und der damit verbundenen neuen Perspektive auf Dienstleistungen anzunehmen.

Die disziplinäre und konzeptionelle Vielfalt wie auch die thematische Fragmentierung all dessen, was als sozialwissenschaftliche Dienstleistungsforschung begriffen werden könnte, macht es höchst schwierig, einen halbwegs vollständigen Überblick über sämtliche relevante Forschungsthemen und Forschungsergebnisse zu gewinnen. Die thematische Vielfalt bringt aber nicht nur solche praktischen Probleme mit sich, sondern behindert bislang auch die Entstehung einer integrierten sozialwissenschaftlichen Dienstleistungsforschung. Sie ist also nicht nur eine große Stärke, sondern bleibt solange auch eine Schwäche, solange es nicht gelingt, über die Disziplinen und Teildisziplinen hinweg ein Bewusstsein dafür zu schaffen, dass die Forschung, mit der man sich befasst, als *Dienstleistungsforschung* zu begreifen ist. Gelingt dies, werden sich auch Möglichkeiten dafür eröffnen, dass die verschiedenen sozialwissenschaftlichen Diskurse, die bislang weitgehend unverbunden nebeneinander her bestanden, stärker aufeinander Bezug nehmen.

Vor dem Hintergrund dieser Bestandsaufnahme hat sich die Initiative 3sR folgende Ziele gesetzt (vgl. Positionspapier der Initiative vom April 2010, download unter [www.3sresearch.de](http://www.3sresearch.de)):

- die Zusammenführung sozialwissenschaftlich ausgerichteter Dienstleistungsforschung
- die Erarbeitung von Beiträgen zu einer Dienstleistungstheorie
- die Einmischung in die Debatte um die Service Science
- eine Internationalisierung der deutschen Dienstleistungsforschung
- eine bessere Vermittlung wissenschaftlicher Erkenntnisse in die Praxis.

## 1.2. Aktivitäten der Initiative

Die Initiative ist bis heute ein informelles Netzwerk, das ohne formale Strukturen und ohne finanzielle Basis alleine auf dem Engagement der Beteiligten beruht. Es war und ist deshalb notwendig, dass die knappen personellen Ressourcen der Initiative auf eine begrenzte Zahl gemeinsamer Projekte fokussiert werden. Bislang konnten folgende Projekte und Aktivitäten durchgeführt werden:

- Einrichtung einer Homepage ([www.3sresearch.de](http://www.3sresearch.de))
- Erstellung eines Positionspapiers („Positionspapier der Initiative social science service Research (3sR)“, zu beziehen über die Homepage der Initiative). Das Positionspapier wurde erstmals im April 2010 auf der 8. Dienstleistungstagung des BMBF in Berlin mit einem Marktstand und einem Vortrag (Dunkel; Bienzeisler, 2011) vorgestellt.
- Erfolgreiche Beantragung und Durchführung einer Ad-hoc-Gruppe auf dem Kongress der Deutschen Gesellschaft für Soziologie 2010 in Frankfurt a.M. zum Thema „Soziologische Dienstleistungsforschung – worin besteht der Beitrag der Soziologie zur Service Science?“ (Dunkel; Jacobsen, 2012).
- Vorträge bei weiteren Tagungen (zum Beispiel die 2. Rostocker Dienstleistungstagung 2010 oder das Zukunftsforum Langes Leben in Berlin 2011).
- Gewinnung von Kooperationspartnern auf institutioneller Ebene. Hierzu gehört die Vereinte Dienstleistungsgewerkschaft ver.di, die Anregungen der Initiative in ihre programmatischen Überlegungen zu Dienstleistungspolitik und Dienstleistungsforschung aufgenommen hat (vgl. Bsirske, 2011). Hierzu gehört weiter der AK Dienstleistungen der Friedrich-Ebert-Stiftung, an dem Mitglieder der Initiative 3sR beteiligt sind (vgl. Ganz et al., 2011). Und hierzu gehört der Projektträger im DLR Arbeitsgestaltung und Dienstleistungen, der die Aktivitäten der Initiative von Beginn an begleitet hat.

Die Vorbereitung der Konferenz „Sozialwissenschaftliche Dienstleistungsforschung“ stand seit Anfang 2011 im Zentrum der Aktivitäten der Initiative. Diese reichten von der Konzipierung der Tagung über die Erstellung eines Call for Papers und die Begutachtung der eingegangenen Abstracts bis hin zur Erstellung des Tagungsprogramms und der Vorbereitung der Tagung in Kooperation mit dem Verbundvorhaben PiA – Professionalisierung interaktiver Arbeit.

## 2. Die Zielsetzung dieser Tagung

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.

Um diese Ziele zu erreichen, wurde für die Konferenz eine Struktur mit zwei unterschiedlich konzipierten Tagen gewählt:

Der erste Konferenztag präsentierte zwei Keynotes von international renommierten Dienstleistungsforschern, in denen wichtige Stärken einer sozialwissenschaftlich ausgerichteten Dienstleistungsforschung zur Geltung kamen: *Dienstleistungen als Systeme zu denken* (Keynote Evert Gummesson, Stockholm University: "Society as a Network of Complex Service Systems: The Many-to-Many Approach") und *Dienstleistungen als soziale Beziehungen zu analysieren* (Keynote Marek Korczynski, Loughborough University: "Customer Abuse to Service Workers: Pathology of Individuals or of the Service Economy?").

Der zweite Programmschwerpunkt des ersten Tages lag auf einer Podiumsdiskussion, bei der sich namhafte Vertreterinnen und Vertreter aus der Forschungsförderung mit WissenschaftlerInnen aus der 3sR-Initiative über Chancen für die sozialwissenschaftliche Dienstleistungsforschung austauschten (vgl. hierzu und zu weiteren Diskussionsverläufen im Plenum den Tagungsbericht von Margit Wehrich auf dieser CD-ROM).

Für den zweiten Tag waren aus den eingereichten Abstracts insgesamt 27 Tagungsbeiträge ausgewählt und zu neun Themenschwerpunkten zusammen gefasst worden. Damit ist es gelungen, eine erste Skizze der Landschaft deutschsprachiger sozialwissenschaftlicher Dienstleistungsforschung zu zeichnen.

Der größere Teil der Tagungsbeiträge ist auf der vorliegenden CD-ROM versammelt. Einen stichwortartigen Überblick zu den Beiträgen insgesamt bieten die tag-Wolken, die vom PiA-Team zum Call for Papers, zu den neun Themenschwerpunkten und zur Gesamtheit aller Beiträge erstellt worden sind und die im folgenden Kapitel versammelt werden.





## Session 2: Kundenintegration im Web 2.0



## Session 3: Dienstleistungsinnovationen im Gesundheitssystem











Session 8: KundInnen in Dienstleistungsbeziehungen



Session 9: Belastungen und Beanspruchungen in der Dienstleistungsarbeit





**Autor:**

Dr. Wolfgang Dunkel  
Institut für Sozialwissenschaftliche Forschung – ISF München e.V.  
Jakob-Klar-Str. 9  
80796 München  
wolfgang.dunkel@isf-muenchen.de