

Wolfgang Dunkel

Sozialwissenschaftliche Ansätze in der Dienstleistungsforschung

Diskussionsinput für das Expert_innengespräch
„Stärkung der Dienstleistungsforschung in
Deutschland – eine Daueraufgabe“

FES, ver.di in Berlin, 31.5.2017

Sozialwissenschaftliche Ansätze: drei Gesichtspunkte

- Methodische Zugänge
- Erkenntnispotential
- Forschungsbedarf



Methodische Zugänge

- Ansatzpunkt: Dienstleistungsprozesse im „wirklichen“ Leben
- Tradition der Arbeits- und Industriesoziologie:
 - betriebliche Fallstudien
 - Erhebung unterschiedlicher Perspektiven (Unternehmen und Beschäftigte)
 - Einsatz qualitativer Methoden
- ...und darüber hinaus:
 - Wertschöpfungsketten, Dienstleistungssysteme
 - Einbezug weiterer Perspektiven (Branchenexperten, Kunden)
 - Erweiterung des Themenspektrums (Beispiel: Raumdimension)
 - Erweiterung des Methodenrepertoires



Erkenntnispotential: Die Initiative 3sR – als Gegenbewegung zu Service Science 2009ff.



Erkenntnispotential sozialwissenschaftlicher Dienstleistungsforschung

Auszug aus einem Vortrag im „Innovationsforum: Service Science – Anforderungen aus Arbeitnehmersicht“ am 27.10.2010, Ver.di Bundesverwaltung, Berlin

■ Einbezug aller sozialer Akteure:

- Beschäftigte,
- Kunden,
- Unternehmen,
- Wertschöpfungsketten,
- gesellschaftliche Institutionen

■ Der sozialwissenschaftliche Blick:

- soziale Strukturen,
- soziale Normen, Rechte, Werte, Regeln
- soziale Beziehungen,
- soziales Handeln,
- soziale Interaktionen,
- gesellschaftlicher Kontext von Dienstleistungen

- Dienstleistungssysteme sind soziale Systeme.
- In diesen Systemen spielt sich das pralle Leben ab.
- Insbesondere wird dort gearbeitet.



Komplexität von Dienstleistungssystemen im Wandel: das Beispiel des Einzelhandels

- Ökonomischer Aspekt: Stationärer Handel gerät durch den Erfolg des Online-Handels unter Veränderungsdruck
- Technischer Aspekt: Digitalisierung
- Soziale Aspekte:
 - Veränderungen in der Dienstleistungsbeziehung und –interaktion
 - Arbeitender Kunde
- Beschäftigungspolitische Aspekte:
 - Bedrohung von Arbeitsplätzen (Schließung von Filialen)
 - Unterlaufen des Tarifs (Beispiel Amazon)
 - Sonntagsarbeit (aktuelle Offensive von Kaufhof und Karstadt)



Forschungsbedarf

- Forschungstradition Interaktionsarbeit/interaktive Arbeit bleibt relevant: Interaktionsförderliche Gestaltung von Arbeitsbedingungen als Ziel
- Digitalisierung als tief greifende soziotechnische Entwicklung erfassen
- Nicht nur Hochglanz-High Tech-Forschung, sondern auch hochgradig prekarierte Dienstleistungsarbeit (etwa in der Reinigung, bei Zustelldiensten, in der Gastronomie) zum Gegenstand machen
- Kundenforschung noch stärker in die Dienstleistungsforschung integrieren – Kunde nicht nur als Konsument, sondern auch als arbeitender Kunde und auch als dienstleistungspolitisch relevanter Akteur



Anforderungen an die Dienstleistungsforschung

- Breites Themenspektrum
- Komplexe Fragestellungen
- Grundlagenforschung und anwendungsbezogene F & E
- Verbindung technischer und gesellschaftlicher Dimensionen bei der Analyse von Dienstleistungssystemen
- Verbindung unterschiedlicher Perspektiven und Interessen: Unternehmen, Beschäftigte, Kunden



Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Weitere Informationen:

Wolfgang Dunkel

ISF München

Jakob-Klar-Str. 9, 80796 München

+49 (0) 89 272921-0

www.isf-muenchen.de

