

## **Editorial**

Diese Ausgabe der AIS-Studien präsentiert eine Reihe von Beiträgen, die auf eine Tagung der Initiative „Social Science Service Research“ (3sR) im Frühjahr 2014 in München zurückgehen. Diese Veranstaltung befasste sich mit der Frage, was sozialwissenschaftliche Dienstleistungsforschung zum Verständnis des gegenwärtigen sozialen Wandels beiträgt. Im Mittelpunkt standen dabei die aktuell diskutierten Themenfelder „KundInnen in Dienstleistungsbeziehungen“ und „digitale Dienstleistungen“. Eine Dokumentation des Tagungsprogramms und aller dort gehaltenen Vorträge findet sich auf der Website der Initiative 3sR.<sup>1</sup>

Im ersten Beitrag präsentiert *Ursula Holtgrewe* (FORBA Wien) Befunde und Schlussfolgerungen aus dem europäisch vergleichenden Forschungsprojekt „walqing“ (= Work and Life Quality in New and Growing Jobs, [www.walqing.eu](http://www.walqing.eu)), in dem die Arbeits- und Lebensqualität in wachsenden Beschäftigungsfeldern mit problematischen Arbeitsbedingungen untersucht wurden. Die Autorin zeigt, dass auch ‚einfache‘ Dienstleistungsarbeit zufriedenstellend organisiert werden kann, wenn ihre Unverzichtbarkeit als ‚Normalisierungsarbeit‘ anerkannt wird. Auch in Sicherheitsdiensten, Reinigung und Catering ist es demnach möglich, gute Arbeitsbedingungen zu schaffen. Notwendig scheint dafür allerdings eine gezielte Politik zur Sicherung guter Arbeitsbedingungen auch dort, wo die Beschäftigten von sich aus wenig Einfluss geltend machen können, sondern in Gefahr stehen, marginalisiert zu werden. Im internationalen Vergleich schneiden hier – wieder einmal – die skandinavischen Länder am besten, Südosteuropa am schlechtesten ab.

In den beiden folgenden Beiträgen wird der Blick auf die interaktive Dienstleistungsarbeit und damit auf sich verändernde Dienstleistungsbeziehungen zwischen der Kunden- und der Anbieterseite gerichtet.

*Otto Penz, Barbara Glinsner, Myriam Gaitsch, Johanna Hofbauer und Birgit Sauer* (Universität Wien und Wirtschaftsuniversität Wien) stellen ihre Untersuchung der Veränderung von Dienstleistungsbeziehungen in den Kontext der voranschreitenden Transformation vom versorgenden zum aktivierenden Sozialstaat. Ihr Untersuchungsfeld ist die öffentliche Arbeitsvermittlung in drei Untersuchungsländern (Österreich, Deutschland und Schweiz). Dabei gilt ihr besonderes Interesse der Gefühlsarbeit, die ArbeitsvermittlerInnen bei der Umsetzung der Maxime „Fördern und Fordern“ im direkten Kundenkontakt leisten. Sie verbinden diesen empirischen Zugang mit Foucaults Konzept der Gouvernementalität und können aufzeigen, wie widersprüchliche Arbeitsanforderungen moralischer Unterstützung und bürokratischer Herrschaft im Arbeitshandeln integriert werden. Dabei finden sie neben distanzierten Haltungen gegenüber den Klienten, die verbunden sind mit einer Orientierung an Effektivität, auch empathische Zuwendung und Ermunterung, die in einer partnerschaftlichen kooperativen Beziehung münden sollen, sowie Versuche, eine vertrauensvolle Beziehung über sachliche Argumente zu erreichen.

---

<sup>1</sup> Die 2009 gegründete Initiative 3sR ist offen für alle sozialwissenschaftlich orientierten DienstleistungsforscherInnen im deutschsprachigen Raum. Sie strebt an, diese zu vernetzen und national wie international einer dezidiert sozialwissenschaftlichen Dienstleistungsforschung eine Stimme zu verleihen. Gegenwärtig gehören der Initiative Kolleginnen und Kollegen aus der Arbeits- und Industriesoziologie, der Professionssoziologie sowie der Arbeits- und Organisationspsychologie an. Weitere Informationen finden sich auf [www.3sresearch.de](http://www.3sresearch.de).

In dem Beitrag von *Fritz Böhle*, *Ursula Stöger* und *Margit Wehrich* (Universität Augsburg) steht die besondere Qualität der Arbeit mit Menschen im Mittelpunkt. Sie beschreiben Dienstleistungsarbeit als Interaktionsarbeit, in der eine Kooperationsbeziehung zum Kunden hergestellt, an den eigenen Gefühlen und an den Gefühlen der Kunden gearbeitet, und mit dem subjektivierenden Arbeitshandeln ein besonderes Arbeitsvermögen eingesetzt wird. Eines der Felder, die Böhle et al. empirisch untersucht haben, ist wiederum die Arbeitsvermittlung. Unter der Perspektive der Interaktionsarbeit zeigt sich hier, dass Arbeitsvermittler das Herrschaftsverhältnis, das diese Dienstleistung kennzeichnet, abschwächen müssen, um eine Kooperationsbeziehung zum Klienten herzustellen. Die AutorInnen argumentieren, dass die herkömmlichen Gestaltungsgrundsätze humaner Arbeit die Arbeit mit und an Menschen ausblenden. Vor diesem Hintergrund machen sie Vorschläge für die Gestaltung ‚guter Interaktionsarbeit‘ und analysieren aktuelle gesellschaftliche Entwicklungstrends von Dienstleistungsarbeit daraufhin, inwieweit sie eine solche Gestaltung hemmen oder fördern.

Die abschließenden Beiträge dieser Ausgabe der AIS-Studien verweisen darauf, dass Technisierung, und speziell Digitalisierung, ein integraler Bestandteil fortschreitender Tertiarisierung ist. Beide nehmen neuartige Dienstleistungsangebote in den Blick, die sich auf der Grundlage technischer Infrastrukturen des Internets entwickeln.

*Philipp Lorig* (Universität Trier) analysiert in seinem Beitrag den Online-Marktplatz MyHammer.de. Die Plattform ermöglicht die Anbahnung von Offline-Dienstleistungsbeziehungen zwischen Anbietern und Nachfragern auf der Grundlage einer neuen Form von internetbasiertem Vermittlungsdienst: Privatpersonen stellen Aufträge für handwerkliche Dienstleistungen ein, und auf der Plattform registrierte Dienstleister (überwiegend aus den Bereichen zulassungsfreie Handwerke und handwerksähnliche Gewerbe) können ihnen Angebote unterbreiten. Der günstigste Anbieter erhält den Zuschlag; es entsteht also eine Unterbietungskonkurrenz um den Auftrag. Erfolgreiche Anbieter werden zudem von den Auftraggebern bewertet und stehen so unter einem Bewährungsdruck bezüglich ihrer Arbeitsleistung. Befördert wird ein neuer Bereich soloselbständiger atypischer Beschäftigung auf Verkaufsbasis im Niedriglohnsegment; im Handwerk ansonsten übliche Autonomiespielräume gehen durch die Abhängigkeit vom Auftraggeber verloren.

Der Beitrag von *Tilo Grenz* (Universität Wien) und *Paul Eisewicht* (TU Dortmund) schließlich fokussiert in einem besonderen Blickwinkel den Apple App-Store – eine unternehmensbetriebene Vermittlungsplattform, die den Austausch des neuartigen digitalen Guts Smartphone-App zwischen privaten Entwicklern und Nutzern moderiert und reguliert. Die Autoren nehmen als besondere Form der Nutzung im engeren Sinne ‚subversive‘ Nutzungsweisen des App-Stores durch einen Hacker in den Blick, die Apples Impetus einer monetären Beteiligung am Vermarktungsprozess der Apps zu unterlaufen sucht, indem Usern ein freier Zugriff auf die im Store angebotenen Apps ermöglicht wird. Deutlich wird in der Analyse, dass das Verhalten der NutzerInnen vom Betreiber nicht vollständig im eigenen Interesse kanalisiert werden kann, da keine prinzipielle Interessenkongruenz zwischen Betreiber und Nutzern besteht. Dies verweist auf von den Autoren aufgezeigte konzeptionelle Defizite der betriebswirtschaftlich und ingenieurwissenschaftlich geprägten „Service Science“, die seit einigen Jahren die wissenschaftliche Auseinandersetzung mit Dienstleistungen dominiert.

Für die HerausgeberInnen

Wolfgang Dunkel, Heike Jacobsen und Frank Kleemann