

Dienstleistungstagung im Wissenschaftsjahr 2014

„Dienstleistung in der digitalen Gesellschaft“

Proceeding-Band

## **1 Allgemeine Angaben:**

PD Dr. Andreas Boes

Institut für Sozialwissenschaftliche Forschung e.V. – ISF München

Mitglied des Vorstands

Jakob-Klar-Str. 9, D-80796 München

Tel.: +49 (0)89-272921-0

Fax: +49 (0)89-272921-60

E-Mail: [andreas.boes@isf-muenchen.de](mailto:andreas.boes@isf-muenchen.de)

<http://www.isf-muenchen.de>

## **2 Kurzfassung Beitrag:**

Arbeit in der Cloud – Dienstleistung in der digitalen Gesellschaft neu denken

In der digitalen Gesellschaft müssen Dienstleistungen neu gedacht werden. Wichtig ist hier: Das Internet ist weit mehr als eine „Datenautobahn“ oder eine gigantische Bibliothek. Hier entsteht ein global verfügbarer Informationsraum, eine neuartige soziale Handlungsebene. In diesem offenen Raum kommen Menschen mit den unterschiedlichsten Interessen zusammen: sie kommunizieren, schließen Freundschaften, konsumieren oder gehen wirtschaftlichen Aktivitäten nach. An dieser Entwicklung setzen die neuen Dienstleistungskonzepte an. Mit dem Paradigma der Cloud machen die Unternehmen den neuen sozialen Handlungsraum zum Ausgangspunkt von Produktionskonzepten und Geschäftsmodellen. Die Idee der Smart Services revolutioniert die Dienstleistungen in allen Bereichen der Wirtschaft, auch in der Industrie. Neue Kollaborations- und Kommunikationsumgebungen eröffnen Spielräume für eine global vernetzte Ökonomie. Moderne Organisationskonzepte verändern die Arbeit für die MitarbeiterInnen in den Unternehmen grundlegend und zielen gleichzeitig auf neue Formen der Zusammenarbeit mit den Communities im Netz. Open Innovation und Crowdsourcing gewinnen daher rapide an Bedeutung. Der Einsatz von Social Media schafft interessante Möglichkeiten zur Einbindung der Kunden und zum Wissensaustausch. Big Data eröffnet neue Geschäftsfelder, birgt aber auch Gefahren für Kunden und Beschäftigte. Im Zentrum dieser Entwicklung stehen die IT-Unternehmen. Sie sind nicht nur „enabler“ der neuen Konzepte, sondern auch Vorreiter bei deren Umsetzung. Der Vortrag lotet die Implikationen dieser Entwicklung für Geschäftsmodelle, Organisationsformen und die Arbeit selbst aus und fragt nach den Chancen für soziale Innovationen.

## **3 Kurzbiographie**

PD Dr. Andreas Boes ist habilitierter Soziologe mit langjähriger Forschungs- und Beratungserfahrung. Er ist am Institut für Sozialwissenschaftliche Forschung – ISF München tätig und gehört dort dem

Vorstand an. Er lehrt darüber hinaus als Privatdozent an der Technischen Universität Darmstadt. Boes startete im Jahre 1987 seine berufliche Laufbahn am ISF Marburg als wissenschaftlicher Mitarbeiter und ab 1991 als Leiter des Instituts, promovierte und habilitierte an der Technischen Universität Darmstadt und arbeitet seit dem Jahr 2000 am ISF in München. Er befasst sich seit vielen Jahren mit Fragen der Informatisierung der Gesellschaft und der Zukunft der Arbeit. Zu diesem Thema wurden und werden zahlreiche Projekte unter seiner Leitung durchgeführt.