

Zukunft der Services

Das Kunstwort ‚Dienstleistifizierung‘ verweist neben dem Wachstum des tertiären Sektors auf die zunehmende Durchdringung der Gesellschaft mit mehr und mehr Dienstleistungen (Voswinkel 2006). Mit dem Trend der Digitalisierung wird es immer leichter möglich, die umfassenden Dienstleistungsangebote in neuen Geschäftsmodellen und Serviceformaten anzubieten. Erkennbar ist die Dienstleistifizierung im Namen oft am englischen Zusatz, ... as a service‘ (aaS), auch Servicierung wird oft synonym verwendet. Service-Angebote umfassen bspw. ein Drohnen-Miet-service (DaaS) (Mahroof et al. 2021), Abo-Modelle für Computerspiele (GaaS) (Dubois & Weststar 2021) oder auch speziell auf KundInnen zugeschnittene Software-Services (SaaS) (Qasem Ali et al. 2021). In unterschiedlichen Bereichen hat das Angebot von Services unterschiedliche Auswirkungen. Während ‚Mobilität als Service (MaaS)‘ die Servicierung von öffentlichen Mobilitätsangeboten ermöglicht (siehe Thema [Mobilitätsplattformen](#)), strebt die ‚Identität als Service (IDaaS)‘ nach der Reduzierung von unterschiedlichen Identitätsprofilen (z. B. in sozialen Medien oder E-Mail-Accounts) auf einen zentralen Account.¹ Unter dem Slogan ‚Bring your own identity (BYOI)‘ – ‚Bring deine eigene Identität mit‘ – könnten bspw. Zeiterfassungssysteme in Unternehmen vereinheitlicht und auf einen einzigen persönlichen Identitätsnachweis – unabhängig der Firmenzugehörigkeit – aufgebaut werden. Dieses ‚Identitäts-Service‘ könnte zukünftig auch für andere Angebote, wie z. B. beim Online-Shopping oder bei Behördengängen umfassend genutzt werden (siehe Thema [Digitale Identität](#)). Der Haken ist das hohe erforderliche Vertrauen in einen IDaaS-Anbieter, der zugleich einen zentralen Angriffspunkt für cyberkriminelle Aktivitäten bietet. Durch das gegenwärtige Erstarken von Cybercrime als Geschäftsmodell unter dem Schlagwort ‚Cybercrime as a Service (CaaS)‘ (siehe Thema [Dark-Net](#)) erhält die notwendige Sicherheit von neuen, digitalen Dienstleistungsangeboten zentralen Stellenwert (Manky 2013).

Die Dienstleistifizierung birgt nicht nur für Industrie und Unternehmen Potenziale (siehe Thema [Dienstleistung 4.0](#)), sondern bietet auch KonsumentInnen Vorteile: die Erweiterung und Optimierung von Service-Angeboten (kundenspezifische Anpassung), Kosteneffizienzsteigerung, vereinheitlichte und gleichförmige Dienstleistungen, die Kalkulierbarkeit und Kontrolle ermöglichen. Aber auch Nachteile, wie eine qualitative Veränderung von Arbeit (die sich in Schlagworten wie ‚Clickworker‘, ‚Microjobs‘ oder auch ‚Crowdworking‘² abzeichnet), die Abwälzung von Arbeitsvorgängen auf KonsumentInnen (Nutzung von Kundenarbeit), Umweltverschmutzung durch

¹ digitaleweltmagazin.de/2017/08/09/identity-as-a-service-ist-gut-bring-your-own-identity-ist-besser/.

² Alle drei Begriffe verweisen auf eine neue Form der Arbeit, bei der Aufträge – meist in kleinere Aufgaben aufgeteilt – über digitale Plattformen an oftmals „Solo-Selbstständige“ weltweit vergeben werden, siehe Glossar des Bundesministerium für Arbeit und Soziales (2016).

ein zunehmendes Angebot an digitalen Dienstleistungen oder auch eine abnehmende Servicequalität (Qasem Ali et al. 2021) sind beobachtbar. Prinzipiell bedeutet Dienstleistifizierung eine qualitative Veränderung dessen, was Gesellschaft zusammenhält und nicht zuletzt der Arbeit und Arbeitsbedingungen. Der sozialwissenschaftlichen Dienstleistungsforschung kommt daher eine zentrale Rolle dabei zu, den Wandel von Dienstleistungen und Dienstleistungsarbeit besser zu verstehen. Neben der Untersuchung von zukünftigen Potenzialen von Dienstleistifizierung, z. B. für Services öffentlicher Einrichtungen oder beim Datenschutz, z. B. als ‚Datenschutzgerechte Datenbereinigung als Service‘ (Huang et al. 2020), erscheint auch die weitere Erforschung von Herausforderungen, wie Datensicherheit (siehe Thema [Digitalisierung und Anonymität](#)) oder der Gefahr sozialer Entfremdung durch marktorientierte Verdinglichung des Selbst und Anderer als ratsam (Voswinkel 2006).

Zitierte Literatur

- Bundesministerium für Arbeit und Soziales, 2016, *Weißbuch Arbeit 4.0*, Berlin: BMAS.
- Dubois, L.-E. und Weststar, J., 2021, Games-as-a-service: Conflicted identities on the new front-line of video game development, *New Media & Society*, 1461444821995815.
- Huang, Y., Milani, M. und Chiang, F., 2020, Privacy-aware data cleaning-as-a-service, *Information Systems* 94, 101608.
- Mahroof, K., et al., 2021, Drone as a Service (DaaS) in promoting cleaner agricultural production and Circular Economy for ethical Sustainable Supply Chain development, *Journal of Cleaner Production* 287, 125522.
- Manky, D., 2013, Cybercrime as a service: a very modern business, *Computer Fraud & Security* 2013(6), 9-13.
- Qasem Ali, A., et al., 2021, An Empirical Investigation of Software Customization and Its Impact on the Quality of Software as a Service: Perspectives from Software Professionals, *Applied Sciences* 11(4).
- Voswinkel, S., 2006, *Logiken und Dilemmata der Dienstleistungsarbeit und -organisation*: Campus Verl.