

Die im Jahr 2007 von den USA ausgegangene Wirtschafts- und Finanzkrise verdichtet sich in Europa und anderen Teilen der Welt zu einer Krise des Regierens, der Demokratie und der Solidarität.

Die Ursachen der Krisenphänomene liegen weiter zurück. Die Krise der Solidarität etwa hängt eng mit dem neoliberalen Gesellschaftsumbau zusammen, in dem Konkurrenz und Individualisierung betont und kollektive Solidarsysteme tendenziell abgebaut werden.

Es schwinden Handlungsspielräume demokratischer Politik.

Zugleich äußern soziale Bewegungen nicht nur Protest, sondern bemühen sich auch um neue Formen der Solidarität, der Demokratie und des Zusammenlebens. Wie können diese aktuellen Entwicklungen und möglichen Alternativen wissenschaftlich erforscht oder begleitet werden?

Der fakultäre Forschungsschwerpunkt bietet den etwa 25 Mitgliedern einen Raum, in dem Theorien, Begriffe und laufende Forschungen aus kultur- und sozialanthropologischer, kommunikationswissenschaftlicher, soziologischer und politikwissenschaftlicher Perspektive präsentiert und diskutiert werden. Europa, Nord- und Lateinamerika sowie Asien stehen im Fokus. Der interdisziplinäre Austausch führt zu gemeinsamen Forschungsfragen und -projekten.

Aktivitäten:

- Kontinuierlicher wissenschaftlicher Austausch und interdisziplinäre Reflexion
- Tagung zu Transdisziplinarität in der sozialwissenschaftlichen Nachhaltigkeitsforschung im April 2015
- Koppelung eines Doc-Teams der Österreichischen Akademie der Wissenschaften an den Schwerpunkt
- Verschiedene Kooperationen und Förderinstrumente für Nachwuchswissenschaftler_innen wurden entwickelt, z.B. gemeinsame, interdisziplinäre Dissertant_innen-Seminare sowie Workshops/Laboratories für junge Post-Docs



Welcher Zusammenhang besteht zwischen der aktuellen Finanz- und Wirtschaftskrise und der Krise des Regierens (Governance), der Demokratie und der Solidarität?

Wird die repräsentative Demokratie immer weiter ausgehöhlt? Ist eine internationale Demokratie möglich?

Wie sieht die Solidarität der Zukunft aus, etwa die institutionalisierte Solidarität in Form des Wohlfahrtsstaates? Was bedeutet transnationale Solidarität?

Arbeit und technischer Wandel in der Kreativwirtschaft.
Erwerbsbiographien zwischen lokalen kreativen Milieus und Perspektiven virtueller Arbeit

Forschungsprojekt des Instituts für Soziologie

Forschungsinhalt

Der Fokus des Projekts liegt auf der Kreativwirtschaft – einer Branche, die oft als Vorreiter für den Wandel von Arbeit gesehen wird. Im Zentrum stehen Erwerbsbiographien von Kreativschaffenden und welche Rolle darin der technische Wandel (z.B. virtuelle Arbeit) und lokale kreative Milieus spielen.

Fragestellungen

- Wie wirken sich rezente Veränderungen in der Kreativwirtschaft auf die Arbeitsbedingungen von Beschäftigten aus und wie werden diese Veränderungen biographisch verarbeitet?
- Wie werden technologische Entwicklungen in den Informations- und Telekommunikationstechnologien, vor allem bezüglich des Internets, aufgegriffen und in Erwerbsformen und Arbeitsweisen integriert (Bsp. Crowdwork)?

Methode

- Qualitative Panelbefragung (zweite Erhebungswelle), aufbauend auf 55 qualitativen Interviews aus dem Jahr 2005. Damals interviewte Personen werden hinsichtlich ihres beruflichen Werdegang und der Rolle technologischer Entwicklungen erneut befragt.
- Leitfadengestützte Interviews mit CrowdworkerInnen (10-15), UnternehmerInnen, die online Jobs vergeben und anderen ExpertInnen (10)

Team

Univ.-Prof. Dr. Jörg Flecker (Projektleiter), Mag. Philip Schörpf, Dr. Annika Schönauer, Dr. Andrea Jesser
Kooperationspartner: Dr. Hubert Eichmann, FORBA

Laufzeit: 2014 - 2016

Fördergeber: Jubiläumsfonds der Österreichischen Nationalbank

FORSCHUNGSGRUPPE INTERNATIONALE POLITISCHE ÖKOLOGIE

GEGENSTAND

Ausgangspunkt der Forschungsgruppe ist die **ökologische Krise** in ihren unterschiedlichen Facetten (Klimawandel, Verlust von Biodiversität, Wasserverschmutzung, Bodendegradierung, Ressourcenknappheit) und deren komplexe gesellschaftliche Herausforderungen.

ZUGANG

Die Forschungsperspektive der **Politischen Ökologie** trägt dazu bei, die sozio-ökonomischen und politisch-institutionellen Ursachen der ökologischen Krise (z.B. Zugang und Verteilung von Ressourcen, kapitalistischer Wachstumsimperativ) zu erforschen. Konflikte um den ungleichen Zugang zu und die Kontrolle über natürliche Ressourcen und Umwelttrisiken stehen im Zentrum der Analyse und ermöglichen das Sichtbarmachen von Macht- und Herrschaftsverhältnissen im gesellschaftlichen Umgang mit Natur. Die politische Bearbeitung von Ursachen und Folgen der ökologischen Krise wird im Hinblick auf konkrete Herrschaftsverhältnisse (entlang von Klasse, Geschlecht, Ethnizität, Nord-Süd, Stadt-Land) und hinsichtlich der Rolle von Staatlichkeit, politisch-ökonomischen Rahmenbedingungen sowie der Produktion spezifischer Lebensweisen (z.B. Fleischkonsum, Autoverkehr) untersucht. Neben der Analyse internationaler Strukturen und Prozesse liegen regionale Schwerpunkte in Europa, Lateinamerika und Südostasien.

FORSCHUNG

Forschungsprojekte

- Gewerkschaften in der sozial-ökologischen Transformation (gefördert durch Klima- und Energiefonds, 2014-2016)
- öffentliche Räume in der sozial-ökologischen Transformation (gefördert durch Wiener Wissenschafts- und Technologiefonds, 2013-2016)
- Sozial-ökologische Transformation, Literatur-Review (gefördert vom österreichischen Wissenschaftsministerium, 2012-2013)
- Einfluss von Klimaskeptiker_innen auf die österreichische und deutsche Umweltpolitik (gefördert durch Klima- und Energiefonds, 2011-2013)
- Ressourcenextraktivismus in Lateinamerika und Alternativen zu Entwicklung (gefördert durch die Rosa-Luxemburg-Stiftung, seit 2011)

Dissertationen

- Entwicklung der Agrartreibstoffpolitik und sozial-ökologische Auswirkungen in der Ukraine und in Indonesien
- transnationale Wertschöpfungsketten in der Landwirtschaft
- Zertifizierung im österreichischen Biolandbau
- Wissenspolitik in der internationalen Biodiversitätspolitik am Beispiel eines neu geschaffenen Mechanismus
- Rolle von Gemeinschaftsgärten in der sozial-ökologischen Transformation
- staatliche Ressourcenpolitik in Bolivien

Dissertationen werden gefördert durch: Österreichische Akademie der Wissenschaften, Hans-Böckler-Stiftung, Rosa-Luxemburg-Stiftung.

AKTIVITÄTEN

Regelmäßige Lehrveranstaltungen

- Ringvorlesung ökologische Krise aus interdisziplinärer Perspektive
- transdisziplinäres Seminar Sustainability Challenge
- 2-jährlich stattfindende Sommer-/Winterschule zu Globaler Politischer Ökologie
- Seminare zu aktuellen Umwelt- und Ressourcenkonflikten, (internationaler) Umweltpolitik, Einführung in die Politische Ökologie, Land Grabbing etc.

Organisation von internationalen Konferenzen

- Wege in eine bessere Zukunft? Der Beitrag der transdisziplinären Nachhaltigkeitsforschung (2015)
- 1st Austrian Conference on International Resource Politics. Towards International Resource Fairness (2014)
- Sozial-ökologische Transformation und Energiepolitik in Lateinamerika und Europa (2012 & 2013)
- Sozialwissenschaftliche Forschung in der ökologischen Krise. Perspektiven einer politischen Ökologie (2011)

Umweltkolloquium

monatlich stattfindend zur gemeinsamen Diskussion von Texten und Forschungsarbeiten

Kontakt: melanie.pichler@univie.ac.at & christina.plank@univie.ac.at



Kritik an Unternehmen in Social Media – Entstehung, Verbreitung und Management

Sabine Einwiller und Wolfgang Weitzl, Universität Wien, Institut für Publizistik- und Kommunikationswissenschaft in Kooperation mit Sarah Steilen, Johannes Gutenberg-Universität Mainz, Institut für Publizistik

Abstract: Unsere Inhaltsanalyse von Beschwerden auf Facebook- und Twitter-Seiten deutscher und US-amerikanischer Unternehmen zeigt, dass Kritik insbesondere zu Produkten und Leistungen geübt wird. Von Kritik betroffen sind v.a. Telekommunikationsunternehmen, Einzelhändler und Banken. In 58% der Fälle antwortet das Unternehmen auf die Beschwerde, wobei deutsche Firmen öfter reagieren als US-amerikanische. Eine Reaktion führt meist zu einer Beschwichtigung des/der Kritikers/in, jedoch ist die Art der Unternehmensantwort ausschlaggebend: Vor allem direkte Ansätze, die eine Problemlösung in Aussicht stellen und einen Dank beinhalten, können positiv auf die Zufriedenheit des/der Kritikers/in wirken. Die häufigste Unternehmensreaktion, das Erfragen weiterer Informationen, erhöht tendenziell eher die Unzufriedenheit. Viele Firmen versuchen auch, die Beschwerdebehandlung in den nicht-öffentlichen Raum zu verlagern. Dies kann bei sensiblen Themen sinnvoll sein. Ebenso wie bei einer Nicht-Reaktion vergeben sich die Unternehmen damit jedoch die Chance, ihre Dialogbereitschaft online unter Beweis zu stellen.



Motivation: KonsumentInnen ist es dank Social Media ein Leichtes, ihre Unzufriedenheit mit einem Unternehmen, dessen Produkten oder Leistungen öffentlich zum Ausdruck zu bringen. Beschwerden von Personen, die diese z.B. auf der Facebook- oder Twitter-Seite des Unternehmens posten, sind somit zahlreichen anderen Personen zugänglich. Dadurch kann die Unternehmensreputation Schaden nehmen. Aufgrund des „ansteckenden Charakters“ von Beschwerden besteht zudem die Gefahr, dass diese weiterverbreitet werden und es möglicherweise zu einem sog. „Shitstorm“ kommt. Trotz dieser Relevanz ist aus wissenschaftlicher Sicht nur wenig über die Umstände und Konsequenzen von Online-Beschwerden und Reaktionsalternativen durch Unternehmen bekannt (Homburg & Fürst 2007; Orsingher et al. 2010).

Forschungsfragen:

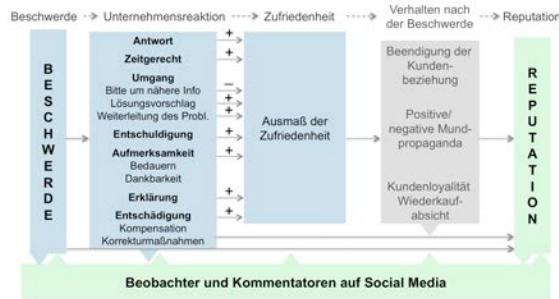
FF1: Wie reagieren Unternehmen auf Beschwerden auf deren Social Media Plattformen?

FF2: Welche Wirkung haben Unternehmensantworten auf die Zufriedenheit der Kritiker? Welche Antwortarten stehen in positivem/negativem Zusammenhang mit der Beschwerdezufriedenheit?

FF3: Reagieren deutsche und US-amerikanische Unternehmen unterschiedlich auf Beschwerden?

Theoretisches Rahmenmodell:

Framework of Complaint Response Effects



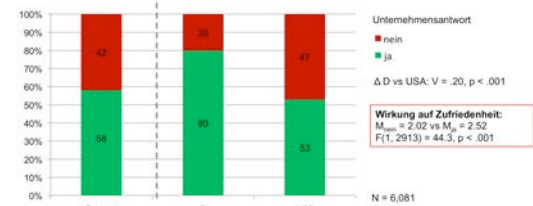
Wirkungsmodell von Online-Beschwerden und Unternehmensantworten auf KundInnenreaktionen (in Anlehnung an Benoit 1997; Boshoff 1999; Coombs & Holladay 2002; Davidow 2003).

Empirische Studie:

- o Sample: 57 Facebook- und Twitter-Seiten der Top-50 deutschen und US-amerikanischen Unternehmen
- o Zeitraum: vier Wochen (18.02. – 17.03.2013)
- o Identifizieren und heruntergeladen von 6.081 Beschwerden und den darauf gegebenen 14.838 Unternehmensantworten, Folgekommentaren der BeschwerdeführerInnen und Kommentaren von Dritten
- o Durchführung einer quantitativen Inhaltsanalyse hinsichtlich u.a. Kritikertyp, Art der Beschwerde (z.B. Grund, Darstellung des Problems), Art der Unternehmensreaktion (z.B. Entschuldigung, Erklärung), Zufriedenheit und Verhaltensweisen der Beschwerdeführer nach der Unternehmensantwort
- o Mehrere Pretests zur Sicherstellung der Intercoder-Reliabilität

Ergebnisse:

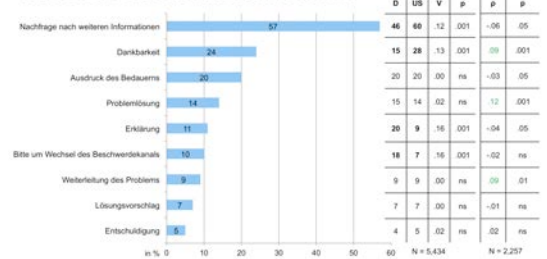
Häufigkeit von Unternehmensantworten



Faktoren, die Unternehmensantworten beeinflussen:

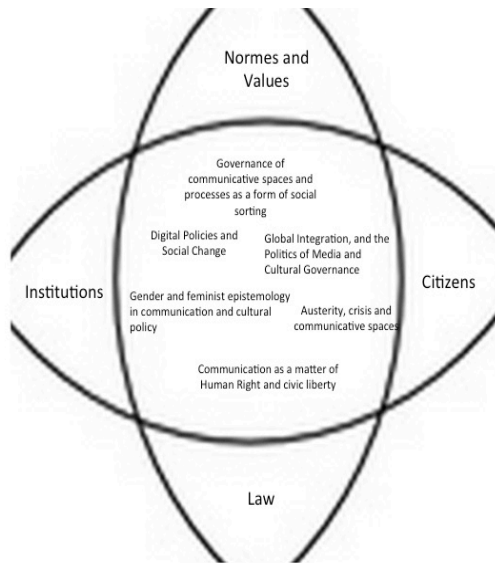
Beschwerdegrund:	Produkte: 64%	Sonstiges: 31% (CSR: 14%)	$V = .25, p < .001$
Konstruktive Kritik:	ja: 61%	nein: 43%	$V = .13, p < .001$
Geschlecht des Kritikers:	Weiblich: 65%	Männlich: 55%	$V = .10, p < .001$
Identifizierbarkeit des Kritikers:	ja: 61%	nein: 55%	$V = .05, p < .001$

Arten von Unternehmensantworten



Schlussfolgerungen: Es zeigt sich, dass bestimmte Unternehmensantworten in verschiedensten Situationen das angeschlagene Verhältnis zwischen KonsumentIn und Unternehmen wieder verbessern können, während andere ungeeignet sind oder nur in bestimmten Situationen positive Wirkung entfalten können. Dies wirft Fragen auf, wie Unternehmen in welchen Situationen auf Online-Beschwerden in Social Media reagieren sollten, um Stakeholderbeziehungen zu pflegen und die Unternehmensreputation zu schützen.

Zukünftige Forschung: Unsere weitere Arbeit konzentriert sich auf personen- und situationspezifische Rahmenbedingungen (z.B. Beschwerdegründe und -motive) und die Zusammenhänge zw. Unternehmens- und KonsumentInnenreaktionen (z.B. Wiederkauf, Weiterverbreitung der Beschwerde). Zu untersuchen ist auch die Rolle von Kommentaren Dritter auf Social Media sowie die Wirkung von Online-Beschwerden und Unternehmensreaktionen auf BeobachterInnen der Interaktion.



IMPACT

The research group is active in the academia and the profession with numerous publications, papers, presentations. Beyond academic output our research has fed into consultation, among others, with European Parliament, Council of Europe, European Commission, United Nations, ORF, the UK, Czech, Polish national governments, Media NGOs.

WIR SIND

KATHARINE SARIKAKIS (Head), HELIA ASGARI, IRIS GAGER, ANNA GERHARDUS, OLGA KOLOKYTHA, IZABELA KORBIEL, ASIMINA KOUKOU, JOAN RAMON RODRIGUES- AMAT, KRISZTINA ROZGONYI, DENIZ ÖZALPMAN. LISA WINTER

Media Governance and Industries Research Lab

The Media Governance and Industries Research Lab approaches media governance as a *process* that has at its core the *regulatory effect* of several determinants on communication and communicative spaces.

Law and regulation are central in this process, but not exclusive. Our approach brings due attention to intangible and immaterial factors, such as principles, values and ideologies as well as material, i.e. structural and institutional dimensions *beyond* the study of policy or policy objects, which might change over time as a consequence of technological development.

Aktuelle Forschung

Wie sieht die Zukunft des öffentlichen-rechtlichen Rundfunks in Europa in Zeiten der Finanzkrise aus?

Changing Public Service Media in Europe: dismantling, shrinkage, closure?

Gibt es einen Wechsel der Machtbeziehungen zwischen BürgerInnen und Medien als-Antwort auf die Medienkontrolle?

Governance from below: control of and negotiation over communicative spaces as citizen counter-action to State and private media control.

Gibt es alternative Regulierungsmodelle für öffentlich-rechtliche Medien?

Self-governance as the PSB fourth model?

Was wissen die BenutzerInnen von sozialen Netzwerken über ihre Rechte auf Privatsphäre?

Privacy in social media and legal consciousness

Welchen Einfluss hat das neue Copyright- Gesetz auf den Informationszugang?

Copyright governance globally: the emergence of institutions and the criminalisation of the user

Welche Regeln verfolgen die Medien, wenn sie Suizid als politischen Akt darstellen?

The governance of information on acts of suicide in times of crisis

Macht die internationale Presse Politik? Berichterstattung über die Finanzkrise in Europa.

Governance of Communication in Times of Crisis. A Case Study of International News Media Coverage of Crisis.

Finanzkrise als Regulierungsfaktor: Einfluss auf Medien und Kultur

Culture-making as communicative space and the impact of crisis on cultural institutions

Media Governance in Times of Crisis

Keywords:

Structural Reordering of Media Industries

Governance of Media Content

Governance from below: Citizens' expression in On/Offline Media



Crisis: A historical 'moment' of breaking-up of and re/organising social relations. From a communications' perspective, crisis governs the conditions for control over information, as a core component in the de/legitimisation of political decisions.

Law and regulation in governing right to expression, information flows, connectivity and content prod-usage

criminalisation of dissenting content; dismantling of Public Service Media; criminalisation of protest

The **role of citizens** and institutions in governing physical and online spaces of communication through **practice**

self-governed media as civil disobedience; systemic assault against journalists; 'guerilla' infowar: information dissemination in physical spaces (graffiti, street protest) and online spaces (social media activism)

Role of **structural determinants** i.e. political economy of media industries in the normalisation of order of media landscapes

precarity of journalism as a profession; media closures; sustainability of emergent media

Key Research Areas of the oiip

The work of the oiip is based on three fields of research. The research area „Global Security Governance“ focuses on the conceptual and epistemological level of international security. The field „Power Transition and Diffusion“ concentrates on the distribution of power and the power diffusion process on various levels. The third research area, „Comparative Foreign & Security Policy Analysis“, analyzes and compares the concrete drafting of policies on a regional, state and sub-state level. The research of the oiip is based on the current debate on International Relations Theories.

1. Global Security Governance

At the beginning of the 21st century, the world is going through a far-reaching transformation process. Events and developments have become increasingly interdependent. As a result, the multi-layered, and often new challenges, cannot be solved unilaterally. This leads to a transformation of the international and regional power structure power as numerous state and non-state actors gain in significance. This contains both a discourse on the theoretical approaches as well as the practical political analysis of topics, such as humanitarian intervention, nuclear disarmament and non-proliferation, as well as cyber-security.

2. Power Transition and Diffusion

The research area „Power Transition and Diffusion“ focuses on the analysis of process-led shifts of power structures on various global, state and regional levels. On one side this leads to the development of new global players, as well as a diffusion of power to social movements and non-state actors via political reform and transformation processes.

3. Comparative Foreign & Security Policy Analysis

On a methodological level, the area of „Comparative Foreign and Security Policy Analysis“ focuses on the implementation of concepts in the realm of policy making. The analyses of the concrete regional, state and sub-state policies are based on and supported by a comparative approach.



Österreichisches Institut für
Internationale Politik
Austrian Institute for
International Affairs
Berggasse 7
1090 Wien

Practicing Values - Valuing Practices

An Ethnographic Approach to Understanding Values in Practice



Funded by the Austrian Academy of Sciences

Deniz Seebacher

Social & Cultural Anthropology
Supervisor: Tatjana Thelen
deniz@vereinmindset.org

Barbara Stefan

Political Sciences
Supervisor: Ulrich Brand
barbara_stefan@univie.ac.at

Andreas Streinzer

Social & Cultural Anthropology
Supervisor: Thomas Fillitz
andreas.streinzer@univie.ac.at

Research question: How are values and valuing practiced in contemporary moral economies?

1. Theories of Moral Economies

Economic institutions are embedded in social & political rules & practices (Polanyi 1957)

Legitimacy of rules and practices negotiated by a multitude of actors in moral economies (Thompson 1971, Sayer 2011, Fassin 2012)

-> Moral and economic values are two sides of the same coin and are generated in practice

2. Methodology: Ethnography and Ethnographic Comparison

Three ethnographic case studies involving extensive periods of data collection

Ethnographic contrasting and comparison across the cases

Contrastive analysis of the data

3. Expected Results & Goals

Theoretical:

- Interdisciplinary perspective on practices and the enactment of values
- Explain contemporary socio-historic developments

Methodological:

- Comparative ethnographic research across fields
- Epistemologies for examining values in practices

Comparative study of situated practices in three empirical fields

Corporate Social Responsibility in Turkey

This project analyses relationships of businesses and society in CSR practices. Researching within an internally renowned CSR department of a Turkish holding company, practices beyond check lists and reports are studied as cases of moral transformation, in which 'good business practice' is constantly negotiated and constructed.

Political Activism in Austria

The project seeks to understand interconnections between collective practices, strategies and meanings in the field of politically active groups in Austria. The tension between articulated critique of activists, intentional practices of change and the simultaneous, implicit reproduction of hegemonic behavior patterns and rationalities (e.g. masculinism, positivism, modernism) exposes the enactment of values and valuing and processes of subjectivation within current socio-historic conditionalities.

Values and Valuing in the Moral Economy of Volos

The project investigates the relational work of economic practices in economic crisis. Through research in and around alternative social networks, struggles for social reproduction and the enactment of a 'good life' are analysed.