

Forschungsvorhaben: PiA – Professionalisierung interaktiver Arbeit. Dienstleistungsqualität als kooperative Leistung von Kunde und Fachkraft

Das Verbundprojekt PiA thematisiert interaktive Arbeit als eine Leistung eigener Art, die sich dadurch auszeichnet, dass Kunde und Dienstleistungsfachkraft für die Erbringung einer Dienstleistung aktiv zusammenarbeiten müssen. Der aktuelle Trend zur erweiterten Integration des Kunden in die Wertschöpfungskette verstärkt die Anforderungen an diese Zusammenarbeit. Sowohl traditionelle Leitbilder wie „Der Kunde ist König“ wie auch die Auffassung, dass sich Laien Experten selbstverständlich unterzuordnen hätten, fördern ein Verständnis von Dienstleistung als Herrschaftsbeziehung und erweisen sich so als nicht mehr zeitgemäß. Gefragt sind vielmehr neue Leitbilder, die die gelingende Kooperation und die wechselseitige Wertschätzung von Kunde und Fachkraft als Qualitätskriterien in den Vordergrund stellen sowie Arbeitsbedingungen und Qualifikationsprofile, die eine solche Wertschätzung ermöglichen.

Ziel des Vorhabens ist es, die interaktive Arbeit, die Mitarbeitende und Kunden erbringen, als Innovationsquelle für die Entwicklung und Förderung von Dienstleistungsqualität nutzbar zu machen. Dabei werden die Perspektiven der Kunden und der Dienstleistungsfachkräfte gleichermaßen verfolgt, wodurch die vertrauten Felder der Arbeitsgestaltung und Qualifizierung entscheidend erweitert werden: Gegenstand sind nicht nur die Arbeitsbedingungen und Kompetenzen der Beschäftigten mit Kundenkontakt, sondern auch die Arbeitsbedingungen und Kompetenzen ihrer Interaktionspartner, der Kunden. In der Arbeitsteilung der beteiligten wissenschaftlichen Institute kommt dies darin zum Ausdruck, dass interaktive Arbeit vom ISF München aus der Beschäftigtenperspektive, von der TU Chemnitz und der Universität Augsburg aus der Kundenperspektive in den Blick genommen wird.

In das Projekt werden Dienstleistungen in den Bereichen der Hotellerie, der Verkehrsdienstleistungen, der Altenpflege und der Call-Center-Arbeit einbezogen. Gemeinsam mit vier großen Dienstleistungsunternehmen werden Wege zur Professionalisierung interaktiver Dienstleistungsarbeit entwickelt, erprobt und in die Breite transferiert.

Durchführende Stelle: ISF München - Institut für Sozialwissenschaftliche Forschung e. V.

Projektteam: ISF München: Dr. Wolfgang Dunkel (Projektkoordination), Dr. Nick Kratzer, Dipl. Soz. Wolfgang Menz / TU Chemnitz: Prof. Dr. G. Günter Voß, Anna Hoffmann M. A. / Universität Augsburg: Dr. Margit Weihrich

Beteiligte Unternehmen: Accor Hotellerie Deutschland GmbH, Arbeiterwohlfahrt Bezirksverband Oberbayern e.V., Deutsche Bahn AG, Deutsche Telekom Kundenservice GmbH

Förderung: Bundesministerium für Bildung und Forschung, Mittel des Europäischen Sozialfonds

Laufzeit: 1.9.2008 – 31.8.2011; **Weitere Informationen:** www.isf-muenchen.de