

Pressemitteilung des ISF München vom 19. März 2009 (Seite 1 von 2)

An der Schnittstelle zum Kunden: Interaktive Dienstleistungsarbeit

Kick-off-Meeting des Forschungsprojekts PiA

Dienstleistungsarbeit im direkten Kundenkontakt ist eine anspruchsvolle Tätigkeit, sei es im Hotel, bei der Bahn, in der Altenpflege oder im Call-Center. Nur wenn Dienstleistungsfachkräfte und Kunden aktiv zusammenwirken, kann sie gelingen. Diese „interaktive Arbeit“ zu erforschen und Konzepte zur Verbesserung ihrer Qualität und Wertschätzung zu entwickeln, das ist Ziel des Forschungs- und Gestaltungsprojekts PiA („Professionalisierung interaktiver Arbeit“).

Am 12. März 2009 fand die vom Institut für Sozialwissenschaftliche Forschung – ISF München ausgerichtete Auftaktveranstaltung des Projekts in München statt. Die Veranstaltung fand großen Anklang bei den rund 50 Teilnehmenden: Führungskräfte von Dienstleistungsunternehmen, Beschäftigtenvertretungen, Arbeitsforscherinnen und -forscher diskutierten den Forschungsansatz des Projektes, in dem Dienstleistungen gleichgewichtig aus Kunden-, Beschäftigten- und Unternehmensperspektive thematisiert werden.

Das Institut für Sozialwissenschaftliche Forschung – ISF München, die Hochschule Aalen, die Universität Augsburg und die TU Chemnitz vertraten die Forschung. Neben den Core-Partnern des Projekts, der Accor Hotellerie Deutschland GmbH, der Deutschen Bahn AG, der Arbeiterwohlfahrt, Bezirksverband Oberbayern e.V. und der Deutschen Telekom Kundenservice GmbH, beteiligten sich weitere Unternehmen, etwa McDonalds Deutschland Inc., die Allianz Deutschland AG und die Faszinatour Touristik-Training Event GmbH, sowie die Gewerkschaften ver.di und Transnet. Auch die Frauengleichstellungsstelle und das Referat für Arbeit und Wirtschaft der Stadt München sowie die Hans-Weinberger-Akademie engagierten sich in den Diskussionen.

Dienstleistungen, so der Tenor der Veranstaltung, werden häufig unterschätzt, auch weil sie in weiten Teilen Frauenarbeit sind. Für das Gelingen der Dienstleistungsbeziehung im Dreieck Beschäftigte/Kunden/Unternehmen ist es nötig, auch scheinbar einfache Tätigkeiten an der so wichtigen Schnittstelle zum Kunden als anspruchsvolle Aufgaben zu erkennen. Das Projekt setzt sich zum Ziel, Wege zur Professionalisierung interaktiver Arbeit zu entwickeln, zu erproben und in die Breite zu transferieren.

Das Vorhaben wird gefördert vom Bundesministerium für Bildung und Forschung und betreut vom Projektträger im DLR, Förderschwerpunkt „Dienstleistungsqualität durch professionelle Arbeit“.

Rückfragen zu dieser Pressemitteilung können Sie jederzeit richten an:

Frank Seiß, Öffentlichkeitsarbeit am ISF München, T. 089/272921-78, presse@isf-muenchen.de

Wissenschaftlicher Ansprechpartner: Dr. Wolfgang Dunkel, T. 089/272921-38, wolfgang.dunkel@isf-muenchen.de

Links zu weiteren Informationen:

Zum Projekt PiA: <http://www.interaktive-arbeit.de>

Zum ISF München: <http://www.isf-muenchen.de>

Zum Förderprogramm „Dienstleistungsqualität durch professionelle Arbeit“:
<http://www.kompetenznetze.de/service/ausschreibungen/2007/2007-10-05-dienstleistungsqualitaet-durch-professionelle-arbeit>