

Publikationen

Beigesteuert von Administrator

Friday, 25. January 2008

Letzte Aktualisierung Monday, 7. October 2024

Die Ergebnisse des Forschungsprojektes PiA - Professionalisierung interaktiver Arbeit - wurden der Öffentlichkeit in etlichen Publikationen zugänglich gemacht. Zusammen mit meinen Kollegen aus mehreren wissenschaftlichen Einrichtungen haben wir Dienstleistungsarbeit aus drei unterschiedlichen Perspektiven betrachtet: aus der Perspektive von Unternehmen, von Beschäftigten und von Kunden. Dadurch ergibt sich nun ein aufschlussreiches Bild über Dienstleistungsarbeit, das von den gängigen Bildern der Kundenorientierung und von üblichen Marketingstrategien abweicht: Das, was in Dienstleistungsbeziehungen tagtäglich geleistet wird, sollte als interaktives Zusammenspiel aller drei Kooperationspartner gefasst werden. Erst dann können Dienstleistungsergebnisse erfolgreich erreicht werden. Unternehmen und Beschäftigte müssen sich und ihre Kunden als Kooperationspartner verstehen, die sich gemeinsam auf Augenhöhe begegnen. Im Abschlussband des Projektes (erschienen 2012 im Springer Verlag, Wiesbaden) mit dem Titel "Interaktive Arbeit - Theorie, Praxis und Gestaltung von Dienstleistungsbeziehungen" sind unter der Herausgeberschaft von Wolfgang Dunkel und Margit Wehrich die wichtigsten Forschungsergebnisse aller beteiligten Projektpartner versammelt. Das Buch wendet sich sowohl an Wissenschaftler wie auch an Praktiker. Ein pdf mit dem Inhaltsverzeichnis steht hier zum Download bereit. Im Februar 2010 ist im VS-Verlag das "Handbuch Arbeitssoziologie" erschienen, in 2016 erschien die überarbeitete Neuauflage.

Im Rahmen dieses Projektes übernahm ich die Koordination der Beiträge und die Bearbeitung der Artikel an der Schnittstelle mit dem Verlag. Das etwas mehr als 1000 Seiten umfassende "Standardwerk zur Soziologie der Arbeit" (Verlagstext) bietet themenspezifische Beiträge von 35 Autoren, die die Arbeitssoziologie aus verschiedenen Blickwinkeln beleuchten. Jede Perspektive wird von ihren Anfängen über wichtige Forschungsansätze bis zu aktuellen Entwicklungen und Problemstellungen dargestellt. Das Handbuch dient dazu, einem fachlich interessierten Publikum die Arbeitssoziologie grundlegend und in ihren spezifischen Ausprägungen zugänglich zu machen.