

## Forschungsinteresse

Von 2008 bis 2012 war ich als Wissenschaftliche Mitarbeiterin für ein Forschungsprojekt zur Dienstleistungsforschung an der TU Chemnitz in Teilzeit angestellt. Nach vierjähriger Forschungsarbeit transferiere ich die Erkenntnisse aus dem Projekt weiterhin als Beraterin in die Praxis. Unter dem Titel "PiA - Professionalisierung interaktiver Arbeit", untersuchten wir, welche Faktoren auf die Zusammenarbeit von Dienstleistungsfachkräften und Kunden unter aktuellen Bedingungen Einwirkung haben. Denn durch technische Entwicklungen und neue Strategien der Unternehmen, z.B. Arbeitsschritte auf die Kunden auszulagern (wie etwa beim Kauf von Fahrkarten am Automaten), entstehen ganz neue Anforderungen für die Kunden, aber auch für die Beschäftigten. So haben sich auch die Bedürfnisse der Dienstleistungsnehmer durch Technologien und z.T. hochmobile oder flexible Lebenskonzepte sowie durch berufliche Anforderungen grundlegend geändert (wie z.B. der Wunsch, nicht vor 18 Uhr sämtliche "Behandlung" gemacht haben zu müssen). Wir befragten in unserem Projekt sowohl die Unternehmens- und Beschäftigtenseite, wie auch die Kundenseite. Dabei untersuchten wir verschiedenste Dienstleistungsunternehmen um eine zeitgenössische und aktuell angemessene Dienstleistungsqualität (neu) zu definieren. Das Projekt wurde finanziert vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF). Im Rahmen der Forschungsarbeiten wurden auch Gestaltungsmaßnahmen zur Verbesserung der Interaktion zwischen Kunden, Dienstleistungsfachkräften und den jeweiligen Unternehmen entwickelt. Als Kooperationspartner beteiligten sich an unserem Forschungs- und Gestaltungsvorhaben drei sehr unterschiedliche Dienstleistungsunternehmen: Die Accor Hotellerie Deutschland GmbH, die Arbeiterwohlfahrt Bezirk Oberbayern und die Deutsche Bahn AG. Die TU Chemnitz arbeitete mit drei weiteren Forschungseinrichtungen zusammen (Universität Augsburg, Fachhochschule Aalen und Institut für sozialwissenschaftliche Forschung München (ISF)). Die Forschungsarbeiten und auch die Ergebnisse, die in eine breite Öffentlichkeit transportiert werden, sind nicht nur für das BMBF und die beteiligten Unternehmen gewinnbringend, sondern auch für interessierte Unternehmen, die in der Praxis tagtäglich mit eigenen Kunden zu tun haben und die Kooperation mit ihren Kunden verbessern wollen. Interaktion ist nicht nur in der Dienstleistungsbranche ein wichtiges - wenn nicht das grundlegende - Element einer erfolgreichen Zusammenarbeit. Deshalb profitieren auch meine Kunden sowie zukünftige Projekte zur Organisations- und Teamentwicklung von meiner Tätigkeit in diesem Forschungsprojekt.