Forschungsinteresse

2020-2023Von 2020 bis 2023 war ich assoziierte Partnerin im BMBF-gefÃ¶rderten Forschungsprojekt "UMDIA - Unterbrechungsmanagement in digital gerahmter Interaktionsarbeit". Im Beirat konnte ich das Forscher*innenteam in ihrem Forschungsprozess begleiten und durfte mich auf Veranstaltungen vom Fortgang des Forschungsprozesses sowohl inspirieren lassen als auch an Diskussionen beteiligen. Beobachtet und erforscht wurden mehrere Unternehmen aus verschiedensten Dienstleistungsbereichen, deren Mitarbeiter*innen mit Kund*innen in digitalen Kontexten interagieren. Dabei war es sehr spannend zu sehen, dass sowohl in klassischen IT-Bereichen(Softwareentwickung und Fabrikplanung), wie auch in originÃ¤r nicht digitalen ArbeitszusammenhÃ¤ngen (Einzelhandel und stationÃ¤re Krankenpflege) digitale Medien fÃ¼r Unterbrechungen sorgen, die den Arbeitsfluss, wie er sich aus Sicht der BeschÃ¤ftigten und Kund*innen vielleicht optimal darstellen wÃ¼rde beeinflussen. Diese Unterbrechungen kristallisierten sich als zum Teil stÃ¶rend, wie auch als hilfreichÂ heraus. - Und es war faszinierend, zu erfahren, wie Mitarbeiter*innen und Kund*innen fÃ¼r LÃ¶sungen sorgen, um diese Unterbrechungen zu managen. Entwickelt wurden in allen Bereichen auch GestaltungsmaÃŸnahmen, um die Unterbrechungen wahrzunehmen, zu kategorisieren und schlieÃŸlich bewusster "an einen geeigneten Platz" zu verweisen. Nachzuschlagen sind sowohl Projekt-Belange, wie auch die daraus entstandenen Publikationen unter www.unterbrechungen-bei-interaktionsarbeit.de.Â Ich danke dem Team der Kolleg*innen sehr fÃ¼r den gewinnbringenden Austausch! Â 2015-2018 Im Projekt "PrÃ¤Fo - PrÃ¤vention von Belastungen bei formalisierter Arbeit" - www.arbeit-form-zukunft.de - war ich als Praxispartnerin beteiligt. In dieser Funktion konnte ich an Tagungen und Sitzungen des wissenschaftlichen Teams teilnehmen, um in Diskussionen auch meine Perspektive aus der praktischen Arbeit mit Teams und Organisationen zu den jeweiligen Zwischenergebnissen zur VerfÃ¼gung zu stellen. NatÃ¼rlich habe ich ebenso vom Einblick in die laufende Forschung sehr profitiert. Im 2020 erschienenen Abschlussband, sowie in der 2. Auflage von 2025 ist auch ein Artikel von mir verÃ¶ffentlicht:Â Hoffmann, A. (2025). Selbstorganisation, Team- und Netzwerkarbeit â€“ Bringt AgilitÃ¤t Neues oder eine Reformulierung des Alten? In: S. Porschen-Hueck, M. JungtÃ¤ubl, M. Weihrich â€žAgilitÃ¤t? Herausforderungen bei selbstorganisierter Arbeitâ€œ. Nomos, Baden-Baden. 2. Auflage. S. 101ff. Das Team aus Sozialwissenschaftler*innen und Praktiker*innenÂ beleuchtete die Themenschwerpunkte Interaktion und Innovation am Beispiel der stationÃ¤ren Krankenpflege und der agilen Software-Entwicklung im Spannungsfeld zwischen eigenverantwortlichem Handeln und formalisierten Rahmenbedingungen. Im Fokus der Ergebnisse standen Konzepte zur PrÃ¤vention von Belastungen der BeschÃ¤ftigen und eine Formulierung von GestaltungsgrundsÃ¤tzen fÃ¼r "gute Arbeit".Â Die Homepage des Projekts bietet immer noch hilfreiche Informationen:Â www.arbeit-form-zukunft.de. Viel wichtiger ist jedoch die VerÃ¶ffentlichung des Verbundprojekts. Der Titel der ersten Auflage lautete: â€žAgilitÃ¤t? Herausforderungen neuer Konzepte der Selbstorganisationâ€œ. In der zweiten Ã¼berarbeiteten Auflage bekam auch der Sammelband einen noch greifbareren Titel, bei dem der Arbeitskontext stÃ¤rker hervorgehoben wird: Porschen-Hueck, Stephanie; JungtÃ¤ubl, Marc; Weihrich, Margit (2025): â€žAgilitÃ¤t? Herausforderungen bei selbstorganisierter Arbeitâ€œ.Â Nomos, Baden-Baden. 2. Auflage. 2008-2012Â Von 2008 bis 2012 war ich selbst als Wissenschaftliche Mitarbeiterin fÃ¼r ein Forschungsprojekt zur Dienstleistungsforschung an der TU Chemnitz in Teilzeit angestellt. Die Homepage bietet Einblicke in das Verbundprojekt: www.interaktive-arbeit.de. Nach vierjÃ¤hriger 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 DienstleistungsfachkrÃ¤ften und Kunden unter aktuellen Bedingungen Einwirkung haben.Â 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 fÃ¼r die Kunden, aber auch fÃ¼r die BeschÃ¤ftigten. So haben sich auch die BedÃ¼rfnisse der Dienstleistungsnehmer durch Technologien und z.T. hochmobile oder flexible Lebenskonzepte sowie durch berufliche Anforderungen grundlegend geÃ¤ndert (wie z.B. der Wunsch, nicht vor 18 Uhr sÃ¤mtliche "BehÃ¶rdengÃ¤nge" gemacht haben zu mÃ¼ssen). Wir befragten in unserem Projekt sowohl die Unternehmens- und BeschÃ¤ftigtenseite, wie auch die Kundenseite. Dabei untersuchten wir verschiedenste Dienstleistungsunternehmen um eine zeitgenÃ¶ssische und aktuell angemessene DienstleistungsqualitÃ¤t (neu) zu definieren. Das Projekt wurde finanziert vom Bundesministerium fÃ¼r Bildung und Forschung (BMBF). Im Rahmen der Forschungsarbeiten wurden auch GestaltungsmaÃŸnahmen zur Verbesserung der Interaktion zwischen Kunden, DienstleistungsfachkrÃ¤ften 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 (UniversitÃ¤t Augsburg, Fachhochschule Aalen und Institut fÃ¼r sozialwissenschaftliche Forschung MÃ¼nchen (ISF) Die Forschungsarbeiten und auch die Ergebnisse, die in eine breite Ã–ffentlichkeit transportiert werden,Â sind nicht nur fÃ¼r das BMBF und die beteiligten Unternehmen gewinnbringend, sondern auch fÃ¼r interessierte Unternehmen, die in der Praxis tagtÃ¤glich 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 zukÃ¼nftige Projekte zur Organisations- und Teamentwicklung von meiner TÃ¤tigkeit in diesem Forschungsprojekt.