

## Forschungsinteresse

Von 2008 bis 2012 war ich als Wissenschaftliche Mitarbeiterin fÃ¼r ein Forschungsprojekt zur Dienstleistungsforschung an der TU Chemnitz in Teilzeit angestellt. 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. 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 GestaltungsmaÃnahmen 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, 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.