

Please quote as: Bartetzko, Marit; Freitag, Mike; Peters, Christoph; Pfahl, Sebastian; Robra-Bissantz, Susanne & Sanders, Tobias (2021): Förderlandschaft Dienstleistungsgestaltung. In Friedrich, Julia; Gilbert, Kristin; Pietrzyk, Ulrike; Römer, Vanita; Steputat-Rätze, Anne & Zinke-Wehlmann, Christian (Hrsg.): Perspektiven auf die Gestaltung von Interaktionsarbeit.



Förderlandschaft Dienstleistungsgestaltung

Co-Autor:innen des Kapitels: Bartetzko, Marit (ATB Arbeit, Technik und Bildung gGmbH); Freitag, Mike (Fraunhofer IAO); Peter, Christoph (Universität Kassel, ITEG); Pfahl, Sebastian (METOP GmbH); Robra-Bissantz, Susanne (TU Braunschweig); Sanders, Tobias (ATB Arbeit, Technik und Bildung gGmbH)

Mit zunehmender Bedeutung der DL-Branche beschäftigen sich auch immer mehr Forschungsprojekte mit der Gestaltung von DL im Allgemeinen und der Interaktionsarbeit im Speziellen. Um einen groben Überblick über die in der Förderlandschaft anzutreffenden Projekte zu geben, wurde in Abbildung 4 zunächst eine Übersicht der inhaltlichen Schwerpunkte einer Auswahl der in der Projektdatenbank zum Programm „Zukunft der Arbeit“ (Stand 10.06.2021) zugänglichen Förderprojekte erstellt. Die Auswahl enthält alle Projekte der Bekanntmachungen „Arbeit an und mit Menschen“, „Arbeit in der digitalisierten Welt“, „Gesund ein Leben lang“ sowie „Präventive Maßnahmen für die sichere und gesunde Arbeit von Morgen“ und wurde um weitere Projekte ergänzt, die sich mit personenbezogener DL-Arbeit befassen.

Alle Projekte beziehen sich auf digitale Transformationsprozesse und die Gestaltung zukunftsgerichteter Arbeitswelten. Dabei unterscheiden sich die Projekte in ihrem Fokus auf soziale versus technische Innovation sowie auf sachbezogene Arbeit vs. personenbezogene Arbeit:

- I. Quadrant: Projekte über soziale Innovationen bei sachbezogener Arbeit
(z. B. lernförderliche Arbeitsgestaltung in der Fertigung)

- II. Quadrant: Projekte über soziale Innovationen im Kontext personenbezogener Arbeit (z. B. Trainingskonzepte zur Selbstentlastung für Pflegekräfte)
- III. Quadrant: Projekte über technikbezogene Innovationen für sachbezogene Arbeit (z. B. Einsatz digitaler Assistenzsysteme in der Produktion)
- IV. Quadrant: Projekte über technische Innovationen für personenbezogene Arbeit (z. B. Entwicklung eines datenbasierten Versorgungsalgorithmus für die Versorgung von Schlaganfallpatient:innen)

Ergänzt wurde die Übersicht um Projekte mit Bezug zur Arbeitsgestaltung in der Interaktionsarbeit aus weiteren Förderprogrammen des Bundes, z. B. „Innovation und Dienstleistung“, „Forschung für Dienstleistung“ sowie „Technologie und Dienstleistungen im demografischen Wandel“.

Die Darstellung macht deutlich, dass der Anteil derjenigen gelisteten Förderprojekte, die den Forschungsfokus auf die soziale Innovation, also die Gestaltung von Arbeitsprozessen und Rahmenbedingungen mittels methodisch konzeptioneller Ansätze legt (Quadrant I & II), gegenüber Projekten mit Fokus auf technischen Innovationen überwiegt. Durch den Forschungsschwerpunkt „Arbeiten an und mit Menschen“ sind zahlreiche Projekte vertreten, die ihren Schwerpunkt auf soziale und technische Innovation im Bereich der personenbezogenen Arbeit legen (Quadrant II und IV). Auch Projekte, die soziale oder technische Innovation branchenübergreifend oder branchenunabhängig betrachten (vertikale Achse), sind häufig Gegenstand der Förderung.

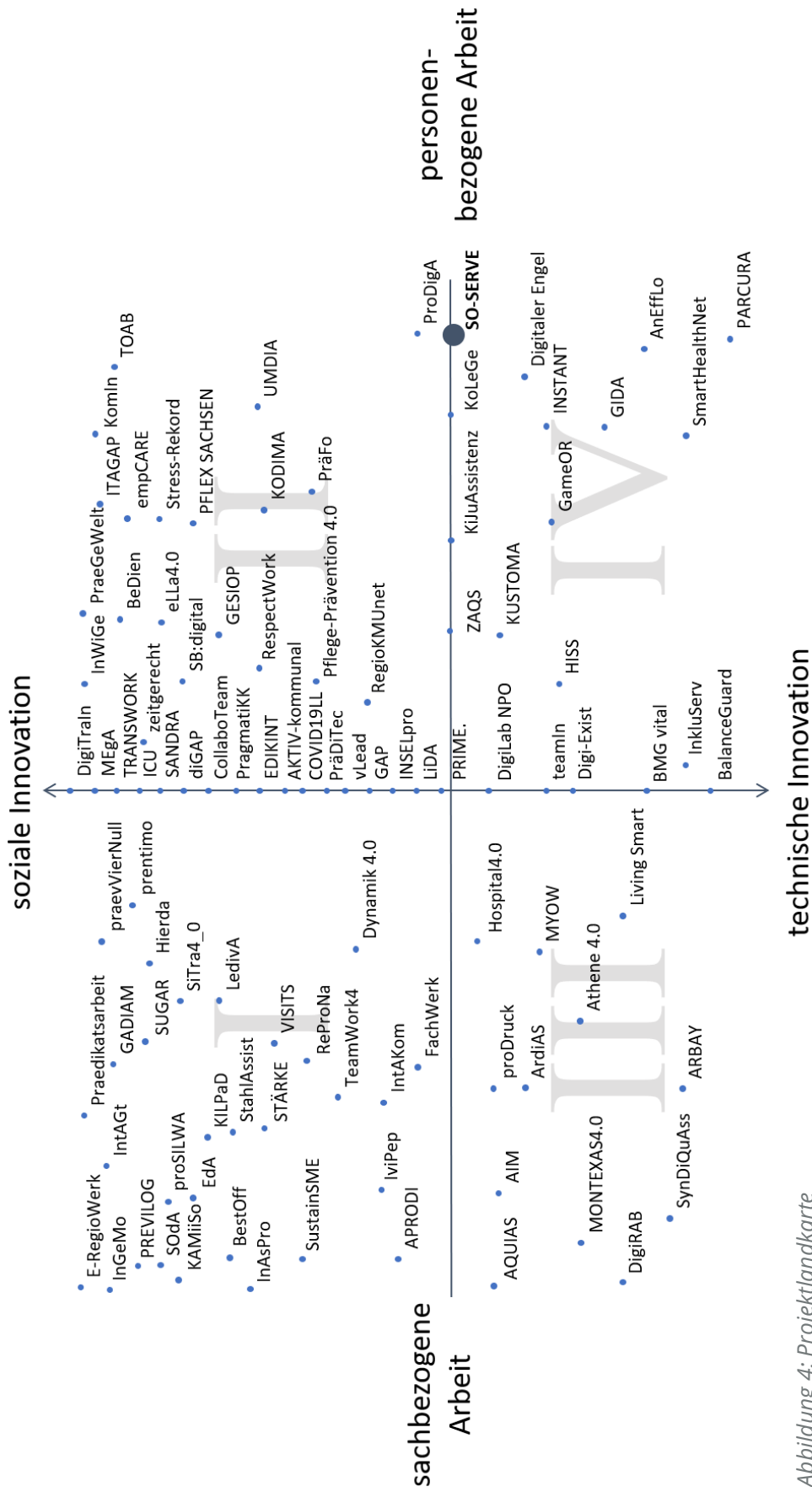


Abbildung 4: Projektlandkarte

Die Gestaltung und methodische Unterstützung von Interaktionsarbeit werden von einer Reihe verschiedener Projekte adressiert. Einen Schwerpunkt bildet hier die Pflegebranche. So wird etwa im Projekt Digitaler Engel ein tragbares, digitales Assistenzsystem für Pflegekräfte entwickelt, um Interaktionsarbeit zwischen Pflegenden und Patient:innen mittels Bereitstellung von Informationen und Handlungsempfehlungen zu erleichtern. Um die Entwicklung digitaler Assistenzsystemen für Beschäftigte geht es auch in Projekten wie GIDA (Digitalisierungsstrategien für die Soziale Arbeit), KoLeGe (Kommunikations-, Informations- und Lernsoftware für die mobile Pflege), BalanceGuard (digitales Stressmonitoring) und HISS (Bot-Technologie zur Entlastung von Support-Dienstleister:innen).

Neben innovativen technischen Lösungen für bestehende Probleme im Rahmen der Interaktionsarbeit stehen auch methodische Ansätze der Arbeitsgestaltung im Fokus der Forschungsprojekte. Dabei werden etwa Auswirkungen von Unterbrechungen in digital gerahmter Interaktionsarbeit untersucht (UMDIA), Ansätze zur Gamification der Schichtdienstplanung in der stationären Altenpflege entwickelt (GamOR), Potentiale digitaler Unterstützung in partizipativen pädagogischen Arbeitsprozessen betrachtet (KijuAssistenz) oder Lern- und Experimentierräume zur Verbesserung von Arbeitsprozessen in der ambulanten Pflege bereitgestellt (PFLEX SACHSEN).



Methoden zur Gestaltung von Interaktionsarbeit

Co-Autor:innen des Kapitels: Freitag, Mike (Fraunhofer IAO); Kieffer-Radwan, Sonja (Fachhochschule des Mittelstands); Pfahl, Sebastian (METOP GmbH); Robra-Bissantz, Susanne (TU Braunschweig); Sanders, Tobias (ATB Arbeit, Technik und Bildung gGmbH)

Die interdisziplinäre Zusammenarbeit im Projekt SO-SERVE kombiniert die vorrangig arbeitsbedingungsbezogene, beschäftigtenorientierte Sicht der Arbeitswissenschaft mit der primär effizienz- und kundschaftsorientierten Sicht des Service Engineering. Beide Disziplinen bringen entsprechende Methoden zur Analyse und Gestaltung von Interaktionsarbeit in die Zusammenarbeit ein. Der Gestaltungsprozess muss, sowohl aus Sicht der Arbeitswissenschaft als auch aus Sicht des Service Engineering, als kontinuierlicher Begleitprozess verstanden werden (vgl. Bullinger & Schreiner, 2006), der über den gesamten DL-Zyklus hinweg zur Anpassung an die Bedürfnisse der DL-Nehmer:innen und DL-Geber:innen und damit zur kontinuierlichen Verbesserung der DL für alle Beteiligten beiträgt.

Bewährte Methoden der Arbeitswissenschaft haben sich, wie oben beschrieben, aus der Forschung in produzierenden Unternehmen entwickelt. Das Hauptaugenmerk der Methoden liegt auf der systematischen Analyse und Bewertung von Arbeitsprozessen hinsichtlich ihrer Güte (Bewertungskriterium: beeinträchtigungsfreie, lern- und persönlichkeitsförderliche Tätigkeiten, vgl. Hacker & Richter, 1980) sowie auf der Gestaltung der Arbeitsbedingungen für DL-Geber:innen und deren Evaluation.

Die im Service Engineering eingesetzten Methoden dienen der Beschreibung und Gestaltung von DL auf Prozess-, Potenzial-, Ergebnis- und Marktebene.

Zentral sind dabei Effizienz, Wiederholbarkeit und Qualität von DL (vgl. Meyer & Zinke, 2018). Im Service Engineering liegt ein klarer Fokus auf dem Einsatz von Technologien als Innovationstreiber für DL. Der Mensch wird dabei vorrangig in seiner Rolle als Interaktionspartner:in betrachtet, wobei Interaktion hier primär die Mensch-Maschine-Interaktion meint, oder als Kund:in, dessen/deren Interesse am Produkt es zu wecken bzw. erhalten gilt.

Die Übertragung der Methoden auf die Arbeit an und mit Menschen ist mit vielen Herausforderungen verbunden. Ziel der interdisziplinären Zusammenarbeit ist es, für die Gestaltung von Interaktionsaktionsarbeit geeignete Methoden auszuwählen, zu beschreiben, (weiter) zu entwickeln und in einem Methodenbaukasten für Praktiker:innen bereitzustellen.