

WERTSCHÖPFUNGSTRANSPARENZ  
UND WERTSCHÄTZUNG ALS  
INNOVATIONSRESSOURCEN FÜR  
DEN DIENSTLEISTUNGSBEREICH

[WWW.PRIDE-ONLINE.DE](http://WWW.PRIDE-ONLINE.DE)



Gelingt es, für den Wert der professionellen Dienstleistungsarbeit ein ähnliches Bewusstsein zu wecken wie bis heute in der industriellen Facharbeit, kann dies die Innovations- und Wettbewerbsfähigkeit deutscher Unternehmen spürbar steigern.

Von dieser These geht das Verbundprojekt PRIDE »Wertschöpfungstransparenz und Wertschätzung als Innovationsressourcen für den Dienstleistungsbereich« aus. Im Rahmen des vom Bundesministerium für Bildung und Forschung sowie des Europäischen Sozialfonds seit Dezember 2008 geförderten Vorhabens werden drei zentrale Forschungsfragen bearbeitet:

### **Herstellung von Wertschöpfungstransparenz**

Wie lässt sich der Wertschöpfungsbeitrag der Dienstleistungsarbeit erfassen und angemessen kommunizieren?

### **Erschließung neuer Quellen der Anerkennung**

Wie können Beschäftigte Selbstbestätigung aus der Bewältigung von neuartigen Aufgaben beziehen, die nicht durch das berufliche Rollenmuster vorgezeichnet sind?

### **Dynamik von Stolz**

Wie verändert sich das Stolzempfinden über die Zeit?  
Wie können Produzentenstolz bei Dienstleistern erzeugt und dysfunktionale Effekte von überzogenem Stolz verhindert werden?

## PROJEKTDESIGN

Das Verbundprojekt PRIDE umfasst drei wissenschaftliche Teilprojekte und vier Betriebsvorhaben. In ersteren steht die wissenschaftliche Auseinandersetzung mit grundlegenden Fragen des Zusammenhangs zwischen Wertschöpfung, Wertschätzung, Stolz und Innovation im Vordergrund. In den Betriebsprojekten liegt der Fokus auf der Entwicklung und pilothaften Erprobung von personalwirtschaftlichen bzw. arbeitsorganisatorischen Maßnahmen. Beide Ebenen sind eng miteinander verzahnt. Erkenntnisse, Vorgehensweisen und Instrumente aus den wissenschaftlichen Projekten werden in den Praxisprojekten genutzt. Die praktischen Erfahrungen aus den Unternehmen wiederum fließen in die Arbeiten des Dachvorhabens ein und werden dort zu verallgemeinerbaren Aussagen und Empfehlungen verdichtet. Experten außerhalb des Projektverbunds sind eingebunden, um Zwischen- und Endergebnisse zu diskutieren, weiterzuentwickeln und zu verbreiten.

### **Wertschöpfungstransparenz und Dienstleistungsarbeit**

*(Fraunhofer IAO, Stuttgart)*

Aufgabe des Dachvorhabens ist es, die Aktivitäten im Projekt zu bündeln sowie die Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung mit externen Experten voranzutreiben. Inhaltlicher Schwerpunkt ist die Frage, wie der Wertschöpfungsbeitrag von Dienstleistungstätigkeiten zukünftig besser sichtbar gemacht werden kann.

### **Dynamik von Produzentenstolz**

*(European Business School - EBS, Oestrich-Winkel)*

Im Rahmen des wissenschaftlichen Teilprojekts der EBS wird die Dynamik des Mitarbeiterstolzes untersucht und Empfehlungen zur Beeinflussung des Mitarbeiterstolzes in der Praxis abgeleitet.

### **Wertschöpfung und Anerkennung im Finanzdienstleistungssektor**

*(Institut für Sozialforschung - IfS, Frankfurt am Main)*

In diesem wissenschaftlichen Teilprojekt untersucht das IfS die Frage, unter welchen Bedingungen es Mitarbeitern gelingt, Anerkennung aus der Bewältigung neuartiger, nicht durch überkommene Rollenmuster vorgezeichneter Tätigkeiten zu ziehen.

### **Erzeugung von Mitarbeiterstolz**

*(buw Holding GmbH, Osnabrück)*

Die buw erprobt in ihrem Teilprojekt verschiedene Wege, um den Mitarbeiterstolz zu steigern und die Bindung der Beschäftigten an das Unternehmen zu erhöhen.

### **Neue Formen der Anerkennungskommunikation im Finanzdienstleistungsbereich: Die Innovation des Worksite Banking**

*(Degussa Bank GmbH, Frankfurt am Main)*

Der Umgang von Beschäftigten mit dem Problem der »Sichtbarmachung« des eigenen Leistungs- bzw. Wertschöpfungsbeitrags soll im Teilprojekt der Degussa Bank analysiert werden. Es werden Konzepte für eine neue Anerkennungskommunikation entwickelt und es soll ein neues Verständnis fachlicher Professionalität entstehen.

### **Topfit und selbstbewusst**

*(WISAG Service Holding GmbH & Co. KG, Frankfurt am Main)*

Ziel des Teilprojekts »Topfit und selbstbewusst« ist es, ein umfangreiches Train-the-Trainer-Konzept zur Qualifizierung von Reinigungskräften um die Elemente Stolz und Wertschöpfungstransparenz zu ergänzen und die Effekte dieses Programms zu evaluieren.

### **Mit Wertschätzung zur Wertschöpfung**

*(Zwick GmbH & Co. KG, Ulm)*

Ziel des Vorhabens ist es, Ansatzpunkte zu identifizieren, um die formale Gleichstellung zwischen Dienstleistung und Sachgütern im Unternehmen in der Unternehmenskultur und in den Köpfen der Mitarbeiter tiefer zu verankern.

**Verbundkoordination**

*Fraunhofer-Institut  
für Arbeitswirtschaft  
und Organisation IAO*  
Nobelstraße 12  
70569 Stuttgart

*Miriam Rhein*  
Telefon 06723 69265  
miriam.rhein@ebs.edu

*Manuel Günther*  
Telefon 06723 69244  
manuel.guenther@ebs.edu

*Walter Ganz*  
Telefon 0711 970-2180  
walter.ganz@iao.fraunhofer.de

*Institut für Sozialforschung (IFS)*  
Johann Wolfgang  
von Goethe-Universität  
Senckenberganlage 26  
60325 Frankfurt am Main

*Sibylle Hermann*  
Telefon 0711 970-2020  
sibylle.hermann@iao.fraunhofer.de

*Dr. Hermann Kocyba*  
Telefon 069 75618-334  
kocyba@em.uni-frankfurt.de

**Verbundpartner**

*European Business School (EBS)*  
Rheingastr. 1  
65375 Oestrich-Winkel

*buw Holding GmbH*  
Rheiner Landstraße 195  
49087 Osnabrück

*Dr. Matthias Gouthier*  
Telefon 06723 69218  
matthias.gouthier@ebs.edu

*Carolin Brandes*  
Telefon 0541 9462154  
carolin.brandes@buw.de

*Degussa Bank GmbH*  
Theodor-Heuss-Allee 74  
60486 Frankfurt am Main

*Dr. Peter Zernitz*  
Telefon 069 36003162  
peter.zernitz@degussa-bank.de

*Jens Drüge*  
Telefon 069 36003060  
jens.druege@degussa-bank.de

*WISAG Gebäudereinigung  
Holding GmbH & Co. KG*  
Toyota Allee 47  
50858 Köln

*Klaus Pankau*  
Telefon 030 42424002  
klaus.pankau@wisag.de

*Jens Bartels*  
Telefon 02234 936999410  
jens.bartels@wisag.de

*Zwick GmbH & Co. KG*  
August-Nagel-Straße 11  
89079 Ulm

*Manfred Modersitzki*  
Telefon 07305 10229  
manfred.modersitzki@zwick.de

*Jochen Niederberger*  
Telefon 07305 10457  
jochen.niederberger@zwick.de

**Projektträger des BMBF:**

*Deutsches Zentrum für  
Luft- und Raumfahrt (DLR)*  
Heinrich-Konen-Str. 1  
53227 Bonn

*Klaus Zühlke-Robinet*  
Telefon 0228 3821-311  
klaus.zuehlke-robinet@dlr.de

## Gefördert durch



Bundesministerium  
für Bildung  
und Forschung



EUROPÄISCHE UNION



DLR

Projekträger im DLR