

VERBUNDPROJEKT PRIDE

WERTSCHÖPFUNGSTRANSparenZ UND WERTSCHÄTZUNG ALS INNOVATIONSRESSOURCEN FÜR DEN DIENSTLEISTUNGSBEREICH

DACHVORHABEN FRAUNHOFER IAO



WERTSCHÖPFUNGS- TRANSPARENZ UND DIENSTLEISTUNGSARBEIT

Aufgabe des Dachvorhabens ist es, die Aktivitäten der Vorhabenspartner zu bündeln, die Öffentlichkeitsarbeit voranzutreiben und die Vernetzung mit externen Partnern zu unterstützen. Inhaltlich wird vom Fraunhofer IAO die Frage untersucht, in welchem Zusammenhang Wertschöpfung und Stolz bei der Dienstleistungsarbeit stehen. Ausgangspunkt ist die These, dass der Wert qualifizierter Dienstleistungstätigkeiten deshalb oft unterschätzt wird, weil es nicht gelingt, ihren Beitrag zur Wertschöpfung sichtbar zu machen. Mehr Wertschöpfungstransparenz könnte die Attraktivität der Arbeit erhöhen und zugleich die Wettbewerbsfähigkeit von Dienstleistungsunternehmen steigern.

Fraunhofer-Institut für Arbeits- wirtschaft und Organisation IAO

Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Ansprechpartner

Walter Ganz
Telefon +49 0711 970-2180
walter.ganz@iao.fraunhofer.de

Sibylle Hermann
Telefon +49 0711 970-2020
sibylle.hermann@iao.fraunhofer.de





© Fatman fotolia.com

WWW.PRIDE-ONLINE.DE

Vorgehen

Im ersten Schritt wurden die Ausgangsthesen des Projekts empirisch überprüft. Aussagen in Interviews und einschlägigen Online-Foren wurden dahingehend analysiert, inwieweit sich Dienstleister aus unterschiedlichen Branchen selbst über den Faktor Wertschöpfung definieren. Darauf aufbauend werden nun Ansätze entwickelt, um »verborgene« Wertschöpfungsbeiträge aufzudecken und in geeigneter Form zu kommunizieren. Als Ergebnis des Vorhabens entsteht ein Instrumentarium, welches es erlaubt, das Thema »Sichtbarkeit von Leistungsbeiträgen« bereits bei der Dienstleistungsentwicklung zu berücksichtigen und Quellen von Stolz und Anerkennung gezielt einzuplanen.

Das Teilprojekt trägt darüber hinaus dazu bei, das Wirkungsgeflecht von Wertschätzung, Wertschöpfung, Stolz und Anerkennung bezogen auf das Konzept der Dienstleistungsfacharbeit besser zu verstehen.

Erste Ergebnisse

Die IST-Analyse hat bestätigt, dass Dienstleister unterschiedlichster Branchen darauf stolz sind, Werte zu schaffen und Werte zu erhalten, selbst wenn ihre eigenen Verdienstmöglichkeiten sehr beschränkt sind.

Es konnten Einblicke in die Mechanismen gewonnen werden, die Wertschöpfungs-transparenz im konkreten Fall fördern oder auch behindern. Am Beispiel eines Anwendungsfalls des ungeförderten Partners Accor entstand ein erstes Konzept, um die Aspekte Wertschöpfung und Wertschätzung in spielerischer Form zu vermitteln.

Ausblick

Im nächsten Arbeitsschritt steht die Ausarbeitung und Erprobung des Instrumentariums im Vordergrund. In Kooperation mit dem Institut für Technik der Betriebsführung in Karlsruhe werden die Projektergebnisse für KMU nutzbar gemacht.

Förderkennzeichen

01FB08035

PRIDE

Gelingt es, für den Wert der qualifizierten Dienstleistungsarbeit ein ähnliches Bewusstsein zu schaffen wie für die industrielle Facharbeit, so wird die Innovations- und Wettbewerbsfähigkeit der deutschen Wirtschaft spürbar gestärkt. Von dieser These geht das Verbundprojekt PRIDE »Wertschöpfungstransparenz und Wertschätzung als Innovationsressourcen für den Dienstleistungsbereich« aus. Ziel des im Rahmen des Förderschwerpunkts »Dienstleistungsqualität durch professionelle Arbeit« geförderten Vorhabens ist es, die Wechselwirkungen zwischen Wertschöpfung, Wertschätzung, Stolz und Anerkennung bei Dienstleistungstätigkeiten aufzudecken und, basierend auf wissenschaftlichen Studien und betrieblichen Erprobungen, zur Etablierung eines neuen Leitbilds der Dienstleistungsfacharbeit beizutragen.

