

VERBUNDPROJEKT PRIDE

WERTSCHÖPFUNGSTRANSPARENZ UND WERTSCHÄTZUNG ALS INNOVATIONSRESSOURCEN FÜR DEN DIENSTLEISTUNGSBEREICH

TEILVORHABEN IFS



WERTSCHÖPFUNG UND ANERKENNUNG IM FINANZ- DIENSTLEISTUNGSSEKTOR

Das wissenschaftliche Teilprojekt untersucht die Frage, unter welchen Bedingungen es Mitarbeitern gelingt, Anerkennung aus der Bewältigung neuartiger, nicht durch überkommene Rollenmuster vorgezeichneter Tätigkeiten zu ziehen. Drei zentrale Themen bestimmen das Projekt:

- das Verhältnis von Anerkennung und Selbstwirksamkeitserfahrung,
- die Frage der Zurechenbarkeit von Leistungsbeiträgen und
- der Blick auf Wertschöpfung als interaktiver Aushandlungsprozess.

Institut für Sozialforschung (IFS)

Senckenberganlage 26
60325 Frankfurt am Main

Ansprechpartner

Dr. Hermann Kocyba
Telefon +49 69 798 225-411
kocyba@em.uni-frankfurt.de

Dr. Christiane Schnell
Telefon +49 69 798 254-28
ch.schnell@em.uni-frankfurt.de





© Fatman Fotolia.com

Vorgehen

Auf der Basis von Expertengesprächen und themenzentrierten Interviews mit Gesprächspartnern aus verschiedenen Banken wird der Wandel betrieblicher und berufsfachlicher Anerkennungskulturen im Bankensektor untersucht.

Erste Ergebnisse

Im Hinblick auf die drei zentralen analytischen Dimensionen wurden folgende Ergebnisse herausgearbeitet:

- soziale Anerkennungserfahrungen, die anders als in der industriellen Produktion nicht als unmittelbarer »Produktstolz« erfahren werden, erweisen sich hier als entscheidende Quelle von Engagement und Leistungsbereitschaft.
- es geht nicht einfach um »Anerkennung per se«, sondern um das Problem einer qualifizierten »Anerkennung wofür«. Vor dem Hintergrund der Finanzkrise wurde auch die Wahrnehmung des Wandels im Finanzdienstleistungssektor und die jeweilige Selbstverortung im Rahmen des finanzwirtschaftlichen Wertschöpfungsprozesses zum Thema.

- Wertschöpfung erfolgt zunehmend im Rahmen komplexer interaktiver Aushandlungsprozesse. Anerkennung tritt nicht zu einer bereits erbrachten Leistung gleichsam nachträglich hinzu. Sie bildet ein integrales Element komplexer Problemlösungsprozesse und wird von den Beschäftigten in den marktnahen Bereichen zunehmend als Bestandteil des kooperativen Wertschöpfungsprozesses selbst begriffen.

Ausblick

In weiteren Experteninterviews, Intensivinterviews und Gruppendiskussionen werden die Ergebnisse weiter ausgearbeitet und in das gemeinsam entwickelte Leitbild »Dienstleistungsfacharbeit« integriert.

Förderkennzeichen

01FB08041

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.

