

Social Service Engineering – Unterstützung für die Gestaltung von Interaktionsarbeit

Kristin GILBERT¹, Anne STEPUTAT-RÄTZE¹, Ulrike PIETRZYK¹,
Julia FRIEDRICH², Vanita RÖMER², Christian ZINKE-WEHLMANN²

¹ *Arbeitsgruppe Wissen-Denken-Handeln, Fakultät Psychologie, TU Dresden
Chemnitzer Straße 46, D-01187 Dresden*

² *Universitätsrechnerzentrum der Universität Leipzig, Universität Leipzig
Augustusplatz 10, D- 04109 Leipzig*

Kurzfassung: Die Gestaltung von Interaktionsarbeit muss sowohl Kriterien der menschengerechten Arbeitsgestaltung als auch Effizienzkriterien sowie Aspekte der Kundenzufriedenheit berücksichtigen, um „gute Dienstleistungen“ bei „guter Arbeit“ zu ermöglichen. Eine entsprechende integrierte Arbeits- und Dienstleistungsgestaltung stellt bisher ein Defizit mit dringendem Forschungsbedarf dar. Im Projekt SO-SERVE (BMBF/ESF) wurde deshalb das Konzept des Social Service Engineering entwickelt, welches arbeits- und dienstleistungswissenschaftliche Konzepte und Methoden verknüpft.

Im Projekt SO-SERVE wird der Fragestellung nachgegangen, welche Methoden aus der Arbeits- und Dienstleistungswissenschaft genutzt und ggf. kombiniert werden können, um Synergien für eine gleichzeitig menschengerechte und effiziente Gestaltung von Interaktionsarbeit nutzbar zu machen.

In Kita- und Pflegeeinrichtungen wurden die Arbeits- und Dienstleistungsprozesse mit quantitativen und qualitativen Methoden untersucht (z. B. Dokumentenanalysen, schriftliche Befragungen, teilstandardisierte Interviews, Stakeholder- und Touchpoint-Analysen). Auf Basis der in der Analyse ermittelten Handlungsfelder erfolgte die Entwicklung und Erprobung von geeigneten Methoden für die Gestaltung von Interaktionsarbeit in den Anwendungsfeldern Altenpflege und Kinderbetreuung. Die Methoden wurden in einem iterativen Prozess erarbeitet, in welchen sowohl die beiden Wissenschaftsdisziplinen als auch die Praxiseinrichtungen und Transferpartner eingebunden waren. Methodenbeispiele sind ein Schema zur Visualisierung von Informationsflüssen in Arbeitsprozessen (Information Flow Map) und eine Vorgehensweise für die Definition von Rollen und Verantwortlichkeiten (Role Model Canvas). Zudem erfolgte die Übersetzung in einen digitalen Methodenbaukasten mit Best-Practice-Beispielen und einer Schritt-für-Schritt-Anleitung, um Praktiker:innen noch besser bei der eigenständigen Gestaltung von Interaktionsarbeit zu unterstützen.

Schlüsselwörter: Interaktionsarbeit, Gestaltung, Methoden, Social Service Engineering, interdisziplinär



Gesellschaft für
Arbeitswissenschaft e.V.

Technologie und Bildung in hybriden Arbeitswelten

68. Kongress der
Gesellschaft für Arbeitswissenschaft

Otto-von-Guericke-Universität Magdeburg

Fraunhofer-Institut für Fabrikbetrieb und
Fabrikautomatisierung IFF, Magdeburg

02. – 04. März 2022

GfA-Press

Bericht zum 68. Arbeitswissenschaftlichen Kongress vom 02. – 04. März 2022

**Otto-von Guericke-Universität Magdeburg;
Fraunhofer-Institut für Fabrikbetrieb und -automatisierung IFF, Magdeburg**

Herausgegeben von der Gesellschaft für Arbeitswissenschaft e.V.
Sankt Augustin: GfA-Press, 2022
ISBN 978-3-936804-31-7

NE: Gesellschaft für Arbeitswissenschaft: Jahresdokumentation

Als Manuskript zusammengestellt. Diese Jahresdokumentation ist nur in der Geschäftsstelle (s. u.) erhältlich.

Alle Rechte vorbehalten.

© **GfA-Press, Sankt Augustin**

Schriftleitung: Prof. Dr. Rolf Ellegast

im Auftrag der Gesellschaft für Arbeitswissenschaft e.V.

Ohne ausdrückliche Genehmigung der Gesellschaft für Arbeitswissenschaft e.V. ist es nicht gestattet:

- den Kongressband oder Teile daraus in irgendeiner Form (durch Fotokopie, Mikrofilm oder ein anderes Verfahren) zu vervielfältigen,
- den Kongressband oder Teile daraus in Print- und/oder Nonprint-Medien (Webseiten, Blog, Social Media) zu verbreiten.

Die Verantwortung für die Inhalte der Beiträge tragen alleine die jeweiligen Verfasser; die GfA haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.

Geschäftsstelle der GfA

Simone John, Tel.: +49 (0)30 1300-13003

Alte Heerstraße 111, D-53757 Sankt Augustin

info@gesellschaft-fuer-arbeitswissenschaft.de · www.gesellschaft-fuer-arbeitswissenschaft.de

Screen design und Umsetzung

© 2022 fröse multimedia, Frank Fröse

office@internetkundenservice.de · www.internetkundenservice.de