

2020-009 vom 16.01.2020

Verbundprojekt „VISITS“ von Unternehmenslogistik und
Sozialforschungsstelle

TU Dortmund erforscht digitale Vernetzung und Interaktionsarbeit in Smarten Technikerservices

Der technologische Wandel und die zunehmende digitale Vernetzung in Unternehmen verändert die Arbeitswelt der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stetig. Smarte Devices können zur Sicherung der Wettbewerbsfähigkeit und zu besseren Arbeitsbedingungen beitragen: Arbeitsdokumentationen über eine App auf dem Tablet erstellen, eine Fehlermeldung direkt auf dem PC erhalten, beim Kundentermin aus dem eigenen Büro über Remote-Services anweisen, welche Arbeitsschritte beispielsweise zur Fehlerbehebung notwendig sind. Der Bereich für Unternehmenslogistik sowie die Sozialforschungsstelle (sfs) der TU Dortmund forschen mit den Unternehmenspartnern Augmensys GmbH, ABERLE GmbH, IFÜREL EMSR-Technik GmbH & Co. KG und WUTTKE GmbH zu Smarten Technikerservices.

In den Anwendungsfeldern der Technischen Services, wie beispielsweise Instandhaltungs- oder Wartungsarbeiten, verändern sogenannte Service-Apps, neue Sensortechnologien oder intelligente Softwaresysteme Prozesse der Leistungserstellung zwischen Anbietern sowie Kundinnen und Kunden. Dadurch werden letztere stärker in den Prozess der Ausführung der Services eingebunden. Dies führt zu neuen Herausforderungen der Zusammenarbeit und neuen Anforderungen an die Interaktionsarbeit. Auf die daraus resultierenden Veränderungen der Arbeitsaufgaben müssen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vorbereitet und permanent unterstützt werden. Ziel des Forschungsprojekts „VISITS – Vernetzung und Interaktionsarbeit in Smarten Technischen Services“ ist, die Interaktionsarbeit zu verbessern und den Beschäftigten die nötige Unterstützung zu gewährleisten.

Dazu wird im Laufe des Projekts die Interaktionsarbeit und das Schnittstellenmanagement inner- und zwischenbetrieblich analysiert, es werden Wirkmechanismen identifiziert und Gestaltungsmöglichkeiten zur Verbesserung erarbeitet. Methodisch basiert das Vorhaben auf qualitativen Interviews, Workshops und Prozessaufnahmen. Dabei wird zwei übergeordneten Fragen nachgegangen: Welche Gestaltungsregeln ermöglichen gute Interaktionsarbeit? Wie können technische Hilfsmittel bei der Interaktionsarbeit in Technischen Services unterstützen?

Das Projektergebnis wird ein webbasiertes Vorgehensmodell zur Gestaltung guter Interaktionsarbeit in Technischen Services sein. Hierbei wird eine flächendeckende Erhöhung der Qualität von Dienstleistungen sowie der Technikakzeptanz bei Beschäftigten sowie Kundeninnen und Kunden angestrebt. Das Vorgehensmodell soll auch für andere Unternehmen aus der Logistik und Industrie Anknüpfungspunkte bieten.

Das Verbundprojekt wird im Rahmen des Programms „Zukunft der Arbeit“ vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) und dem Europäischen Sozialfonds gefördert und durch den Projektträger Karlsruhe (PTKA) betreut (Förderkennzeichen 02L18A190).

Ansprechpartner für Rückfragen:

Sandra Kaczmarek

Bereich für Unternehmenslogistik der TU Dortmund

Telefon: 0231-755 6171

E-Mail: sandra.kaczmarek@tu-dortmund.de

Dr. Jörg Abel

Sozialforschungsstelle (sfs) der TU Dortmund

Telefon: 0231-755 90284

E-Mail: joerg.abel@tu-dortmund.de

Die Technische Universität Dortmund hat seit ihrer Gründung vor 51 Jahren ein besonderes Profil gewonnen, mit 16 Fakultäten in Natur- und Ingenieurwissenschaften, Gesellschafts- und Kulturwissenschaften. Die Universität zählt rund 34.300 Studierende und 6.300 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, darunter etwa 300 Professorinnen und Professoren. Das Lehrangebot umfasst rund 80 Studiengänge. In der Forschung ist die TU Dortmund in vier Profildbereichen besonders stark aufgestellt: (1) Material, Produktionstechnologie und Logistik, (2) Chemische Biologie, Wirkstoffe und Verfahrenstechnik, (3) Datenanalyse, Modellbildung und Simulation sowie (4) Bildung, Schule und Inklusion. Bis zu ihrem Geburtstag belegte die TU Dortmund beim QS-Ranking „Top 50 under 50“ Rang drei der bundesdeutschen Neugründungen.