

Abstract

Eingereicht für die zweite Tagung der Initiative Social Science Service Research (3sR)
27.-28. März 2014, München

»Tertiärisierung der Gesellschaft: Beiträge der sozialwissenschaftlichen Dienstleistungsforschung zur Analyse gesellschaftlicher Veränderungen«

Technologieinnovation: Treiber oder Totengräber von Interaktionsarbeit? Zur Transformation der Dienstleistungsarbeit in den Servicegesellschaften der Deutschen Telekom

Zusammenfassung:

In den letzten Jahren hat die Dienstleistungs- und Arbeitsforschung einen neuen Typus von Dienstleistungsarbeit identifiziert, bei dem Arbeitsinhalte und Anforderungen primär durch die Interaktion mit Kunden definiert werden. Interaktionsarbeit – so die These – unterscheidet sich von industriell geprägten Arbeitsformen, z.B. darin was die Kompetenzentwicklung angeht. Bisher wenig im Fokus steht jedoch das Verhältnis von Technologieentwicklung und der Ausdifferenzierung interaktiver Arbeitsformen. Zwar ist unbestritten, dass neue Informations- und Telekommunikationstechnologien die Kommunikation mit Kunden verändern. Welche Auswirkungen jedoch zu erwarten sind, wenn eine gesamte Branche eine neue Technologie einführt und bisherige Qualifikationen in Frage gestellt und Aufgabenzuschnitte zum Teil vollständig neu definiert werden müssen, ist vergleichsweise wenig untersucht. Hier setzt der vorliegende Beitrag an. Im Rahmen der technologischen Netzumstellung der Deutschen Telekom von Kupferkabel basierter Telefonie auf Glasfaser und Internet basierte Telefonie werden qualifikatorische Auswirkungen der Beschäftigten in den unterschiedlichen Servicegesellschaften analysiert. Es ist mit asynchronen Transformationsprozessen in den einzelnen Servicegesellschaften zu rechnen – in einigen Bereichen ist eine Reduktion interaktiver Arbeitsbestandteile zu erwarten, während andere stärker auf interaktive Arbeit „umgepolt“ werden. Es stellt sich auch die Frage, welche Rolle Betriebsräte bei der Begleitung und Gestaltung dieses Innovationsprozesses einnehmen können.

Projekthintergrund und empirische Basis

Zurzeit findet eine umfassende technische Modernisierung der Telekommunikationsnetze statt. Neben der Umstellung auf Glasfaserkabel ist der Umstieg auf IP-gestützte Telefonie von besonderer Bedeutung. Diese unter dem Schlagwort »Next Generation Networks« (NGN) bekannte Transformation wird als die fundamentalste angesehen, die es im IKT-Sektor je gegeben hat. Die anstehenden technischen Veränderungen werden sich zwangsläufig auf Arbeitsinhalte, Berufsbilder und Qualifikationsanforderungen der Beschäftigten in den Servicegesellschaften der Deutschen Telekom auswirken.

Die technischen Veränderungen bewirken, dass bisherige Dienstleistungen obsolet werden (z.B. Wartung und Reparatur der bisherigen Netze) oder vom Kunden selbst ausgeführt werden können (z.B. Telefonieeinstellungen über das Internet). Die Aufgabenbereiche im Kundenservice (klassisches Call Center Geschäft) und im Technischen Service (Installationen beim Kunden vor Ort) verändern sich. Neue Geschäftsmodelle, Produkte und Dienstleistungen werden entwickelt. Dies bedeutet, dass andere Qualifikationen und Kompetenzen als bisher notwendig sind.

Betriebsräten kommt in innovativen Veränderungsprozessen eine besondere Rolle zu, da sie einerseits Innovationen blockieren, andererseits aber auch aktiv mitgestalten können, vor allem wenn es darum geht, die Beschäftigten mit Qualifizierungsmaßnahmen für die neuen Aufgaben und Herausforderungen fit zu machen. Damit Betriebsräte eine aktive Rolle im Innovationsprozess einnehmen können, ist Voraussetzung, dass sie selbst sensibilisiert und qualifiziert sind, um Innovationsprozesse früh zu erkennen, die damit einhergehenden Qualifikationsbedarfe der Beschäftigten zu identifizieren und für geeignete Weiterbildungsmaßnahmen zu mobilisieren.

In einem gemeinsamen Projekt mit ver.di unterstützt das Fraunhofer IAO Telekom-Betriebsräte dabei, den durch NGN verursachten Wandel zu analysieren und die Auswirkungen auf Tätigkeiten und Berufsgruppen zu identifizieren und Qualifizierungsbedarfe zu erkennen.

Fragen, die es dabei zu klären gilt, sind:

- Welche Auswirkungen hat die technologische Entwicklung auf das Dienstleistungsangebot?
- Wie verändert die technologische Entwicklung die Aufgaben der Beschäftigten?
- Welche neuen Formen der Dienstleistungsarbeit (z.B. interaktive Arbeit) differenzieren sich aus?
- Wie können Betriebsräte Veränderungen frühzeitig erkennen und abschätzen, und welche Maßnahmen können Sie ergreifen?
- Wie können und wollen sich Betriebsräte und Beschäftigte in die Entwicklung von Geschäftsmodellen und neuen Dienstleistungen einbringen?

Im Zuge des Projekts werden Antworten auf diese Fragen gesucht. Dafür wurde eine Online-Befragung unter ausgewählten Telekom-Betriebsräten durchgeführt. Außerdem werden Experteninterviews mit Betriebsräten und Beschäftigten geführt und konkrete Handlungshilfen für Betriebsräte entwickelt und in Seminaren mit diesen getestet.

Eingereicht von:

Michaela Klemisch M.A.

Fraunhofer Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO

Competence Center Dienstleistungsarbeit

Nobelstraße 12, 70569 Stuttgart

Telefon: +49 711 970-2219, Mobil: +49 151 1632 7803

michaela.klemisch@iao.fraunhofer.de

www.dlpm.iao.fraunhofer.de