

## **Die Informatisierung des Arbeitsalltags**

Bericht zur fachübergreifenden Tagung "Neue Medien im Arbeitsalltag" an der TU Chemnitz

*Annette Henninger & Frank Kleemann, Chemnitz*

Ist die Arbeit in Call Centern "geistige Fließbandarbeit"? Verbessert Telearbeit die Arbeits- und Lebensbedingungen? Wie kann Software nutzerfreundlicher gestaltet werden? Wie verständigen sich Büroarbeiter mittels E-Mail? Welche Möglichkeiten schaffen Informationstechnologien, um Arbeitsabläufe zu gestalten? - Dies sind nur einige der Fragen, die auf der Tagung "Neue Medien im Arbeitsalltag" am 10. und 11. November an der TU Chemnitz diskutiert wurden, zu der die dortige DFG-Forschergruppe "Neue Medien im Alltag" eingeladen hatte. Über 50 WissenschaftlerInnen aus der Informatik, Psychologie, Soziologie und Sprachwissenschaft waren dieser Einladung gefolgt und diskutierten Forschungsergebnisse aus insgesamt 15 Projekten.

Zwar wird Interdisziplinarität aller Orten gefordert, aber es ist nicht leicht, sie auch wirklich zu praktizieren. Um so erfreulicher, dass dies in Chemnitz über weite Strecken gelang. Von den Teilnehmern wurde das angenehme Diskussionsklima über die Disziplingrenzen hinweg gelobt. Die "neuen Medien" stellen Herausforderungen an die Forschung, die im gewohnten fachlichen Rahmen allein nicht beantwortbar sind. InformatikerInnen nutzen sozialwissenschaftliche Methoden, um den Entwicklungsprozess von Software besser zu gestalten, und Geistes- und SozialwissenschaftlerInnen müssen die technischen Strukturen neuer Medien kennen, deren Auswirkungen sie untersuchen. Karen Shire (Soziologie, Duisburg) wies in ihrem Abschlusskommentar darauf hin, dass solche "Grenzüberschreitungen" für die Untersuchung neuer Medien fruchtbar sind. Thematische Schwerpunkte der Diskussionen waren die Gestaltung von Call Center-Arbeit, die Auswirkungen von Telearbeit für die Beschäftigten, die Gestaltung von Software zur Unterstützung von Arbeitsprozessen, die Veränderungen sprachlicher Kommunikation durch Neue Medien sowie gesellschaftliche Auswirkungen der "Informatisierung" der Arbeit. Einige zentrale Ergebnisse der Tagung seien im folgenden beispielhaft referiert:

### **Handlungsspielräume für die MitarbeiterInnen in Call Centern erforderlich**

In Call Centern sind die Anforderungen von Unternehmen und Kunden an die MitarbeiterInnen widersprüchlich. Deren Aufgabe besteht gerade darin, zwischen diesen ambivalenten Anforderungen zu vermitteln. Diese Aufgaben, so Ursula Holtgrewe (Soziologie, Duisburg), sind nicht vollständig formalisierbar. Der Verlauf von Kundengesprächen im Call Center lässt sich nur begrenzt vorhersehen. Deshalb müssen Spielräume für die Mitarbeiter in die Software eingebaut werden, wie Florian Theißing (Informatik, Bremen) zeigte. Ein Grund für die hohe Mitarbeiterfluktuation in Call Centern ist die oft hohe Belastung durch fast ausschließlichen Einsatz in der Telephonie. Peter Richter (Psychologie, Dresden) berichtete aus einem Gestaltungsprojekt, in dem den Mitarbeitern neben dem Telefonieren auch Sachbearbeitungsaufgaben zugewiesen wurden. Überraschenderweise stieg danach die Zahl der Kündigungen, weil die MitarbeiterInnen durch die neue Aufgabenvielfalt überfordert waren. Das belegt, dass bei Veränderung der Aufgaben eine umfassende Qualifizierung wichtig ist.

*kommunikation@gesellschaft, Jg. 2, 2001, Tagungsbericht 1*

*[http://www.rz.uni-frankfurt.de/fb03/K.G/T1\\_2001\\_Henninger\\_Kleemann.pdf](http://www.rz.uni-frankfurt.de/fb03/K.G/T1_2001_Henninger_Kleemann.pdf)*

## **Die Pflicht der Telearbeitenden zur Eigenständigkeit**

Im Rahmen von alternierender Teleheimarbeit wird das persönliche Vertrauensverhältnis zwischen Vorgesetztem und Mitarbeitern zu einem wichtigen Faktor. André Büssing (Psychologie, München) wies darauf hin, dass im Gegenzug von den Mitarbeitern Engagement für die Ziele des Unternehmens und eigenständiges Handeln erwartet werden. Dass solche Eigenständigkeit aber zugleich eine Belastung für Telearbeitende bedeuten kann, weil die Unsicherheit bezüglich der Anforderungen zunimmt und eine Orientierung an Kollegen entfällt, darauf wies Renate Schmook (Psychologie, Halle) hin. Zudem entstehe für die TelearbeiterInnen innerer Druck, da sie unerledigte Dinge zu Hause stets vor Augen haben und daher nicht so leicht von der Arbeit "abschalten" können. Frank Kleemann und Ingo Matuschek (Soziologie, Chemnitz) betonten, dass es in Telearbeit wie auch in anderen medienvermittelten Tätigkeiten auf die individuellen Arbeitsstile der Arbeitenden ankommt.

## **Die Schwierigkeiten der E-Mail-Kommunikation**

Eine häufig geäußerte Befürchtung ist, dass durch den Einsatz von Computern der Stellenwert von Sprache abnehme. Demgegenüber zeigte Stephan Habscheid (Sprachwissenschaft, Chemnitz), dass das Sprechen am und über den Computer eine nicht zu unterschätzende Bedeutung hat, um die komplexen Anforderungen dieser Technik bewältigen zu können. Caja Thimm (Sprachwissenschaft, Bonn) zeigte am Beispiel der E-Mail-Nutzung in einer Bank, wie sich Kommunikation mittels des Computers verändert. Dabei erweist es sich, dass das "effiziente" Medium E-Mail zugleich Hindernisse für eine funktionale Kommunikation innerhalb des Unternehmens produziert, die durch die Schaffung von Face-to-Face-Kontakten zwischen den AkteurInnen ausgeglichen werden müssen.

## **Softwaregestaltung und die Einbeziehung der NutzerInnen**

Bei der Gestaltung von Software müssen die Gewohnheiten der NutzerInnen mit einbezogen werden. Dies betonte neben Florian Theißing auch Bettina Törpel (Informatik, Bonn). Sie fragte, unter welchen organisatorischen Bedingungen eine solche Partizipation überhaupt möglich ist. In der von ihr untersuchten virtuellen Organisation, so das Ergebnis, sind die Voraussetzungen für konventionelle Beteiligungskonzepte nicht gegeben. Dass die Beteiligung der Nutzer stets auch eine Machtfrage darstellt, darauf hob Martina Hammel (Informatik, Darmstadt) ab, die den Entwicklungsprozess einer Call-Center-Software untersuchte, in den die späteren NutzerInnen einbezogen waren. Annette Henninger und Andrea Sieber (Informatik, Chemnitz) arbeiteten heraus, unter welchen Bedingungen die Softwareentwicklung in kleinen Unternehmen in Ost- und in Westdeutschland stattfindet und welche Auswirkungen dies auf das Produkt und das Verhältnis zum Kunden hat. Neue Möglichkeiten zur Bedienung von Computern zeigte Eva Hornecker (Informatik, Bremen) in ihrem Vortrag über gegenständliche Computerschnittstellen, welche die Bedienung von Simulationsprogrammen z.B. durch das Bewegen von Baukasten-Elementen erlauben.

## **Wechselwirkungen des Computers mit der Organisation der Arbeit**

Informationstechnologien werden zur Organisation betrieblicher Abläufe genutzt. Sabine Pfeiffer (Soziologie, München) konstatierte, dass in fachsoziologischen Untersuchungen der letzten Jahre dem

Faktor Technik zu wenig Aufmerksamkeit geschenkt wurde. Sie zeigte Wege aus dieser Engführung auf und skizzierte eine Typologie unterschiedlicher Formen informatisierter Arbeit. *Andrea Baukrowitz, Andrea Boes und Rudi Schmiede* (Soziologie, Darmstadt) ([http://www.rz.uni-frankfurt.de/fb03/K.G/B5\\_2000\\_Baukrowitz\\_a.htm](http://www.rz.uni-frankfurt.de/fb03/K.G/B5_2000_Baukrowitz_a.htm)) argumentierten, dass der Prozess der "Informatisierung der Arbeit" schon weit vor der Erfindung des Computers einsetze, und zeichnen nach, wie technische Veränderungen vom mainframe-Rechner zum vernetzten PC mit einem Wandel der Organisationsweise von Arbeit korrespondieren. Carsten Dose (Soziologie, Darmstadt) zeigte anhand zweier Fallbeispiele aus dem Finanzsektor, dass der Computereinsatz in Organisationen sehr unterschiedlichen Leitlinien folgen kann. Dies hat Auswirkungen auf den betrieblichen Arbeitsablauf: werden die Mitarbeiter im einen Fall in ihrer Beratungstätigkeit unterstützt, wird ihnen im anderen Fall das Vorgehen bis ins Einzelne vorgeschrieben. Entsprechend sinkt im zweiten Fall die Qualität der Arbeit.

### **Fortsetzung folgt ...**

Die einzelnen Beiträge werden derzeit in einem Tagungsband zusammengestellt. Dieser, von Ingo Matuschek, Annette Henninger und Frank Kleemann herausgegeben, wird voraussichtlich Ende Juni 2001 unter dem Titel "Neue Medien im Arbeitsalltag. Empirische Befunde - Gestaltungskonzepte - Theoretische Perspektiven" im Westdeutschen Verlag, Wiesbaden erscheinen. Im Kontext der Tagung hat sich der Arbeitskreis "Informatisierung der Arbeit" (aida) konstituiert. In diesem sind bislang ca. 15 SozialwissenschaftlerInnen und InformatikerInnen aus ganz Deutschland zusammengeschlossen, um aktuelle Fragen zum Themenkomplex Informatisierung sowohl theoretisch als auch gegenstandsbezogen zu diskutieren. Der Arbeitskreis trifft sich mehrmals jährlich; außerdem werden aktuelle Fragen im Rahmen einer mailing-Liste diskutiert. (InteressentInnen wenden sich bitte an [frank.kleemann@phil.tu-chemnitz.de](mailto:frank.kleemann@phil.tu-chemnitz.de).)