GlobePro

Global erfolgreich durch
professionelle Dienstleistungsarbeit

Andreas Boes

Informatisierung der Gesellschaft, Zukunft der Arbeit und Entwicklung der ITK-Industrie

Betriebsräteversammlung des Gesamtbetriebsrates

Deutsche Telekom AG

Bremen, 20. Oktober 2010

ISF MÜNCHEN

Sechs Projekte in zwölf Jahre – gemeinsame Forschungsprojekte mit der Telekom

GlobePro
Global erfolgreich durch professionelle Dienstleistungsarbeit

- **ARB-IT1** – Arbeitsbeziehungen in der IT-Industrie (HBS: 1997 – 2002)
- **ARB-IT2** – Arbeitsbeziehungen in der IT-Industrie. Interessenhandeln der Beschäftigten (HBS: 2002 – 2004)
- **Export IT** – Erfolgsfaktoren der Internationalisierung und der Exportfähigkeit von IT-Dienstleistungen (BMBF: 2005 – 2009)
- **DiWa-IT** – Demographischer Wandel und Prävention in der IT-Branche (BMBF: 2007 – 2010)
- **GlobePro** – Global erfolgreich durch professionelle Dienstleistungsarbeit (BMBF: 2009 – 2012)
- **Frauen in Karriere** – Chancen und Risiken für Frauen in modernen Unternehmen (BMBF: 2008 – 2012)

Informatisierung der Gesellschaft

GlobePro
Global erfolgreich durch professionelle Dienstleistungsarbeit

- Drei Viertel der Haushalte verfügen über einen schnellen Breitbandanschluss
- 81% der Bevölkerung in Deutschland nutzen das Internet
  - 59% sind täglich online
  - 44% mehr als eine Stunde am Tag
  - 22% nutzen das Internet von unterwegs
- 37% schätzen sich als Fortgeschrittene ein, 14% als Profis im Umgang mit dem Internet
- Anteil der Computerlaien fällt in zehn Jahren von 33% auf 11%
- Ein Drittel nutzt das Internet als wichtigste Informationsquelle

[Quelle: FAZ v. 13.10.10]

Agenda

GlobePro
Global erfolgreich durch
professionelle Dienstleistungsarbeit

Informatisierung der Arbeit

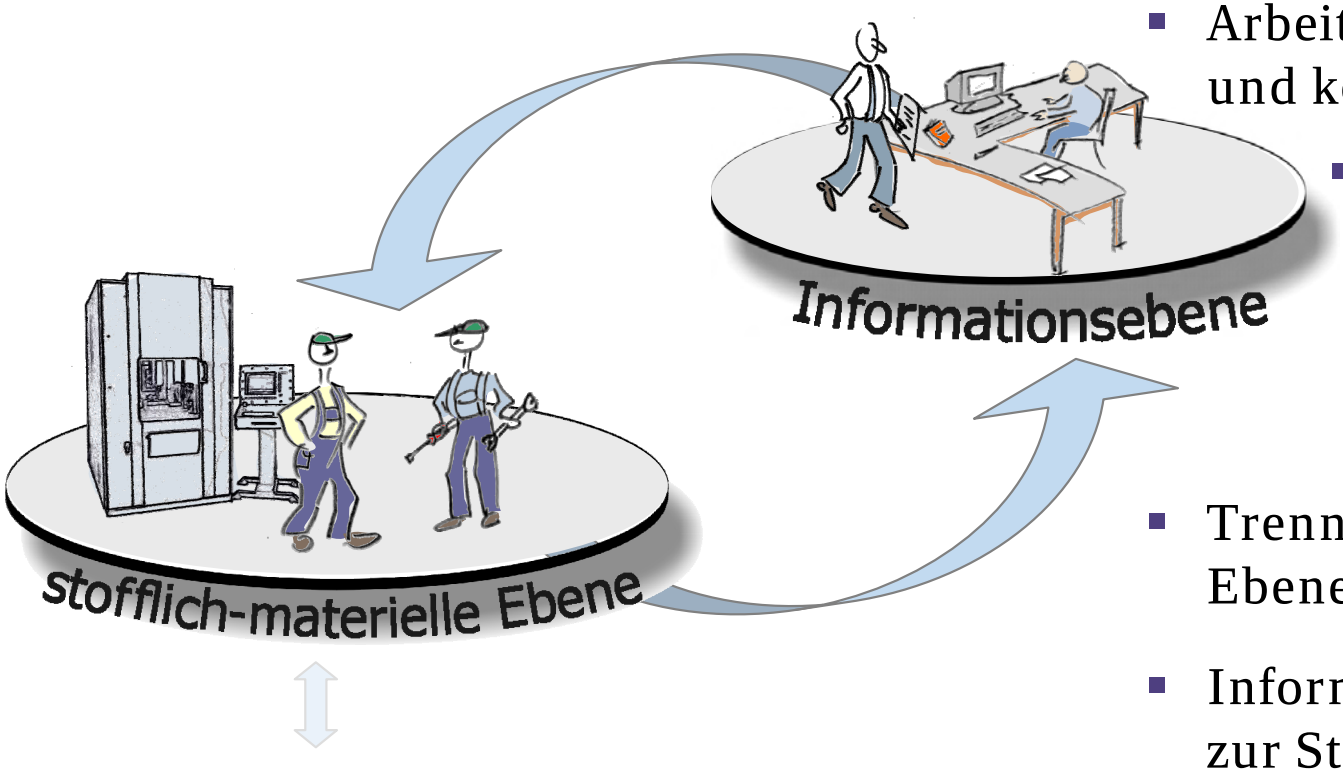
Umwälzung in der Arbeitswelt – Unternehmen 2.n

Vorreiterbranche ITK – Umwälzung konkret

Wie erleben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Veränderungen?

Informatisierung der Arbeit

GlobePro
Global erfolgreich durch professionelle Dienstleistungsarbeit



- Arbeit beinhaltet geistige und körperliche Tätigkeiten
  - Informatisierung macht geistige Tätigkeiten anderen zugänglich und ermöglicht Trennung der „Kopfarbeit“ von der „Handarbeit“
- Trennung in stofflich-materielle Ebene – Informationsebene
- Informationen als „Datenschatten“ zur Steuerung, Kontrolle und Rationalisierung der „Handarbeit“
- Informatisierung als Voraussetzung der Industrialisierung der Handarbeit

Anfänge der Informatisierung

GlobePro
Global erfolgreich durch professionelle Dienstleistungsarbeit

- Geschichte beginnt weit vor den ersten Computern
  - Verbreitung von Schrift- und Zeichensystemen
  - Doppelte Buchhaltung markiert einen Meilenstein der Entwicklung
- Erste Reifephase: Durchsetzung des „organisierten Kapitalismus“ (seit Ende 19. Jahrhundert)
  - Standardisierung der Arbeit im Zuge der Industrialisierung der Handarbeit („große Industrie“)
  - Verschriftlichung und Bürokratisierung der Kommunikation
  - Komplexe Informationssysteme – „papierner Apparat“
  - Rationalisierung des Umgangs mit Informationen (Schreibmaschine, Rechenmaschine, Hollorithmaschine)

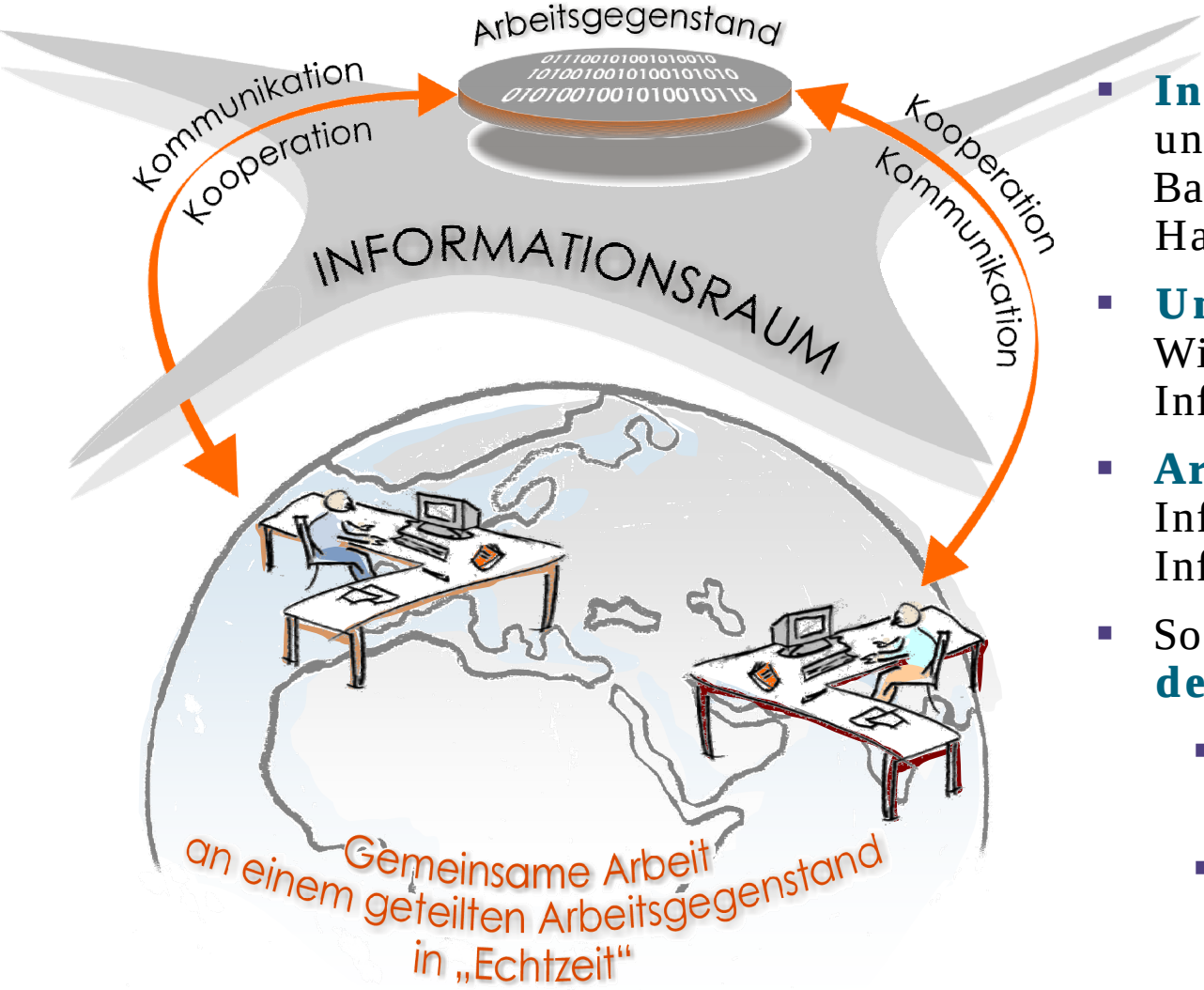
Informatisierung und Computerisierung

GlobePro
Global erfolgreich durch professionelle Dienstleistungsarbeit

- Anfangsphase (seit Ende der 50er Jahre):
  - Schnelle Bearbeitung von hochstandardisierten Massendaten durch Spezialisten in Rechenzentren
- Durchsetzungsphase (Ende der 70er bis Anfang 90er Jahre):
  - Integration von Informationssystemen im Computer
  - Allgemeines Arbeitsmittel bei informationsintensiven Bürotätigkeiten
  - Ausbreitung in die Fertigung – numerische Programmsteuerung
  - Bisher „nicht-computerisierbare“ Tätigkeiten werden computerisiert (z.B. Textverarbeitung und hochqualifizierte Ingenieursaufgaben)

Globaler Informationsraum als Produktivkraftsprung

GlobePro
Global erfolgreich durch professionelle Dienstleistungsarbeit



- **Informationsraum**: Informations- und Kommunikationsnetze bilden Basis für einen neuen globalen Handlungsraum
- **Unternehmen und Gesellschaft:** Wirtschaft und Gesellschaft werden über Informationsraum enger verbunden
- **Arbeit**: Im Umgang mit digitalen Informationen kann Arbeit „im“ Informationsraum stattfinden
- So entsteht eine **neue Geographie der Wirtschaft**:
  - Weltunternehmen agieren global aus einem „Guss“
  - Digitalisierbare Dienstleistungen können global erbracht werden

GEFÖRDERT VOM Bundesministerium für Bildung und Forschung
ESF Europäischer Sozialfonds für Deutschland
EUROPÄISCHE UNION
DLR
BMBF-Förderschwerpunkt "Dienstleistungsqualität durch professionelle Arbeit"

Agenda

GlobePro
Global erfolgreich durch
professionelle Dienstleistungsarbeit

Informatisierung der Arbeit

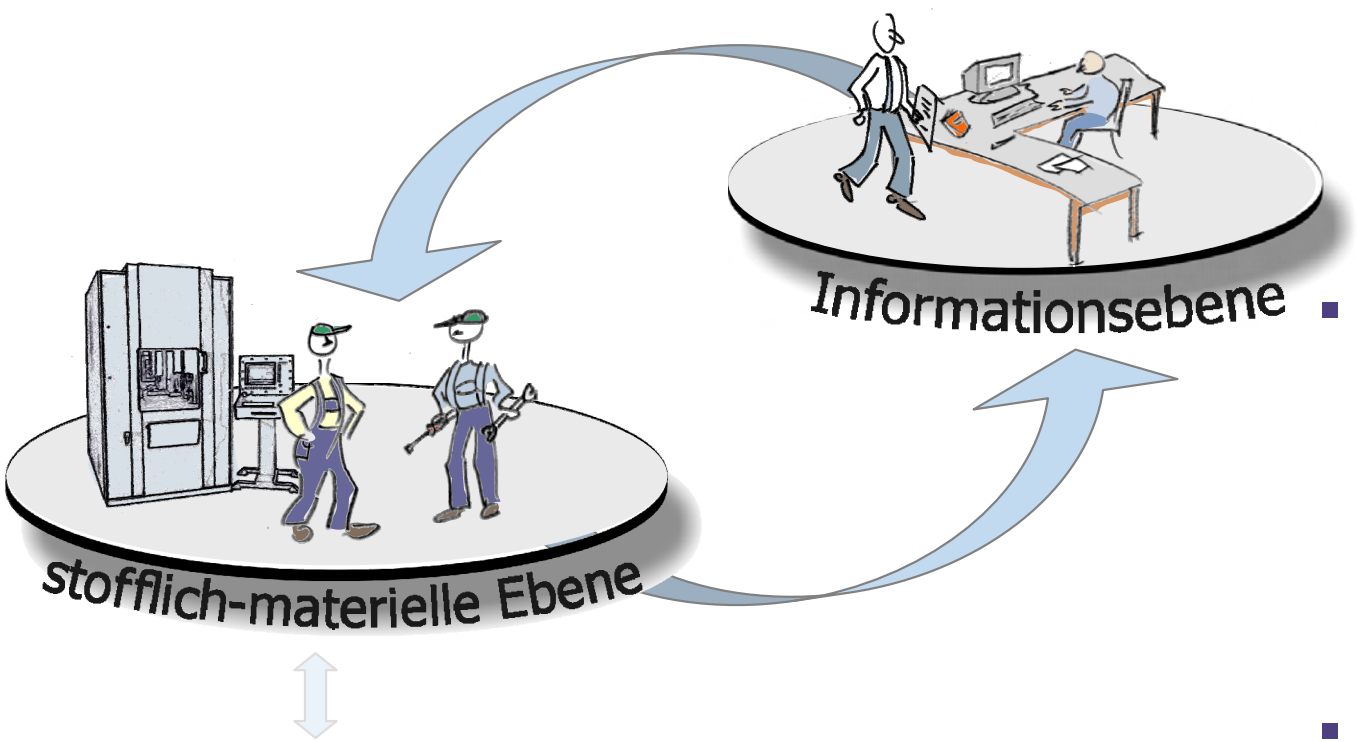
Umwälzung in der Arbeitswelt – Unternehmen 2.n

Vorreiterbranche ITK – Umwälzung konkret

Wie erleben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Veränderungen?

Vom Unternehmen 1.n zum Unternehmen 2.n

GlobePro
Global erfolgreich durch professionelle Dienstleistungsarbeit



- Unternehmen 1.n basiert auf „großer Industrie“ – Unternehmen 2.n auf informatisierter Produktionsweise
- Informationsebene wird zur dominanten Bezugsebene
  - Regelung und Steuerung über Informationsebene
  - Eingriffe erfolgen über Software
- Industrialisierung der Handarbeit folgt die Industrialisierung der Kopfarbeit

Unternehmen 2.n – Zentrale Dimensionen

GlobePro
Global erfolgreich durch professionelle Dienstleistungsarbeit

- Neue Qualität der Globalisierung: Orientierung am global integrierten Unternehmen
- Organisationsprinzip Prozess-Standardisierung: IT-gestützte Prozesse als Rückgrat der Organisation
- Steuerung über Zahlen: Neues Verhältnis von Zentralisierung und Dezentralisierung, Führung zwischen Coaching und command and control
- Industrialisierung der Kopfarbeit: Sinnbezogenes Handeln in Auseinandersetzung mit definierten Prozessen
- Neuer Modus der Sozialintegration: „System permanenter Bewährung“
- Neugewichtung der „Frauenfrage“ und Diversity

Agenda

GlobePro
Global erfolgreich durch
professionelle Dienstleistungsarbeit

Informatisierung der Arbeit

Umwälzung in der Arbeitswelt – Unternehmen 2.n

Vorreiterbranche ITK – Umwälzung konkret

Wie erleben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Veränderungen?

ITK-Industrie als Vorreiter der Zukunft der Arbeit

GlobePro
Global erfolgreich durch professionelle Dienstleistungsarbeit

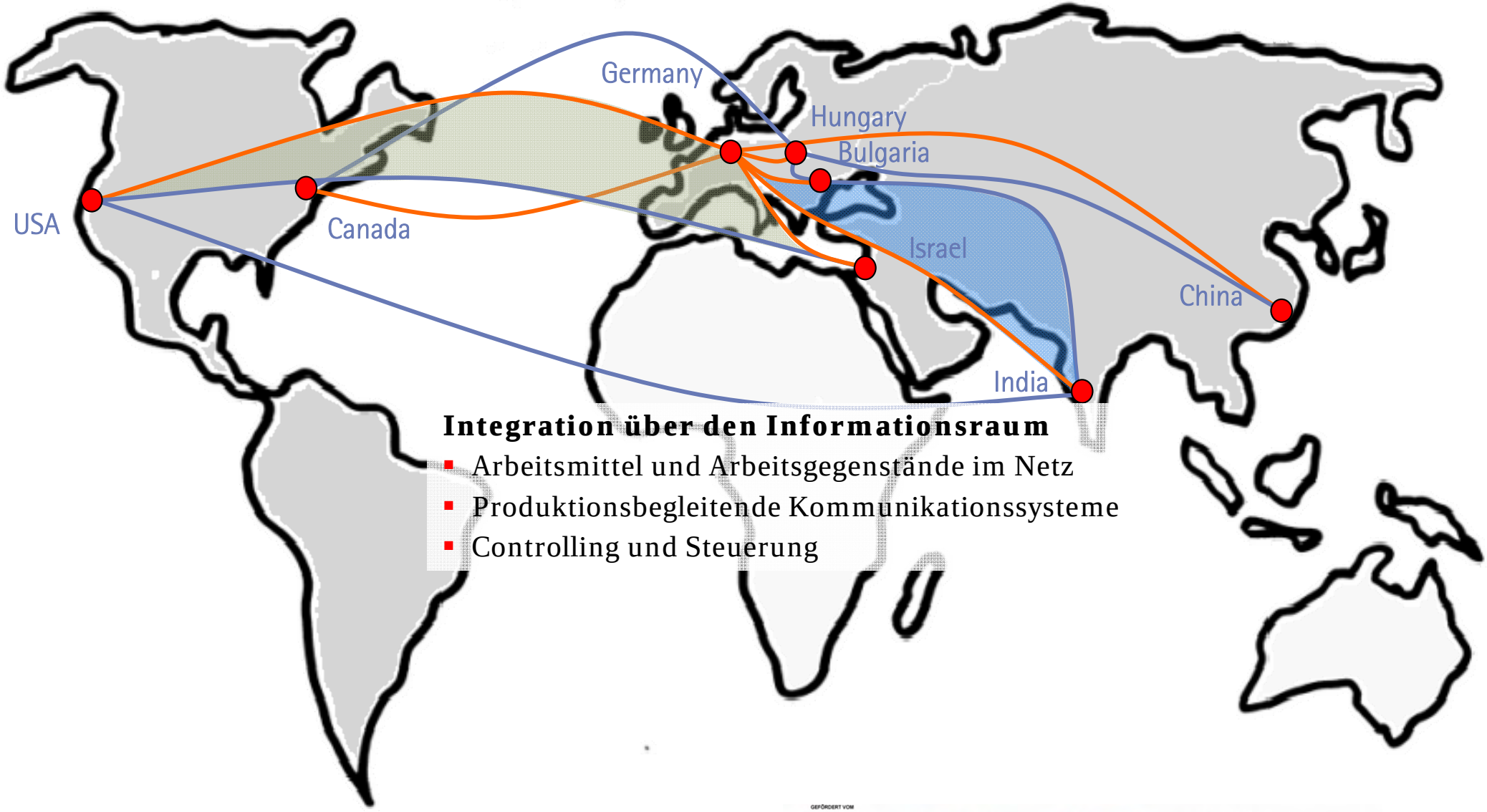
- ITK-Industrie steht im Zentrum der Realisierung einer informatisierten Produktionsweise
- Sie vertreibt Infrastrukturgrundlage für neue Geschäftsmodelle und die Arbeit der Zukunft
- Sie macht sich selbst zum Vorreiter des „Unternehmens 2.n“, um IT-Konzepte überzeugend verkaufen zu können
- ITK ist also „enabler“ und „forerunner“ des Umbruchs in der Arbeitswelt

Beispiel Globalisierung:

Global verteilte Software-Entwicklung

GlobePro

Global erfolgreich durch professionelle Dienstleistungsarbeit

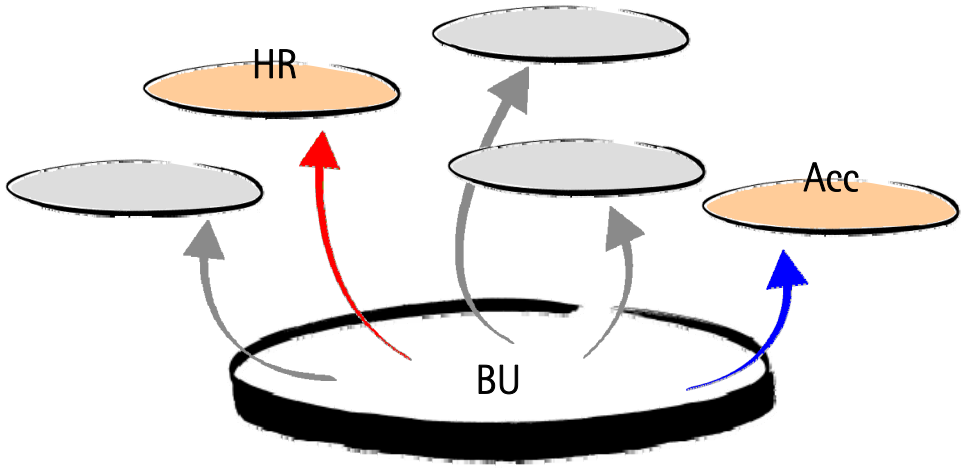


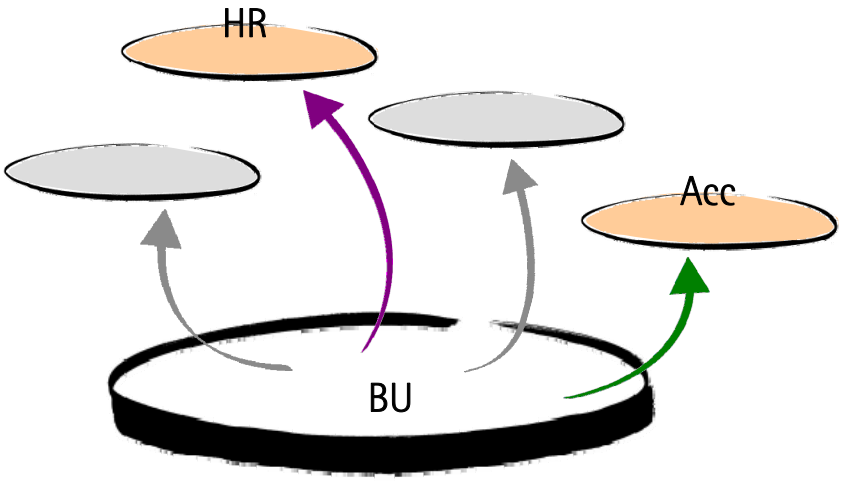
Integration über den Informationsraum

- Arbeitsmittel und Arbeitsgegenstände im Netz
- Produktionsbegleitende Kommunikationssysteme
- Controlling und Steuerung

Shared Services: IT-gestützte Prozess-Standardisierung von Verwaltungsfunktionen

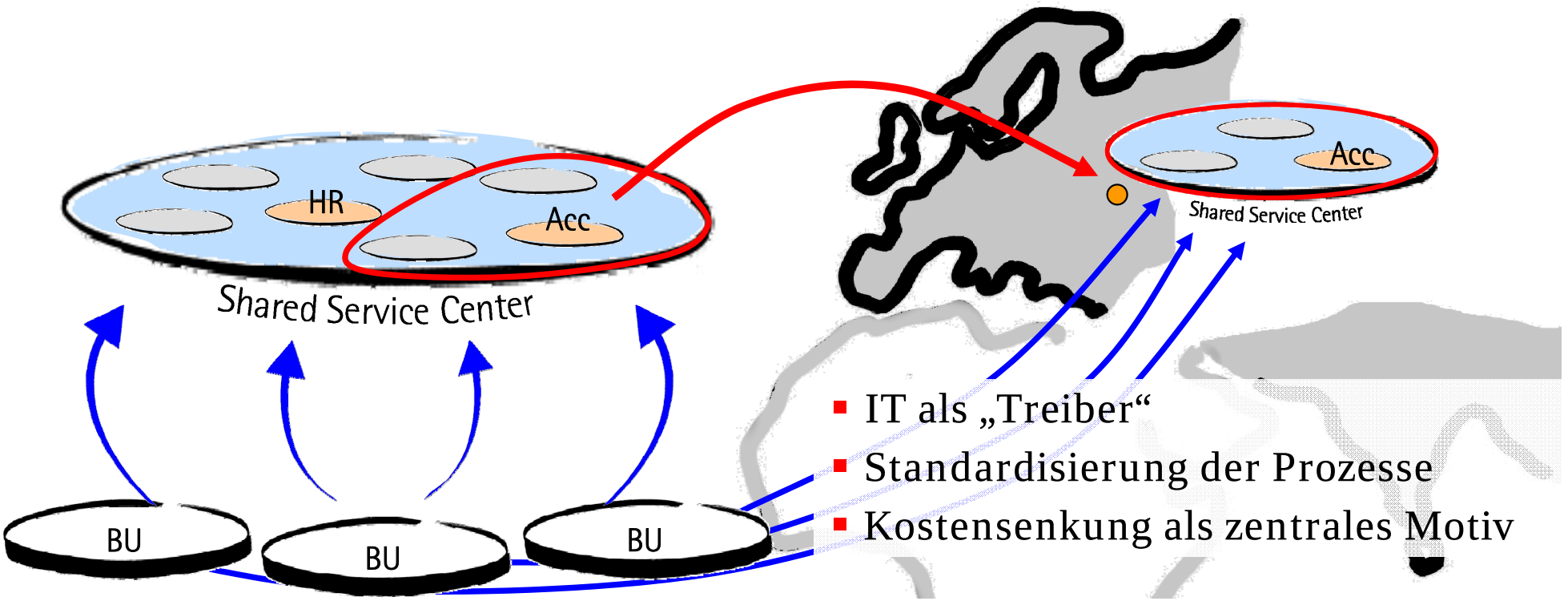
Ausgangssituation:
Business Units mit jeweiligen unterstützenden Funktionen und unterschiedlichen Prozessen





Shared Services: IT-gestützte Prozess-Standardisierung von Verwaltungsfunktionen

Bündelung an einem Standort – Homogenisierung der Prozesse



- IT als „Treiber“
- Standardisierung der Prozesse
- Kostensenkung als zentrales Motiv

Verlagerung von Teilen des Shared Service Center ins Ausland

Agenda

GlobePro
Global erfolgreich durch
professionelle Dienstleistungsarbeit

Informatisierung der Arbeit

Umwälzung in der Arbeitswelt – Unternehmen 2.n

Vorreiterbranche ITK – Umwälzung konkret

Wie erleben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Veränderungen?

„Neue Zeiten“ für Hochqualifizierte und Angestellte …

GlobePro
Global erfolgreich durch professionelle Dienstleistungsarbeit

- Beschäftigten nehmen einen Umbruch wahr
- Globalisierung wird für Hochqualifizierte und Angestellte zur neuen Herausforderung
  - Arbeit in globalen Verweissystemen und Handlungsräumen
  - „Weltmarkt für Arbeitskraft“ und die Drohkulisse „Globalisierung“
- … und komplementär erfahren sie grundlegende Veränderungen der Arbeit selbst
  - Standardisierung von Arbeitsinhalten und -prozessen …
  - … bis hin zu einer „Industrialisierung neuen Typs“
- Neuer Umgang der Unternehmen mit den Hochqualifizierten und Angestellten: Verlust der bisherigen privilegierten Position im Unternehmen
- „Austauschbarkeit“ und Entwertung wird zur neuen Erfahrung

Neue Unsicherheit, Kulturwandel und neue Belastungskonstellation

GlobePro
Global erfolgreich durch professionelle Dienstleistungsarbeit

- Neue Unsicherheit – Sorge um den Arbeitsplatz, statt zuversichtlicher Blick in die Zukunft
  - Personalabbau, permanente Reorganisation und Verlagerungen → sichtbarer Ausdruck der „neuen Zeiten“
  - Erfahrung von Austauschbarkeit als Kern der neuen Unsicherheit
  - Zukunftsgewissheit geht im „System permanenter Bewährung“ verloren
- Kulturwandel in den Unternehmen: „... alles wird irgendwie kälter und instrumenteller ...“
  - Ökonomisierung der Unternehmenskulturen: „Zahlen statt Menschen“
  - Sinnverluste und Frustration auf Seiten der Beschäftigten
- Neue Belastungskonstellation und Gesundheit am „seidenen Faden“

Zusammenfassung

GlobePro
Global erfolgreich durch
professionelle Dienstleistungsarbeit

- Informatisierung verändert die modernen Gesellschaften grundlegend und schafft die Grundlage für eine neue informatisierte Produktionsweise
- In der Arbeitswelt deutet sich ein tiefgreifender Umwälzungsprozess hin zum einem neuen Typ von Unternehmen an – das auf der Industrialisierung der Handarbeit beruhende Unternehmen 1.n wird durch das auf der Industrialisierung der Kopfarbeit basierende „Unternehmen 2.n“ abgelöst
- Die ITK-Industrie hat strategische Bedeutung für diesen gesellschaftlichen und wirtschaftlichen Umwälzungsprozess – weitreichende Veränderungen zeichnen sich hier ab, weil sie sich zum Vorreiter der neuen Konzepte macht
- Für die Beschäftigten in dieser Branche beinhaltet diese Entwicklung einen Bruch. Hier zeichnet sich eine neue Belastungskonstellation ab – ihre Gesundheit hängt oft „am seidenen Faden“

GlobePro

Global erfolgreich durch
professionelle Dienstleistungsarbeit

Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Weitere Informationen:

PD Dr. Andreas Boes
ISF München
Jakob-Klar-Str. 9, 80796 München
+49 (0) 89 272921-0

http://www.globepro.de