

Philip Schörpf

Kommunikations- & Kollaborationsanwendungen in Dienstleistungsbetrieben - Auswirkungen auf die Beschäftigten

28.04.2021

Development of a Training Programme for Enhancing Co-creation in the Creative Industries through the use of Sharing Economy. European Commission, Erasmus+ Programme.

Entwicklungstrends Digitaler Arbeit I & II. AK Wien.

WWW.FORBA.AT

Hintergrund

- Ausgehend von Studien zwischen 2018-20
- Alle Interviews vor der Pandemie
 - Literaturrecherche
 - Expert*inneninterviews (6)
 - Fokusgruppe (4 Teilnehmer*innen)
- 4 Fallstudien im Dienstleistungsbereich
 - Betriebe: Technologydienstleistung, Finanzdienstleistung, Energie, Logistik
 - 26 leitfadengestützte Interviews, 8 Frauen, 18 Männer
 - Ca. 90 Minuten/Interview
 - Fokus auf Büroarbeit
 - Angestellte, IT Abteilungen, Betriebsrät*innen und Management

FORBA

Forschungsschwerpunkte

- Vertiefung einzelner Aspekte der Digitalisierung in Hinblick auf
 - Veränderungen der Arbeit
 - Auswirkungen auf Beschäftigte
 - Fragen der Mitbestimmung

- Fragestellung
 - Wie verändert sich die Arbeitsorganisation durch aktuell relevante Digitalisierungsschritte in Dienstleistungsbetrieben und wie wirkt sich diese Digitalisierung auf Standardisierung, Kontrolle, Autonomie und Qualifikationsbedarf aus?
 - Wie wird die neue ‚Offenheit‘ genutzt und können sich Betriebsrät*innen und Beschäftigte in die Gestaltung von Arbeit einbringen?

3

FORBA

Digitale Transformation & Auswirkungen

- Größere organisationale, räumliche und zeitliche Offenheit
 - Digitale Technologien erweitern die Möglichkeiten zur Reorganisation von Arbeit (Flecker & Meil, 2010; Howcroft & Richardson, 2012)
 - IKTs ermöglichen Veränderungen erst (Pfeiffer, 2010)

- Mögliche Auswirkungen auf Beschäftigte
 - Größerer Handlungsspielraum, Balance zwischen Arbeit und arbeitsfreier Zeit (Wajcman et al. 2008)
 - Breitere Einbeziehung von Beschäftigten und deren Fähigkeiten (von Streit, 2011)
 - ‚Enteignung‘ von Wissen (Taskin & van Bunn 2015)
 - Standardisierung von Arbeitsabläufen & Überwachung (Carter et al., 2013; Howcroft & Richardson, 2012, Trusson et al. 2018)
 - Arbeitsintensivierung (Eurofound & ILO 2017)

4

FORBA

Kommunikations- & Kollaborationssoftware

- 'Klassische' digitale Kommunikationsanwendungen
 - E-Mail
 - Intranet
 - Enterprise Social Media: Workplace by Facebook, auch Whatsapp
- Kollaborationssoftware: Slack, Confluence (Alimam et al., 2017, Evans et al., 2017)
 - Organisierung von Projekten
 - Dokumentation & Austausch
- Jeder Arbeitsschritt im Programm erstellt und Fortschritt dokumentiert
- Abteilung und Vorgesetzte haben Zugang und sehen Arbeitsfortschritt
- V.a. bei wissensintensiven Tätigkeiten
 - Produktentwicklung, Marketing, IT, Controlling

5

FORBA

Weniger persönlicher Austausch

- Weniger direkte, persönliche Kommunikation

„Früher ist man von Abteilung zu Abteilung gelaufen und hat halt das Wissen ausgetauscht oder hat die eine oder andere Frage gestellt, heute geht das auf diese Art und Weise. Also hier im Hause, [...], hat sich die Arbeitswelt zu 100% digitalisiert, dazwischen gibt es natürlich die Kommunikationsräume und Kommunikationszentren, wo, wenn dann doch das Gespräch erforderlich ist, zusammengesetzt wird, Meeting ausgemacht wird, in – weiß ich nicht – ¼ Stunde, man trifft sich, man arbeitet an dem Projekt weiter und macht dann digital weiter.“ FS4 INT1
- Nutzung ‚freiwillig‘

„Man kommt teilweise nicht dran vorbei, weil es gibt diesen Messenger als Kommunikationskanal, und der wird einfach verwendet. [...]“ FS1 INT3

6

FORBA

Belastung & Kontrolle

- Belastung durch zusätzlichen Lernaufwand
- Überforderungen mit vielen verschiedenen Anwendungen (digital immigrants)
- Digital natives haben es leichter

„Diese Art Informationen zu strukturieren ist für mich einfach und fühlt sich viel direkter an als über E-Mail. Ich mag es, ich weiß nicht [...] Diese ganzen Sachen, ich bin da ja im Grunde hineingeboren in diese Kultur und ich fühle mich da wohl.“ FS1 INT5

- Intensivere Kontrolle von Wissensarbeiter*innen in Projektarbeit
 - Bei Kollaborationstools
 - Oft in Verbindung mit ‚agilen‘ Managementmethoden

7

FORBA

Zeit & Ort

- Arbeit außerhalb der Firma und außerhalb regulärer Arbeitszeiten
- Trennung Arbeit/arbeitsfreier Zeit für natives und immigrants schwierig

„Und wenn man dann nicht die Disziplin hat, und das ist Eigenverantwortung, zu sagen: Nein, ich lese am Abend keine E-Mails mehr, weil dann sitze ich wieder bis 12.00, 1.00 Uhr in der Früh, ja, das ist ganz, ganz stark Eigenverantwortung. Und wenn man die nicht wahrnimmt, dann wird man kaputt. Das habe ich selbst gemerkt.“ FS1 INT3

„Bei mir ist das so eine Sache. Ich tendiere dazu, immer über Dinge nachzudenken. Also das betrifft wirklich mich. Ich kann nicht... wenn etwas unerledigt ist, denke ich immer darüber nach und ich muss Dinge abschließen, damit ich mich im Kopf frei fühle. [...] Da habe ich Probleme Grenzen zu ziehen. Ich weiß nicht, ob es andere in meinem Team gibt, denen es auch so geht und die damit gut zurechtkommen. Ich glaube es ist meine persönliche Sache und ich sehe das Unternehmen hier nicht in der Verantwortung.“ FS1 INT5

8

Alles Eigenverantwortung?

- Umgang liegt bei Beschäftigten
- ‚Lernkurve‘ ist typisch
 - Beschäftigte ‚lernen‘ Umgang der eigenen Arbeitszeit und Verwendung digitaler Tools
„Ich muss sagen, das hat sich echt gut eingespielt.“ (FS1 INT7)
- Aber auch Angst vor Jobverlust
 - *„Wir Alten gehen mit gutem Beispiel voran, aber was soll einer machen, der 22 Jahre alt ist und Angst um seinen Job hat [...]?“ FS4 INT2*
 - *„Ja, das ist sicher der größte Gewinn, dass [das Unternehmen] so tut, weil sicher sehr viele Jobs erledigen in der Freizeit. Und geben es noch dazu auch nicht zu, aber intern in der Abteilung werden sie es wissen. [...] Weil im Prinzip arbeitest sogar während dem Fahren, beantwortest das E-Mail. Also wir kennen genug Leute da, die so sind. [...] Das sind einfach Leute, die haben halt wirklich Angst um ihren Job. Das ist einfach so.“ FS4 INT3*

Fazit

- Vielschichtige Erleichterungen
 - Gemeinsames Bearbeiten von Dokumenten
 - Schneller Austausch
 - Keine Bindung an spezifischen Arbeitsort
 - (Beschleunigung d. Arbeit)
- ...und Belastungen
 - Zusätzlicher Lernaufwand
 - Überforderung
 - Mehr Kontrolle (Projekt- & Wissensarbeit)
 - Arbeit außerhalb des Betriebs und regulärer Arbeitszeiten
- Umgang mit veränderten Rahmenbedingungen obliegt meist Beschäftigten
 - Beschäftigte erwarten/erhoffen weder vom Arbeitgeber noch vom BR Hilfe
 - Jede/r denkt er/sie ist mit dem Problem alleine

Literatur

- Alimam, M., Bertin, E., & Crespi, N. (2017). ITIL perspective on enterprise social media. *International Journal of Information Management*, 37(4), 317–326.
- Carter, B., Danford, A., Howcroft, D., Richardson, H., Smith, A., & Taylor, P. (2013). 'Stressed out of my box': employee experience of lean working and occupational ill-health in clerical work in the UK public sector. *Work, Employment & Society*, 27(5), 747–767.
- Eurofound and the International Labour Office (2017). Working anytime, anywhere: The effects on the world of work, *Publications Office of the European Union*, Luxembourg, and the International Labour Office, Geneva.
- Flecker, J., & Meil, P. (2010). Organisational restructuring and emerging service value chains: implications for work and employment. *Work, Employment and Society*, 24(4), 680–698.
- Howcroft, D., & Richardson, H. (2012). The back office goes global: exploring connections and contradictions in shared service centres. *Work, Employment and Society*, 26(1), 111–127.
- Pfeiffer, S. (2010). Kapitel IV Rationalisierung von Arbeit: Technisierung von Arbeit. In *Handbuch Arbeitssoziologie* (pp. 231–261). Springer.
- Taskin, L., & Van Bunn, G. (2015). Knowledge management through the development of knowledge repositories: towards work degradation. *New Technology, Work and Employment*, 30(2), 158–172.
- Trusson, C., Hislop, D., & Doherty, N. F. (2018). The role of ICTs in the servitisation and degradation of IT professional work. *New Technology, Work and Employment*, 33(2), 149–170.
- von Streit, A. (2011). *Entgrenzter Alltag - Arbeiten ohne Grenzen? : das Internet und die raum-zeitlichen Organisationsstrategien von Wissensarbeitern*. Bielefeld: transcript.
- Wajcman, J., Bittman, M., & Brown, J. E. (2008). Families without borders: Mobile phones, connectedness and work-home divisions. *Sociology*, 42(4), 635–652.

11

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

FORBA

FORSCHUNGS- UND BERATUNGSSTELLE
ARBEITSWELT

KONTAKT:
PHILIP SCHÖRPF
ASPERNBRÜCKENGASSE 4/5
1020 WIEN
TEL. +43 1 21 24 700 -
SCHOERPF@FORBA.AT

WWW.FORBA.AT