

### WIE HABEN KOMMUNIKATIONS- TECHNOLOGIEN DIE ARBEIT VERÄNDERT?<sup>1</sup>

1. Zentrale Ergebnisse der Studie.....	156
2. Unerwünschte Auswirkungen der Informations- technologien: Stress, fehlende soziale Absicherung .....	159
3. Forderungen .....	160

Auszug aus WISO 4/2003

**isw**

Institut für Sozial- und Wirtschaftswissenschaften

Weingartshofstraße 10  
A-4020 Linz, Austria

Tel.: +43(0)732 66 92 73, Fax: +43 (0)732 66 92 73 - 2889

E-Mail: [wiso@ak-ooe.at](mailto:wiso@ak-ooe.at)

Internet: [www.isw-linz.at](http://www.isw-linz.at)

**Mathias  
Grandosek**

Mitarbeiter der  
Abteilung  
Wirtschaftspolitik der  
Kammer für Arbeiter  
und Angestellte für  
Wien

Nichts hat die Arbeit so sehr verändert wie die neuen Informations- und Kommunikationstechnologien. Ganze Berufsbilder sind verschwunden, neue entstanden, etwa im Bereich des Web-Designs. Auch in der industriellen Produktion oder in der Kundenbetreuung am Telefon geht heute ohne Zugriff auf Informationssysteme nichts mehr. Wie die Kommunikationstechnologien die Arbeitsorganisation beeinflusst haben, hat eine Studie der Forschungs- und Beratungsstelle Arbeitswelt (FORBA) im Auftrag der Arbeiterkammer Wien untersucht. Eines der zentralen Ergebnisse: In der Regel werden neue technologische Möglichkeiten nicht dazu genutzt, um die Arbeitsbedingungen zu verbessern. Im Gegenteil: In weiten Bereichen der Wirtschaft bringen die neuen Kommunikationsformen weniger Autonomie für die Beschäftigten. Neue Beschäftigungsformen mit fehlender sozialer Absicherung sind ebenso eine Folge des Einsatzes von moderner Informationstechnologie wie Stress und Austauschbarkeit der Arbeitskräfte.

Mehr Mitbestimmungsrecht für ArbeitnehmerInnen bei der Einführung neuer Technologien, mehr soziale Absicherung für atypisch Beschäftigte, Präventivmaßnahmen und stärkere Kontrollen von krank machender Arbeitsbelastung wären Instrumente, die dieser Entwicklung entgegensteuern. Ziel muss die Entwicklung nachhaltiger Arbeitssysteme sein.

## **1. Zentrale Ergebnisse der Studie**

### **1.1. Informationstechnologien werden meist in Richtung Kontrolle und Rationalisierung eingesetzt**

Informationstechnologien verändern Arbeitsbeziehungen, aber die neuen technischen Potenziale der Informationstechnologie legen aus sich heraus noch keinen Wandel in eine bestimmte Richtung fest. Die Innovationsstrategien der Unternehmen können unterschiedliche Formen annehmen und können zu mehr oder zu weniger Autonomie für die Beschäftigten führen. So können sich Unternehmen für eine möglichst umfassende Nutzung der Potenziale der Beschäftigten entscheiden, das

bedeutet ganzheitliche Arbeitsaufgaben, teilautonome Arbeitsgruppen, Förderung von Kompetenzentwicklung und Wissensteilung (sog. „High Road“-Strategie). Unternehmen können sich aber auch an den so genannten „Low Road“-Strategien orientieren, die von Kostensenkung, Personalabbau, Verdichtung der Arbeit und der Spaltung der Belegschaft in hoch qualifizierte Kern- und niedrig qualifizierte Randbelegschaften gekennzeichnet sind. Diese Form der „Low road“-Strategien verfolgen die meisten Unternehmen.

Daraus ergibt sich, dass in der Regel neue technische Möglichkeiten nicht dazu genutzt werden, um die Arbeitsbedingungen für ArbeitnehmerInnen zu verbessern. Vielmehr sind konservative Lösungen und einseitige Formen der Techniknutzung festzustellen, die primär nach den Zielen der Rationalisierung und Managementkontrolle ausgerichtet sind.

### **1.2. Die Nutzung von Informationstechnologien kann vor allem beim Umbau von Unternehmen die Beschäftigungsverhältnisse verändern**

Die Verwendung von Informationstechnologien erleichtert die Auslagerung von Aufgaben aus dem Betrieb. Damit kann die Zusammenarbeit von Zulieferern und selbstständigen DienstleisterInnen verbessert werden. Informationstechnologien können aber auch die Ersetzbarkeit von Beschäftigten erleichtern. Denn die verwendeten Technologien können die Kenntnisse Einzelner auch anderen zugänglich machen, die Abhängigkeit von den Arbeitskräften wird somit geringer. Damit sind Letztere ersetzbarer, woraus sich ganz andere Arbeitsbeziehungen wie etwa befristete oder geringfügige Dienstverhältnisse oder Arbeit auf Werkvertrag ergeben können.

**1.3. In der Regel werden neue technische Möglichkeiten nicht dazu genutzt, um die Arbeitsbedingungen für die ArbeitnehmerInnen zu verbessern**

Vor allem die mobilen Computer haben die Arbeitsbereiche tief greifend verändert: ArbeiterInnen am Fließband sind genauso betroffen wie Beschäftigte an Schiliftkassen oder Angestellte am Bankschalter, LKW-Fahrer und Montage-techniker. Letztere etwa erfahren von ihrem tragbaren Mini-computer, wo sie als Nächstes beispielsweise einen Telefonanschluss installieren sollen. Das kann auch bedeuten, dass der Monteur mehrmals am Tag in dasselbe Gebäude gehen und denselben Schaltkasten öffnen muss, weil ihm die Kompetenz zur Bündelung der Arbeitsaufträge genommen wurde. Von einer befreienden Wirkung der Technologie kann also nicht immer die Rede sein. Für Beschäftigte am unteren Ende der Hierarchie kann das zur Abwertung, zur Missachtung ihrer Qualifikation und in der Folge zu psychischen Belastungen führen.

Ähnlich verhält es sich auch mit Standardsoftware (z. B. SAP), die für die Beschäftigten zwar einerseits eine Arbeitserleichterung bedeuten, andererseits aber auch eine Einschränkung, etwa durch die Festlegung von Arbeitsschritten durch das System.

**1.4. Die Potenziale der Informationstechnologien werden in der Regel ohne politische Intervention nicht zur Lösung gesellschaftlicher Probleme genutzt**

Neben den Möglichkeiten wurden auch weitreichende Hoffnungen mit Informations- und Kommunikationstechnologien verbunden. Allerdings zeigt sich, dass diese Hoffnungen meist nicht erfüllt worden sind. So wurde die Arbeit durch Informationstechnologien nicht räumlich neu verteilt, wie das noch in den 80er Jahren angenommen wurde. Experimente mit Telecenters, die Arbeit in benachteiligte Regionen bringen sollten, können großteils als gescheitert betrachtet werden.

## **M. Grandosek Wie haben Kommunikationstechnologien die Arbeit verändert?**

Telearbeit hat dort, wo sie realisiert wurde, nur in einem geringen Ausmaß zu einer Verbesserung von Vereinbarkeit von Beruf und Familie geführt. Dieses Problem ist nach wie vor ungelöst und stellt für viele Beschäftigte (vor allem Frauen) ein nahezu unlösbares Dilemma dar. Software-Ergonomie, also menschengerechte und gesundheitsförderliche Gestaltung von Informationstechnologie, ist trotz EU-Richtlinie in der Praxis kein Thema.

### **2. Unerwünschte Auswirkungen der Informationstechnologien: Stress, fehlende soziale Absicherung**

Aus den Ergebnissen der Studie lassen sich folgende Gefahrenpotenziale für ArbeitnehmerInnen ableiten: Durch neuartige Zusammenfassung von Aufgaben zu Arbeitsplätzen werden die einzelnen ArbeitnehmerInnen leichter austauschbar, es entwickelt sich so genanntes Desksharing (d. h., flexibel eingesetzte ArbeitnehmerInnen haben keinen eigenen Arbeitsplatz mehr, sondern suchen zur jeweiligen Arbeitszeit einen gerade freien Arbeitsplatz auf), Belegschaften werden in kleinere Kern- und größere Randbelegschaften aufgeteilt. Die Arbeit und die Privatsphäre verschwimmen zusehends durch die Auslagerung von Dienstleistungen aus dem Büro z. B. in den Kundenkontakt vor Ort.

All dies führt zu höherer Stressbelastung und kann gesundheitliche Schäden nach sich ziehen: Die Zahl der psychiatrischen Krankheitsbilder ist bei Neuzugängen zur Invaliditätspension (krankheitsbedingte Pension für ArbeiterInnen) stark angestiegen: von 1975 bis 2000 von 6 auf 18 %. Im Jahr 2001 auf 23 %. Der Anteil der psychiatrischen Leiden bei neuen Berufsunfähigkeitspensionen (krankheitsbedingte Pension für Angestellte) lag 1999 bei der Altersgruppe der bis 29-Jährigen bereits bei 45 % (Männer) und 42 % (Frauen). Die Krankenstandstage aufgrund psychiatrischer Krankheiten sind pro Kopf von 1990 bis 2002 um 75 % angestiegen, während die übrigen bedeutsamen Krankheitsursachen zurückgegangen sind.

Durch neue Informationstechnologien sind auch neue Beschäftigungsformen entstanden, wobei Vollzeitbeschäftigung mit voller sozialer Absicherung rückgängig ist. Stattdessen ist eine Expansion von „atypischen“ Beschäftigungen zu beobachten: befristete Arbeitsverhältnisse, Werkverträge, freie Dienstverträge, „neue Selbständigkeit“, Leiharbeit etc. (von den rund 3,2 Millionen ArbeitnehmerInnen in Österreich sind bereits rund 850.000 atypisch beschäftigt, zeigt eine aktuelle Studie des ÖGB). Diese Arbeitsverhältnisse bringen jedoch vor allem schlecht ausgebildeten ArbeitnehmerInnen gravierende Nachteile. Die arbeitsrechtliche und zum Teil faktisch auch die soziale Absicherung ist völlig ungenügend. Alter und Krankheit können für schlecht ausgebildete ArbeitnehmerInnen, die in die atypische Beschäftigung gedrängt werden, Wohlstandsverminderung und soziale Ausgrenzung bedeuten.

### **3. Forderungen**

Um den möglichen negativen Entwicklungen, die die Studie aufzeigt, entgegenzusteuern und die positiven Aspekte von Informationstechnologien zu betonen, braucht es gewisser Rahmenbedingungen:

- Mehr sozialer Schutz für atypische Beschäftigte: Dies kann teilweise durch vertragsrechtliche Regelungen geschehen. Atypisch Beschäftigten muss die Möglichkeit einer kollektiven Aushandlung von Arbeitsbedingungen und Arbeitszeit gegeben werden.
- Der Arbeitnehmer-Begriff soll sich künftig nur mehr an der „wirtschaftlichen Abhängigkeit“ orientieren und nicht an Arbeitszeit, Arbeitsort oder Arbeitsweise. Damit befände sich ein Großteil der freien DienstnehmerInnen und sog. „neuen Selbstständigen“ in einem echten Arbeitsverhältnis.
- Informationstechnologien müssen verstärkt auch zum Wohle der ArbeitnehmerInnen eingesetzt werden: Bei der Einführung von neuen Technologien sollen MitarbeiterInnen stärker einbezogen werden. Der Betriebsrat ist in diesen Prozess einzubeziehen. Betriebsvereinbarungsrechte sind zu stärken.

## **M. Grandosek Wie haben Kommunikationstechnologien die Arbeit verändert?**

- Neue Formen der Mitbestimmungen sind nötig: Klare Rahmenbedingungen und Standards für einen strukturierten Kommunikationsprozess zwischen ArbeitnehmerInnen und Arbeitgeber sind zu bieten (soziales Audit).
- Einerseits ist die Kontrolle der krank machenden Arbeitsbelastung durch Externe (Arbeitsinspektorate) auch im Hinblick auf neue Technologien zu verbessern. Andererseits ist dabei auf Stressvermeidung, Stressbewältigung, Unterstützung beim Zeitmanagement zu achten. Neben Serviceleistungen müssen durch Stärkung der individuellen und kollektiven Mitbestimmung Wege zur Reduzierung von gesundheitsgefährdendem Stress gefunden werden bzw. verstärkt Arbeitsplätze für Menschen gestaltet werden, die der Schnelllebigkeit nicht nachkommen können.
- Die Anwendbarkeit von Technologien muss verbessert werden: Durch gezielte Förderungen sollen Programme praktikabler und ergonomischer gestaltet werden, damit sie sich nicht nur an den technischen Voraussetzungen, sondern an den Bedürfnissen der NutzerInnen orientieren.

Die Studie steht als Download zur Verfügung:  
[http://www.akwien.at/wirtp\\_13695.htm](http://www.akwien.at/wirtp_13695.htm)

Die Studie kann auch kostenlos bestellt werden bei:  
Abt. Wirtschaftspolitik  
Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien  
Prinz-Eugen-Str. 20-22, 1040 Wien  
Tel: +43 (1) 50165-2296 oder 2533  
Fax: +43 (1) 50165-2532  
E-Mail: [daniela.paraskevidis@akwien.at](mailto:daniela.paraskevidis@akwien.at)

### **Anmerkungen:**

- 1 Der vorliegende Kurzbericht basiert auf einer Studie von Manfred Krenn, Jörg Flecker, Christian Stary (FORBA):  
„Die informationstechnische Revolution – Fortschritte und Rückschritte für die Arbeit“ – Zum Zusammenhang von Informations- und Kommunikationstechnologien und neuen Formen der Arbeitsorganisation

INSTITUT FÜR SOZIAL- UND WIRTSCHAFTSWISSENSCHAFTEN

# WISO

WIRTSCHAFTS-UND SOZIALPOLITISCHE ZEITSCHRIFT

Die Zeitschrift WISO wird vom Institut für Sozial- und Wirtschaftswissenschaften (ISW) herausgegeben. Sie dient der Veröffentlichung neuer sozial- und wirtschaftswissenschaftlicher Erkenntnisse sowie der Behandlung wichtiger gesellschaftspolitischer Fragen aus Arbeitnehmersicht.

Lohnpolitik, soziale Sicherheit, Arbeitsmarkt und Arbeitslosigkeit, Arbeit und Bildung, Frauenpolitik, Mitbestimmung, EU-Integration - das sind einige der Themen, mit denen sich WISO bereits intensiv auseinander gesetzt hat.

WISO richtet sich an BetriebsrätInnen, GewerkschafterInnen, WissenschaftlerInnen, StudentInnen, Aktive in Verbänden, Kammern, Parteien und Institutionen sowie an alle, die Interesse an Arbeitnehmerfragen haben.

Erscheinungsweise: vierteljährlich

Preise:\* Jahresabonnement EUR 22,00 (Ausland EUR 28,00)  
Studenten mit Inskriptionsnachweis EUR 13,00  
Einzelausgabe EUR 7,00 (Ausland EUR 12,00)

(\* Stand 2005 - Die aktuellen Preise finden Sie auf unserer Homepage unter [www.isw-linz.at](http://www.isw-linz.at))

Wir laden Sie ein, kostenlos und ohne weitere Verpflichtungen ein WISO-Probeexemplar zu bestellen. Natürlich können Sie auch gerne das WISO-Jahresabonnement anfordern.

Informationen zum ISW und zu unseren Publikationen - inklusive Bestellmöglichkeit - finden Sie unter [www.isw-linz.at](http://www.isw-linz.at).



## BESTELLSCHEIN\*

Bitte senden Sie mir kostenlos und ohne weitere Verpflichtungen

- 1 Probeexemplar der Zeitschrift WISO
- 1 ISW Publikationsverzeichnis

Ich bestelle \_\_\_\_\_ Exemplare des WISO-Jahresabonnements (Normalpreis)

Ich bestelle \_\_\_\_\_ Exemplare des WISO-Jahresabonnements für StudentInnen mit Inskriptionsnachweis

\* Schneller und einfacher bestellen Sie über das Internet: [www.isw-linz.at](http://www.isw-linz.at)

Name \_\_\_\_\_

Institution/Firma \_\_\_\_\_

Straße \_\_\_\_\_

Plz/Ort \_\_\_\_\_

E-Mail \_\_\_\_\_

### BESTELLADRESSE:

ISW  
Weingartshofstr. 10, A-4020 Linz  
Tel. ++43/732/66 92 73-33 21  
Fax ++43/732/66 92 73-28 89  
E-Mail: [wiso@ak-ooe.at](mailto:wiso@ak-ooe.at)  
Internet: [www.isw-linz.at](http://www.isw-linz.at)