

**1. Welche Argumente bzw. Einflussfaktoren können sie nennen, die für ein „Ende der industriellen Arbeitsgemeinschaft“ sprechen? Erläutern sie auch, welche dieser Argumente ihnen plausibel erscheinen und welche nicht.**

Plausibel:

- Dienstleistungssektor wächst und materielle Produktion verliert an Bedeutung. Früher in der USA 2/3 Arbeiter → jetzt 17%
- Dezentralisierung der Arbeit (Auslagerung in Billiglohnländer)
- Social Skills wichtiger als manuelle Fertigkeiten.
- Keine Grenzen zwischen Arbeit und Freizeit mehr (24h Gesellschaft)
- Play ethic statt work ethic

Nicht plausibel:

- Dezentralisierung der Arbeit (Auslagerung in Billiglohnländer)  
→ Arbeit verlagert sich ja nur und verschwindet nicht.

**2. Welche Argumente sprechen gegen die These vom Ende der industriellen Arbeitsgemeinschaft. Begründen sie ihre Ausführung.**

- Die industrielle Arbeit verlagert sich ja nur in die Billiglohnländer. Dort wo früher Landwirtschaft überwiegt hat, als bei uns (Industriestaaten) die Industrie zuhause war.  
In den Billiglohnländern findet im Prinzip erst jetzt die Industrielle Revolution statt.
- Grundmerkmale wie Fleiß und Disziplin sind nicht verschwunden. Sind erhalten geblieben

**3. Der Begriff der Arbeit ist traditionell zwiespältig. Besprechen sie diese Ambivalenz mit Hilfe historischer Beispiele.**

Das Wort Arbeit hat in vielen europäischen Sprachen 2 Bedeutungen:

\*griech.: Mühe, Last, Pein – Werk als vollbrachte Leistung.

\*deutsch: arbeiten – schaffen werken

Im älteren Sprachgebrauch negativ behaftet:

\*franz.: Quälen

\*german.: Knecht

Arbeit als Mühe: qualvoll erschöpfende Anstrengung  
Ursache geistigen Verkommens  
Fluch

Arbeit als Werk: Quelle lebenslänglicher Zufriedenheit  
Segen  
Tragendes Element jeder Kultur / Gesellschaft

In der Antike war Arbeit etwas für Sklaven und sozial Schwache.

In der neueren Geschichte kann man sagen: Früher hat man gearbeitet um zu Leben, heute lebt man um zu arbeiten.

**4. Was ist gemeint, wenn heute von der „24-Stunden-Gesellschaft“ die Rede ist? Diskutieren sie Vor- und Nachteile in Stichworten.**

Die Grenze zwischen Arbeit und Freizeit wird aufgelöst. Keine Standardarbeitszeiten mehr.

Vorteile: flexible Arbeitseinteilung

Nachteile: Überstunden sind mittlerweile Voraussetzung

Man muss in seiner Freizeit etwas für die Arbeit tun.

Gehirn kann nicht abschalten, an die Arbeit zu denken.

Die Grenze zwischen individuellen Interessen und denen vom Unternehmen verschwinden.

**5. Erläutern sie bitte, was „De-Lokalisierung“ bzw. „Dezentralisierung“ der Arbeit bedeutet (technische, soziale, ökonomische, organisatorische Voraussetzungen)**

= Auflösung zentraler Produktionsstätten und Arbeitsorganisation → dezentrale Produktion

Produktion und Reproduktion sind nicht am gleichen Ort.

- Technisch:
  - Kommunikation und Vernetzung mit der zentralen Betriebsstelle(Internet, mobile Services)
  - technische Mittel zur Produktion müssen an den dezentralen Orten vorhanden sein
  - weiters sind infrastrukturelle Rahmenbedingungen für Informations- und Güteraustausch unbedingt erforderlich.
- Soziale:
  - Angestellter arbeiten nicht mehr am gleichen Ort wie z.B. der Chef
  - qualifizierte Arbeitskraft muss an dezentralen Orten vorhanden sein
  - arbeitsrechtliche Fragen müssen geklärt und Bedürfnisse der Arbeitnehmer berücksichtigt werden
  - Firmen wählen den für sie günstigsten Standort ohne Rücksicht auf Arbeitnehmer.
- Ökonomisch:
  - billige Orte der Produktion
- Organisatorisch:
  - Organisatorisch ist es oft kein Problem: Die Firmenzentrale sitzt in einem günstigen Staat und trägt den untergeordneten Firmen (Standorten) Ziele vor und hält nur mit den „oberen“ Angestellten Kontakt.
  - flexible Arbeitsverhältnisse
  - Kommunikation
  - Weniger Face2face Kommunikation
  - flache Hierarchien im Unternehmen

**6. Welche Unterschiede und Gemeinsamkeiten sehen Sie zwischen der „protestantischen“ Arbeitsethik in einer kapitalistischen Industriegesellschaft und der Arbeitsethik in einer elektronischen Dienstleistungsgesellschaft?**

Die protestantische Ethik gilt als Geist des Kapitalismus:

Arm sein wollen = krank sein wollen.

Arbeit als Berufung: Nicht: Ich arbeite um zu Leben, sondern: Ich lebe um zu arbeiten.

Reichtum und Gewinn sind moralisch bedenklich, wenn sie nur zum Ausruhen und Faulenzen führen.

**8. Definieren sie den Begriff der „Entfremdung“ nach Marx. Diskutieren sie den Begriff der „entfremdeten Arbeit“ im Kontext der Arbeitsorganisation in einer elektronischen Dienstleistungsgesellschaft.**

Marx kritisierte: kapitalistisches Tauschprinzip „Arbeitskraft gegen Lohn“, dass auf Gewinn abzielt → Ausbeutung und Deformation humanen Arbeitens.

Entfremdung:

- wenn nicht für den Eigenbedarf sondern für den anonymen Markt produziert wird.
- Wenn ein Produkt in Teilarbeiten hergestellt wird
- Durch fremdbestimmtes Arbeiten erzeugter Reichtum ist fremder Reichtum.

→ Man kann sich nicht mit dem erzeugten Produkt identifizieren.

In der elektronischen Dienstleistungsgesellschaft: z.B. Telearbeit → psychische und physische Totalenteignung

**9. Was ist mit dem Begriff „play ethic“ im Zusammenhang mit der Arbeitsorganisation in einer elektronischen Dienstleistungsgesellschaft gemeint?**

Industrielle Arbeitsgemeinschaft: work ethic

Moderne IKT Gesellschaft: play ethic

Arbeit und auch professionelle Beziehungen werden spielerischer gesehen.

Wenn einem Arbeit Spaß macht kann man mehr dafür tun, da man es gerne tut. → Innovation, Kreativität, Experimentieren wird in die Arbeit eingebunden.

**10. Erläutern sie in Stichworten die wichtigsten Merkmale des „scientific management“ nach Frederick W. Taylor. Welche Verbindungen sehen sie zwischen Taylorismus-Fordismus („economy of things“) und einer „economy of knowledge“ in der Gegenwart?**

- Zerlegung des Arbeitsvorgangs in kleinste Einheiten
- Beobachtung der zu bewältigten Aufgabe
- Analyse, Protokollierung der einzelnen Abläufe (zeitlich, Aufwand)
- Überflüssige Abläufe wegschneiden und einfache Gestaltung der wesentlichen Abläufe
- Zusammenfassen zu einer Abfolge

→ Steigerung der Produktivität, Fähigkeiten der Arbeiter werden nicht ausgenützt

Verbindung: zu heutigen Call Centers.

**11. Erläutern sie in Stichworten die wichtigsten Merkmale des Toyotismus. Welche Verbindungen sehen sie zwischen Toyotismus und der Arbeitsorganisation in einer elektronischen Dienstleistungsgesellschaft?**

- Unternehmen konsentriert sich auf Kernpotential
- Kundenorientierung → lernende Fabriken
- Dezentralisiert
- Flexible Automatisierung durch moderne IKT
- Neue Technologien (Bio-, Gentechnik, ...)
- Neue, flexiblere Arbeitsorganisationsformen
- Arbeit komplexer → Arbeitsteilungsgrad geht zurück
- Gruppenarbeit, abgeflachte Hierarchien, Motivation der Einzelnen

Verbindung: Fast alle der aufgezählten Merkmale tauchen heutzutage auf: (Gruppenarbeit, flache Hierarchien, Kundenorientierung, Rückgang der Arbeitsteilung ...)

**12. Nennen sie bitte fünf Unterschiede zwischen so genannten „tayloristischen“ und „sozio-technischen“ Arbeitsformen und erklären sie diese Unterschiede genauer.**

Tayloristisch:

- Alles wird von außen gesteuert (Standard Parameter) → Objektivierung
- Es zählt nur die Arbeitskraft und nicht die Person
- Fremdkontrolle: z.B. beim Fließband wird über die Schulter geschaut.
- Organisation: Tiefe Hierarchien (wer was entscheiden darf)
- Starre, klare Regelung: Zeit, Ort, Tätigkeit (8-16Uhr)

Sozio-technisch:

- Arbeitnehmer gestalten die Arbeitsprozesse selbst → Subjektivierung
- Die Person steht im Vordergrund und es wird auf die individuellen Bedürfnisse eingegangen. (wärmer, kühler, ...) Persönliche Stärken jedes Mitarbeiters zählen.
- Selbstkontrolle (In Teamarbeit z.B. „anonymes“ Arbeiten → Teamleistung zählt, nicht die Eigene
- Ökonomisierung: Mitarbeiter fühlt sich selbst als Unternehmer, selbst für die Marktsituation verantwortlich
- Individuelle Regelung: Zeit, Ort („Ich komm später, geh dafür auch später“)

**13. Welche sind nach Daniel Bell die Merkmale einer „nachindustriellen Gesellschaft“? Was hat EDV mit dem Entstehen einer nachindustriellen Gesellschaft zu tun?**

- Dienstleistungswirtschaft > Güterproduzierende Wirtschaft
- Theoretisches Wissen steht im Mittelpunkt
- Umgang: Mensch mit Mensch statt mit Maschine
- Schlüsselqualifikation: Wissen, systematisches Denken, kommunikative Kompetenz

Ab Mitte 1970er als Impuls des wachsenden Dienstleistungssektors → Tertiarisierung

**14. Definieren sie bitte Telearbeit, und führen Sie die wichtigsten Telearbeitsformen mit ihren Merkmalen an.**

Definition:

- Auf IKT gestützte Tätigkeit
- Arbeit wird ganz oder teilweise außerhalb des Betriebs gemacht
- Mit der zentralen Dienststelle durch elektronische Kommunikationsmittel verbunden
- Tätigkeit nicht nur gelegentlich

Teleheimarbeit: Die gesamte Arbeit wird in der Wohnung des Arbeitnehmers verrichtet

Alternierende Telearbeit: Es wird abwechselnd zu Hause und im Unternehmen gearbeitet.

Häufigste Form der Telearbeit.

Satellitenbüro: Auslagerung von mehreren Arbeitsplätzen, in Back Offices

Nachbarschaftsbüro / Nachbarschaftszentrum: Auslagerung von mehreren Arbeitsplätzen, teilweise oder permanent, wohnortnah

Telecenter: Nutzung vorhandener Infrastruktur zu Auslagerung von mehreren Arbeitsplätzen, teilweise oder permanent, wohnortnah

Teleservicecenter: Angebot von Dienstleistungen für Dezentrale Unternehmen, verliert immer mehr an Bedeutung

Mobile Telearbeit: Wird hauptsächlich von Vertretern, Kundenbetreuern, usw. praktiziert, teilweise oder permanent, an beliebigen Orten

**15. Unter welchen Gesichtspunkten könne Telearbeit für die Gesellschaft als ganze Gewinnbringend sein?**

- Integration strukturschwacher und von den wirtschaftlichen Zentren weit entfernten Regionen (Schweden, Finnland, auch: NÖ)
- Verringerung des Pendlerverkehrs → ökologischer Vorteil (z.B. Telezentren am Wiener Stadtrand)
- Integration von sozial benachteiligten Gruppen (behinderte, Arbeitslose)

**16. Welche sind die möglichen Nachteile von Telearbeit für Arbeitnehmer, welche für Arbeitgeber?**

Arbeitgeber:

- Mangelnde Kontrolle von Mitarbeitern
- Organisatorische Umstellungsprobleme ( z.B. flache Hierarchien)
- Kosten durch Umstellung
- Mangelndes Vertrauen, Kommunikationsprobleme
- Gespräche unter den Mitarbeitern fallen weg, die informieren könnten

Arbeitnehmer:

- Lohndumping
- Sozialer Aspekt von der Arbeit verschwindet
- Mangelnde Präsenz in der Firma → Karrierenachteile
- Doppelbelastung durch Haushalt und Beruf
- Freizeit und Arbeit lassen sich nicht trennen
- Viel Selbstorganisation (Unterlagen)
- Gespräche unter den Mitarbeitern fallen weg, die informieren könnten
- Höhere Konkurrenz durch flache Hierarchien

## **17. Welche sind die möglichen Vorteile von Telearbeit für Arbeitnehmer, welche für Arbeitgeber?**

Arbeitgeber:

- Individuelle Arbeitsleistung der Telearbeiter erhöht durch: Arbeiten zur individuellen besten Zeit, immer und überall arbeiten, verdichtete Arbeit, ...
- Weniger Infrastrukturkosten: z.B.: Büroräume, Heizung
- Weniger Lohnkosten durch outsourcing
- Bindung von qualifizierten Mitarbeitern durch Telearbeit als „Privileg“

Arbeitnehmer:

- Kurze bzw. keine Anfahrtszeiten
- Flexible, selbst koordinierte Arbeitszeiten
- Stressfreiere Arbeit (weniger Kontrolle durch den Chef)
- Steigerung der Motivation

## **18. Welche Herausforderungen ergeben sich bei der Organisation von Telearbeit für das betriebliche Management? Welche Anforderungen müssen erfüllt sein, damit Telearbeit erfolgreich implementiert werden kann.**

- Freiwilligkeit der Beteiligten
- 2-3 Tage Anwesenheit an zentraler Betriebsstätte
- Räumliche Vorraussetzung für Heimarbeit
- Entfernung zur Betriebsstätte <90km
- Kostenfrage, Datenschutz, Arbeitnehmerschutz muss geklärt sein
- Management- Lösungen zur Koordination von Tätigkeiten
- Sicherstellen sozialer und betrieblicher Kontakte und Informationsflüsse

## **19. Welche Herausforderungen ergeben sich durch die Dezentralisierung und Informatisierung der Arbeit für die gewerkschaftliche Organisation von Arbeitnehmerinteressen?**

Früher: Gewerkschaft lokal → Durch Betriebsversammlungen abgehalten.

Arbeitnehmer seltener in der Arbeit → schwieriger

Telearbeiter sind auch meist selbstständiger und handeln Verträge selbst aus. Hier ist die Gewerkschaft meist nicht notwendig.

Durch wenige soziale Kontakte → häufig nur Eigeninteresse → Andere Arbeitnehmer wird nicht zur Kenntnis genommen, man bekommt es nicht mit wenn sie gekündigt werden.

→ Gewerkschaft muss auch dezentral werden.

→ Telearbeiter für die Gewerkschaft motivieren

**20. Welche Modelle der Flexibilisierung von Arbeitszeiten kennen sie? Erläutern Sie diese Modelle im Einzelnen kurz und gehen sie auf mögliche Vorteile für Arbeitgeber und Arbeitnehmer ein.**

Teilzeit / Gleitzeit: keine Kernarbeitszeiten, Anpassung an Arbeitsspitzen bzw. persönliche Terminlagen, Regelung innerhalb des Arbeitsteams, Vermeidung von Kosten durch Überstunden.

Jahresarbeitszeit: Jährliches Arbeitszeitvolumen wird vereinbart. Arbeitszeit je nach betrieblicher Anforderung und Wunsch der Beschäftigten. (gesetzliche Höchst u. Mindestarbeitszeiten beachten)  
Arbeitszeit, Feiertage, Krankheit auf einem Arbeitszeitkonto verrechnet.

Mehrjahres- Lebensarbeitszeitkonten: Man kann Arbeitszeit Ansparen → über ein Jahr hinaus. Aber: falls unvorhergesehene Erwerbsunfähigkeit eintritt: umsonst angespart

Vertrauensarbeitszeit: Arbeitgeber vertraut auf die Einhaltung der Arbeitszeit → keine Kontrolle.

Vorteile für Arbeitnehmer: leichteres managen von Privatleben und Beruf

Vorteile für Arbeitgeber: Wenn Spitzen und Flauten der Arbeitsanforderung gegeben sind: Weniger Personalkosten als, wenn die Arbeitszeit für die Spitzen fixiert wird.

**21. Frau DI Krötz soll für einen großen Betrieb ein Dokumentenmanagement System entwickeln. Welche Voraussetzungen müssen erfüllt sein, damit sie diese Aufgabe auf Basis eines Werkvertrages nachgehen kann?**

Die Einteilung der Arbeitszeit muss frei sein

Nicht in die betriebliche Organisation eingegliedert

Keine wirtschaftliche oder persönliche Abhängigkeit

Es müssen eigene Arbeitsmittel zur Verfügung stehen

Es gilt kein Kollektivvertrag, keine Sonderzahlungen und keine Abfertigung

Sie hat das Unternehmerrisiko

**22. In führenden Unternehmen der IT-Branche wird Flexwork praktiziert (Tearbeit, flexible Arbeitszeiten, Zielvereinbarung, Vertrauensarbeitszeit). Nennen sie Vor- und Nachteile für die Arbeitnehmer.**

Vorteile:

- Kurze bzw. keine Anfahrtszeiten
- Flexible, selbst koordinierte Arbeitszeiten → Besseres Zeitmanagement von Freizeit und Beruf
- Stressfreiere Arbeit (weniger Kontrolle durch den Chef)
- Steigerung der Motivation

Nachteile:

- Lohndumping
- Sozialer Aspekt von der Arbeit verschwindet
- Mangelnde Präsenz in der Firma → Karrierenachteile
- Doppelbelastung durch Haushalt und Beruf
- Freizeit und Arbeit lassen sich nicht trennen

- Viel Selbstorganisation (Unterlagen)
- Gespräche unter den Mitarbeitern fallen weg, die informieren könnten
- Höhere Konkurrenz durch flache Hierarchien

**23. Herr DI Pippenbacher bekommt von einer regionalen Entwicklungsagentur das Angebot einer auf 2 Jahre befristeten Tätigkeit im Rahmen eines EU-Projektes. Beim Einstellungsgespräch stehen sowohl ein „klassischer“ Dienstvertrag als auch ein „freier Dienstvertrag“ zur Diskussion. Welche Vor- bzw. Nachteile wären für den Bewerber mit dem „klassischen“ bzw. mit dem „freiern“ Dienstvertrag verbunden?**

Freier Dienstvertrag:

Vorteile:

- Größtenteils keine Bindung an Arbeitszeit, Ort
- Eigene Gestaltung der Arbeitsabläufe
- Vertretungsmöglichkeit durch andere Personen
- Reduzierte SV Abgaben
- Einkommenssteuer durch Dienstnehmer abzuführen

Nachteile:

- Bei Urlaub, Krankheit: keine Entgeltfortzahlungen
- Unterliegt nicht dem Kollektivvertrag
- Sonderzahlungen (Urlaubsgeld) nur bei gesonderter vertraglicher Vereinbarung
- Keine Abfertigung
- Keine Versicherung gegen Arbeitslosigkeit

Klassischer Dienstvertrag:

Vorteile:

- Entgeltfortzahlungen bei Urlaub, Krankheit
- Unterliegt dem Kollektivvertrag
- Urlaubsgeld, Weihnachtsgeld
- Abfertigung
- Versicherung gegen Arbeitslosigkeit

Nachteil:

- Fixe Arbeitszeit und Ort
- Fixe Arbeitsabläufe
- Größtenteils persönlich abhängig vom Arbeitgeber

**24. Was bedeutet „selbstorganisierte Leistungsverausgabung“ im Rahmen hoch qualifizierter IT-gestützter Arbeit? Nennen sie bitte individuelle, organisatorische und gesellschaftliche Rahmenbedingungen für „selbstorganisierte Leistungsvereinbarung“.**

= Ich arbeite soviel bzw. solange wie ich es für nötig halte. Muss selbst wissen wie lang ich für die Arbeit brauche. → Dies führt normal zur Mehrarbeit

Individuell: selbst für die Arbeit verantwortlich fühlen

Organisatorisch: Mitarbeitergespräche, Zielvereinbarungen, Vertrauensarbeitszeit, Flexwork mit Zeitkonten



Gesellschaftlich: Es muss Druck vorhanden sein, dass die Arbeit auch wirklich durchgezogen wird. (keine Faulheitsgesellschaft)

**25. Analysieren sie bitte die vorliegende Grafik über die als arbeitslos vorgemerkten IT-Fachkräfte in Österreich zwischen Jänner 2000 und Oktober 2004. Wie interpretieren sie diese Entwicklung?**

Um die ganze Wirtschaft auf IKT umzustellen brauchte man in extrem kurzer Zeit extrem viele Informatiker. Dieses Verlangen ging bis zum Jahr 2000. Ab diesem Zeitpunkt waren dann genug Informatiker eingestellt. Es wurden aber weiter Informatiker zu hauf „produziert“, die jetzt nicht mehr alle gebraucht wurden.

Es gibt wesentlich weniger DI als sonstige Techniker für EDV. Deshalb herrscht hier eine proportional kleinere Arbeitslosenrate.

Warum sich die Arbeitslosenquote der EDV Techniker vervierfacht hat und die der Ing und DI nur verdoppelt hat liegt daran dass zurzeit im Verhältnis mehr höher Qualifizierte Informatiker benötigt werden.

**28. Welche Faktoren machen es schwierig, Prognosen über die Beschäftigungseffekte von IKT abzugeben?**

Beschäftigungsgewinne oder Verluste sind nicht allein von Informationstechnologie abhängig. Sondern auch von:

Wettbewerbsfähigkeit, Unternehmensstrategien, staatl. Politik

Differenzen zwischen Unternehmen, Branchen, Sektoren, Regionen, Ländern

**29. In welchen Branchen sind die skeptischen Prognosen (Rifkin 1995, Club of Rome 1997) zu Folge der größten Rationalisierungseffekte durch IKT zu erwarten? Welche Argumente können übersehen werden, wenn IKT für Beschäftigungsverluste verantwortlich gemacht werden.**

Branchen:

- Banken / Versicherungen
- Büroberufe
- Handel
- Öffentliche Verwaltung
- Transport / Logistik

Gegenargumente:

- Ignorieren von kompensatorischen Effekten (Preissenkungen, Qualitätsänderungen)
- Beschäftigungsverschiebungen zwischen einzelnen Sektoren nach einiger Zeit
- Ignorieren einer hohen Rate an Arbeitsplätzen in hoch technischen Ländern (USA, Japan)

**30. Was kann den optimistischen Trendprognosen entgegengehalten werden, die Jobzuwächse durch den Einsatz von IKT versprechen?**

- Unsicherheit der Prognose → gibt viele Faktoren die eine realistische Trendprognose fast unmöglich machen
- Kein Sektor als Auffangbecken für rationalisierte Arbeitskraft in Sicht
- Dienstleistungen werden rationalisiert
- Neue Jobs in der USA sind MC Jobs

**31. Welche Trends sieht Manuell Castells im Rahmen seines Entwurfs einer „Netzwerkgesellschaft“ für die Beschäftigungsentwicklung in den G7 Staaten bis 2005?**

- Abbau der landwirtschaftlichen Beschäftigung
- Stetiger Rückgang der industriellen Beschäftigung
- Schnelle Zunahme von Manager, Experten und technischen Jobs
- Zunahme von produktionsbezogenen Dienstleistungen im Unternehmensbereich als auch soziale Dienstleistungen (Gesundheitsversorgung)
- Zunehmende Umstellung der Dienstleistungstätigkeiten als Beschäftigungsquelle
- Bildung eines white-collar Proletariats aus Angestellten im Verkauf und untergeordneten Verwaltungsfunktionen

**32. Welche zwei unterschiedlichen ökonomischen Entwicklungsmodelle identifizieren Manuell Castells im Rahmen seines Entwurfs einer „Netzwerkgesellschaft“ innerhalb der G7-Länder? Nennen sie bitte die Merkmale dieser beiden Modelle.**

1. Dienstleistungsökonomie (USA, UK, Kanada)

Schwerpunkt Differenzierung verschiedener Dienstleistungen

eher im Kapital-Management als produktionsbezogen

Anwachsen der sozialen Dienstleistungen

Ausweitung des mittleren Management

2. Industrielle Produktion (Deutschland, Japan)

Bleibt auf hohem Niveau bei Steigerung der Produktivität und Verlust von Arbeitsplätzen (bis ca. 25% der Erwerbsbevölkerung, produktionsbez. Dienstleistungen wichtiger als im Bereich Finanzen; in Japan signifikant niedrige Rate an sozialen Dienstleistungen)

**33. Welche beiden Randbedingungen müssen nach Manuel Castells erfüllt sein, damit sich aus dem Einsatz von IKT gesamtgesellschaftlich Beschäftigungsgewinne ergeben?**

Nachfrage (Produktinnovation) muss Steigerung der automatisierten Arbeitsproduktivität (Prozessinnovation) ausgleichen.

Arbeitszeit und nicht Arbeitsplätze müssen reduziert werden.

**34. Interpretieren Sie bitte die folgende Diagnose, die sich auf Deutschland bezieht, sich aber auch auf die Entwicklungen in Österreich umlegen lässt: „Für (qualifizierte) IT- und Dienstleistungsarbeit bieten sich relativ gute bis hervorragende Beschäftigungschancen – aber für die einzelne Person ist der Arbeitsplatz immer weniger sicher“ (Trautwein-Kalms 2002)**

Qualifizierte IT-ler werden immer gesucht, nur die Arbeitsplätze die sie bekommen sind sehr wackelig, da sich dieser Sektor so schnell ändert, erweitert dass immer besser qualifizierte IT-ler gebraucht werden.

**35. + 36. Diskutieren sie die wichtigsten Aspekte eines gender-spezifischen Zugangs zu hoch qualifizierten IT-Berufen.**

Frauen sind heute viel öfter in qualifizierten IT-Berufen zu finden als früher. Trotzdem führen die Männer in diesem Bereich noch eindeutig. Frauen findet man vermehrt in qualifizierten IT-Berufen wie Informatikkauffrau oder IT-Systemkauffrau. → dort wo mehr soft skills gebraucht werden. (Grund: Erziehung, Sozialisierung) Im Bereich Fachinformatiker und Systemelektroniker findet man fast nur Männer da hier nur hard skills gebraucht werden. → z.B.: reines Programmieren  
Norden: hohe Frauenarbeitsrate, Süden: niedrige Frauenarbeitsrate (hat auch politischen Hintergrund)

**37. Nennen sie bitte die wichtigsten Aspekte einer Zentralisierung von Arbeitsorganisation durch IKT.**

- Trend zur Zentralisierung von Wartung und Implementierung von IT in Großbetrieben
- Datenhaltung in Systemen des „enterprise resource planning“ (ERP) wie SAP
- Transparenz (=Kontrolle) der betrieblichen Abläufe als Basis für Dezentralisierung von Arbeitsprozessen
- System schlägt vor, wie geteilte Arbeitstätigkeiten zum Gesamtablauf integriert werden können → „Workflow Management“

**38. Was sind die Merkmale prekärer Beschäftigungsverhältnisse? Diskutieren und belegen sie durch Beispiele, welcher dieser Merkmale auf Call Center Agents zutreffen.**

Prekäre Verhältnisse: z.B. Hausfrauisierung  
Rund um die Uhr zur Verfügung stehen, geringer Lohn, kein oder geringer Schutz des Arbeitsverhältnisses, Isolation, Mittelding zwischen Haus- und Erwerbsarbeit, ...

CC-Agents haben viele Merkmale für prekäre Beschäftigungsverhältnisse:

- Meist kein Kündigungsschutz
- Leistungsbezogene Lohnhöhe (keine Mindestlöhne durch Kollektivvertrag)
- Keine Mitbestimmung
- Unstetigkeit der Beschäftigung
- Keine soziale Absicherung: Lohnfortzahlungen bei Krankheit, Pensionsanspruch, Anspruch auf Arbeitslosenunterstützung

**39. Warum gelten Call Centers als Beispiel für neo-tyloristische Fließbandarbeit in der Informationsgesellschaft? Halten sie diese negative Zuschreibung für gerechtfertigt? (Begründung)**

Neo-tyloristisch, da:

- Haben kein Mitspracherecht im betrieblichen Ablauf
- Werden die ganze Zeit überwacht
- Früher in Callcenter: Anruferinnen durften nur vorgefertigte Phrasen verwenden.
- Starre klare Regelung von Zeit, Ort, Tätigkeit
- Wird kaum oder gar nicht auf individuelle Bedürfnisse eingegangen

Dazu kommt noch, dass an CC-Agents hohe Anforderungen gestellt werden: soft skills

Ich halte diese negativen Zuschreibungen gerechtfertigt, da Agents nicht mal ihre Arbeit hassen dürfen (wie in alten Tayloristischen Zeiten) da sie verpflichtet sind die ganze Zeit freundlich zu sein (zu lächeln) → Erzwungene falsche Gefühle

**40. Nennen sie bitte die vier Grundtypen von Call Centers. Welche sind die Merkmale dieser Typen?**

Inbound: nur Anrufe die reinkommen

Outbound: anrufen und angerufen werden. z.B. Marktforschung, Marketing (Zeitungsabo)

Inhouse: Teil eines Unternehmens, meist im Gebäude

Outhouse: Ein Subunternehmen bietet sich der Firma an. Outsourcing → Die Firmen lagern aus um die Personalkosten nicht zahlen zu müssen.

**41. Mit welcher Motivation lagern Unternehmen Dienstleistungen wie Call Centers aus? Was könnte aus unternehmerischer Sicht gegen ein solches Outsourcing sprechen?**

Die Firmen lagern aus um die Personalkosten nicht zahlen zu müssen.

Einsparung bei Infrastrukturkosten (Büroräume, Heizung)

Eigene Unternehmen sind auf CC spezialisiert und können somit diese Dienstleistung kostengünstiger als das Unternehmen erbringen

**42. Was ist mit Femisierung bzw. Hausfrauisierung von Erwerbsarbeit gemeint? Welche Zusammenhänge können sie zwischen einer so genannten Feminisierung bzw. Hausfrauisierung und IT-gestützten Dienstleistungen finden?**

Hausfrauisierung:

Rund um die Uhr zur Verfügung stehen, geringer Lohn, kein oder geringer Schutz des Arbeitsverhältnisses, Isolation, Mittelding zwischen Haus- und Erwerbsarbeit, ...

Call Center Agents sind z.B. von dieser Hausfrauisierung betroffen. Sie ersetzen die Industrie arbeiter von damals. Meist kein Kündigungsschutz, keine Mitbestimmung, Isolation, Keine Mindestlöhne des Kollektivvertrags auf Grund leistungsbezogener Lohnhöhe, keine soziale Absicherung, ...

**43. Im Zusammenhang mit den hoch qualifizierten Tätigkeiten im Dienstleistungssektor wird von erhöhter Freiheit oder Autonomie für die Arbeitenden gesprochen. Wie stehen sie zu dieser These?**

Ich stimme dieser These zu:

Hoch qualifizierte Arbeitende im Dienstleistungssektor, haben flexible Arbeitszeit. Auch nicht ortsgebunden. Sie werden nicht überwacht. Sie identifizieren sich mit ihrer Arbeit – fühlen sich selbst als Unternehmer → selbstständige Unselbstständige

→ sozio technische Arbeitsform

selbstständiges Handeln, Abwechslungsreich, Verantwortungsbewusstsein

#### **44. Was sind mögliche Vorteile, was sind mögliche Nachteile flacher betrieblicher Hierarchien?**

##### Vorteile:

Stärkere Zusammenarbeit, da die Angestellten untereinander gleich gestellt sind.

Kommunikation geht schneller und einfacher da sie nicht so formell sein muss.

Keine „Angst“ vor dem Chef → sympathisches Verhältnis lockert alles ein bisschen auf und so macht die Arbeit auch mehr Spaß

Einzelne Personen fühlen sich wichtiger.

##### Nachteile:

Mehr Konkurrenz zwischen Teams und Teams untereinander

Kann zu Respektlosigkeit und Faulheit führen

Es gibt keinen Verantwortlichen, falls was schief läuft (mag individuell Vor bzw. Nachteil sein)

#### **45. Welche können die negativen Aspekte von „Selbstorganisierter Leistungsverausgabung“ in hoch qualifizierten Tätigkeiten des IT- und Dienstleistungssektors sein?**

Selbstorganisierte Leistungsverausgabung → Mehrarbeit → Stress

Gesundheitsrisiko durch:

Überlange Arbeitszeiten, ständig unvorhersehbare Anforderungen, Arbeitsintensivierung, unklare Aufgabenstellung, zwingende Verantwortung, Vereinzelung

Selbstüberforderung → soziale Unterentwicklung (Silicon Valley: Tal der einsamen Männer), Burn-Out, Schlafstörungen

#### **46. Welche besonderen Risiken sind für Frauen mit Telearbeit verbunden? Gibt es auch Vorteile, die im Besonderen Frauen aus der Telearbeit erwachsen können? Wenn ja, welche?**

Risiken: Doppelbelastung durch Haushalt und Beruf

Vorteil speziell für Frauen: Erziehung kann parallel zur Arbeit geschehen.

#### **47. Definieren sie den Begriff „Charaktermaske“ im Zusammenhang mit der Arbeit in einer elektronischen Dienstleistungsgesellschaft.**

Bestes Beispiel CallCenter Agent: Dort wird verlangt dass man immer freundlich ist und lächelt. Man muss einen anderen Charakter spielen → Charaktermaske

#### **48. Erklären sie bitte warum nach Richard Sennett „autonomisierte Arbeit soziale Zusammengehörigkeit zerstören kann.**

Elemente sozialer Anerkennung sind:

- Gegenseitige Anerkennung (Geburtstagsansprache des Chefs)
- Rituale
- Zeugen für das eigene Verhalten (Rechenschaft für Entscheidungen)

Diese Punkte sind bei autonomisierter Arbeit problematisch wenn sich die Mitarbeiter kaum sehen. Wenn sie nicht vorhanden sind zerstört das die soziale Zusammenhängigkeit.

**49. Unter welchen Bedingungen ist Arbeiten mit hoher Eigenverantwortlichkeit produktiv und der Gesundheit zuträglich? Unter welche Bedingungen wird negativer Stress erzeugt?**

Bedingung produktiv:

- Beherrschung der Leistungsanforderung
- Entscheidungs- und Handlungsspielräume
- Verbindung mit Belohnung / Erfolgserlebnissen und sozialer Unterstützung.

Bedingung negativ:

Überlange Arbeitszeiten, ständig unvorhersehbare Anforderungen, Arbeitsintensivierung, unklare Aufgabenstellung, zwingende Verantwortung, Vereinzelung

**50. Warum wird Silicon Valley auch das „Tal der einsamen Männer“ genannt? Welche Maßnahmen schlagen sie vor, um die negativen Folgen von hoher Arbeitsidentifikation bzw. Selbstüberforderung zu vermeiden?**

Tal der einsamen Männer auf Grund von sozialer Unterentwicklung. (Nur Job keine Freizeit)  
Maßnahmen gegen Selbstüberforderung:

- Mehr Entscheidungs- und Handlungsspielräume
- Mehr soziale Unterstützung
- Lernen: eine Grenze ziehen zwischen Arbeit und Freizeit
- Entscheidungsmöglichkeiten bei Verantwortung
- Klare Aufgabenstellungen

**51. Auf welche Weise werden in der neuen Dienstleistungskultur traditionelle Konfliktlinien (bzw. Interessensgegensätze) zwischen Arbeitnehmer und Arbeitgeber verwischt?**

- Flache Hierarchien
- Arbeitnehmer werden in den Betrieb eingebunden
- Autonomisierung der Arbeit
- Jeder ein kleiner Manager
- Ich – AG

**52. Erläutern sie den Begriff der „selbstständigen Unselbstständigen“.**

Das sind Mitarbeiter in einem Unternehmen, die sich selbst als Unternehmer fühlen. Fühlen sich selbst für die Marktsituation verantwortlich. Z.B. FH die um Studenten kämpft → Jeder Lehrer weiß, wenn die FH keine Studenten bekommt, dann verliert er den Job, deshalb setzen sie sich ein Studenten zu werben, obwohl es eigentlich nicht ihre Aufgabe wäre.

**53. Argumentieren sie bitte, warum Ihnen das Auslagern von elektronischen Dienstleistungen in Schwellenländer wie Indien sozial gerecht oder ungerecht erscheint.**

Den Unternehmen kommt es billiger in Schwellenländer auszulagern. Allerdings gehen uns in Österreich dann die Arbeitsplätze ab. Es ist klar das Unternehmen nur an ihren Gewinn denken, würde fast jeder in dieser Position vermutlich machen. Dennoch jeder der auf die Jobs angewiesen ist würde sich freuen wenn sie in Österreich bleiben würden. Jobs verschwinden ja nicht sondern werden nur verlagert.

Fazit: aus meiner Sicht ungerecht, aus Sicht des Unternehmens gerecht (Standpunktabhängig)