

## Fact-Sheet - Recherchebericht switch2006.at Arbeiten in der New Economy

### Firmenstrukturen

Die **Arbeitsbedingungen** und die Vielfältigkeit der Einsatzbereiche der Beschäftigten in der New Economy werden maßgeblich von der Organisationsstruktur und der Größe der Firmen beeinflusst. Während die MitarbeiterInnen in kleinen Betrieben häufig für vielfältigste Aufgabenbereiche zuständig sind (Multitasking), nimmt mit Größer der Firma der **Organisationsgrad** zu. Einzelne Aufgabenbereiche sind dann klarer abgegrenzt und inhaltlich definiert. Oftmals entstehen Schwierigkeiten für die Organisationsstruktur, wenn Firmen sehr rasch expandieren.

**Firmengründungen** können so entstehen, dass sich ein Teil Belegschaft einer Ursprungsfirma selbständig macht und in einem ähnlichen Bereich weiterarbeitet oder auch Wartungsverträge von der alten Firma aufgekauft werden. Es gibt aber auch eine beträchtlich Anzahl an Firmenneugründungen.

Die **EigentümerInnenstrukturen** können sehr unterschiedlich sein und reichen von klassischen Strukturen bis hin zu Formen, in denen alle MitarbeiterInnen MiteigentümerInnen sind. Außerdem gibt es Netzwerke, in denen sich verschiedene Firmen mit unterschiedlichen Arbeitsschwerpunkten zusammengeschlossen haben, sich gegenseitig unterstützen, jedoch eigenständig agieren.

Als zentraler Punkt für **Firmenleitbilder** wird die Kundenorientierung genannt, was flexibles Reagieren auf Wünsche und Bedürfnisse der KundInnen meint.

Wissen ist das zentrale **Produktionsmittel** der NEC: Wissen um die Produkte, deren Implementierung und Wartung. Aber auch Erfahrung und persönliche Fähigkeiten wie Kreativität sind von Bedeutung.

### Beschäftigte

Abhängig von der Branche wird in Mischbelegschaften gearbeitet, dabei finden sich alle Formen von **Beschäftigungsverhältnissen**: Vollzeit, Teilzeit, geringfügig Beschäftigte und Honorarkräfte. Im Bereich EDV Dienstleistung und Beratung werden fallweise FreelancerInnen zugekauft. Beobachtbar ist der Trend bestehende Dienstverhältnisse aufzukündigen und die ehemaligen MitarbeiterInnen in freie Dienstverträge zu drängen.

Die Form der **Personalauswahl** ist abhängig von der Firmenphilosophie. So sind die Beschäftigten teilweise AbsolventInnen von Fachhochschulen, die über Projektarbeiten zu den einzelnen Firmen stoßen. Eine große Rolle bei Stellenbesetzung spielen aber persönliche Kontakte oder Aktivbewerbungen, Inserate und Aushänge an Unis.

**Auswahlkriterien** für eine Einstellung sind abhängig vom Aufgabenbereich. Neben den fachlichen Kriterien - hier sind Zertifikate entscheidend - zählen Wissen und Erfahrung. Zentral sind auch persönliche Eigenschaften wie Lernfähigkeit, Flexibilität und wie gut eine Person ins Team passt. Die Chancen für AutodidaktInnen eine Anstellung zu finden, werden unterschiedlich eingeschätzt von keine Schwierigkeiten bis sehr schwierig.

Hohe **Personalfluktuationen** gibt es vor allem in Call Centern. Alle anderen InterviewpartnerInnen gaben an, dass in ihren Firmen der Personalwechsel sehr gering sei.

#### Basis:

Interviews mit ExpertInnen aus den Bereichen:

- Provider
- Call Center
- Softwareentwicklung
- Computer und EDV-Beratung
- Telekommunikation
- Ausbildungseinrichtung
- Gewerkschaft

## Organisationsstrukturen

Häufig werde abhängig vom jeweiligen Aufgabengebiet folgende **Aufgabenunterteilungen** vorgenommen: Technik, Produktion, Verkauf und Verwaltung.

Die Anzahl der **Entscheidungsebenen** ist abhängig von der Firmengröße. In einigen Firmen gibt es klare Organigramme mit festgelegten Entscheidungsebenen, andere weisen sehr flache Strukturen auf.

**Entscheidungsspielräume** sind abhängig von der Firmenstruktur, der beruflichen Funktion und der Aufgabenstellung und liegen in flexibler Zeiteinteilung und in Mitbestimmungsrechten, besonders bei flacheren Strukturen. MitarbeiterInnen in Call Centern haben meist wenig Mitentscheidungsmöglichkeiten.

Der **Interessenausgleich** zwischen MitarbeiterInnen und Unternehmen ist unterschiedlich geregelt. Grundsätzlich sind folgende Modelle zu finden: Betriebsrat/Betriebsrätin übernimmt diese Funktion; eine Person übernimmt die MittlerInnenfunktion zwischen den ArbeitnehmerInnen und der Geschäftsführung; Entscheidungen werden gemeinsam getroffen; MitarbeiterInnen werden selbst aktiv, wenn Anliegen auftauchen;

## Arbeitsorganisation

Die **Arbeitszeitregelungen** differieren und sind abhängig vom Aufgabengebiet. Einerseits sind die Arbeitszeiten für Angestellte der Branche im IT-Kollektivvertrag geregelt - mit Gleitzeit ohne Kernzeiten - andererseits ergeben sich in der Praxis oft firmenspezifische Gewohnheitsregelungen. Im Trainingsbereich und bei Hotlinediensten gibt es unabhängig davon fixe Beginn und Endzeiten. Im Bereich Technik ist das Dienstende grundsätzlich davon abhängig, wie schnell ein Problem gelöst werden kann.

**Weiterbildung** nimmt einen hohen Stellenwert ein, ist aber eine Frage des Budgets. Sehr teure Ausbildungen werden häufig aufgrund von Sachzwängen zugekauft. Eine andere Form des Wissenstransfers besteht in der Mitarbeit an Projekten.

**Aufstiegsmöglichkeiten** sind abhängig von der Größe und Organisationsform der Firma. Eher flache Hierarchien bieten per se wenig berufliche Aufstiegsmöglichkeiten. Häufig bestehen aber berufliche Veränderungsmöglichkeiten in Form eines Bereichswechsels.

Zur **Beurteilung der Arbeitsleistung** werden großteils MitarbeiterInnengespräche durchgeführt, ebenso wird die KundInnenzufriedenheit als Messkriterium verwendet. Im Trainingsbereich werden Feed-Back-Bögen an die SeminarteilnehmerInnen verteilt.

Für die **innerbetriebliche Kommunikation** wird häufig auf e-mail zurückgegriffen, prinzipiell wird für Abklärungen aber das Telefonat bzw. das persönliche Gespräch bevorzugt.

## Vorteile und Nachteile der Arbeit in der NEC

Die **Vorteile** liegen häufig in freier Zeiteinteilung (je nach Arbeitsgebiet), in guten Verdienstmöglichkeiten sowie in der Möglichkeit kreativ zu sein, einen eigenen Stil zu entwickeln. Immer wieder wird die Autonomie im Rahmen einer Projektabwicklung als Vorteil genannt, so auch die Mitgestaltungsmöglichkeiten.

Zu den **belastende Faktoren** zählen Stress sowie je nach Dienstverhältnis die Abhängigkeit von Projekten und die damit einhergehende Diskontinuität; fehlende Strukturen im Sinne einer Professionalisierung und Standardisierung von Arbeitsabläufen; hoher Problemlösungsdruck, welcher als Konfrontation mit technischen Störfällen beschrieben wird, deren Ursachen kaum nachvollziehbar sind – wobei sich die Situation im direkten KundInnenkontakt, wenn es zu einem Produktionsstillständen kommt, verschärft. Weitere Probleme die durch die Dienstleistungsorientierung der Firmen entstehen sind Termindruck, Arbeitsspitzen, welche oftmals nicht vorhersehbar sind, sowie fehlende Arbeitszeitbegrenzung bei der Lösung von Problemen. Als weitere Belastung wird teilweise auch die schnelle Verfallzeit von Wissen und die daraus resultierende Notwendigkeit zur

ständigen Weiterbildung erlebt. Viele belastende Faktoren gruppieren sich außerdem um die freien Dienstverträge: bei Krankheit kein Geld, kein fixes Einkommen usw..

## Frauen in der NEC

In einschlägigen Fachbereichen der NEC überwiegen deutlich Männer. Ein Interviewpartner schätzt den Frauenanteil auf etwa 20%. Dieser ist allerdings bereichsabhängig und bspw. im Medien-Bereich größer. Häufiger zu finden sind Frauen überdies als Trainerinnen und Webdesignerinnen. In Call Centern arbeiten fast ausschließlich Frauen, vor allem weil es klassische Teilzeitjobs sind. Und auch die sogenannten Infrastrukturberufe in administrativen Bereichen wie Sekretariat oder Buchhaltung werden überwiegend von Frauen ausgeübt.

Die NEC ist ein Beispiel für den segregierten Arbeitsmarkt. In Arbeitsbereichen in denen sogenannte Soft Skills benötigt werden (wie z.B. pädagogische Fähigkeiten) und grundlegend schlechtere Arbeitsrahmenbedingungen zu finden sind, sind Frauen verstärkt vertreten.

## Gesundheit am Arbeitsplatz

Viele Firmen legen Wert auf **ergonomische** Ausstattung der Arbeitsplätze (Bildschirme, Bürosessel usw.).

**Gesundheitsförderliche Aktivitäten**, die von manchen Firmen ins Leben gerufen werden, reichen von Obstkörben bis zu sportlichen Initiativen, die in der Praxis teils sporadisch funktionieren, teils aber auch wieder zerfallen.

Die InterviewpartnerInnen schätzen die Anzahl der **Krankenstände**, in ihren Firmen, als sehr niedrig ein. Die spezielle Situation von Dienstverträgen in Call Centern führt dazu, dass Personen mit freiem Dienstvertrag auch krank zur Arbeit gehen, da sie andernfalls nichts verdienen.

Die persönliche Definition des **Gesundheitsbegriffs** der InterviewpartnerInnen reicht vom rein physischen Zugang bis hin zu einem umfassenden Verständnis, das mit Begriffen wie Wohlfühlen/-befinden, Arbeitszufriedenheit und Lebensqualität beschrieben wird.

## Ausblick

Auf die Frage, welche Auswirkungen der verstärkte Technologieeinsatz auf die Arbeitsrealität und künftigen Arbeitsbedingungen haben wird, waren sich alle befragten Personen einig: der Stress wird anwachsen, Arbeits- und Informationstempo/-flut wird weiter ansteigen, Arbeitszeitregelungen erodieren. Die Fähigkeit IKT handhaben zu können bzw. nicht handhaben zu können kommt zunehmend eine selektive Funktion zu. In immer mehr Arbeitsbereichen werden IKT eingesetzt. Damit einhergehende Befürchtungen werden in der Gefahr gesehen, dass mehr Zeit und mehr Geld in Softwareprogramme investiert wird, als in zufriedene, gesunde MitarbeiterInnen.