

Informatisierung und Industrialisierung der Dienstleistungsarbeit: Kommunikative Informatisierung? Informatisierte Kommunikation?

Ursula Holtgrewe

Abstract

Der Beitrag wendet sich der Frage zu, auf welchen Pfaden die Informatisierung von Dienstleistungsarbeit verläuft. Dienstleistungsarbeit ist konstitutiv darauf angewiesen, den Kunden oder Klienten, Patienten, Bürger ... in die Dienstleistungserstellung einzubeziehen, und eben hier treffen Versuche der "Industrialisierung" auf eine Grenze, weil der Kunde nicht qua betrieblicher Herrschaft in solche Prozesse einzubinden ist. Deswegen muss bei Dienstleistungen Reaktionsfähigkeit auf Unvorhergesehenes immer vorgehalten werden.

Als Beispiel dient die Arbeit in Callcentern, die vielfach als exemplarisch für industrialisierte und informatisierte Dienstleistungsarbeit gelten. In der Tat spielt hier verbundene Informations- und Kommunikationstechnik eine zentrale Rolle. Sie ermöglicht es, Kundenkontakte auf der Basis umfassender Datenbanken per Telefon (und/oder Handy, E-mail, VoiceoverIP usw.) zu handhaben und Arbeit in Raum und Zeit innerhalb und zwischen Organisationen neu zu verteilen.

Damit aber wird Flexibilität zum zentralen Produkt und Problem von Callcentern – wie von anderer Eben hier, an der Grenzstelle zum Kunden wird nicht nur Erwerbs- und Konsumarbeit informatisiert, sondern die Risiken und Nebenwirkungen der Informatisierung werden in der zeitlichen, sachlichen und sozialen Dimension mit bearbeitet.

Insofern macht der Blick auf Dienstleistungen deutlich, dass zwei Perspektiven auf Informatisierung zu unterscheiden sind: Die gesellschaftstheoretische, die darin unter der Überschrift der "Industrialisierung" einen umfassenden Trend im Stufenmodell kapitalistischer Verwertung ausmacht, und die kontextbezogene, der eher die Dilemmata und Paradoxien informatisierter Arbeit in den Blick geraten, und die den Besonderheiten der Dienstleistungsarbeit eher gerecht wird.