

## **Arbeitswissenschaft als Dienstleistung - Ein Beitrag der modernen Arbeitswissenschaft -**

### ***Constantin Kinias***

„Arbeitswissenschaft als Dienstleistung“ - Unter diesem Motto veranstalten wir die diesjährige Herbstkonferenz der Gesellschaft für Arbeitswissenschaft. Der Umbruch von der Dienstleistungs- zur Wissensgesellschaft bedeutet neue Anforderungen an Unternehmen und Beschäftigte, aber auch an die Wissenschaft.

Methodisch kennzeichnet eine wissenschaftliche Disziplin ein gesichertes, in einem Begründungszusammenhang von Sätzen gestelltes und damit intersubjektiv kommunizierbares und nachprüfbares Wissen, das bestimmten wissenschaftlichen Kriterien (z.B. Allgemeingültigkeit, Systematisierbarkeit) folgt. (Brockhaus 1999, Band 24, S. 291)

Wird im Brockhaus nach der Definition des Begriffs „Dienstleistung“ gesucht, dann bleibt dies erfolglos. Es wird lediglich festgestellt: „Eine einheitliche Definition des Begriffs Dienstleistung existiert – abgesehen von der sehr allgemeinen Bestimmung als ökonomische Güter zur Befriedigung menschlicher Bedürfnisse – aufgrund der Vielschichtigkeit von Dienstleistungen nicht. Im Unterschied zu den Sachgütern zeichnen sich Dienstleistungen durch Immaterialität, Vergänglichkeit (nicht lagerfähig), Standortgebundenheit (nicht transportfähig), Synchronität von Produktion und Verbrauch aus“ (Brockhaus 1997, Band 5)

Wir werden während unserer Konferenz dennoch nach der Substanz der arbeitswissenschaftlichen Leistung fragen und Vertreter aus Industrie, Gewerkschaft und Crossmedia um die Darstellung ihrer Anforderungen bitten. Wir wollen somit unsere Kunden nach ihren Bedürfnissen fragen. Kennen wir unsere Kunden und ihre Erwartungen, dann können wir für sie die Qualität unserer Leistung liefern.

Während die Qualität in der Vergangenheit durch den Grad der Erfüllung von Spezifikationen gekennzeichnet war, so wird heutzutage die Erfüllung der Kundenerwartungen in den Mittelpunkt gesetzt. Der Beitrag vom Geschäftsführer der Stryker Trauma GmbH Dr.-Ing. Wolfgang Felsing zeigt auf, in welchen Feldern und in welcher Form arbeitswissenschaftliches Wissen für die betriebliche Praxis erwartet wird. Die vom Bezirksgeschäftsführer, Holger Malterer, der neu gegründeten Gewerkschaft ver.di formulierten sechs Thesen stellen einen eindringlichen Anforderungskatalog an die Arbeitswissenschaft dar. Mit seinem Beitrag formuliert der Unternehmer und Landtagsabgeordnete Klaus-Dieter Müller den Wissensbedarf von crossmedia sowohl für diese Unternehmensbranche selbst, als auch für alle anderen Unternehmen und ihre Beschäftigten.

Die Dienstleistung der Arbeitswissenschaft kann nicht – wie andere Dienstleistungen - durch Vergänglichkeit gekennzeichnet sein. Der Transfer des arbeitswissenschaftlichen Wissens soll längerfristige Wirkung haben.

Beim Umweltschutz wird in diesem Zusammenhang gern der Begriff der „Nachhaltigkeit“ genutzt. Die arbeitswissenschaftliche Forschung hat bereits in den letzten fünfzig Jahren eine Reihe von Ergebnissen geliefert, nunmehr stellt sich die Frage, wie diese Erkenntnisse anwendergerecht aufgearbeitet der betrieblichen Praxis längerfristig zur Verfügung gestellt werden können.

Die Erfahrung mit arbeitswissenschaftlicher Beratung wird ebenso zur Diskussion gestellt.

Zu dieser Thematik kommen Unternehmen zu Wort und berichten aus ihrer Erfahrung mit uns Arbeitswissenschaftlern. Dr. med. Alexander Rolle vom Unternehmen transcoject GmbH sowie Dr.-Ing. Andreas Daniel von der LEGO Werkzeugbau GmbH führen als Geschäftsführer ihrer Unternehmen aus, wie ähnliche Ziele zur Gestaltung der Arbeitsprozesse auf unterschiedlichen Wegen erreicht werden können.

Kernkompetenz der Arbeitswissenschaft ist die Gestaltung von Geschäftsprozessen. Wie dies am Beispiel eines mittelständischen Unternehmens erfolgen kann, wird im Beitrag des Inhabers der Bäckerei Joachim Günther gezeigt.

Eine etwas andere Vorgehensweise bei ihrer Beratungsleistung muss eine zeitgemäße Gewerbeaufsicht realisieren. Der Direktor des Landesamts für Gesundheit und Arbeitssicherheit des Landes Schleswig-Holstein, Dr. med. Friedhelm Engler, zeigt in seinem Beitrag den Weg von der kontrollierenden Revision hin zu der Beratungsleistung einer staatlichen Behörde.

Werden diese Erfahrungen – positive wie negative – evaluiert, so besteht eine gute Chance, nicht nur Insellösungen, sondern flächendeckend wirksame Erfolge zu erreichen. Dieses trifft auch auf die Frage nach der längerfristigen Wirkung arbeitswissenschaftlicher Projekte zu, und zwar sowohl die öffentlich geförderten als auch die von den Auftraggebern allein finanzierten.

Mit diesen Fragen beschäftigen sich die Beiträge vom Bereichsgeschäftsführer des Diakonie-Hilfswerks Schleswig-Holstein Dipl.-Päd. Peter Friedrich-Maidorn „Geschäftsprozessorientierung zwei Jahre nach Abschluss eines Qualitätsmanagements-Projekts im Non-Profit-Bereich“ und vom Dipl.-Ing. Rolf Hermann vom Hamburg Port Health Center „Arbeitswissenschaftliche Kenntnisse der Werften zehn Jahre nach dem „Schiff der Zukunft““. Dipl.-Ing. Hans-Peter Jahn von der BMW AG stellt in seinem Beitrag die „Datenerfassung und -verarbeitung bei der ergonomischen Gestaltung von Arbeitsplätzen mehrere Jahre nach Abschluss eines HdA-Projektes für Leistungsgewandelte“ vor.

Der Geschäftsführer vom ergoTOP - I.A.U. Institut für Arbeitswissenschaft und Unternehmensoptimierung GmbH, Hauke Timm, zeigt auf, wie bei heutigen Projekten zur sicheren Baustellenorganisation eine Optimierung von Wartungs- und Instandsetzungsarbeiten an Bauwerken nach Abschluss der Tätigkeit als Sicherheits- und Gesundheitskoordinator nach Baustellenverordnung erfolgen kann.

Mitte der 70er Jahre schnellte die Arbeitslosigkeit in Deutschland in die Höhe. Im Jahre 1983 waren rund 2,4 Millionen Menschen ohne Arbeit. Als ein geeignetes Mittel gegen die Arbeitslosigkeit stellten die Gewerkschaften das Modell der Einführung der 35-Stunden-Woche vor. Sogar bei der Annahme, dass die Hälfte der Wirkung der Wochenarbeitszeitverkürzung durch zusätzliche Produktivität aufgefangen würde, errechnete die IG Druck und Papier einen tatsächlichen Beschäftigungseffekt von 1,4 Millionen neuen Arbeitsplätzen. („35 Stunden sind genug – Zahlen – Daten – Fakten“ – Beilage für „die feder“ und „HFF“, IG Druck und Papier 1983)

Zur gleichen Zeit lehnten die Gewerkschaften die von den Arbeitgeberverbänden propagierte „Neue Form der Arbeitszeit“ ab. Modelle, wie Teilzeitarbeit, Job-sharing, kapazitätsorientierte variable Arbeitszeit („Kapovaz“), Zeitarbeitsverträge oder Heimarbeit wurden dahingehend kritisiert, dass sie zwar als „Individualisierung“ oder „Liberalisierung“ der Arbeitszeit vorgestellt wurden, aber dennoch keinen Ausweg aus der Massenerwerbslosigkeit bedeuteten.

Im August 2001 waren in Deutschland 3,8 Millionen Menschen ohne Arbeit, was eine Steigerung um die Hälfte gegenüber Anfang der 80er Jahre bedeutet, und dieses, obwohl die Arbeitswelt gleichzeitig die Einführung der 35-Stunden-Woche und die Liberalisierung der Arbeitsstrukturen erlebte.

Dieses zeigt – wie auch viele andere Beispiele aus Politik oder Technik uns lehren – wie wesentlich es ist, Forschung mit betrieblicher Anwendung zeitnah zu verknüpfen. Davon profitiert sowohl die Forschung, da ihre Ergebnisse laufend der betrieblichen Realität standhalten müssen, als auch die Forschungsanwendung, da sie mit betrieblichen Fragen rechtzeitig Einfluss auf die Forschungsarbeit nehmen kann.

Grundlagenforschung wie auch angewandte Forschung haben gleichermaßen ihre Existenzberechtigung. Dort, wo die Rahmenbedingungen es nicht erlauben, lange zu warten, sollen auch schnelle Lösungen erarbeitet und eingesetzt werden. Dieses ist z.B. sehr sinnvoll im Bereich der neuen Technologien.

Die Anzahl der Call-Center beträgt weltweit mehr als 100.000. In Deutschland ist die Anzahl der Arbeitsplätze in den vergangenen Jahren sprunghaft angestiegen und beträgt etwa z.Zt. 280.000.

Diese wichtige Nahtstelle zwischen Unternehmen und ihren Kunden wird an Arbeitsplätzen realisiert, an denen kommunikationsintensive, IT-gestützte Arbeitsformen im Mittelpunkt stehen. Die Globalisierung der Arbeitsmärkte zeigt, dass der tatsächliche Arbeitsort an Bedeutung verloren hat, gegenüber der Vernetzungsfähigkeit mit Hilfe der digitalen Informations- und Kommunikationstechniken und der Telekommunikation.

Gleichzeitig erleben wir, dass die Branche sich nach einer beachtlichen Boomphase inzwischen mitten in einem Bereinigungsprozess befindet. Viele Unternehmen mussten Arbeitsplätze wieder abbauen oder sogar ihren Betrieb einstellen.

Bei Call-Centern bestimmt nicht mehr die Masse den Erfolg, sondern die Klasse. Erfolgreiche Call-Center erkennen, dass ihre Zukunft zunehmend von einem Qualitätswettbewerb abhängt. Welche Kooperationsstrukturen zur Ermittlung von Faktoren für erfolgreiche und gesunde Arbeit bei Call-Centern führen können, zeigt der Beitrag von Dipl.-Ing. Detlef Braun und Dipl.-Ing. Andreas Genz auf.

Nunmehr spielen wieder die qualitativen Faktoren, z.B. die eingesetzten Software-Lösungen und die Arbeitsorganisation eine wesentliche Rolle für den unternehmerischen Erfolg.

In dieser Welt hat nichts Bestand. „Panta rhei“ sagten die alten Griechen!

Konzepte zum Erhalt der Arbeitsfähigkeit konnten in einer Zeit explodierender Aktienkurse in der „New Economy“ nicht eingesetzt werden. Die Unternehmen und ihre Beschäftigten verhielten sich nach einem Muster des unbegrenzten Wachstums unter Ausschaltung der ökonomischen Regeln, wie der Notwendigkeit zur Erzielung eines Betriebsergebnisses. Die Liquidität wurde durch den Aktienkurs und durch die öffentlichen oder privaten Kredite gewährleistet. Positive Berichte in den Medien über Neueinstellungen und Investitionen erweckten den Eindruck, dass die Lösung des Widerspruchs zwischen Ökonomie und Demokratie in der „New Economy“ praktiziert wird.

Produktionsfaktoren Arbeit und Innovation wurden als zweitrangig behandelt und der Produktionsfaktor Kapital mit Hilfe des Aktienwerts in die zentrale Rolle gesetzt.

Gerade in dieser Phase musste die Arbeitswissenschaft sich umstellen. Die Arbeitswissenschaft beschäftigt sich mit der Analyse, Ordnung und Gestaltung von Arbeitsprozessen. Dabei werden technische, organisatorische und soziale Bedingungen der Arbeit berücksichtigt.

Bei den Unternehmern erlebe ich immer wieder, dass sie mit dem Wort Arbeitswissenschaft zunächst wenig anfangen können. Es besteht die Angst, vielleicht auch das Vorurteil, dass realitätsfremd und abgehoben zusammengearbeitet wird, oder besser gesagt, nicht zusammengearbeitet wird. Auch in der Wissenschaft bleiben die Vorurteile gegenüber der betrieblichen Praxis nicht aus. Werden Arbeitsbedingungen analysiert, so sind Probleme zu dokumentieren, je mehr, desto erfolgreicher ist die Forschung. Stellen Sie sich vor, der Arbeitswissenschaftler zieht ins Forschungsfeld und stellt fest, dass nicht alles falsch ist.

Auch hier sind Lösungen gefragt. Die Arbeit mit Schaufeln und Schubkarren führt zu einer erheblichen Belastung der Wirbelsäule. Dafür liegen umfangreiche Forschungsergebnisse vor, die sicherlich noch weiterentwickelt werden können. Ich denke, dass nunmehr auch Lösungen gefragt sind, ingenieurorientierte, ergonomische Arbeitsmittel.

Als Hochschullehrer musste ich allerdings erleben, dass Studierende, angehende Ingenieure, durchweg ablehnten, eine Diplomarbeit über die Gestaltung einer ergonomischen Schaufel als Thema anzunehmen. Es wurde durchweg behauptet, mit so einem Thema bräuchten sie sich in den Unternehmen nicht um einen Arbeitsplatz bewerben. Erst das eindringliche Gespräch und die Verknüpfung des Themas mit dem Themenbereich „Neue Technologien“ brachte die von mir erhoffte Annahme der Aufgabenstellung.

Echte Innovationen erfordern die Verknüpfung des Wissens. Dabei besitzen wir nicht mehr das Wissen, sondern wir können lediglich den Zugang zum Wissen vermitteln. Wissenseigentum gibt es in unserer Zeit nicht mehr.

Jeremy Rifkin beschreibt in seinem Buch „The Age of Access: The New Culture of Hypercapitalism. Where All of Life is a Paid-For Experience“ (erschienen in Deutsch beim Campus-Verlag als „Access – das Verschwinden des Eigentums. Wenn alles im Leben zur bezahlten Ware wird“

Hier kann die Arbeitswissenschaft auf ihre Interdisziplinarität zurückgreifen und gute Dienstleistungen anbieten. Neue Kooperationsstrukturen zur erfolgreichen und gesunden Arbeit können dann aufgebaut werden, wenn Psychologen und Ingenieure, Betriebswirte und Mediziner, Informatiker und Logopäden gemeinsam Handlungsoptionen herausarbeiten.

Wer Qualität mit seiner Leistung liefern will, benötigt auch Kriterien zur Bewertung dieser Leistung. „Was zeichnet erfolgreiche Projekte aus?“ fragt der Geschäftsführer des Instituts für Arbeitsforschung und Organisationsberatung GmbH, Dr. Dipl.-Psych. Oliver Strohm, und gibt Antworten am Beispiel der Gestaltung betrieblicher Veränderungsprozesse. Thesen und einen Kriterienkatalog für die Qualität arbeitswissenschaftlicher Beratungsleistung formuliert die Präsidentin der Landesanstalt für Arbeitsschutz des Landes Nordrhein-Westfalen, Dr. Eleftheria Lehmann, auf der Basis und aus der Sicht des Nutzers derartiger Beratungsleistungen.

Damit Ingenieure Arbeitsplätze, Arbeitsmittel oder allgemein Produkte gestalten können, benötigen sie valide Daten. Erst dann ist eine orientierende und bewertende „Prüfung der ergonomischen Qualität“ möglich. Mit seinem Beitrag zeigt der Vater der „Kieler Puppe“ Prof. Dr. Dr. Hans W. Jürgens vom Anthropologischen Institut der Christian-Albrechts-Universität in Kiel wie der Mensch als Prüfmittel eingesetzt werden kann.

Liegt arbeitswissenschaftliches Wissen vor, so ist es erforderlich, dieses Wissen einem möglichst großen Kreis von Nutzern zugänglich zu machen. Dieser Transfer von arbeitswissenschaftlichem Wissen kann mit Hilfe der Informationstechnologie aufbereitet und zur Verfügung gestellt werden. Der Geschäftsführer der bit - baltic information technologies GmbH, Dipl.-Informatiker Mathias Kunstein, zeigt einige Beispiele von Standard-Software mit arbeitswissenschaftlichem Wissen, Prof. Dr. rer. nat. Heiner Bubb vom Lehrstuhl für Ergonomie der Technischen Universität München führt in seinem Beitrag aus, wie das Medium Internet zu einer Vernetzung des breiten Angebots arbeitswissenschaftlichen Wissens genutzt werden kann.