

Klaus Bartölke · Jürgen Grieger  
Hans-Gerd Ridder · Cornelia Weskamp

## Betriebs- und Dienstvereinbarungen bei der Einführung von ISDN-Kommunikationsanlagen in Organisationen

# Schriftenreihe der ISDN-Forschungskommission des Landes Nordrhein-Westfalen

Herausgeber:  
Ministerium für Wirtschaft, Mittelstand und Technologie  
des Landes Nordrhein-Westfalen

## Mitglieder der ISDN-Forschungskommission:

**Prof. Dr. Bernd-Peter Lange**  
– Sprecher der Kommission –  
Universität Osnabrück und  
Europäisches Medieninstitut  
Düsseldorf

**Prof. Dr. Klaus Grimmer**  
Gesamthochschule Kassel –  
Universität

**Prof. Dr. Firoz Kaderali**  
FernUniversität Hagen

**Prof. Dr. Reinhard Rock**  
– Stellvertretender Sprecher –  
Bergische Universität  
Gesamthochschule Wuppertal

**Prof. Dr. Ursula Schumm-Garling**  
Universität Dortmund

**Prof. Dr. Horst Strunz**  
ExperTeam GmbH Köln

**Dipl.-Sozialwirtin Anette Baron**  
– Wiss. Mitarbeiterin der Kommission –  
Universität Osnabrück und  
Europäisches Medieninstitut  
Düsseldorf

**TELETECH NRW**  
Landesinitiative Telekommunikation



Klaus Bartölke · Jürgen Grieger  
Hans-Gerd Ridder · Cornelia Weskamp

**Betriebs- und Dienstvereinbarungen  
bei der Einführung  
von ISDN-Kommunikationsanlagen  
in Organisationen**

Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH

Die Deutsche Bibliothek – CIP-Einheitsaufnahme

**Betriebs- und Dienstvereinbarungen bei der Einführung von  
ISDN-Kommunikationsanlagen in Organisationen** / [ISDN-  
Forschungskommission des Landes NRW]. Klaus Bartölke ... –  
Opladen: Westdt. Verl., 1994

NE: Bartölke, Klaus; Nordrhein-Westfalen / ISDN-Forschungskommission

ISBN 978-3-531-12578-7      ISBN 978-3-663-11981-4 (eBook)  
DOI 10.1007/978-3-663-11981-4

Alle Rechte vorbehalten

© 1994 Springer Fachmedien Wiesbaden

Ursprünglich erschienen bei Westdeutscher Verlag GmbH, Opladen 1994.



Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Umschlaggestaltung: Christine Huth, Wiesbaden

Gedruckt auf säurefreiem Papier

# **Inhalt**

<b>Vorwort der ISDN-Forschungskommission des Landes NRW</b>	<b>9</b>
<b>1. Vorverständnis: Zur wachsenden Bedeutung von ISDN-Anwendungen und ihrer betrieblichen Regelungsproblematik</b>	<b>15</b>
<b>2. Die Untersuchung</b>	<b>18</b>
2.1. Zum Stand der Literatur: ISDN im Spannungsfeld von Sozio-Ökonomie, Recht und Mitbestimmung	18
2.1.1. Vorgehensweise	18
2.1.2. Zu den Grundlagen von Informations- und Kommunikationstechnologien und Mitbestimmung, insbesondere ISDN	19
2.1.2.1. Merkmale der technischen Innovation ISDN	19
2.1.2.2. Soziale und ökonomische Aspekte von Informations- und Kommunikationstechnologien, insbesondere ISDN	24
2.1.2.3. Rechtliche Regelungen von Informations- und Kommunikationstechnologien, insbesondere ISDN	32
2.1.2.3.1. Kodifiziertes Recht	32
2.1.2.3.2. Betriebs- und Dienstvereinbarungen als Instrument der Selbstorganisation	40
2.1.3. Mitbestimmung bei ISDN-Anwendungen: Stellungnahmen	43
2.1.3.1. Einleitung: Vorgehensweise und dominierende Perspektiven	43
2.1.3.2. Zur Analyse abgeschlossener ISDN-Vereinbarungen	47
2.1.3.3. Regelungsbereiche zu ISDN-Vereinbarungen	49
2.1.3.3.1. Sprach- und Nichtsprachkomponenten in Vereinbarungen	49
2.1.3.3.2. Ergebnisbezogene Regelungen	51
2.1.3.3.3. Prozeßbezogene Regelungen	58
2.1.3.4. Vorschläge für Rahmenkonzeptionen	59
2.1.4. Resümees	64

2.2.	Empirische Analyse und Bewertung von Betriebs- und Dienstvereinbarungen	68
2.2.1.	Bezugsrahmen: Das Konzept Proaktivität	68
2.2.2.	Die Untersuchung der Vereinbarungen	72
2.2.2.1.	Empirische Basis	72
2.2.2.2.	Inhalte von Vereinbarungen	76
2.2.2.2.1.	Allgemeine Regelungstatbestände	76
2.2.2.2.2.	Spezielle Regelungstatbestände	86
2.2.2.2.2.1.	Leistungsmerkmale	86
2.2.2.2.2.2.	Gesprächsdatenerfassung, -verarbeitung, Gebührenausswertung	88
2.2.2.2.2.3.	Soziale Sicherung	90
2.2.2.3.	Bewertung des Proaktivitätsgehaltes	97
2.2.2.3.1.	Operationalisierung von Proaktivität	97
2.2.2.3.2.	Analyse proaktiver Elemente	100
2.2.2.3.2.1.	Verfahrensorientierte Regelungen bei sprachlichen und diensteintegrierenden Anwendungen	100
2.2.2.3.2.2.	Anwenderorientierte Regelungen bei sprachlichen und diensteintegrierenden Anwendungen	109
2.3.	Ergebnis: Literatur und Empirie als Basis einer Rahmenkonzeption	117
2.3.1.	Literatur: Nur Andeutungen eines ISDN-Bezugs	117
2.3.2.	Empirie von Betriebs- und Dienstvereinbarungen: Unvollständige Ansätze von Proaktivität	118
2.3.3.	Rahmenkonzept für ISDN-Vereinbarungen: Orientierung auf Proaktivität	122

<b>3. Ausblick: Vereinbarungen als zu Verhandelndes</b>	137
Verzeichnis der Abkürzungen	140
Verzeichnis der Abbildungen	142
Literaturverzeichnis	143

## Vorwort der ISDN-Forschungskommission des Landes NRW

Mit großen Erwartungen aber auch Befürchtungen wurde die Inbetriebnahme des diensteintegrierenden digitalen Fernmeldenetzes ISDN im Jahre 1989 begleitet. Doch trotz umfangreicher Informations- und Werbemaßnahmen wissen viele private Kunden und gewerbliche Nutzer von Fernmeldediensten noch wenig mit diesem Kürzel anzufangen. Das prinzipiell offen angelegte System birgt durch die Kombinationsmöglichkeiten verschiedenster Dienste mit vielfältigen Dienstmerkmalen und unterschiedlichen potentiellen Endgerätekonfigurationen große Nutzungsmöglichkeiten, aber auch eine nahezu unüberschaubare Komplexität. Diese erhöht sich weiterhin, wenn es um die Verknüpfung von Telekommunikationsdiensten im ISDN mit Leistungen der elektronischen Datenverarbeitung geht.

Mit den vielfältigen Möglichkeiten der Technikkonfiguration und -nutzung sind in Wirtschaft und Gesellschaft Chancen und Risiken verbunden, aber auch Gestaltungsmöglichkeiten besonders hinsichtlich der Sozialverträglichkeit für die Anwender von ISDN, seien es Unternehmen, Arbeitnehmer oder private Haushalte.

Angesichts der ökonomischen und gesellschaftlichen Relevanz der neuen ISDN-Technologie und im Bewußtsein des offensichtlichen Wissensdefizits und des Gestaltungsbedarfs hat das Land Nordrhein-Westfalen vertreten durch die Staatskanzlei, das Ministerium für Wirtschaft, Mittelstand und Technologie und das Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales im Jahr 1989 die ISDN-Forschungskommission berufen. Der Kommission gehören Professoren und Professorinnen aus den Bereichen Technik-, Rechts-, Sozial- und Wirtschaftswissenschaften an.

Das Land Nordrhein-Westfalen hat seinen Auftrag an die ISDN-Forschungskommission in folgenden Anforderungen formuliert:

- Aufschluß zu geben über die wirtschaftliche Leistungsfähigkeit und die Leistungsgrenzen der ISDN-Kommunikationssysteme, über die Einsatzmöglichkeiten und jeweiligen Anwendungsvoraussetzungen des ISDN;
- Orientierungswissen dafür zu erarbeiten, daß die Modernisierungs- und Wachstumschancen, die in der Herstellung und Anwendung der neuen Kommunikationstechniken liegen, ausgeschöpft werden können;
- wissenschaftliche Erkenntnisse über mögliche Gefahren und Risiken, über die Notwendigkeit risikomindernder Maßnahmen und über technische und organisatorische Gestaltungsoptionen beim Einsatz der ISDN-Technik an (Büro-) Arbeitsplätzen zu gewinnen;
- Anstöße und Diskussionsgrundlagen für einen öffentlichen Dialog zwischen Technikherstellern und -anwendern, Arbeitnehmern und Arbeitgebern sowie Wissenschaftlern und Politikern über die Chancen und Risiken der neuen Informations- und Kommunikationstechniken zu liefern.



Die ISDN-Forschungskommission geht von einem breiten Technikverständnis aus. Das diensteintegrierende, digitale Fernmeldenetz wird als ein Bestandteil im Gefüge vernetzter Systeme betrachtet, deren Wirkungen es zu analysieren gilt. Das heißt, es geht nicht nur um die technische Seite der digitalen Vermittlung und Übertragung auf der Basis von 64 kbit/s unter Einschluß von DV-Leistungen, sondern gerade um die *Einbindung* von ISDN-Anwendungen in komplexere sozio-technische Systeme, bei denen organisatorische und soziale Fragen berücksichtigt werden.

Ein Schwerpunkt der Arbeit der ISDN-Forschungskommission besteht in der Initiierung von ISDN-Modellanwendungen, zu denen auf Empfehlung der ISDN-Forschungskommission an das Land NRW und teilweise auch an die DBP-Telekom Begleit- und Gestaltungsforschungsprojekte durchgeführt werden. Bei den ISDN-Modellprojekten handelt es sich um ausgewählte inner- sowie überbetriebliche Technikanwendungen in verschiedenen Branchen bzw. Sektoren, wie z. B. mittelständische Handelsunternehmen, Versicherungen, Druck- und Verlagswesen, Krankenhäuser und öffentliche Verwaltungen. Solche innovativen Modellanwendungen müssen sowohl in technischer als auch in organisatorischer Hinsicht offen angelegt sein, so daß Gestaltungsoptionen bestehen.

In diesen Forschungsprojekten werden die sich mit den ISDN-Anwendungen ergebenden innerorganisatorischen und überbetrieblichen Veränderungen analysiert. Beide Bereiche - arbeitsplatzbezogene Veränderungen durch gewandelte Aufgabewahrnehmung und veränderte betriebliche Organisation einerseits sowie Reorganisation durch technische und funktionale Vernetzungen andererseits - sind gleichermaßen Bestandteile der Begleit- und Gestaltungsuntersuchungen. Über die fallbezogenen Analysen hinaus wird in den Forschungsprojekten versucht, übertragbare Ergebnisse für die jeweilige Branche bzw. für einen Anwendungsbereich zu erarbeiten.

Neben den Begleit- und Gestaltungsforschungsprojekten sind von der Kommission Rahmen- und Detailstudien zu relevanten Spezialgebieten angeregt worden. In solchen Untersuchungen werden z. B. technische, ökonomische, soziale, arbeitspolitische, rechtliche und infrastrukturelle Fragestellungen im Zusammenhang mit dem Einsatz von ISDN analysiert.

Die Forschungsprojekte und Rahmenstudien werden durch die ISDN-Forschungskommission ausgewertet.

Zur Unterstützung des öffentlichen Dialoges wird von der ISDN-Forschungskommission neben der vorliegenden Schriftenreihe die Reihe "Materialien und Berichte der ISDN-Forschungskommission", die beim Ministerium für Wirtschaft, Mittelstand und Technologie des Landes NRW bezogen werden kann, herausgegeben.

Weiterhin beteiligt sich die Kommission an Messen und Kongressen und es werden Workshops und Tagungen veranstaltet.

Die Kommission verfolgt das Ziel, zum einen die wissenschaftliche Analyse der neuen Anwendungen von IuK-Technologien voranzutreiben, zum anderen dazu beizutragen, konkrete Anwendungsprobleme zu lösen und zum dritten Vorschläge zu erarbeiten für adäquate Rahmenbedingungen und für Qualifizierungsmaßnahmen zur Förderung der ISDN-Nutzung.

Die ISDN-Forschungskommission des Landes Nordrhein-Westfalen arbeitet mit der DBP-Telekom zusammen, die selber ISDN-Anwendungsprojekte vorrangig unter Aspekten der technischen Realisierbarkeit fördert. Im Hinblick auf das wechselseitige Interesse haben die ISDN-Forschungskommission und die DBP-Telekom den Austausch von Forschungsergebnissen vereinbart, wobei sich die DBP-Telekom auch finanziell an mehreren Untersuchungen der Kommission beteiligt.

Bei der vorliegenden Publikation in der Schriftenreihe der ISDN-Forschungskommission des Landes Nordrhein-Westfalen, die themenabhängig beim Westdeutschen Verlag oder beim Vieweg Verlag erscheint, handelt es sich um die Ergebnisse eines von der Kommission initiierten Untersuchungsauftrages zum Thema:

***"Betriebs- und Dienstvereinbarungen bei der Einführung von ISDN-Kommunikationsanlagen in Organisationen"***

Betriebs- und Dienstvereinbarungen sind das wesentliche Mittel der Beschäftigten in Betrieben und Verwaltungen, ihre Arbeitssituation mitzugestalten. Die ISDN-Forschungskommission sah es deshalb als eine besonders wichtige Aufgabe an, innerhalb der von ihr zu vergebenden Rahmenstudien einen Überblick über Betriebs- und Dienstvereinbarungen bei der Einführung von ISDN-Kommunikationsanlagen in Organisationen erstellen zu lassen, um durch die Analyse vorliegender Betriebs- und Dienstvereinbarungen Gestaltungsbedürfnisse und Gestaltungsmöglichkeiten ermitteln zu können.

Für die Erstellung dieser Studie konnte mit der Gruppe Klaus Bartölke, Jürgen Grieger, Hans-Gerd Ridder und Cornelia Weskamp ein anerkanntes Forscherteam gewonnen werden.

In der hier vorliegenden Rahmenstudie werden die Dienst- und Betriebsvereinbarungen analysiert, die im Zusammenhang mit der Einführung von ISDN-Anlagen abgeschlossen worden sind. Durch die Einführung von ISDN-Anlagen werden neue Leistungsmerkmale verfügbar gemacht, die auch ein Potential zur Kontrolle von Leistung und Verhalten der Organisationsmitglieder bereitstellen. Gleichzeitig ergeben sich neue Rationalisierungspotentiale und Veränderungen von Arbeitsinhalten. Dieser Aufgabe wurde in drei Schritten nachgegangen:

1. In einem ersten Schritt wurde die einschlägige Literatur zu technischen, sozial-ökonomischen und juristischen Aspekten im Hinblick auf ihre Aussage zur sozialverträglichen Einführung und Gestaltung von ISDN-Anlagen analysiert.
2. In einem zweiten Schritt - dem Schwerpunkt der Untersuchung - wurden 104 abgeschlossene Betriebs- und Dienstvereinbarungen herangezogen, um zentrale Fragen zu ermitteln und vor allem zu prüfen, welche Anpassungsregelungen an die Veränderungen und Modifikationen bei zukünftigen Anwendern zwischen Arbeitgebern und betrieblicher Interessenvertretung getroffen worden sind.

Der Einfluß der Arbeitnehmervertreter wird mit dem Begriff der "verfahrensorientierten Proaktivität" erfaßt und daraufhin untersucht, welches Einflußpotential sich Arbeitnehmer in einem solchen Verfahren sichern konnten, wobei nur in einem

Drittel der Vereinbarungen Mitbestimmungsrechte der Arbeitnehmervertreter festgelegt wurden.

Der Einfluß der unmittelbaren Anwender wird als "anwenderorientierte Produktivität" beschrieben. Die Autoren kommen zu dem Schluß, daß in der Mehrzahl der Vereinbarungen abzulesen ist, daß eine Verhandlung über betriebswirtschaftlich und sozial sinnvolle Anwendungen nicht stattgefunden habe.

3. In einem dritten Schritt werden abschließend Rahmenbedingungen von ISDN-Vereinbarungen zusammengestellt, die einen Überblick über die wichtigsten regelungsbedürftigen Tatbestände bei der Einführung von ISDN-Anlagen geben. In der Rahmenstudie wird nicht nur ein Überblick über die Betriebs- und Dienstvereinbarungen bei der Einführung von ISDN-Kommunikationsanlagen gegeben, sondern es werden auch praktische Hilfen für den Abschluß von Betriebs- und Dienstvereinbarungen angeboten.

Die Untersuchung wurde vom Land Nordrhein-Westfalen finanziert.

## Die Mitglieder der ISDN-Forschungskommission

- \* Professor Dr. Klaus Grimmer;
- \* Professor Dr. Firoz Kaderali;
- \* Professor Dr. Bernd-Peter Lange, Sprecher der Kommission;
- \* Professor Dr. Reinhard Rock, stellvertretender Sprecher;
- \* Professorin Dr. Ursula Schumm-Garling;
- \* Professor Dr. Horst Strunz;
- \* Frau Diplom-Sozialwirtin Anette Baron, wissenschaftliche Mitarbeiterin der Kommission.

Düsseldorf, im Juli 1993