

## ProsumentInnen und ihre Arbeitsplätze

Prof. Dr. Susanne Maaß, K. Maike Hecht

Fachbereich Mathematik/Informatik & Zentrum Gender Studies, Universität Bremen;

Bibliotheksstraße 1, 28359 Bremen; {maass, hecht} @informatik.uni-bremen.de

### **Abstract**

Selbstbedienung bietet nicht nur den selbstständigen Zugriff auf Waren und Dienstleistungen, sie fordert auch Arbeitseinsatz, Verantwortungsübernahme und gesteigerte Aufmerksamkeit der NutzerInnen. Weiter setzt diese Form der Kundenarbeit (Voß/Rieder 2005) Kompetenzen und materielle Ressourcen voraus. Doch wie bewältigen ProsumentInnen (Toffler 1980) diese Anforderungen? Was tritt an die Stelle der Interaktionsarbeit zwischen DienstleisterIn und KonsumentIn?

Während in den Anfangszeiten der Selbstbedienung Einkaufswagen und Hinweisschilder im Supermarkt, später Kontoauszugdrucker der Banken und Aufbauanleitungen zur Endmontage von Möbeln (vgl. u.a. Voswinkel 2005) die KundIn bei ihrer Arbeit unterstützten, versetzen heute zumeist neue technische Arbeitsmittel die KundIn in die Lage, ihrer „Arbeit“ nachzugehen. Doch inwiefern sind diese geeignet, nicht nur eine Infrastruktur zu bieten, sondern den ProsumentInnen auch tatsächlich bei der Ausführung ihrer Tätigkeiten behilflich zu sein? Gelingt es ihnen, einen Kompetenztransfer herzustellen oder erweitern sie vor allem das Anforderungsprofil für BenutzerInnen?

Wir stellen fest, dass heute eingesetzte Selbstbedienungstechnologien in vielen Fällen unzureichend gestaltet sind und nicht auf die spezifischen Notwendigkeiten und Voraussetzungen von ProsumentInnen eingehen. Dies, so unsere Hypothese, scheint *zum einen* in der mangelnden Anerkennung des Kundeneinsatzes als „Arbeit“ begründet zu sein: Während die ProsumentIn in der aktuellen Managementliteratur durchaus als „Wertschöpfungsfaktor“ (Reichwald/Piller 2006) wahrgenommen wird, sind die zusätzliche Arbeitsbelastung und ihre Bedeutung aus KundInnenperspektive bisher wenig untersucht worden (vgl. Voß/Rieder 2005). Bei den Technikentwicklern besteht ein mangelhaftes Wissen über Benutzungszusammenhänge und -umgebungen von Selbstbedienungstechnologien. *Zum anderen* werden die von ProsumentInnen benötigten Kompetenzen nur peripher wahrgenommen: Sowohl das entsprechende Wissen über den Anwendungskontext (etwa bei finanziellen Transaktionen zum Bankwesen) und die anfallenden Routinen als auch die Fähigkeit, eingesetzte Technik nach einem vorgegebenen Muster zu bedienen, werden in den meisten Fällen stillschweigend vorausgesetzt. Der reale Unterschied zwischen professioneller NutzerIn und ProsumentIn wird an der

Benutzungsoberfläche kaum wiedergespiegelt. Auch der den meisten Dienstleistungssituationen inhärente Interessenkonflikt zwischen Anbieter und KundIn wird wenig aus den unterschiedlichen Perspektiven reflektiert, bevor er durch eine Gestaltung des technischen Systems explizit „gelöst“ wird.

Mit der Erkenntnis, dass ProsumentInnen in Selbstbedienungssituationen Arbeit für Unternehmen leisten, geht unseres Erachtens ein dringender Bedarf einher, arbeitsplatzgestalterische Forderungen - analog zu Forderungen für Beschäftigte (vgl. BildscharbV 1996) - an die verwendeten Arbeitsmittel heranzutragen und den KundInnen Mitbestimmungsrechte in Bezug auf die Gestaltung ihrer Arbeitsbedingungen einzuräumen. Wir zeigen zu diesem Zwecke auf, welche Dimensionen Anforderungen an die Gestaltung von KundInnenarbeitsplätzen besonders beeinflussen und wie entsprechende empirische Daten in einem partizipativen Anforderungsanalyseprozess (vgl. u.a Bødker et al. 2004) erarbeitet werden können. Damit geht auch ein Plädoyer für eine interdisziplinäre Zusammenarbeit in diesem Feld einher.

### ***Literatur***

**BildscharbV (1996).** `Verordnung über Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit an Bildschirmgeräten (Bildschirmarbeitsverordnung - BildscharbV)‘.

**Bødker, Keld; Kensing, Finn & Simonsen, Jesper (2004):** Participatory IT Design: Designing for Business and Workplace Realities. Cambridge: The MIT Press.

**Reichwald, Ralf & Piller, Frank T. (2006):** Interaktive Wertschöpfung. Open Innovation, Individualisierung und neue Formen der Arbeitsteilung. Wiesbaden: Gabler.

**Toffler, Alvin (1980):** Die Zukunftschance. Von der Industriegesellschaft zu einer humaneren Zivilisation. München: Bertelsmann.

**Voswinkel, Stephan (2005):** Selbstbedienung: Die gesteuerte Kundensouveränität. In: Hellmann, Kai-Uwe und Schrage, Dominik (Hrsg.): Das Management der Kunden. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften. 89-109.

**Voß, Günther G. & Rieder, Kerstin (2005):** Der arbeitende Kunde. Wenn Konsumenten zu unbezahlten Mitarbeitern werden. Frankfurt/Main u.a.: Campus Verlag.