

Abstract

Autor: Manuel Leitner

Titel: Veränderungen von Tätigkeitsprofilen und organisationalen Strukturen durch den Einsatz von Informationstechnologie im Dienstleistungsbereich

Mit der exzellenten Vernetzung unseres Alltags bewegen wir uns in eine Service-Revolution. Der „moderne“ Kunde interessiert sich heutzutage immer weniger für ein singuläres Produkt, wofür er eine Summe X ausgibt. Vielmehr will der Kunde ein ganzes Paket, zugeschnitten auf das individuelle Anliegen. Summa Summarum lässt sich in modernen Gesellschaften eine Verschiebung der Beschäftigung und Wertschöpfung vom Produktionssektor zum Dienstleistungssektor erkennen. Einen wesentlichen Beitrag zu dieser Entwicklung leistet die Informationstechnologie (IT), die die heutige Arbeitswelt in einem zuvor nicht vorstellbaren Ausmaß verändert und neue Chancen für Unternehmen mit sich bringt. So sieht sich der Großteil der Unternehmen gezwungen, moderne Informationstechnologie einzusetzen, um dem globalen Wettbewerbsdruck standhalten zu können.

Das Hauptaugenmerk der Diplomarbeit liegt darauf, Veränderungen von Tätigkeitsprofilen und organisationalen Strukturen durch den Einsatz von Informationstechnologie im Dienstleistungsbereich aufzugreifen und zu analysieren. Dabei konzentriert sich der Verfasser speziell auf den Software-Bereich und auf Veränderungen, die sich im Zeitverlauf in Banken, Versicherungen, Consulting- und Telekommunikationsunternehmen ergeben haben bzw. ergeben werden. Von besonderer Relevanz sind drei Theoriemodelle (Situativer Ansatz, Resource-Based-View, Technology-Acceptance-Model), die den theoretischen Teil der Arbeit abrunden und einen abschließenden Vergleich mit den empirischen Ergebnissen ermöglichen.

Im Rahmen der Diplomarbeit wurden zehn Experteninterviews mit österreichischen Unternehmen aus der Banken-, Versicherungs-, Consulting- und Telekommunikationsbranche durchgeführt. Die Auswertung erfolgte mithilfe der qualitativen Inhaltsanalyse nach *Mayring*. Die Ergebnisse zeigen, dass die Mehrheit der Befragten keine Veränderungen der Tätigkeiten bzw. Tätigkeitsprofile erkennen können. Obwohl vier von zehn Unternehmen die IT als erheblichen Kostenfaktor bezeichnen, sind sich alle zehn Unternehmen einig, dass durch den IT-Einsatz Kosten eingespart werden können und ein effizienteres tägliches Arbeiten möglich ist. Außerdem gaben neun der zehn befragten Interviewpartner an, dass sich die Organisationsstruktur aufgrund des IT-Einsatzes nicht verändert hat.