

GlobePro – Global erfolgreich durch professionelle Dienstleistungsarbeit

Stellungnahme zum 1. Themenschwerpunkt „Professionalisierung, Wertschätzung und Innovation“ des Workshops „Professionalisierung im Dienstleistungsbereich“ am 11./12.05.2010 in Leipzig

Andrea Baukrowitz, 04.05.2010

Wir erleben gegenwärtig eine neue Phase der Globalisierung. Standen vormals die klassischen Industrien im Zentrum, so kommen nun auch weite Dienstleistungsbereiche in ihren Sog. Viele Dienstleistungen werden nun auf internationalen Märkten vertrieben und in internationaler Arbeitsteilung erbracht. Dabei können die bekannten Globalisierungsmuster der traditionellen Industriebranchen nicht einfach übernommen werden. Eine Orientierung auf den Export von Dienstleistung und die Nutzung von Kostenvorteilen an Offshore-Standorten waren in den letzten Jahren zwar häufig Strategie bestimmend, eignen sich jedoch nicht als tragfähige Grundlage nachhaltiger Globalisierung. Dienstleistungsunternehmen und ihre Fachkräfte sind vielmehr gefordert, sich grundlegend neu in einer globalen Welt zu verorten. Vor allem für informationsbasierte Dienstleistungen wie IT-Dienstleistungen stellt die Globalisierung gegenwärtig die zentrale Innovationsherausforderung dar. Für viele Unternehmen der IT-Branche - sowohl Vorreiter als auch Enabler dieser Entwicklung - ist es heute entscheidend, ihr Produkt- und Leistungsspektrum sowie ihre Geschäftsmodelle auf einen globalen Markt auszurichten.

Die Entfaltung der Innovationspotentiale durch Professionalisierung ist ein entscheidender Erfolgsfaktor für eine nachhaltige Globalisierung. Ergebnisse aus GlobePro und des Vorgängerprojekts Export IT zur Globalisierung in der IT-Branche zeigen: erfolgreiche Globalisierungsprozesse sind nicht allein Sache einzelner hochqualifizierter Spezialisten. Das aktive Engagement aller Fachkräfte auf allen Qualifikationsniveaus ist erforderlich, um die erforderlichen Innovationen von Produkten und Prozessen umzusetzen und in internationalen Kooperations- und Kommunikationsbezügen zu bestehen. Eine Professionalisierung der Dienstleistungsarbeit auf allen Qualifikationsniveaus, die globalisierungsrelevante Handlungskompetenzen und Wissen für alle Fachkräfte entwickelt, leistet hier einen wichtigen Beitrag.

Erfolgreiche Globalisierung basiert zu weiten Teilen auf Produktinnovationen, in denen IT-Produkte und IT-Dienstleistungen auf einen globalen, internetbasierten Informationsraum ausgerichtet und gleichermaßen an den Erfordernissen eines internationalen Marktes sowie der Spezifik konkreter internationaler Kunden ausgerichtet werden. Damit verbunden sind grundlegend neue technologische Paradigmen und Produktphilosophien, für die aktuell Lösungen gefunden werden müssen. Die Professionalisierung der IT-Arbeit muss hier darauf gerichtet sein, mit einer neuen konzeptionellen Orientierung in der Aus- und Weiterbildung IT-Fachkräfte bei dem Sprung in diese neue, globale IT-Welt zu unterstützen. Nur so kann professionelle IT-Arbeit Produktinnovationen sowohl auf der strategischen Ebene, als auch auf der operativen Ebene aktiv vorantreiben.

Prozessinnovationen sind die andere Seite der Globalisierung. Viele IT-Unternehmen sind aktuell dabei, nach neuen, globalen Geschäftsmodellen zu suchen und ihre Geschäftsprozesse zu innovieren. Eine zentrale Rolle kommt dabei internationalen Prozessstandards wie etwa ITIL zu, die eine globale Standardisierung, Integration und Anschlussfähigkeit von Geschäftsprozessen unterstützen. Ergebnisse aus GlobePro weisen darauf hin, dass damit grundlegend neue Prozess- und Rollenvorstellungen in die IT-Facharbeit Einzug halten müssen, die sich häufig im Widerspruch zu etablierten Formen von Arbeitsteilung, Spezialisierung und individuellen Rollenvorstellungen befinden. Professionalisierung von IT-Facharbeit muss hier darauf gerichtet sein, einen neuen Typ von Prozesskompetenz auch jenseits des auf Standardmodelle bezogenen Prozesswissens zu entwickeln und vor allem eine reflexive Auseinandersetzung mit etablierten Prozess- und Rollenvorstellungen zu ermöglichen. IT-Facharbeit mit einer reflexiven Prozesskompetenz leistet wesentliche Innovationsbeiträge - nicht nur in der Umsetzung neuer Prozessmodelle, sondern auch in der notwendigen permanenten Prozessoptimierung.

Mit der Globalisierung rückt die Professionalisierung im mittleren Qualifikationssegment ins Zentrum des Innovationsgeschehens. Globalisierung in der IT-Branche vollzieht sich in weiten Teilen als Industrialisierung neuen Typs. In einer neuen Dichotomie von Standardisierung und steigender Komplexität der globalen IT-Dienstleistungsarbeit werden neue Formen der Arbeitsteilung etabliert. Insbesondere die Facharbeit auf mittlerem Qualifikationsniveau steht dabei vor der Herausforderung, zu einer neuen (dynamischen) Rollenbestimmung und Zuschreibung von Zuständigkeit zu gelangen. Gerade für die postulierte Innovationsblockade im IT-Mittelstand aufgrund eines auf Akademiker fokussierten Fachkräftemangels kann so die Professionalisierung auf mittlerem Qualifikationsniveau sinnvolle Lösungen bieten.

Mit Blick auf die Herausforderungen der Globalisierung und die Erfahrungen in der IT-Branche liegen die Innovationspotentiale durch Professionalisierung von Dienstleistungsarbeit nicht allein in der Entwicklung globalisierungsrelevanter Einzelkompetenzen wie etwa Sprachkompetenz oder „kulturelle Sensibilität“ begründet, gleichwohl sich deren Mangel in der Praxis von internationalen Projekten häufig als Blockaden erweisen. Ergebnisse aus GlobePro weisen darauf hin, dass die Globalisierung von Dienstleistungen mit einem tief greifenden Wandel der Arbeit und der Qualifikationsanforderungen verbunden ist. Innovationspotentiale durch Professionalisierung können dann ausgeschöpft werden, wenn eine umfassende Orientierung der Professionalitätsentwicklung an den strukturellen Herausforderungen der Globalisierung gelingt. Wesentlicher Baustein hierfür ist eine konzeptionelle Neuorientierung im Gesamtsystem der beruflichen Aus- und Weiterbildung, in der neue fachliche Konzepte - orientiert an neuen Produkt- und Prozessparadigmen - mit einer globalen Neuverortung von Dienstleistungsberufen auf mittlerem Qualifikationsniveau sowie einem institutionellen Rahmen für lebenslanges, globales Lernen verbunden werden.