

Inhalt

Vorwort der ISDN-Forschungskommission des Landes NRW	9
1. Vorverständnis: Zur wachsenden Bedeutung von ISDN-Anwendungen und ihrer betrieblichen Regelungsproblematik	15
2. Die Untersuchung	18
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. Resümee	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, Gebührenauswertung	88
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

Verzeichnis der Abkürzungen	140
Verzeichnis der Abbildungen	142
Literaturverzeichnis	143