DEUTSCHE VEREINIGUNG FÜR SOZIALWISSEN-
SCHAFTLICHE ARBEITSMARKTFORSCHUNG E.V. (SAMF)

ARBEITSPAPIER 2003 - 1

# Dienstleistungsarbeit – Dienstleistungskultur

*Heike Jacobsen, Stephan Voswinkel (Hrsg.)*

ARBEITSPAPIERE
SAMF

ARBEITSPAPIER 2003 – 1

# Dienstleistungsarbeit – Dienstleistungskultur

**Beiträge zu einer Fachtagung**
**am Landesinstitut Sozialforschungsstelle Dortmund**

*Heike Jacobsen, Stephan Voswinkel (Hrsg.)*

**Impressum**


| | |
|---|---|
| Herausgeber: | Deutsche Vereinigung für sozialwissenschaftliche Arbeitsmarktforschung e.V. (SAMF) |
| Vorstand: | Prof. Dr. Sabine Gensior (Vorsitzende), Dr. Hartmut Seifert (Stellvertretender Vorsitzender), Dr. Heike Jacobsen, Dr. Hans Gerhart Mendius, Prof. Dr. Hans-Jürgen Weißbach |
| Anschrift: | Deutsche Vereinigung für Sozialwissenschaftliche Arbeitsmarktforschung e.V. (SAMF)<br>Brandenburgische Technische Universität Cottbus<br>Lehrstuhl Wirtschafts- und Industriesoziologie<br>Postfach 10 13 44<br>03013 Cottbus |
| Druck: | Wulff GmbH, Druck & Verlag, Dortmund |

**Arbeitspapiere**
**der Deutschen Vereinigung für Sozialwissenschaftliche Arbeitsmarktforschung (SAMF) e.V.**

ISSN 0176-8263

Editoral

Die Deutsche Vereinigung für Sozialwissenschaftliche Arbeitsmarktforschung (SAMF) e.V. ist ein 1977 gegründeter bundesweiter Zusammenschluss von Arbeitsmarktforscherinnen und –forschern aus verschiedenen Fachdisziplinen sowie Praktikern aus Politik und öffentlicher Verwaltung. Er nimmt forschungsgenerierende und –koordinierende Funktionen wahr.

SAMF e.V. engagiert sich für eine integrative und interdisziplinäre Arbeitsmarktforschung, die den Nachteilen der weit fortgeschrittenen wissenschaftlichen Arbeitsteilung in unterschiedliche Fachdisziplinen und Einzeltheorien entgegensteuert und trägt zur Bestimmung der politischen Handlungsbedingungen einer wirksamen Arbeitsmarkt- und Beschäftigungspolitik bei. Das schließt neben einer engen Zusammenarbeit von Ökonomie/Soziologie/Politik- und Rechtswissenschaften unter anderem auch die Kooperation mit Bereichen der Technikforschung, der Evaluationsforschung sowie der Sozialberichterstattung ein.

Wesentlicher Anstoß für die Arbeit von SAMF e.V. sind die europaweit zunehmenden Arbeitsmarkt- und Beschäftigungsprobleme, insbesondere die anhaltende Massenarbeitslosigkeit, von deren Hintergrund sich die orthodoxe Theorie des Arbeitsmarktes als nur begrenzt tauglich erweist. Vor der sozialwissenschaftlichen Arbeitsmarktforschung stehen in diesem Zusammenhang u.a. die folgenden Fragen zur Beantwortung wie

- Die Verschiebung der Gewichte in der Arbeitsmarktpolitik, z.B. vom Staat bzw. vom sozialversicherungssystem der Gewichte in der Arbeits
- Die Verzahnung der Arbeitsmarktpolitik – national wie international – mit anderen Politikbereichen;
- Die Tendenzen zur Internationalisierung der Arbeitsmärkte;
- Global Change and Immigration;
- Die Beschäftigungswirkungen neuer Technologien, neuer Dienstleistungen und Organisationsformen der Arbeit;
- Ökologie und Beschäftigung;
- Der internationale Vergleich von Erwerbs- und Beschäftigungsquoten sowie ihrer Rahmenbedingungen.

Das Kardinalproblem ist: Wie kann Arbeitslosigkeit verhindert werden und wie kann von Arbeitslosigkeit Betroffenen die Rückkehr ins Erwerbsleben ermöglicht werden?

Die Deutsche Vereinigung für Sozialwissenschaftliche Arbeitsmarktforschung (SAMF) e.V. bietet ein Forum, in dem entsprechende konzeptionelle Arbeiten geleistet sowie Forschungsprojekte initiiert werden und der Zusammenhang zwischen Wissenschaft und arbeitsmarktpolitischer Praxis hergestellt wird.

---

Die Verantwortung für den Inhalt der Arbeitspapiere trägt jeweils die Autorin, der Autor.

# Inhaltsverzeichnis


Heike Jacobsen/Stephan Voswinkel
***Dienstleistungsarbeit und Dienstleistungskultur – zur Einführung*** 3

## I. Dienstleistungen im internationalen Vergleich

Gerhard Bosch/Alexandra Wagner
***Dienstleistungsgesellschaften*** 15

Petra Potz
***Lokale Steuerung im Einzelhandel und deren Implikationen für räumliche Versorgungsstrukturen: Berlin und Mailand*** 30

Heike Jacobsen
***Soziokulturelle Bedingungen der Entwicklung von Dienstleistungen: Ansätze zur Interpretation von nationalen Unterschieden*** 37

## II. Interaktive Dienstleistungsarbeit

Kerstin Rieder/G. Günter Voß
***Interaktive Kontrolle und Interaktionskultur im Call-Center: Zur sozialen Einbindung von Kunden in ein Dienstleistungsunternehmen*** 54

Ursula Holtgrewe
***Gute und schöne Dienstleistung. Gestaltung der Grenzstellen und der Kunden*** 64

Alexandra Bläsche/Sabine Gensior
***Veränderungsdynamik im Bereich hochqualifizierter Dienstleistungstätigkeiten –am Beispiel ausgewählter Freier Berufe*** 77

## III. Haushaltsnahe Dienstleistungen

Birgit Geissler
***Ungeliebt und unverzichtbar: Dienstleistungen im Alltagsleben Die kulturelle Barriere gegen Haushaltsdienstleistungen*** 97

Claudia Gather/Hanna Meißner
***„Rente krieg´ ich eigentlich keine." Frau Meyer und Frau Fischer, zwei Putzfrauen in der Schattenwirtschaft*** 110

***AutorInnenverzeichnis*** 127

Heike Jacobsen/Stephan Voswinkel

# Dienstleistungsarbeit und Dienstleistungskultur – zur Einführung

Dienstleistungen sind zu einem viel diskutierten und studierten Gegenstand der Forschung und der Politik geworden. Insbesondere die Erwartung, dass sie sich als „Beschäftigungsmotor" erweisen und die positive, zukunftsorientierte Seite des wirtschaftlichen strukturellen Wandels darstellen, lenkte das Interesse auf die Dienstleistungen. Diese Hoffnung war nicht neu. Schon Jean Fourastié (1954) hatte in den fünfziger Jahren die optimistisch gemeinte Prognose aufgestellt, dass Ende des 20. Jahrhunderts ca. 80 % der Beschäftigten im tertiären Sektor beschäftigt sein würden, eine These, die bekanntlich vielfachen Widerspruch fand (Baumol 1967, Gershuny 1978). Diese Debatte setzte sich in den neunziger Jahren des letzten Jahrhunderts fort. Neben Beiträgen zur Arbeitsmarktforschung fanden insbesondere Entwürfe zur Konzeptualisierung der gesellschaftlichen Bedeutung der Tertiarisierung große Aufmerksamkeit. Nachdem sich die Arbeitssoziologie der Dienstleistungsarbeit lange Zeit in erster Linie mit der Perspektive einer Angestelltensoziologie und mit Blick auf Rationalisierungsprozesse der Verwaltung genähert hatte (z.B. Baethge/Oberbeck 1986, Littek et al. 1991, 1992), verlagerte sich das Interesse in jüngster Zeit auf die Untersuchung interaktiver Dienstleistungsarbeit, also solcher Tätigkeiten, die in persönlicher Interaktion mit KundInnen erbracht werden, sowie auf die „wissensintensiven" Dienstleistungstätigkeiten. Anknüpfend an die gesellschaftstheoretisch und -politisch orientierten Beiträge seit den fünfziger Jahren einerseits und die arbeitssoziologischen Arbeiten zur interaktiven Dienstleistungsarbeit andererseits stellen sich heute weiterführende Fragen nach der gesellschaftlichen und kulturellen Einbettung von Dienstleistungen.

Wie insbesondere die Vorbildfunktion, die der „Servicekultur" in den USA in der öffentlichen Debatte in Deutschland zugewiesen wird, unterstreicht, ist die Bedeutung der jeweiligen „Dienstleistungskultur" für die Entwicklung der Dienstleistungen und für ihre Beschäftigungswirkung weithin erkannt. Wie sie jedoch genau zu fassen und was eigentlich unter „Kultur" zu verstehen wäre, bleibt zumeist unbestimmt. Mal spricht man von Mentalitäten, mal von regulatorischen Rahmenbedingungen und Verhaltensorientierungen, mal sind mit „Servicekultur" Konzepte und Philosophien von Organisationen gemeint, mal auch die Zusatzleistungen eines Angebots und immer wieder schlicht die Ladenöffnungszeiten. „Kultur" fungiert hier als „catch-all"-Kategorie, die all das erklären soll, was sich nicht genau fassen und quantifizieren lässt. Insbesondere in der Verwendung zur Charakterisierung – und Denunzierung – von Mentalitäten und Einstellungen bekommt der Kulturbegriff zudem häufig einen normativ-evaluativen Beiklang.

„Dienstleistungskultur" besitzt also offenbar Bedeutung für die Entwicklung der Beschäftigung. Der Zusammenhang von Dienstleistungskultur und Dienstleis-

tungsarbeit ist aber noch weitgehend unverstanden. Vor diesem Hintergrund wurde von der Arbeitsgruppe „Dienstleistungsarbeit – Dienstleistungskultur" des SAMF hierzu am 20. und 21. September 2002 an der Sozialforschungsstelle Dortmund eine Arbeitstagung durchgeführt. Eingeladen hatten Heike Jacobsen, Landesinstitut Sozialforschungsstelle Dortmund, und Stephan Voswinkel, Institut für Sozialforschung Frankfurt a.M. Dieses Arbeitspapier dokumentiert Beiträge zu dieser Tagung. Sie sollte die Debatte eröffnen, einen ersten Einstieg in die Beschäftigung mit dem Verhältnis von Dienstleistungsarbeit und Dienstleistungskultur unternehmen. Weitere Workshops und Tagungen sollen folgen. Die Arbeitsgruppe „Dienstleistungsarbeit – Dienstleistungskultur" will ein Forum für die Beschäftigung mit dieser komplexen Thematik schaffen und dadurch einen Beitrag leisten zur Weiterentwicklung der dienstleistungsbezogenen Arbeitsmarktforschung, Arbeits-, Wirtschafts- und Organisationssoziologie, aber auch Arbeitspsychologie, Politischen Ökonomie und Managementlehre.

## 1. „Arbeit" und „Kultur"

Arbeitssoziologie und Arbeitsmarktforschung beschäftigen sich zunehmend mit Dienstleistungsarbeit. Bisher kommen dabei kulturelle Aspekte jedoch kaum in den Blick. Ganz im Gegensatz dazu steht die Alltagspublizistik. Sie folgt alltäglich der Vermutung, dass die unentwickelte Servicekultur in Deutschland eine Ursache für das nationale Beschäftigungsdefizit der Dienstleistungen sei. Auch Dienstleistungsanbieter wissen dies, wenn sie sich über kulturelle Gewohnheiten ihrer KundInnen und mentale und normative Einstellungen ihrer MitarbeiterInnen Gedanken machen und die Entwicklung einer – doch wohl auch kulturell zu verstehenden – Kundenorientierung fordern.

Schon der Begriff der „Arbeit" versteht sich keineswegs von selbst. Sein Inhalt unterliegt gesellschaftlicher Definition. Was als Arbeit angesehen und anerkannt ist, wandelt sich historisch. Das betrifft auch die Dienstleistungsarbeit. Viele Tätigkeiten, die privat erbracht werden, gelten nicht als Arbeit, weil sie nicht zu Erwerbszwecken, nicht für den Markt geleistet werden. Um deren Anerkennung als Arbeit werden Auseinandersetzungen ausgetragen, die sich nicht zuletzt in Begriffsbildungen wie „Erziehungsarbeit", „Haushaltsarbeit", „Nachbarschaftshilfe" (aus steuerrechtlichen Gründen), „Pflegearbeit" oder „Bürgerarbeit" ausdrücken. Auch der ökonomische und gesellschaftliche Stellenwert der Dienstleistungen ist umstritten. Schon von Adam Smith als unproduktive Arbeit betrachtet galt sie im Selbstverständnis der Industriegesellschaften lange Zeit als funktional der Produktionsarbeit zu- und untergeordnet. Offe und Berger sprachen in den achtziger Jahren von Dienstleistungen als „formbeschützende" Tätigkeiten, die darauf zielen, die sozialen, politischen und kulturellen Rahmenbedingungen der materiellen Produktion zu gewährleisten (Berger/Offe 1984). Was also „Dienstleistungs*arbeit*" ist und welchen „Wert" sie hat bzw. schafft, ist also Gegenstand

*arbeit*" ist und welchen „Wert" sie hat bzw. schafft, ist also Gegenstand gesellschaftlicher Definition und Auseinandersetzung.

Das gilt auch für den Begriff des „Dienstes". Feudaler Dienst ist Zeichen von Abhängigkeit, hoheitlicher Dienst Ausdruck von Ehre und Auszeichnung („Dienstreise", „Dienstwagen"), aber auch Pflicht. „*Be*dienen" besitzt einen Beiklang von Servilität, aber „*Ver*dienen" macht deutlich, dass Dienstleistungen in einer Marktgesellschaft Warencharakter annehmen, gegen Geld zu Erwerbszwecken geleistet werden. Die Debatte um das verschüttete, aber zu reaktivierende Ethos des „Dienens" offenbart den kulturellen und normativen Gehalt des Begriffs.

Schon der Begriff der „Dienstleistungs*arbeit*" also ist unbestimmt. Mehr noch gilt dies für den Begriff der „Dienstleistungs*kultur*". Hiermit nämlich ist die komplexe Frage aufgeworfen, was unter „Kultur" zu verstehen ist. In dieser Einführung in die Thematik und die Diskussion des SAMF-Arbeitskreises „Dienstleistungsarbeit-Dienstleistungskultur" können und wollen wir diese Frage nicht entscheiden. Vielmehr bevorzugen wir einen offenen Zugang, der Raum lässt für unterschiedliche Zugänge zum Begriff der „Dienstleistungskultur". Grob sortierend kann man (auch in den folgenden Beiträgen) eine weitere und eine engere Fassung des Begriffs unterscheiden:

Zunächst einmal steht Kultur in einem *engeren Sinne* scheinbar in Opposition zu zwei anderen Begriffen, nämlich zu „Natur" einerseits, zu „Ökonomie" andererseits. „Natur" ist in diesem Verständnis etwas den menschlichen Eingriff Vorausgesetztes und von ihm zumindest gedanklich zu Trennendes, demgegenüber „Kultur" Produkt menschlichen Handelns und menschlicher Symbolbildungen ist. Während „Ökonomie" häufig als etwas verstanden wird, das nach eigenlogischen Gesetzen und Sachzwängen abläuft oder ablaufen würde, wenn menschliche Akteure nicht (meist störend) intervenierten, gilt „Kultur" als von Menschen in bestimmten gesellschaftlichen Kontexten Produziertes.

Bei genauerer Betrachtung ist diese Trennung von „Natur" und „Ökonomie" von der „Kultur" jedoch eine umstrittene Konzeption. Denn zum einen ist Natur heute stets kulturell geformte Natur, man könnte sogar sagen, dass das, was als Natur bezeichnet wird, ein kulturelles *Konstrukt* ist. Vor allem aber wissen wir seit der Unterscheidung verschiedener Wirtschaftsstile und Unternehmenskulturen, dass auch Ökonomie kulturell geprägt, gerahmt oder eingebettet ist. Auch hier kann man sagen, dass die Vorstellung einer autonomen, quasi-natürlichen Ökonomie selbst ein kulturelles Konstrukt ist.

In einer *weiteren Fassung* ist „Kultur" nicht als spezielle Sphäre der Gesellschaft neben etwa Ökonomie, Politik oder Recht anzusehen. Sie wäre vielmehr der Gesamtkomplex der Art und Weise, wie eine bestimmte Gruppe von Menschen zu einer bestimmten Zeit sich selbst und ihre Gesellschaft oder Gemeinschaft versteht, ein Komplex von gemeinsamen Konzepten, Visionen, Ideen, Werten, Traditionen, Normen, Gewohnheiten und Verhaltensstilen, Symbolen und symbolischen Bedeutungen materieller Gegenstände.

Allerdings erlaubt dieser breite Begriff von Kultur, dem gemäß *alles* einen kulturellen, wenn auch nicht *nur* einen kulturellen Charakter hat, keine scharfe Unterscheidung etwa zum Be-griff der „Institution". Institutionen wären demzufolge auch Aspekte von Kultur. Doch zögern wir bei der Vorstellung auch solche institutionellen Einbettungen der Wirtschaft wie das Tarif-, das Steuer- oder das Ausbildungssystem als Kultur zu benennen. Schließlich sind wir es eher gewohnt, von der Kultur *des* deutschen Tarifsystems zu sprechen. Es ist also wohl doch zweckmäßig, zwischen Kultur und Institution zu unterscheiden.

Diese Überlegung könnte nun wieder Anlass geben, doch eine engere Fassung von Kultur zu verwenden. Aber es ist nicht leicht, eine solche engere Fassung genauer zu bestimmen. Auch hier wollen und können wir keine Lösung vorschlagen, sondern nur darauf verweisen, dass es nicht dasselbe zu sein scheint, ob wir von der institutionellen Einbettung der Dienstleistungen in einem Set von rechtlichen, politischen, infrastrukturellen usw. Rahmenbedingungen sprechen oder von der Kultur der Dienstleistung.

Manchmal werden unter „Dienstleistungskultur" auch Aspekte der Sozialstruktur erörtert. Auch dies kann seine Berechtigung haben, insofern sicherlich auch Formen sozialer Ungleichheit und Arbeitsteilung als kulturell geprägt verstanden werden können. Die Beiträge dieses Bandes werden sich mit unterschiedlicher Gewichtung mal mit der institutionellen und sozialstrukturellen Einbettung, mal mit der Kultur der Dienstleistung in einem engeren oder in einem weiteren Sinne beschäftigen.

Lässt man die Differenzierungen von Kultur, Institution und Sozialstruktur indes zunächst beiseite und verwendet „Dienstleistungskultur" in einem breiten und vielfältigen Sinne, so ergibt sich eine Vielzahl möglicher Fragerichtungen. Dies sollte nicht als Problem, sondern als Ansporn gesehen werden, genauer zu reflektieren, wovon die Rede ist und in welchem Sinne hier von „Dienstleistungskultur" gesprochen werden kann. Welche Fragen also können sich bei der Beschäftigung mit dem Verhältnis von Dienstleistungsarbeit und Dienstleistungskultur stellen, wie sie sich der Arbeitskreis vorgenommen hat? Einige Beispiele:

- Welche Faktoren (der Sozialstruktur, der gesellschaftlichen Institutionen, der Kultur im engeren Sinne) beeinflussen, ob und welche Dienstleistungen eher privat und informell oder eher marktlich, öffentlich (staatlich) und formell erbracht werden? Welche Rolle spielen hier etwa Kulturen des Marktes, die Anerkennung nichtentlohnter Tätigkeit und die Bedeutung von Rechtsansprüchen?

- In welcher Weise prägen geschlechtliche Arbeitsteilung und die geschlechtliche Rahmung von Tätigkeiten und Berufen die Entwicklung und das soziale Prestige von Dienstleistungen?

- Welche Faktoren beeinflussen, ob und welche Sachgüter durch Dienstleistungen bzw. ob und welche Dienstleistungen durch Sachgüter substituiert werden?

- Welche Bedürfnisse und Ansprüche an welche Dienstleistungen entwickeln KundInnen und BürgerInnen und wodurch werden diese geprägt? Das betrifft einmal die quantitative, darüberhinaus aber auch die qualitative Seite: Nämlich den Gesichtspunkt, *in welcher Weise* die Dienstleistungen angeboten werden: Durch persönliche Interaktion, in Formen von Selbstbedienung oder durch Automaten und elektronische Kommunikation. Welche Folgen ergeben sich hieraus für die Organisation und Gestaltung von Dienstleistungsarbeit und natürlich für ihren Beschäftigungseffekt?

- Wie gestaltet sich die Interaktion von Dienstleistern und KundInnen? Wie werden KundInnen in der Beziehung und von den Akteuren definiert – als Gäste, Klienten, Käufer, Hilfsbedürftige oder Partner? Wie werden die Dienstleister definiert: Als Bediener, als Experten, als Helfer? Wie wirken Statusdifferenzen auf die Interaktionsbeziehung ein? Besonders geschlechtlichen und ethnischen Aspekten dürfte hier eine große Bedeutung zukommen.

- Welche Rolle spielt die zeitliche und räumliche Gebundenheit von Dienstleistungen? Hier sind Regulierungen von Produkt- und Absatzmärkten ebenso angesprochen wie politische, kulturell beeinflusste Standortentscheidungen, Mobilitätsgewohnheiten der Bevölkerung und die Akzeptanz einer Lockerung des Uno-actu-Prinzips.

- Welche Tätigkeiten werden in einer Gesellschaft und von Organisationen überhaupt als „Dienstleistung" begriffen und inwiefern gelten diese als Zusatzleistungen oder als der Kern des Angebots und der Wertschöpfung? Inwieweit und in welchem Sinne also beschreiben sich Gesellschaften und Organisationen als „Dienstleistungsgesellschaften" und „Dienstleistungsorganisationen"? Wie werden demnach „Dienstleistungen" im System der gesellschaftlichen Arbeitsteilung verortet?

- Welche moralischen Konnotationen und normativen Erwartungen werden mit der Definition von Arbeitstätigkeiten als Dienstleistungen verbunden – etwa im Sinne des Postulats der Kundenorientierung, des „Spirit to serve" oder der Problemlösungsorientierung?

- Eine weitere Fragerichtung verwendet einen spezifischeren Begriff von Kultur, wenn sie nach der kulturellen Anreicherung von Dienstleistungen fragt. Man kann an Erlebnis-Shopping, Vergnügungsparks, Produkt-Events, Werbung usw. denken, also die Tendenz, Dienstleistungsarbeit in besonderer Weise als „Performance" zu begreifen. Allgemeiner handelt es sich um Fragen danach, welche im engeren Sinne kulturellen Bedürfnisse von Dienstleistungen befriedigt werden (sollen).

Der Horizont dieser Fragen soll deutlich machen, welches Forschungsprogramm mit der Thematik, der sich die SAMF-AG „Dienstleistungsarbeit – Dienstleistungskultur" widmen will, aufgestoßen wird. Die Beiträge dieses Arbeitspapiers geben naturgemäß nur einige Antworten. Sie gehen den Fragen in unterschiedlichem Maße und in sehr unterschiedlicher Weise nach, ganz überwiegend aus der Perspektive von Arbeitssoziologie und Arbeitsmarktforschung. Das spiegelt sich nicht zuletzt in der – je nach Wertung – Vielfältigkeit bzw. Uneinheitlichkeit wider, mit der sie sich der kulturellen, institutionellen oder gesellschaftlichen Rahmung und Prägung von Dienstleistungsarbeit nähern. Das ist auch gut so, denn so kann man sich in großer Breite damit befassen, wie das Verhältnis von Dienstleistungsarbeit und Dienstleistungskultur gedacht werden kann.

Die Beiträge lassen sich drei Schwerpunkten zuordnen. Eine erste Gruppe geht von der Bedeutung des Kulturbegriffs für den internationalen Vergleich aus (I). Wie unterschiedlich Dienstleistungsarbeit sich entwickeln kann, zeigt gerade die Betrachtung kultureller, institutioneller und regulatorischer Kontexte in verschiedenen Ländern und Regionen. Eine zweite Gruppe von Beiträgen geht der Bedeutung von „Kultur" in denjenigen Dienstleistungsarbeiten nach, die im Kundenkontakt stattfinden, also in der „interaktiven Dienstleistungsarbeit" (II). Und eine dritte Gruppe von Beiträgen befasst sich schließlich mit Dienstleistungsarbeiten, deren Zuordnung zur Welt der Erwerbsarbeit oder der privaten Arbeit Gegenstand gesellschaftlich-kultureller Definition ist: den hausarbeitsnahen Dienstleistungen (III).[1]

## 2. Dienstleistungsarbeit und -kultur im internationalen Vergleich

Internationale Vergleiche haben in der politischen Diskussion um die Beschäftigungsbedeutung der Dienstleistungsentwicklung einen hohen Stellenwert, wie insbesondere die schon erwähnte Servicekulturdebatte und die Diskussion um die sog. Dienstleistungslücke im Vergleich Deutschlands mit den USA zeigt. Wie in anderen nationalen Vergleichen wird auch hier häufig unterstellt, dass das in bestimmter Hinsicht überlegen scheinende Land modellhaft für andere Länder sein könnte. Übersehen wird dabei häufig zum einen, dass schon der statistische Vergleich Probleme aufwirft, die mit der unterschiedlichen Sektorenzuordnung der Dienstleistungen und dem jeweiligen Verständnis von Tertiarisierung zusammenhängen (vgl. schon Scharpf 1986, Häussermann/Siebel 1995: 149ff). Zum anderen verhindert auch der kulturelle und institutionelle Kontext, dass „Erfolgsmodelle" bruchlos transferiert werden können. In der international vergleichenden politischen Ökonomie werden die für den Erfolg von Unternehmen und nationalen Ökonomien als relevant betrachteten institutionellen Bedingungen in unter-

[1] Die hier abgedruckten Beispiele zeigen einen unterschiedlichen Bearbeitungsstand. Der Charakter eines Arbeitspapiers erlaubt es, ausgearbeitete Vortragsmanuskripte neben Aufsatzfassungen zu stellen, die bereits an anderer (nachgewiesener) Stelle veröffentlicht sind.

schiedlicher Weise systematisiert, bisher jedoch in der Regel ohne besondere Berücksichtigung von möglicherweise für Dienstleistungen spezifischen Faktoren. Einen solchen Versuch hat M. Baethge (2001) unternommen, indem er einen für Deutschland kennzeichnenden „Industrialismus" als national spezifisches Hemmnis gegen die Ausweitung der Dienstleistungsbeschäftigung konstatiert. Über die deutsche Situation hinausweisend sind international vergleichende Analysen von Wohlfahrtsstaatsregimen für den Vergleich von Dienstleistungsentwicklungen fruchtbar zu machen, wie schon Mitte der 90er Jahre H. Häussermann und W. Siebel (1995) zeigten und unterschiedliche „Wege in die Dienstleistungsgesellschaft" identifizieren konnten. In jüngster Zeit wurden diese Analyseperspektiven ergänzt durch internationale Vergleiche der Beziehungen zwischen der Regulierung von Arbeits- und Produktmärkten, auch mit Blick auf den Dienstleistungssektor (vgl. insbesondere Schettkat/Raa 2001).

In den hier vorliegenden Beiträgen stellen zunächst *Alexandra Wagner* und *Gerhard Bosch* auf der Basis von Korrelationsberechnungen mit Daten der Europäischen Arbeitskräftestichprobe Zusammenhänge her zwischen ökonomischen und sozialen Strukturen und Beschäftigungseffekten im Dienstleistungssektor. Dienstleistungsexpansion ist danach nicht eine selbstverständlich zu erwartende Folge wirtschaftlichen Wachstums, sondern abhängig von individuellen und gesellschaftlichen Entscheidungen, die auch von Werten und Normen beeinflusst werden. Man müsse Typen von Dienstleistungsgesellschaften unterscheiden, die Parallelen zu den Dimensionierungen von Wohlfahrtsstaaten aufwiesen.

Wird in diesem Beitrag die Regulierung von Dienstleistungen im weiteren Sinne und von ihren Effekten her betrachtet, so stellt im folgenden Beitrag *Petra Potz, Berlin*, mit der räumlichen Regulierung des Einzelhandels in Berlin und Mailand die Regulierung durch den Gesetzgeber und ihre Umsetzung in „lokalen Governance-Systemen" zur Diskussion. Weil der Einzelhandel räumlich an die Nähe zu den KonsumentInnen gebunden ist, kann er sich nur mit Bezug auf die lokalen Bedingungen entwickeln. Daher sind die in den betrachteten Ländern unterschiedliche Gesetzgebung, vor allem aber auch die örtlichen Akteurskonstellationen, in denen sowohl die einzelwirtschaftlichen als auch die gemeinwohlbezogenen Ziele verfolgt werden, für die konkreten Entwicklungsbedingungen der Unternehmen dieser Branche von großer Bedeutung.

*Heike Jacobsen* schließt an mit Überlegungen zur Erklärung der national unterschiedlichen Strukturen von Einzelhandel und Bankgewerbe. Auf der Basis international vergleichender Daten weist sie verschiedene Strukturprofile insbesondere im Hinblick auf den Konzentrationsgrad und die Dezentralität der Betriebe nach, zu deren Erklärung sie drei Ansätze zur Diskussion stellt. Der Ansatz der Produktivkraftentwicklung begreift nationale Unterschiede vor allem als solche ungleichzeitiger Produktivitätsentwicklung. Der institutionalistische Ansatz betont die institutionellen Rahmenbedingungen und Einbettungen der Dienstleistungen, insbesondere auch die Bedeutung des jeweiligen Regulierungssystems. Der An-

satz der kulturellen Ökonomie schließlich hebt darüber hinausgehend auf den mit den Dienstleistungen verbundenen „kulturellen" Sinn ab und ist insofern als der umfassendste Ansatz zu begreifen. Hängt im institutionalistischen Ansatz die Tendenz zu mehr Konvergenz davon ab, wie sich die institutionelle Rahmung etwa auf EU-Ebene verändert, so wäre im Sinne der kulturellen Ökonomie vor allem dann Konvergenz zu erwarten, wenn die transnationale Form der Dienstleistung selbst kulturell positiv besetzt wird.

## 3. Interaktive Dienstleistungsarbeit

Lange Zeit wurde – und wird oft auch heute noch - „Dienstleistungsarbeit" mit dem „Uno-actu-Prinzip" identifiziert, demzufolge Dienstleistungen im Moment ihrer Erstellung konsumiert werden und zwar in Interaktion von Dienstleistern und KundInnen. Man kann darüber streiten, ob dieses Merkmal tatsächlich jemals kennzeichnend war für jedwede Dienstleistungsarbeit – man denke nur an Verwaltungstätigkeiten wie die des Finanzbeamten oder die Kontenbearbeitung von Bankbeschäftigten, die nur ausnahmsweise in Interaktion mit KundInnen erfolgen, sondern diese durch „die Zwischenschaltung eines Speichermediums" (Scharpf 1986: 17) überflüssig machen. Auf jeden Fall zeichnen sich Konzepte der Rationalisierung und der Produktivitätssteigerung im Dienstleistungssektor häufig gerade dadurch aus, dass sie eine Durchbrechung der Uno-actu-Beziehung anstreben oder jedenfalls zur Folge haben. Die Einsparung von Personal, die Anpassung des Arbeitsvolumens an die schwankenden Kundenfrequenzen, die Möglichkeit, Dienstleistungsresultate zu speichern und damit räumlich und zeitlich von der Herstellung und der Nutzung zu entkoppeln, sind Zielsetzungen von Dienstleistern, die mit einer Veränderung der Uno-actu-Struktur einhergehen. Wenn auch das Uno-actu-Prinzip nie für die Gesamtheit der Dienstleistungen charakteristisch gewesen sein mag, so beinhaltet doch seine Zurückdrängung und Modifikation einen Wandel im Verständnis dessen, was als Dienstleistung gilt.

Häufig wird die Personalisierung von Dienstleistungen sogar als unangemessen, gar als Kontrolle von KundInnen erfahren: Beratungsangebote von VerkäuferInnen im Bekleidungshaus können von den KundInnen ebenso als Belästigung empfunden werden wie der in Deutschland an der fehlenden Akzeptanz der KundInnen gescheiterte Versuch, es KundInnen im Supermarkt aus der Hand zu nehmen, ihren Einkauf selbst in Einkaufsbeutel einzupacken. Auf der anderen Seite weisen die Rede von der „Servicewüste" Deutschland und die Debatte um Kundenorientierung darauf hin, dass die Entpersonalisierung vieler Dienstleistungstätigkeiten auch ein Defizit hinterlässt, das als mangelnde Dienstleistungsqualität empfunden wird. Ob Dienstleistungen personalisiert oder entpersonalisiert erbracht werden, hängt also wesentlich mit der Prägekraft kultureller Muster und Normen zusammen.

Gerade die Dienstleistungsarbeit in Interaktion mit KundInnen ist in vielfacher Weise kulturell geprägt. Das betrifft zum einen die Art der Interaktion, also die Umgangsformen, die gegenseitigen Bilder der Dienstleister und KundInnen voneinander, die Anstandsregeln und Achtungsansprüche wie auch die Definition von Statusrelationen, die in der Interaktion von Dienstleistern und KundInnen deutlich werden. Zum anderen prägen kulturelle Faktoren den Stellenwert, der Interaktion in der Dienstleistung überhaupt beigemessen wird. Auf der Seite der Unternehmen könnte hierbei z.B. bedeutsam sein, ob sie ihre Dienstleistungskonzepte von der Kundenschnittstelle her denken oder diese bestenfalls als Endmodul eines logistisch-technisch und ökonomisch zu optimierenden Systems konzipieren. Auf der Seite der KundInnen wäre zu betrachten, inwieweit diese z.B. beim Einkauf ihr Vertrauen auf persönliche Beratung richten oder ob sie mehr auf den selbst gewonnenen optischen Eindruck, die Verschriftung von Informationen über Inhaltsstoffe und Haltbarkeit sowie auf die Testergebnisse von Fachzeitschriften setzen. Auf der Beschäftigtenseite schließlich werden kulturelle Muster von Professionalität, ihres Dienst- und Souveränitätsverständnisses, der Selbstdarstellungs- und Selbstdisziplinierungsformen die Interaktionsarbeit prägen.

Dienstleistungsarbeit in Kundeninteraktion ist durch eine trianguläre Beziehung von Beschäftigten, KundInnen und Unternehmen gekennzeichnet, bei manchen (etwa einem Teil der Call-Center oder den Werbeagenturen) müsste man noch zwei funktional unterschiedliche Kundenkategorien unterscheiden, nämlich den Auftraggeber und den Adressaten. Das Verhältnis von Dienstleistungsarbeit und –kultur hätte also diese drei bis vier Seiten der Dienstleistungsbeziehung insgesamt in den Blick zu nehmen und insbesondere dem Wechselspiel kultureller Muster Aufmerksamkeit zu schenken. Es ist nicht selbstverständlich, dass Unternehmen, Beschäftigte und die unterschiedlichen Kundenkategorien und –typen gleiche dienstleistungskulturelle Erwartungen und Gewohnheiten in die Interaktion einbringen, vielmehr muss man davon ausgehen, dass es sowohl zu Konflikten wie auch zu Angleichungsprozessen zwischen unterschiedlichen kulturellen Verhaltensstilen und Normen kommt. Das betrifft zum einen das Verhältnis von Professions- und Belegschaftskulturen, Unternehmenskulturen und Kundenkulturen. Zum anderen aber ist gerade die „Kundschaft" alles andere als kulturell homogen. Dienstleistungsarbeit bewegt sich daher oft in einem multikulturellen Kontext, der den Beschäftigten ein hohes Maß an kultureller Perspektivenübernahme und Flexibilität abverlangt. Diesen Anforderungen gegenüber könnten vielleicht Entpersonalisierungen, Versachlichungen und Automatisierungen von Dienstleistungen als Mechanismen empfunden werden, mit denen interpersonelle und interkulturelle Interaktionsschwierigkeiten gemindert oder ausgeklammert werden können.

Wenn KundInnen an der Dienstleistungsarbeit beteiligt werden, sei es durch Selbstbedienung oder Online-Integration, sei es bei Beratungsarbeiten und personenbezogenen Dienstleistungsarbeiten wie Friseur- und Pflegetätigkeiten, gilt es meist, die KundInnen Regeln zu unterwerfen, die es gestatten, eine effektive und

erfolgreiche Dienstleistungsarbeit auszuführen. Kundenkontrolle und Kundenerziehung sind hier notwendige Voraussetzungen gelungener Dienstleistungen. Was der/die KundIn an Kontrolle und Erziehung zu akzeptieren bereit ist, was er/sie vielleicht auch erwartet und welche Kompetenzen ihm und ihr vermittelt werden müssen, das ist sicherlich ebenfalls nicht ohne den „Faktor Kultur" zu verstehen, wobei hier gerade auch das Geschlechterverhältnis relevant ist.

*Kerstin Rieder* und *Günther Voß* richten in ihrem Beitrag die Aufmerksamkeit auf die Formen, in denen die Unternehmen ihre KundInnen in den Dienstleistungsprozess einzubinden und zu kontrollieren versuchen. Diese Formen sind zu verstehen als Bestandteil der jeweiligen Vorstellungen vom Unternehmen und seinen KundInnen. Der Prozess wird am Beispiel einer empirischen Untersuchung über die Arbeit im Call-Center einer Direktbank als wechselseitiger vorgestellt: Auch die KundInnen bemühen sich um interaktive Kontrolle der Dienstleistungsbeziehung, können hier jedoch nicht auf die Ressourcen von Organisationen zurückgreifen. Der in diesem Beitrag eingeführte Begriff der „Interaktionskultur" bezeichnet einen Stil, ein Handlungsmuster des wechselseitigen Austauschs und wechselseitiger Kontrolle. Er hebt sich damit von der einseitigen Orientierung des Dienstleisters auf den Kunden ab, der im Konzept der „Kundenorientierung" vorherrscht.

*Ursula Holtgrewe* charakterisiert die Grenzstellenarbeit, welche als interaktive Dienstleistungsarbeit in der Regel zu betrachten ist, als Einfallstor für kulturelle und normative Orientierungen. Die Qualität dieser Arbeit im Kundenkontakt stellt ein umkämpftes Terrain mit unterschiedlichen normativen und ästhetischen Orientierungen und Anerkennungsansprüchen dar. Bei den Beschäftigten ist es eine dienstleistungsbezogene Form des „Produzentenstolzes", der sich besonders auf die Qualität der Interaktion richtet. Sie steht immer wieder im Konflikt mit organisationellen Gestaltungsambitionen und verlangt den Beschäftigten – auch hier am Beispiel von Call-Centern dargestellt – ab, Zielsetzungen der Organisation, Ansprüche der KundInnen und eigene Ansprüche an die Arbeit auszubalancieren. Damit begrenzen sie die Tendenzen der Unternehmen zur Formierung der KundInnen und der Beschäftigten.

*Alexandra Bläsche* und *Sabine Gensior* richten den Blick auf eine andere Kategorie der Dienstleistungsarbeit, nämlich die Freien Berufe. Insbesondere im Bereich unternehmensbezogener Dienstleistungen ist eine Zunahme selbstständiger wissensbasierter Tätigkeiten zu verzeichnen. Die Autorinnen beziehen vier Berufsfelder - Anwaltschaft, Architektur, Steuerberatung und Info-Brokerage - in den Regionen Berlin-Brandenburg und Sachsen in ihre Betrachtung ein. Diese Bereiche weisen erhebliche Entwicklungspotenziale, gerade auch für Frauen, auf. Hier zeigt sich insbesondere ein hoher Bedarf an Weiterbildung und Qualifizierung.

## 4. Haushaltsnahe Dienstleistungen

In privaten Haushalten werden versorgende, pflegende und erzieherische Tätigkeiten erbracht, von denen zumindest ein Teil auch über den Markt vermittelt als soziale oder haushaltsbezogene Dienstleistungen angeboten werden. In der Tendenz nimmt der Bedarf der Haushalte an solchen Leistungen zu. Dem steht jedoch in der Bundesrepublik ein nur unzureichendes Angebot an sozialen Diensten gegenüber und der haushaltsnahe private Arbeitsmarkt ist z.T. informell. Auf beiden Seiten dieses sich herausbildenden Marktes, also bei den Nachfragenden wie bei den Leistungsanbietenden, sind vor allem Frauen aktiv. Die Entwicklung der haushaltsnahen Dienstleistungen ist demzufolge eng an die Bedingungen für Frauen auf dem Arbeitsmarkt gebunden. Dies hat in der politischen und wissenschaftlichen Dienstleistungsdebatte schon häufig dazu geführt, dass ein kausaler Zusammenhang zwischen der zunehmenden Integration der Frauen in den Arbeitsmarkt und der wachsenden Dienstleistungsbeschäftigung hergestellt wurde. Dabei entsteht gelegentlich der Eindruck, dass die Frauen sozusagen mit den ihnen aus dem Haushalt geläufigen Tätigkeiten auf den Arbeitsmarkt wandern, ihre zunehmende Intergration in Erwerbsarbeit also ein Teil der „Landnahme" der kapitalistischen Produktionsweise ist, im Zuge derer immer mehr vorher private Lebensbereiche ökonomisiert werden. Arbeitsmarktforschung und Arbeitssoziologie haben gezeigt, dass die zunehmende Erwerbsbeteiligung von Frauen nicht auf einen solchen Zusammenhang reduziert werden kann. Gleichwohl spielt die Erwerbsarbeit von Frauen natürlich eine Rolle für die Entwicklung von Nachfrage und Angebot haushaltsnaher Dienste.

*Birgit Geissler* richtet in ihrem Beitrag den Blick auf den normativ-kulturellen Rahmen der Lebensführung, um die Differenz zwischen dem umfangreichen Bedarf nach Haushaltsdienstleistungen, der sich aus den Anforderungen der postindustriellen Erwerbsarbeit ergibt, einerseits und der demgegenüber geringen sichtbar werdenden Nachfrage andererseits verständlich zu machen. Ein wesentlicher Grund ist, so Geissler, im kulturell definierten Sinn der privaten Haushaltsarbeit zu sehen. Vor allem die Unterscheidung von öffentlicher und privater Sphäre ist hier in den Blick zu nehmen. Wenn die private Haushaltsarbeit nicht mehr persönliche Beziehungen zur Grundlage hat, dann – so die These – wird die Sorge virulent, dass wechselseitige Sorgeansprüche unterlaufen werden könnten. Wenn es hingegen kulturell akzeptiert ist, dass Haushaltsarbeit von haushaltsexternen Personen erbracht wird, kann sich der latente in sichtbaren Bedarf umsetzen. Für eine Entwicklung in diese Richtung sprechen verschiedene Indizien; allerdings dürfte die Übernahme von Haushaltsarbeiten durch externe Personen eher im räumlichen Rahmen außerhalb des Haushalts Zustimmung finden.

*Claudia Gather* widmet sich in ihrem Beitrag dem Schattenarbeitsmarkt, der in den letzten Jahrzehnten in deutschen Haushalten entstanden ist. Hier unterscheidet sie zwei Formen entgeltlicher Hausarbeit. Die eine ist normativ wesentlich vom Reziprozitätsprinzip durchwirkt. Haushaltsarbeiterinnen in solchen Arbeits-

verhältnissen sind in die Familie eingebunden, die Geldbeziehung wird von beiden Seiten eher dethematisiert und latent gehalten. Gerade hierdurch versuchen die Frauen, sich Anerkennung in einer Tätigkeit mit geringem Sozialprestige zu sichern. Dem stehen solche Arbeitsverhältnisse gegenüber, die vom Äquivalenzprinzip geprägt sind. Die Frauen können sich gerade dadurch mit dem geringen Prestige der Arbeit arrangieren, dass die Haushaltsarbeit hier explizit im Tausch gegen Entgelt geleistet wird. Die Vermutung geht dahin, dass sich bei einer Formalisierung der Haushaltsarbeit durch Überführung auf den ersten Arbeitsmarkt das Äquivalenzprinzip bei diesen Arbeitsverhältnissen stärker durchsetzen wird.

## Literatur


Baethge, M. 2001: *Abschied vom Industrialismus:* Konturen einer neuen gesellschaftlichen Ordnung der Arbeit. In: ders. und I. Wilkens (Hg.): Die große Hoffnung für das 21. Jahrhundert?. Opladen, S. 23-44

Baethge, M./Oberbeck, H. 1986: *Zukunft der Angestellten.* Frankfurt a.M./New York

Baumol, W.J. 1967: *Macroeconomics of Unbalanced Growth:* The Anatomy of Urban Crisis. In: American Economic Review 1967, S. 415-426

Berger, J./Offe, C. 1984: *Die Entwicklungsdynamik des Dienstleistungssektors.* In: Offe, C. (Hg.): Arbeitsgesellschaft. Strukturprobleme und Zukunftsperspektiven. Frankfurt a.M./New York, S. 229-270

Fourastié, J. 1954: *Die große Hoffnung des 20. Jahrhunderts.* Köln

Gershuny, J. 1978: *After Industrial Society.* The Emerging Self-Service Economy. London

Häussermann, H./Siebel, W. 1995: *Dienstleistungsgesellschaften.* Frankfurt a.M.

Littek, W./Heisig, U./Gondek, H.-D. (Hg.) 1991: *Dienstleistungsarbeit. Strukturveränderungen, Beschäftigungsbedingungen und Interessenlagen.* Berlin

Littek, W./Heisig, U./Gondek, H.-D. (Hg.) 1992: *Organisation von Dienstleistungsarbeit.* Sozialbeziehungen und Rationalisierung im Angestelltenbereich. Berlin

Raa, T./ Schettkat, R. (Hg.) 2001: *The Growth of Service Industries.* Cheltenham

Scharpf, F. W. 1986: *Strukturen der post-industriellen Gesellschaft.* In: Soziale Welt Jg. 37, 1, S. 4-24

Gerhard Bosch/Alexandra Wagner

# Dienstleistungsgesellschaften

## 1. Beschäftigungshoffnung Dienstleistungen?

Der Dienstleistungsbereich ist für viele inzwischen zur Beschäftigungshoffnung schlechthin geworden. Da im Bereich der landwirtschaftlichen und industriellen Produktion seit Jahren ein kontinuierlicher Beschäftigungsrückgang zu verzeichnen ist, werden Möglichkeiten zur Ausweitung bezahlter Arbeit übereinstimmend vor allem im Dienstleistungssektor gesehen. Häufig wird dabei eine Art Automatismus des strukturellen Wandels unterstellt. Nicht zuletzt die unterschiedlichen Niveaus der Tertiarisierung in der EU, die länderspezifisch unterschiedlichen Strukturen des Dienstleistungssektors und das unterschiedliche Tempo des strukturellen Wandels in den einzelnen Ländern zeigen jedoch, dass es einen solchen Automatismus nicht gibt. Nicht nur die Wege in die Dienstleistungsgesellschaft sind sehr verschieden, auch der damit einher gehende Wandel der Beschäftigungs- und Arbeitszeitformen vollzieht sich auf höchst unterschiedliche Weise.

Um die Gründe für die sehr unterschiedlichen nationalen Profile der Tertiarisierung und ihre wichtigsten Triebkräfte zu identifizieren, haben wir im Rahmen eines von der Europäischen Kommission finanziell geförderten Forschungsprojekts[1] mit den Daten der Europäischen Arbeitskräftestichprobe[2] einen EU-Vergleich angestellt: Wir haben die EU-Länder in Bezug auf den Grad der Tertiarisierung ihrer Wirtschaft miteinander verglichen, eine Typologie der europäischen Dienstleistungsgesellschaften entwickelt sowie die wichtigsten Einflussfaktoren, die zur Erhöhung des Dienstleistungsvolumens in den EU-Ländern führen, identifiziert.

## 2. Vergleich von Dienstleistungsgesellschaften

Betrachtet man den Wandel der Beschäftigungsstrukturen in den 15 EU-Mitgliedsstaaten, so zeigt sich, dass sowohl Ausmaß als auch Struktur der Dienstleistungsbeschäftigung stark differieren. Das unterschiedliche Gewicht der im Bereich der Dienstleistungen Beschäftigten im internationalen Vergleich war Ausgangspunkt und empirischer Hintergrund für die politisch-wissenschaftliche De-

---

1 An dem Projekt „New forms of employment and working time in the service economy" (NESY) waren WissenschaftlerInnen aus zehn Ländern beteiligt.

2 Diese Daten sind zu beziehen von EUROSTAT, dem Statistischen Dienstleistungszentrum der EU. Sie beruhen für Deutschland auf den Erhebungen, die im Rahmen des Mikrozensus von den Statistischen Landesämtern durchgeführt werden.

batte über eine sogenannte „Dienstleistungslücke", die in Deutschland Ende der 90er Jahre geführt wurde. Diese Diskussion verweist auf zwei wichtige theoretische Facetten: Zum einen geht es um die Frage nach den „richtigen" Indikatoren für die Messung des Tertiarisierungsgrades – diskutiert an Hand der Frage, ob die empirisch nachgewiesene „Dienstleistungslücke" in Deutschland nicht möglicherweise nur ein statistisches Artefakt darstellt. Zum anderen geht es um die These von der grundsätzlichen Homogenität der Dienstleistungsgesellschaften, die ja erst einen „Nachholbedarf" der Gesellschaften mit weniger Dienstleistungsbeschäftigung diagnostizierbar macht. Anders formuliert: Letztlich ging es um die Frage, ob die unterschiedlichen Ausprägungen der Tertiarisierung auf ein unterschiedliches Tempo ihrer Durchsetzung zurückzuführen sind und die Länderunterschiede folglich lediglich unterschiedliche Entwicklungsstadien der Dienstleistungsökonomie beschreiben, oder ob es *qualitativ unterschiedliche Pfade der Tertiarisierung* und unterschiedliche *Typen von Dienstleistungsökonomien* gibt.

## 3. Ergebnisse des Ländervergleichs

Dänemark ist das EU-Land mit der größten Beschäftigung im Dienstleistungssektor – unabhängig davon, ob man dies in Beschäftigungsquoten oder in Arbeitsstunden pro Person im Erwerbsalter misst (Tabelle 1). An zweiter und dritter Stelle stehen Großbritannien und Schweden, die – je nach verwendetem Indikator – 96 bis 99 Prozent des dänischen Dienstleistungsbeschäftigungsniveaus erreichen. Am unteren Ende des europäischen Vergleichs rangieren Spanien und Italien, die mit 61 bis 67 Prozent nur knapp zwei Drittel des dänischen Niveaus erreichen. Deutschland liegt in Bezug auf die Dienstleistungsbeschäftigung im europäischen Mittelfeld.

*Tab. 1: Vergleich der EU-Länder in Bezug auf die Größe des Dienstleistungssektors nach Beschäftigten und nach Arbeitsvolumen*

| **Land** | **Vergleich nach Beschäftigten** Beschäftigte im Dienstleistungssektor in vH der Bevölkerung im Erwerbsalter (DL-Beschäftigungsquote) | | **Vergleich nach Arbeitsvolumen** Arbeitsvolumen im Dienstleistungssektor in Stunden pro Woche pro Person im Erwerbsalter | |
|---|---|---|---|---|
| | In vH | Im Vergleich zu Dänemark (DK = 100) | In Stunden | Im Vergleich zu Dänemark (DK = 100) |
| Belgien | 42,7 | 79,8 | 15,9 | 83,2 |
| Dänemark | 53,5 | 100,0 | 19,1 | 100,0 |
| **Deutschland (Ost)** | 40,5 | **75,7** | 15,6 | **81,7** |
| **Deutschland (West)** | 41,6 | **77,8** | 15,0 | **78,5** |
| Finnland | 44,6 | 83,4 | 16,8 | 88,0 |
| Frankreich | 42,1 | 78,7 | 16,1 | 84,3 |
| Griechenland | 33,9 | 63,4 | 14,7 | 77,0 |
| Großbritannien | 51,8 | 96,8 | 18,9 | 99,0 |
| Irland | 39,9 | 74,6 | 14,6 | 76,4 |
| Italien | 33,2 | 62,1 | 12,7 | 66,5 |
| Niederlande | 50,4 | 94,2 | 16,2 | 84,8 |
| Österreich | 44,0 | 82,2 | 16,7 | 87,4 |
| Portugal | 37,2 | 69,5 | 15,1 | 79,1 |
| Spanien | 32,7 | 61,1 | 12,9 | 67,5 |
| Schweden | 51,5 | 96,3 | 18,9 | 99,0 |

Betrachtet man die Struktur der Dienstleistungsbeschäftigung nach verschiedenen Bereichen (Tabelle 2), so zeigt sich ein sehr differenziertes Bild:

- Bei den sozialen Dienstleistungen weist Schweden das größte Arbeitsvolumen auf, gefolgt von den beiden anderen skandinavischen Ländern Dänemark und Finnland. Die südeuropäischen Länder bilden hier das Schlusslicht. Gleichwohl haben auch in diesen Ländern die sozialen Dienstleistungen ein deutlich höheres Gewicht als jeder der anderen drei Dienstleistungsbereiche.
- Bei den konsumorientierten Dienstleistungen ist es umgekehrt. Hier weisen die südeuropäischen Länder (Portugal, Griechenland, Spanien) das größte Arbeitsvolumen auf, während die skandinavischen Länder hier am Ende der Rangfolge liegen. Gesamtspitzenreiter Dänemark erreicht hier nur 26 Prozent des portugiesischen Niveaus.

- Die südeuropäischen Länder haben auch bei den produktionsorientierten Dienstleistungen das niedrigste Arbeitsvolumen. Hier ist Großbritannien vor den Niederlanden, Dänemark und Schweden auf dem Spitzenplatz.
- Bei den distributiven Dienstleistungen liegt Österreich vorn, gefolgt von Großbritannien und Dänemark, während die südeuropäischen Länder auch hier am Ende rangieren.

*Tab. 2: Vergleich der EU-Länder in Bezug auf das Arbeitsvolumen in verschiedenen Dienstleistungsbereichen*

| **Land** | **Vergleich nach Arbeitsvolumen in verschiedenen Dienstleistungs-bereichen in Stunden pro Woche pro Person im Erwerbsalter (1) und in vH des Landes mit dem jeweils höchsten Arbeitsvolumen (2)** | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Produktions-orientierte DL | | Konsum-orientierte DL | | Distributive DL | | Soziale DL | |
| | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| Belgien | 2,0 | 54 | 0,9 | 38 | 3,8 | 72 | 6,7 | 71 |
| Dänemark | 2,9 | 79 | 0,6 | 26 | 4,9 | 94 | 9,2 | 97 |
| **Deutschland (Ost)** | 1,8 | **49** | 0,9 | **36** | 4,0 | **76** | 7,8 | **82** |
| **Deutschland (West)** | 2,2 | **60** | 0,9 | **37** | 4,0 | **77** | 6,4 | **68** |
| Finnland | 2,5 | 67 | 0,9 | 36 | 4,2 | 81 | 7,8 | 82 |
| Frankreich | 2,6 | 71 | 1,3 | 53 | 4,1 | 78 | 6,9 | 73 |
| Griechenland | 1,1 | 30 | 2,2 | 89 | 3,1 | 59 | 4,5 | 48 |
| Großbritannien | **3,7** | **100** | 1,0 | 42 | 5,1 | 98 | 7,6 | 81 |
| Irland | 2,5 | 68 | 1,6 | 63 | 3,8 | 73 | 5,1 | 54 |
| Italien | 1,3 | 34 | 1,0 | 40 | 2,5 | 47 | 4,8 | 51 |
| Niederlande | 3,2 | 87 | 0,7 | 28 | 4,1 | 79 | 6,9 | 72 |
| Österreich | 2,3 | 64 | 1,7 | 67 | **5,2** | **100** | 6,3 | 67 |
| Portugal | 1,4 | 37 | **2,5** | **100** | 3,4 | 66 | 5,5 | 58 |
| Spanien | 1,5 | 42 | 1,9 | 76 | 3,2 | 61 | 4,2 | 44 |
| Schweden | 2,9 | 78 | 0,7 | 30 | 4,3 | 83 | **9,5** | **100** |

Auch bezogen auf die vier Dienstleistungsbereiche liegt Deutschland überall im Mittelfeld, wobei der Abstand zum jeweiligen Spitzenreiter unterschiedlich groß ist.

## 4. Vier Länderprofile

Vergleicht man die EU-Mitgliedsstaaten in Bezug auf die Dienstleistungsbeschäftigung, so kann man sowohl Gemeinsamkeiten als auch Unterschiede identifizieren. Die wichtigsten *Gemeinsamkeiten* sind:

- Im Dienstleistungssektor und in geringerem Ausmaß auch in Dienstleistungstätigkeiten sind die Arbeitszeiten kürzer als im sekundären Sektor bzw. in industriellen Tätigkeiten. Dies bedeutet, dass der Strukturwandel der Beschäftigung in Richtung von Dienstleistungen in den meisten Ländern durch Teilzeitarbeit beschleunigt worden ist.
- Die funktionale Tertiarisierung ist in allen EU-Ländern mit Ausnahme Portugals weiter fortgeschritten als die sektorale, d.h. der Anteil der Beschäftigten bzw. des Arbeitsvolumens bei Dienstleistungs*tätigkeiten* ist größer als der des Dienstleistungs*sektors*, da auch im industriellen Sektor zunehmend Dienstleistungstätigkeiten ausgeübt werden.
- In allen Ländern sind die gesellschaftsorientierten und sozialen Dienstleistungen das beschäftigungsstärkste Segment des Dienstleistungsbereichs. In einigen Ländern arbeiten hier sogar mehr als die Hälfte aller Dienstleistungsbeschäftigten.

Die *Unterschiede* zwischen den Ländern beziehen sich sowohl auf das Niveau als auch auf die Struktur der Dienstleistungsbeschäftigung. Insgesamt lassen sich vier typische Länderprofile - das südeuropäische, das skandinavische, das kontinentaleuropäische und das angelsächsische - erkennen, die unterschiedliche Ausprägungen beim Arbeitsvolumen, bei den Beschäftigungsquoten, der inneren Tertiarisierung des sekundären Sektors und bei der Verteilung der Dienstleistungsbeschäftigung auf einzelne Gruppen von Dienstleistungen erkennen lassen (vgl. Tabelle 3). Eine grobe Kennzeichnung der vier unterschiedlichen Ländergruppen könnte folgendermaßen aussehen:

In den *südeuropäischen Ländern* dominiert eine traditionelle Industriestruktur mit geringem Dienstleistungsanteil und geringer Nachfrage nach produktionsorientierten Dienstleistungen. Eine Besonderheit ist hier die hohe Bedeutung des Tourismus, weshalb die konsumorientierten Dienstleistungen eine große Rolle spielen. Traditionelle Haushaltsstrukturen und ein gering ausgebauter Sozialstaat sowie eine hohe Arbeitslosigkeit (vor allem der Frauen) sind Ursache dafür, dass viele Dienstleistungen in Eigenarbeit selbst bereit gestellt werden.

Die *skandinavischen Länder* verfügen über einen technologisch innovativen sekundären Sektor mit hohem Dienstleistungsanteil und hoher Nachfrage nach produktionsorientierten Dienstleistungen. Moderne Haushaltsstrukturen (hohe Beschäftigungsquote der Frauen) und ein ausgebauter Sozialstaat erfordern und er-

möglichen die Bereitstellung umfangreicher sozialer Dienstleistungen durch den Staat.

In den *kontinentaleuropäischen Ländern*[3] überwiegen ebenfalls moderne Industriestrukturen, so dass industrieinterne und produktionsorientierte Dienstleistungen einen hohen Stand erreichen. Da die Haushaltsstrukturen in diesen Ländern jedoch teilweise immer noch eher traditioneller Art sind und der Staat vielfach für die Familien eher Finanztransfers als Dienstleistungen bereit stellt, bleiben die sozialen Dienstleistungen hinter dem Niveau in den skandinavischen Ländern zurück.

In den *angelsächsischen Ländern*[4] sind neben den Industriestrukturen auch Spezialisierungen in der internationalen Arbeitsteilung (Großbritannien: starker Finanzsektor) ursächlich für das hohe Niveau produktionsorientierter Dienstleistungen. Trotz traditioneller Haushaltsstrukturen erreichen konsumtive Dienstleistungen ein mittleres Niveau, was an den teilweise langen Arbeitszeiten und der damit begrenzten Möglichkeit zur Eigenarbeit und an der hohen Einkommensungleichheit liegt. Obwohl der Sozialstaat gering entwickelt ist und nur wenige Dienstleistungen anbietet, liegt das Arbeitsvolumen bei sozialen Dienstleistungen etwas über dem kontinentaleuropäischen, aber deutlich unter dem skandinavischen Niveau.

---

3 Luxemburg wegen seines starken Finanzsektors und die Niederlande mit ihren kurzen Arbeitszeiten fallen aus dieser Typologie heraus.

4 Im europäischen Vergleich steht Großbritannien für diesen Typ. Ähnliche Strukturen weisen auch die USA auf.

*Tab. 3: Charakterisierung der Dienstleistungsbeschäftigung nach Ländergruppen*

| **Indikator** | **Südeuropäische Länder:** Griechenland, Italien, Portugal, Spanien | **Skandinavische Länder:** Dänemark, Finnland, Schweden | **Kontinentaleuropäische Länder:** Belgien, Deutschland, Frankreich, Österreich | **Angelsächsische Länder:** Großbritannien |
|---|---|---|---|---|
| Gesamtwirtschaftliches Arbeitsvolumen | Niedrig | Hoch | Mittel | Hoch |
| Beschäftigungsquote insgesamt | Niedrig | Hoch | Mittel | Hoch |
| Anteil von Dienstleistungstätigkeiten im sekundären Sektor | Niedrig | Hoch | Hoch | Hoch |
| Arbeitsvolumen bei produktionsnahen Dienstleistungen | Niedrig | Hoch | Mittel | Hoch |
| Arbeitsvolumen bei konsumorientierten Dienstleistungen | Hoch | Niedrig | Mittel | Mittel |
| Arbeitsvolumen bei sozialen Dienstleistungen | Niedrig | Hoch | Mittel | Mittel |
| Arbeitszeiten im Dienstleistungssektor | Lang | Kurz | Mittel | Kurz |
| Beschäftigungsintensität der Dienstleistungsbeschäftigung im Vergleich zum industriellen Sektor (Einfluss des Arbeitszeitunterschiedes) | Niedrig | Mittel | Mittel | Hoch |

Mit der Identifizierung von vier Länderprofilen stellt sich die Frage nach den ihnen zugrunde liegenden Entwicklungen: Gibt es unterschiedliche Pfade in die Dienstleistungsgesellschaft?

## 5. Bestimmungsgründe der Dienstleistungsentwicklung

Wir haben mit Daten der Europäischen Arbeitskräftestichprobe und Variablen aus anderen Quellen mittels Korrelationsrechnungen den Zusammenhang zwischen einzelnen Einflussfaktoren und dem Volumen an Dienstleistungen untersucht. Als Indikator für das jeweilige nationale Dienstleistungsvolumen in den zu vergleichenden Teilbereichen wählten wir *das bezahlte Arbeitsvolumen in Dienstleistungstätigkeiten in Stunden pro Woche pro Person im Erwerbsalter*. Mit dieser standardisierten Maßgröße konnten wir Länder unterschiedlicher Größe mitein-

ander vergleichen, den länderspezifisch unterschiedlichen Grad der Ausgliederung von Dienstleistungstätigkeiten aus Produktionsunternehmen[5] neutralisieren sowie den Einfluss unterschiedlicher Arbeitszeitstandards und Teilzeitanteile auf die Anzahl der Beschäftigten in unterschiedlichen Sektoren als eigenständige Stellgröße identifizieren.

Nach ihrer Funktion im gesellschaftlichen Reproduktionsprozess unterscheiden wir nach dem europäischen Standard für die Branchenklassifikation NACE (Nomenclature Générale des Activités Economiques dans l'Union Européenne) zwischen produktionsorientierten, distributiven, konsumorientierten und gesellschaftsorientierten/sozialen Dienstleistungen.

## 6. Einkommensungleichheit

In der politischen Debatte in Deutschland wird häufig eine stärkere Lohndifferenzierung als Mittel gegen die sogenannte „Kostenkrankheit" (Baumol 1967) von Dienstleistungen vorgeschlagen. Durch niedrigere Löhne sollen im Dienstleistungssektor die Preise niedrig gehalten und die Nachfrage angekurbelt werden. Eine solche Lohndifferenzierung wird vor allem für die besonders arbeitsintensiven sozialen und persönlichen Dienstleistungen vorgeschlagen (Fels et al. 1999). Die empirische Überprüfung der These von der stärkeren Einkommensungleichheit als Triebkraft für die Entwicklung von Dienstleistungsbeschäftigung zeigt jedoch ein gegenteiliges Ergebnis: Je ungleicher die Einkommensverteilung, gemessen an der Relation der oberen 10% (P90) zu den unteren 10% (P10) in der Einkommenshierarchie, desto geringer ist das Arbeitsvolumen in gesellschaftsorientierten/sozialen Dienstleistungen[6], je egalitärer die Einkommensstrukturen, desto größer ist die Nachfrage nach sozialen Dienstleistungen und das entsprechende Arbeitsvolumen (vgl. Abbildung 1).

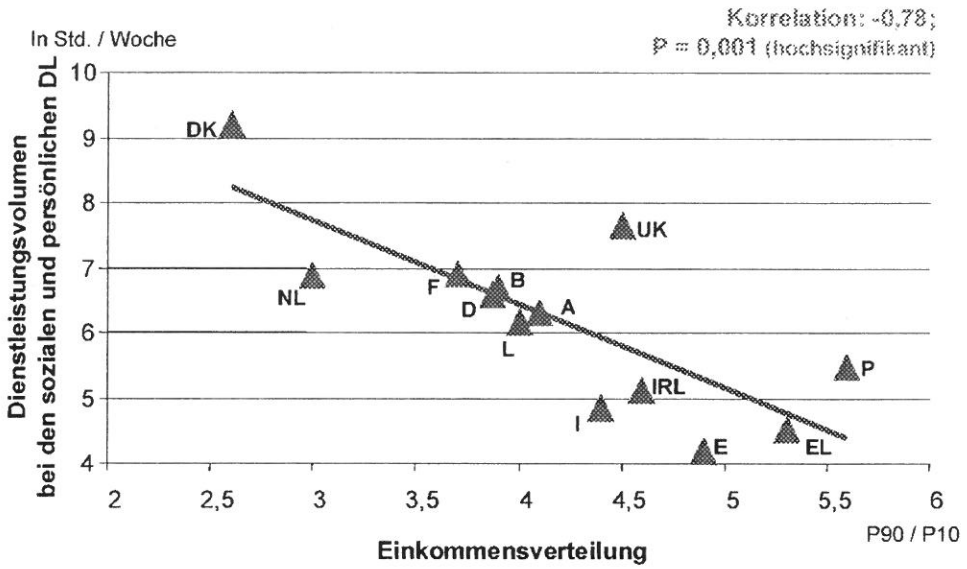
Lediglich konsumorientierte Dienste könnten durch eine stärkere Einkommensungleichheit schneller wachsen, hier vor allem Dienstleistungen in (den wohlhabenderen) privaten Haushalten. Es ist allerdings zu bedenken, dass das Arbeitsvolumen in den Ländern, in denen die sozialen Dienstleistungen sehr entwickelt sind (DK = Dänemark, FIN = Finnland, S = Schweden, UK = Großbritannien), in diesem Bereich mehr als hundertmal so hoch ist wie bei den Dienstleistungen in privaten Haushalten. Insofern lässt eine auf höhere Einkommensungleichheit gerichtete politische Strategie nur in sehr kleinen Teilbereichen des Dienstleistungssektors Beschäftigungszuwächse erwarten, während bei mehr Einkommensgleichheit einer der beschäftigungsintensivsten Dienstleistungsbereiche wachsen dürfte.

---

5 Wie die Debatte über die angebliche „Dienstleistungslücke" in Deutschland gezeigt hat, ist eine sektorale Betrachtung irreführend. Die tätigkeitsbezogene Betrachtungsweise wurde erstmals von DIW 1996 eingeführt.

6 Zu diesen Dienstleistungen gehören z.B. die Bereiche öffentliche Verwaltung und Sozialversicherung, Erziehung und Unterricht, Gesundheits- und Sozialwesen, Entsorgung, Kultur, Sport und Unterhaltung.

*Abb. 1: Einkommensverteilung (1994) und Dienstleistungsvolumen bei den sozialen Dienstleistungen pro Kopf der Bevölkerung im Erwerbsalter (1999)*




Quellen: Arbeitskräftestichprobe der EU 1999, eigene Auswertungen, und European Community Household Panel 2, EUROSTAT 1998: 176. © IAT 2003

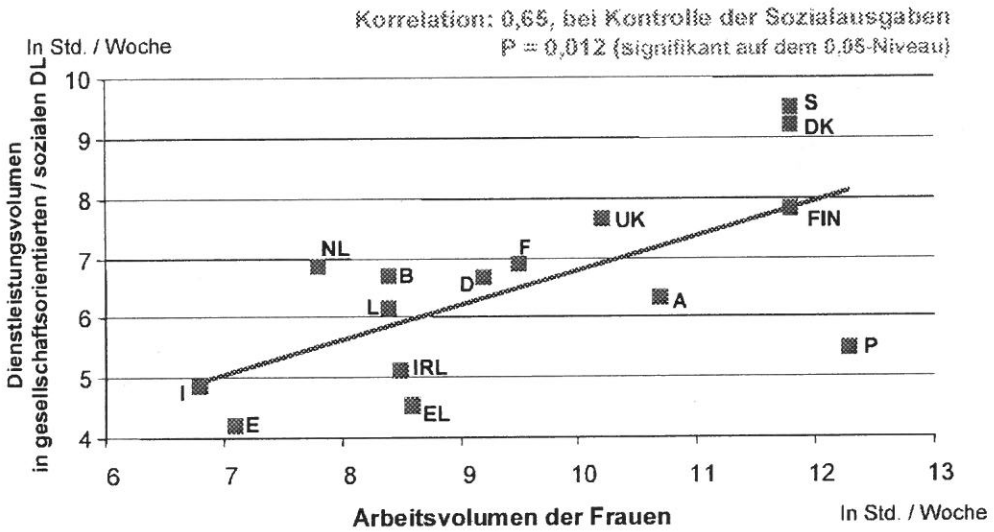
## 7. Erwerbstätigkeit der Frauen

Das Wachstum bezahlter Dienstleistungen hat auch mit der Auslagerung ökonomischer Tätigkeiten aus dem Haushalt zu tun. Der wichtigste Grund für ein solches Outsourcing ist die steigende Frauenerwerbstätigkeit. Wenn Frauen aufgrund besserer Qualifikationen und veränderter Lebensentwürfe zunehmend erwerbstätig werden und die Männer nicht in gleichem Maße ihre Erwerbsarbeitszeit reduzieren, dann sinken die zeitlichen Ressourcen der Haushalte für Eigenarbeit. Die Haushalte sind dann gezwungen, diese Dienstleistungen vom Markt zu beziehen oder auf sie zu verzichten.

Untersucht man den Zusammenhang zwischen dem Niveau der Frauenerwerbstätigkeit einerseits, der bezahlten Beschäftigung in sozialen Dienstleistungen andererseits, dann zeigt sich ein signifikanter Zusammenhang (vgl. Abbildung 2). Dies bedeutet, dass mit der Erwerbstätigkeit der Frauen soziale Dienste erwerbswirtschaftlich erschlossen werden können. Dieser Zusammenhang wird dadurch erhärtet, dass es auch zwischen der durchschnittlichen wöchentlichen Arbeitszeit beider Partner in Paarhaushalten und der Nachfrage nach Dienstleistungen, vor allem bei den sozialen Dienstleistungen, einen signifikanten positiven Zusammenhang gibt. Je länger also die mit Erwerbsarbeit verbrachten Zeiten der Haushalte in einem Land sind – diese Zeiten steigen mit der Frauenerwerbstätigkeit im

allgemeinen und mit der Vollzeitbeschäftigung von Frauen im besonderen –, desto größer ist das gesamtwirtschaftliche Arbeitsvolumen in den sozialen Dienstleistungen. Zwischen der Frauenerwerbstätigkeit und den anderen Dienstleistungen besteht hingegen – wie erwartet – kein signifikanter Zusammenhang.

*Abb. 2: Arbeitsvolumen der Frauen pro Kopf im Erwerbsalter in Arbeitsstunden pro Woche und Dienstleistungsvolumen pro Kopf im Erwerbsalter in gesellschaftsorientierten/sozialen Dienstleistungen*




Quelle: Eigene Berechnungen auf Basis der Arbeitskräftestichprobe der EU 1999 © IAT 2003

## 8. Sozialausgaben

Auf die sozialen Dienstleistungen wie Bildung und Erziehung, medizinische Dienste, Pflege usw. trifft das Argument der „Kostenkrankheit" zu, denn die meisten sozialen Dienstleistungen sind arbeitsintensiv, nur begrenzt rationalisierbar und erfordern hohe Qualifikationen, was ihren Preis zusätzlich erhöht. Viele der potenziellen Konsumenten könnten sich diese Dienstleistungen finanziell nicht leisten, sofern sie privat zu bezahlen wären. Instrumente zur Überwindung der „Kostenkrankheit" sind die kostenlose steuerfinanzierte Bereitstellung der Dienste (z.B. Schulen), Versicherungslösungen (Kranken-, Renten-, Pflegeversicherungen), Arbeitgeberumlagen (Arbeits- und Unfallschutz) oder einkommensabhängige Stipendien, Beiträge oder Gutscheine. Die Nachfrage nach sozialen Dienstleistungen wächst aus den genannten Gründen mit den Sozialausgaben. Unsere Korrelationsrechnungen belegen, dass der Zusammenhang zwischen dem Anteil der Sozialausgaben am Bruttoinlandsprodukt und dem Arbeitsvolumen bei sozialen Dienstleistungen hochsignifikant ist: 76% der Varianz in Bezug auf das

Arbeitsvolumen in sozialen Dienstleistungen kann durch die unterschiedlichen Sozialausgaben in den einzelnen Ländern erklärt werden.

## 9. Nachfrage des industriellen Sektors

Die enorme Produktivitätssteigerung im landwirtschaftlichen und im industriellen Sektor und auch die Verbesserung der Qualität ihrer Produkte ist in zunehmendem Maße an Dienstleistungen gebunden, die dem Produktionsprozess vorangehen (z.B. Forschung & Entwicklung, Design, Konstruktion), ihn begleiten (Rechnungs- und Personalwesen, Werbung, Steuerung etc.) und ihm nachgelagert sind (Verkauf, Beratung, Service etc.). Eine wichtige Triebkraft für eine Nachfrage nach Dienstleistungen liegt im Übergang von der Massen- zur kundenspezifischen Qualitätsproduktion. So zeigten Lay/Rainfurth (2002) für Deutschland auf der Basis der Erhebung des Fraunhofer ISI zu „Innovationen in der Produktion", dass Betriebe der Investitionsgüterindustrie, die in Einzelfertigung produzieren, 11,2% ihrer Mitarbeiter für produktionsbegleitende Dienstleistungen einsetzen, bei Großserienfertigung aber nur 6%. Auch unsere Daten zeigen einen deutlichen signifikanten Zusammenhang zwischen dem Arbeitsvolumen bei den produktionsorientierten Dienstleistungen[7] und den Forschungsausgaben pro Kopf der Bevölkerung als einem der Indikatoren für das Niveau der Innovationsorientierung der Industrie, auf deren Verfahren und Produkte ja der größte Teil der F&E-Mittel zielt. Mehr als 50% der Varianz zwischen den EU-Ländern wird dadurch erklärbar. Das Ergebnis ist noch deutlicher, wenn man Sondereinflüsse herausnimmt. So hat Großbritannien trotz seiner unterdurchschnittlichen F&E-Ausgaben als internationales Finanzzentrum auf Grund seiner Spezialisierung auf Finanzdienstleistungen das höchste Arbeitsvolumen bei den produktionsnahen Dienstleistungen. Ohne Großbritannien können durch die Korrelation zwischen dem Arbeitsvolumen bei den produktionsorientierten Dienstleistungen und den Forschungsausgaben pro Kopf der Bevölkerung sogar 67% der Varianz erklärt werden.

## 10. Qualifikation

Bei vielen Dienstleistungen werden Tätigkeiten verrichtet, deren Qualität nicht unmittelbar bewertet werden kann, da deren Wirkung oft erst lange nach Abschluss der Tätigkeit eintritt, wie z.B. bei Bildungs- und Beratungsdienstleistungen, wo – anders als beim Verkauf standardisierter Produkte – eine auf den Kunden zugeschnittene maßgeschneiderte Leistung erbracht wird. Solche Tätigkeiten werden oft nur dann nachgefragt, wenn sie professionell erbracht werden und der

[7] Zu diesen Dienstleistungen gehören z.B. das Kredit- und Versicherungsgewerbe, das Grundstücks- und Wohnungswesen, Datenverarbeitung sowie Forschung und Entwicklung.

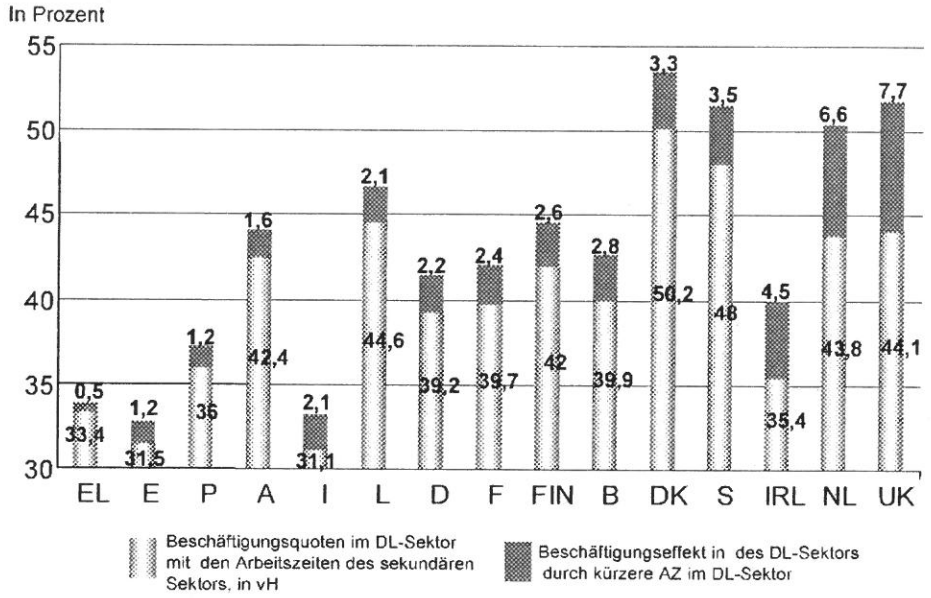
Nachfrager Vertrauen zu dem Beschäftigten hat, der die Dienstleistung erbringt. Die Qualifikation der Beschäftigten ist damit vermutlich eine weitere Triebkraft der Tertiarisierung. Ein empirischer Anhaltspunkt dafür ist, dass bei geringerem Anteil niedrig Qualifizierter in der Gesamtwirtschaft auch der Anteil Erwerbstätiger mit Dienstleistungstätigkeiten tendenziell geringer ist. Zumindest für die EU-Länder kann man also nicht davon ausgehen, dass die Beschäftigung im Bereich gering Qualifizierter das Dienstleistungsvolumen maßgeblich erhöht. Eher scheint der umgekehrte Zusammenhang plausibel, dass mit der Qualität und der Professionalität der Dienstleistungen auch die Nachfrage nach ihnen steigt.

## 11. Die Rolle der Arbeitszeiten

In allen EU-Ländern ist der Anteil des im tertiären Sektors geleisteten Arbeitsvolumens niedriger als sein Anteil an der Zahl der Beschäftigten, da die durchschnittlichen Arbeitszeiten im Dienstleistungssektor kürzer als im primären und sekundären Sektor sind. Im Dienstleistungssektor arbeiten erstens überdurchschnittlich viele Frauen und auch Schüler und Studenten, die dem Arbeitsmarkt aus unterschiedlichen Gründen (Rollenverständnis, Kindererziehung, Studium, Hausarbeit) nur begrenzt zur Verfügung stehen und kürzere als die üblichen Arbeitszeiten bevorzugen. Zweitens versuchen die Unternehmen, in Dienstleistungsbereichen mit schwankenden Kundenströmen durch die zeitgenaue Anpassung von Angebot und Nachfrage Kosten zu sparen. Diese Anpassung ist leichter, wenn man die Zeiteinheiten des Personaleinsatzes stärker portionieren kann. Es gibt folglich sowohl angebots- als auch nachfragebezogene Gründe für die Ausbreitung von Teilzeitarbeit im Dienstleistungssektor.

Dies bedeutet, dass der Beitrag des Dienstleistungssektors zur Anzahl der Beschäftigten in der Volkswirtschaft insgesamt durch im Vergleich zum Produktionssektor kürzere Arbeitszeiten erhöht wird. Eine hohe Beschäftigungsquote im Dienstleistungssektor (nach Köpfen) kann also sowohl Folge eines hohen Dienstleistungsvolumens (nach Stunden) als auch einer im Vergleich zum sekundären Sektor breiteren Verteilung der Arbeit durch kürzere Arbeitszeiten sein. In Abbildung 3 sind die Beschäftigungseffekte abgebildet, die allein auf die im Vergleich zur Industrie kürzeren Arbeitszeiten im Dienstleistungssektor zurückzuführen sind. So wären die Beschäftigungsquoten im Dienstleistungssektor in Großbritannien um 7,7% und in den Niederlanden um 6,6% niedriger, wenn dort die gleichen Arbeitszeiten wie im industriellen Sektor praktiziert würden; demgegenüber blieben sie in Griechenland nahezu unverändert. Die unterschiedlichen Arbeitszeitstrukturen verstärken also die ohnehin hohen Länderunterschiede bei der Dienstleistungsbeschäftigung.

*Abb. 3: Beschäftigungseffekt in den Beschäftigungsquoten des Dienstleistungssektors durch relativ kürzere Arbeitszeiten in diesem Sektor*




Quelle: Eurostat, eigene Berechnungen © IAT 2003

## 12. Fazit

Durch unsere statistischen Untersuchungen konnten wir wichtige Triebkräfte für das Wachstum der Dienstleistungsbeschäftigung im EU-Europa identifizieren: die Erhöhung der Einkommen bei relativ egalitärer Verteilung, wodurch die Nachfrage nach Dienstleistungen erhöht wird; der Übergang zur Qualitätsproduktion im sekundären Sektor durch Innovation und Kundenorientierung; die Integration der Frauen in den Arbeitsmarkt anstatt der Subvention der Hausfrauenehe; der Ausbau des Sozialstaates und anderer Finanzierungsmechanismen zur Überwindung der Kostenkrankheit bei gesellschaftlich wichtigen Diensten; die Verbesserung der Angebotsqualität durch Professionalität und Innovationen; die relativ stärkere Verkürzung der Arbeitszeit im Dienstleistungssektor, die zur Umverteilung des Arbeitsvolumens auf mehr Personen führt. Die bestehenden Länderunterschiede können zu einem großen Teil durch die unterschiedliche Ausprägung bei diesen Wirkungsfaktoren erklärt werden.

Dies bedeutet, dass Dienstleistungsbeschäftigung nicht automatisch mit weiterem wirtschaftlichem Wachstum zunimmt, sondern an gesellschaftliche Innovationen gebunden ist, die in der Dienstleistungsdebatte weitgehend vernachlässigt werden. Die Integration der Frauen in den Arbeitsmarkt setzt bestimmte gesellschaftliche Rahmenbedingungen voraus, wie z.B. ein breites Angebot öffentlicher Kinderbetreuung, die Überwindung von Anreizstrukturen, die das Modell des männlichen Familienernährers fördern, und Arbeitszeitstrukturen in den Betrieben, die die Vereinbarkeit von Berufstätigkeit mit Reproduktions-, Erziehungs- und Pfle-

gearbeit für beide Geschlechter ermöglichen. Ebenso erfordern das Angebot bezahlbarer sozialer Dienstleistungen, ein breiter Zugang zu Bildung und Qualifikation sowie die Innovationspolitik im sekundären Sektor entsprechende gesellschaftliche Wertentscheidungen und Strukturen.

Diese Ergebnisse zeigen, dass die von Esping-Andersen (1990, 1996) und Häußermann/Siebel (1995) eingeführte Typologie von Wohlfahrtsstaaten bzw. Dienstleistungsgesellschaften dort erklärungsstark ist, wo sie sich auf den Zusammenhang von Wohlfahrtsstaaten, Frauenerwerbstätigkeit und der Entwicklung der Dienstleistungsbeschäftigung in sozialen und konsumorientierten Dienstleistungen bezieht. Andere Triebkräfte der Tertiarisierung – insbesondere die Entwicklung industrieller und produktionsnaher Dienstleistungen – werden hingegen nicht betrachtet.

Ob künftig mit einer Angleichung der unterschiedlichen Typen des Wohlfahrtsstaates und damit auch der Tertiarisierungsmuster gerechnet werden kann, ist offen. Rubery und Grimshaw (2003, S. 91) verweisen auf eine „evidence of a reduction in the main lines of divergence between welfare state systems". Andere Autoren (Schmid o. J. S. 19) unterstreichen hingegen, dass die vorliegenden theoretischen und empirischen Erkenntnisse eher auf ein Weiterbestehen der drei Welten hinweisen. Mit dem Konzept „Varieties of Capitalism" (vgl. Hall/ Soskice 2001) wird begründet, dass es „keine Konvergenz der Systeme in dem landläufig formulierten Sinne gibt, sondern dass stattdessen eine Vertiefung und Spezialisierung der jeweiligen komparativen Vorteile in den unterschiedlichen Kapitalismustypen nachweisbar ist" (Hoffmann 2003, S. 130). Dingeldey (1999) weitet den Blick für künftige alternative Entwicklungen und verweist auf die Möglichkeit, dass eingeschlagene Entwicklungspfade verlassen und möglicherweise auch neue Wohlfahrtsstaatsmodelle entwickelt werden. Ansätze dafür sieht sie in den Veränderungen in den Niederlanden und in Dänemark in den 90er Jahren. Dieser Beitrag sollte gezeigt haben, dass Ausmaß, Tempo und Art und Weise der Tertiarisierung von gesellschaftspolitischen Weichenstellungen abhängen. Sollten diese Weichenstellungen sich an den Erwerbswünschen und –präferenzen der Männer und Frauen in den EU-Ländern orientieren (vgl. Bielenski et al. 2002), spricht viel dafür, dass mit einer Konvergenz der Wohlfahrtsstaaten und damit auch der Tertiarisierungsmuster gerechnet werden kann. Unterschiede bleiben jedoch auch dann, nicht zuletzt aufgrund der Spezialisierung der Länder in der internationalen Arbeitsteilung.

## Literatur


Bielenski, H./Bosch, G./Wagner, A. 2002: *Wie die Europäer arbeiten wollen.* Erwerbs- und Arbeitszeitwünsche in 16 Ländern. Frankfurt/New York

Bosch, G./Wagner, A. 2002a: *Nachhaltige Dienstleistungspolitik.* In: Bosch, G./Hennicke, P./Hilbert, J./Kristof, K./Scherhorn, G. (Hg.): Die Zukunft von Dienstleistungen. Ihre Auswirkung auf Arbeit, Umwelt und Lebensqualität, S. 482-512, Frankfurt/New York

Bosch, G./Wagner, A. 2002b: *Dienstleistungsbeschäftigung in Europa.* Ein Ländervergleich. In: Bosch, G./Hennicke, P./Hilbert, J./Kristof, K./Scherhorn, G. (Hg.): Die Zukunft von Dienstleistungen. Ihre Auswirkung auf Arbeit, Umwelt und Lebensqualität, S. 41-62, Frankfurt/New York

Bosch, G./Haipeter, T./Lehndorff, S./Voss-Dahm, D./Wagner, A. 2001: *Beschäftigungswandel in Dienstleistungen.* Befunde aus fünf Branchen und zehn Ländern. Brüssel, Europäisches Gewerkschaftsinstitut (ETUI) Bericht 71

Baumol, W. J. 1967: *Macroeconomics of Unbalanced Growth:* The Anatomy of Urban Crisis. In: American Economic Review 57, S. 416-426

Dingeldey, I. 1999: *The Welfare State and the Service Economy.* Unveröffentlichtes Manuskript

DIW Deutsches Institut für Wirtschaftsforschung 1996: *Keine Dienstleistungslücke in Deutschland.* Ein Vergleich mit den USA anhand von Haushaltsbefragungen. DIW-Wochenbericht 14/96, S. 221-226

Esping-Andersen, G. 1990: *The three worlds of Welfare Capitalism.* Cambridge

Esping-Andersen, G. 1996: *Welfare states in transition.* London

Häußermann, H./Siebel, W. 1995: *Dienstleistungsgesellschaften.* Frankfurt am Main

Lay, G./Rainfurth, C. 2002: *Zunehmende Integration von Produktions- und Dienstleistungsarbeit.* In: Brödner, P./Knuth, M. (Hg.): Nachhaltige Arbeitsgestaltung. Trendreports zur Entwicklung und Nutzung von Humanressourcen, S. 61-122, München und Mering

Fels, G./Heinze, R. G./Pfarr, H./Streeck, W. 1999: *Bericht der Wissenschaftlergruppe der Arbeitsgruppe Benchmarking über Möglichkeiten zur Verbesserung der Beschäftigungschancen gering qualifizierter Arbeitnehmer.* Online-Version: http://www.bundesregierung.de/Anlage 10387/Bericht_der_Benchmarking-Gruppe.pdf.

Hall, P. A./Soskice, D. (Hg.) 2001: *Varieties of Capitalism – The Institutional Foundations of Comparative Advantage.* Oxford

Hoffmann, J. 2003: *Der kleine Unterschied: Varieties of Capitalism.* In: WSI-Mitteilungen 2, S. 124-130

Rubery, J./Grimshaw D. 2003: *The organization of employment.* An international perspective. Palgrave

Schmid, J. o.J.: *Wohlfahrtsstaaten im Vergleich*: Bestandsaufnahme und aktuelle Diskussion. http://www.uni-tuebingen.de/uni/spi/schmwiv.pdf

Petra Potz

# Lokale Steuerung im Einzelhandel und deren Implikationen für räumliche Versorgungsstrukturen: Berlin und Mailand[1]

Der Einzelhandel ist einer der wichtigsten Dienstleistungsbereiche, was die Beschäftigung in den Städten angeht, und gleichzeitig als konsumnaher Sektor der Bereich mit der stärksten räumlichen Bindung. Einkäufe erledigt man vor Ort, der Lebensmitteleinzelhandel ist vor allem Nahversorgung. Die Branche scheint auf den ersten Blick europaweit ähnliche Merkmale aufzuweisen: eine Vergrößerung der Betriebsformate und damit einhergehende Verlagerung an den Stadtrand, sowie ein verändertes Einkaufsverhalten. Man kauft in Verbrauchermärkten und Fachmärkten ein, um so günstig und schnell wie möglich seine Besorgungen zu erledigen. Es stellt sich daher die Frage, warum man sich mit internationalen Aspekten im Einzelhandel beschäftigen sollte.

Je nach Kombination von Konzentrationsgrad und Verkaufsformaten lassen sich verschiedene „Typen" von Einzelhandelsstrukturen unterscheiden. So sind die Konzentrationsgrade in den skandinavischen Ländern weitaus höher als in Deutschland, während sich in den südeuropäischen Ländern bis heute eine kleinteilige und traditionelle Einzelhandelsstruktur konserviert hat. Es lassen sich aber durchgängig steigende Konzentrationsgrade beobachten. Welche Faktoren diese Entwicklungen angetrieben haben, welche Rahmenbedingungen auf den unterschiedlichen institutionellen Ebenen sie kanalisierten und welche nationalen Unterschiede in den Strukturen auszumachen sind, war Ausgangspunkt der Überlegungen.

Der Strukturwandel in diesem Sektor und die damit verbundenen veränderten Anforderungen an die lokale Standortverteilung beeinflussen die Stadtentwicklung, da der Betriebstypenwandel auch eine Veränderung der räumlichen Versorgungsstrukturen zur Folge hatte: Während für kleinflächige Betriebsformate auch heute noch zentrale und wohnortnahe Streulagen von Interesse sind, präferieren großflächige Betriebsformate aufgrund ihrer Anforderungen an Bau- und Parkplatzflächen überwiegend nichtintegrierte Lagen innerhalb und außerhalb der Städte. Die Folgen dieser Entwicklung werden in den Innenstädten ebenfalls deutlich: Immer mehr traditionelle Geschäfte schließen. Der mittelständische Facheinzelhandel wird verdrängt, die städtische Angebotsvielfalt nimmt ab. Seit 1993 sind beispielsweise in Deutschland etwa 20 Millionen Quadratmeter Verkaufsfläche neu

[1] Der Beitrag wurde erstellt innerhalb des am WZB durchgeführten Forschungsprojektes „Strukturwandel im großstädtischen Einzelhandel: ein Vergleich zwischen Berlin, London und Mailand", das von der DFG finanziell gefördert wird. Neben der Autorin sind Christopher Bahn und Hedwig Rudolph (Leitung) daran beteiligt.

entstanden, was insgesamt zu einer sinkenden Flächenproduktivität geführt hat. Dies entspricht den generellen Trends im Einzelhandel.

## Binnenmarkt und Konvergenz

In der Literatur wird auf die zunehmende Integration des europäischen Binnenmarktes und die fortschreitende Institutionalisierung der EU als wesentliche Determinanten des gesamtwirtschaftlichen und sektoralen Strukturwandels verwiesen. Diese Harmonisierung des Wettbewerbsumfeldes bewirke einerseits eine Intensivierung des Strukturwandels in den nationalen Einzelhandelssektoren, da sich die „Internationalisierungsschwelle" zumindest größerer Einzelhandelsunternehmen nachhaltig senke. Andererseits führe der wechselseitige „Import" von national erfolgreichen Geschäftsmodellen (wie die Expansion von deutschen Discountern und der französischen Hypermarchés) zu einer Angleichung der nationalen und stadtregionalen Einzelhandelsstrukturen in Europa. In der Fokussierung auf betriebswirtschaftliche Handlungslogiken übersieht diese Konvergenzthese jedoch die Besonderheit von konsumnahen Dienstleistungen wie dem Einzelhandel, in denen wesentliche Wettbewerbsparameter, wie die Entscheidung über den mikroräumlichen Standort, durch lokale Aushandlungsprozesse festgelegt werden, die von der europäischen Ebene nur indirekt berührt sind. Die Bestimmung z.B. des mikroräumlichen Standortes ist für den Erfolg von Einzelhandelsbetrieben von außerordentlich hoher Bedeutung und wird zugleich durch die lokale Ebene erheblich beeinflusst. Der Strukturwandel im Einzelhandel kann daher nicht als ein sich autonom von der gesellschaftspolitischen Umgebung vollziehender Prozess gedacht werden, der einzig durch ökonomisch induzierte Handlungslogiken gesteuert wird.

## Lokale Governance

Eine grundlegende Annahme unseres Forschungsprojektes zum „Strukturwandel im großstädtischen Einzelhandel: Berlin, London, Mailand" ist daher, dass für den Verlauf und die Intensität künftiger Strukturveränderungen im europäischen Einzelhandelssektor die lokalen Governance-Systeme, d.h. die spezifische Konfiguration und die wechselseitigen Beziehungen zwischen institutioneller Struktur und Akteurskonstellationen in den kommunal relevanten Politikfeldern, von großer Bedeutung sind. Die spezifische Ausgestaltung dieser lokalen Steuerungssysteme, die in der angloamerikanischen Diskussion auch als „urbane Regime" behandelt werden, beeinflusst vermutlich wesentlich Verlauf und Intensität des Strukturwandels im Einzelhandel. Da die Anzahl der sektorrelevanten Akteure und die Komplexität des institutionellen Gefüges in Großstädten höher ist als in kleineren oder ländlichen Gemeinden, wurde eine Untersuchung dieses Zusammenhangs für die Metropolenregionen Berlin, London und Mailand präferiert. Bereits am

Beispiel der beiden Städte Berlin und Mailand lässt sich ein starker Einfluss der lokalen Governance auf die jeweils spezifische Einzelhandelsstruktur erkennen. Mit dem in der angelsächsischen Literatur häufig gebrauchten Begriff der Governance wird der Schwerpunkt auf die Betrachtung der Interaktionen zwischen privaten und öffentlichen Akteuren innerhalb von Städten gelegt.

Der Strukturwandel, der sich europaweit abzeichnet, hat in den einzelnen Ländern unterschiedliche Facetten. In den südlichen EU-Staaten sowie in Belgien ist beispielsweise der Anteil der Selbstständigen im Einzelhandel höher als in den übrigen Mitgliedsländern: 30% in Belgien, 37% in Spanien und jeweils 49% in Italien und Griechenland stehen 12% in Dänemark und 14% Selbstständigen in der Bundesrepublik gegenüber. In Spanien und Portugal werden durchschnittlich drei Beschäftigte pro Einzelhandelsbetrieb, in Italien 2,5 Beschäftigte gezählt, Deutschland liegt mit durchschnittlich neun Beschäftigten an der europäischen Spitze.

Aufgrund der großen ökonomischen und politischen Bedeutung kommt der Stadtplanung in den Auseinandersetzungen um die künftige Gestaltung der kommunalen Infrastruktur eine große Bedeutung zu. Hier finden sich Akteure aus der ökonomischen, politischen und gesellschaftlichen Sphäre zusammen, um in hoch reglementierten Verfahrensschritten Entscheidungen über die Stadtplanung allgemein sowie über konkrete Bauprojekte zu treffen.

## Berlin

An der Errichtung großflächiger Einzelhandelsbetriebe entzündeten sich beispielsweise in Berlin immer wieder Konflikte zwischen Senats- und Bezirksverwaltungen. Nach der Wiedervereinigung sah sich der in Berlin ansässige Einzelhandel einem hohen Modernisierungsdruck ausgesetzt, da sich sowohl in West- als auch in Ostberlin traditionelle Einzelhandelsstrukturen konserviert hatten. So gab es in Westberlin vor der Maueröffnung fast keine großflächigen Fachmärkte. In Ostberlin herrschten aufgrund der allgemeinen Vernachlässigung der Einzelhandelsstruktur in der DDR vor allem kleinflächige Verkaufsstellen vor. Inzwischen wird jedoch in Berlin ein Flächenüberhang von 450.000 $m^2$ konstatiert. In den traditionellen Geschäftsstraßen untergeordneter Bedeutung sind mittlerweile vermehrt Leerstände zu beobachten. Die Versorgungsmöglichkeiten insbesondere der immobilen und benachteiligten Bevölkerungsgruppen (arme und ältere Menschen) in den Nebenzentren sind beeinträchtigt.

Berlin als Stadtstaat ist zugleich Bundesland und Kommune und zeichnet sich durch eine außergewöhnlich hohe institutionelle Dichte der lokalen Verwaltung aus. Zudem ist die Verflechtung der einzelnen Planungsebenen und die Komplexität der Akteurskonstellationen im Bebauungsplanverfahren höher als in anderen deutschen Kommunen. Da Neuansiedlungen großflächiger Einzelhandelsbetriebe nach den Bestimmungen des „Einzelhandelserlasses" von 2001 regelmäßig als „gesamtstädtisch bedeutsam" eingestuft werden, sind für die entsprechenden Be-

bauungsplanverfahren zwei Verwaltungsebenen relevant: die bezirkliche und die Senatsverwaltung für Stadtentwicklung als gesamtstädtische Instanz. Letztere ist aber auch der Entstehung neuer Einkaufszentren und Fachmärkte nicht grundsätzlich abgeneigt. Ein Beweggrund ist dabei auch die Verringerung von Kaufkraftabflüssen in die brandenburgischen Umlandgemeinden. Auf der Grundlage der prozessbezogenen institutionellen Struktur wird im Rahmen des Projektes überprüft, ob und in welcher Konstellation sich Anknüpfungspunkte für die Bildung „urbaner Regime" finden lassen. Kommunale Politik erscheint in den Analysen urbaner Regime im Wesentlichen durch stabile Koalitionen privater und öffentlicher Akteure mit strategischer Ausrichtung geprägt.

Politikfeldspezifische lokale Steuerungssysteme, wie sie sich beispielhaft in der Bauleitplanung in Berlin darstellen, sind vermutlich für den Verlauf und die Intensität sektoraler Strukturveränderungen im Einzelhandel von signifikanter Bedeutung. Betriebswirtschaftlich motivierte Handlungslogiken der Einzelhandelsunternehmen können zwar Strukturveränderungen initiieren, sind aber für die Erklärung des tatsächlich stattfindenden Strukturwandels durch die Betrachtung komplementärer Branchen wie des Immobiliensektors und des regulativen Umfeldes zu ergänzen. Den kommunalen, politikfeldrelevanten Steuerungssystemen – der institutionellen Struktur und der relevanten Akteurskonstellation – verbleibt vermutlich ein steuernder Einfluss, der jedoch erheblich von der jeweiligen spezifischen Ausgestaltung dieser Systeme abhängig sein dürfte.

**Italien ...**

Die Betriebsformen im Einzelhandel diversifizieren sich auch in Italien. Aber Italien ist im europäischen Vergleich in vielerlei Hinsicht ein Sonderfall: Das Geflecht einer starken staatlichen sektoralen Regulierung im Einzelhandel und der weitgehend unabhängig ablaufenden planerischen Steuerung der räumlichen Verteilung von Nutzungen hat dazu geführt, dass kleinteilige, in das lokale institutionelle Umfeld eingebettete Einzelhandelsstrukturen entwickelt und gepflegt wurden. Der Wandel der Betriebsformen hin zu größeren Verkaufsflächen, der sich in Europa allgemein ablesen lässt, hat in Italien später eingesetzt; er findet dort vor allem seit den 80er Jahren statt und hat inzwischen von Norditalien ausgehend zum Bau von großformatigen Einkaufs- und Gewerbezentren „auf der grünen Wiese" geführt. Die Regulierung des Einzelhandels erfolgte bis Ende der 90er Jahre über eine stark sektorbezogene Kontrolle durch die öffentliche Hand, die nicht an die Koordination der räumlichen und städtebaulichen Entwicklung gebunden war, diese jedoch indirekt prägte. Die in Italien praktizierte Form der sektoralen Beschränkung der Handelsentwicklung führte zu einer Bevorzugung kleinteiliger Betriebsformate. Sie hat zu einer hohen Persistenz der räumlichen Verteilung des Handels in der Stadt geführt, so dass eine Nutzungsmischung und Nahversorgung auch in innerstädtischen Bereichen weitgehend erhalten blieb.

Italienische Einzelhandelsunternehmen sind unter den Großen der Branche in Europa nicht zu finden. Die größeren italienischen Unternehmen sind traditionell eher genossenschaftlich, in vernetzten Formen (Konsumgenossenschaft Coop, Einkaufsgemeinschaften Conad und Crai) organisiert und meist stark lokal verankert. Der Konzentrationsgrad ist eher gering. Es sind vor allem nord- und mitteleuropäische Unternehmen, die die Modernisierung des italienischen Einzelhandels tragen. Die zunehmende Präsenz international operierender Handelsunternehmen in Italien mit veränderten Formen der Distribution, die sich beispielsweise über Joint Ventures auf dem italienischen Markt etablieren, ist auf verschiedene miteinander verknüpfte Ursachen zurückzuführen:

- gesetzgeberische Reformen im Bereich des Handels, die die bisherige starke staatliche Reglementierung und Intervention in diesem Sektor aufheben;
- eine Öffnung des italienischen Marktes für europäische Standards und damit auch für im Einzelhandel international bereits seit längerem eingeführte Betriebsformen;
- neue stadtplanerische Vorgaben, die die Ansiedlung großflächiger Einzelhandelsformate ermöglichen bzw. vereinfachen.

Betrachtet man die Regulierung des Handels in Italien, so bildet diese nicht nur gegenüber anderen europäischen Ländern einen Sonderfall, sondern auch innerhalb der italienischen Wirtschaft: Der Einzelhandel, insbesondere der Lebensmittelhandel, ist traditionell in hohem Maß staatlichen Kontrollen und Beschränkungen unterworfen. Im Jahr 1926 führte die faschistische Regierung eine fallweise Prüfung der Handelskonzession durch die Kommune ein. Diese konnte die Genehmigung verweigern, wenn das Kontingent für die lokale Versorgung ausgeschöpft war. Die Kontingentierung galt zunächst für das Verhältnis von Geschäften zum gesamten Stadtgebiet, später unterschied man zwischen Kernstadt und Peripherie. Über diese Beschränkung des Zugangs wurde die Gruppe der bereits aktiven Einzelhändler vor neuer Konkurrenz geschützt; dieses Prinzip war bis 1971 gültig. Die Handelsreform von 1971 sah als Neuerung eine Gesamtplanung für den Handelsbereich vor, die die Einzelfallentscheidung ablöste: Handelspläne, die von den Gemeinden aufzustellen waren. Die Handelsplanung ging von 13 sogenannten Warentabellen aus, von denen nur die sechs Tabellen aus dem Lebensmittelbereich nach Stadtbezirken kontingentiert waren. Für die restlichen Kategorien, beispielsweise Buchhandel, Stoff-, Möbel- und Schmuckgeschäfte, gab es keine Begrenzung bei den Lizenzen. Jedoch durfte ein Geschäft, dessen Sortiment durch die Warentabellen festgelegt wurde, keine anderen Waren verkaufen. Damit wurde eine weitreichende Spezialisierung des Einzelhandels festgeschrieben.

Zudem - und auch darin bildet Italien eine Ausnahme - verliefen stadtplanerische Entscheidungen über die räumliche Verteilung von Nutzungen, und damit auch über die Versorgungsstrukturen und die Erreichbarkeit im Einzelhandel, sowie die

Beschränkungen der Handelsplanung weitgehend unkoordiniert zueinander. Die Handelsplanung wurde bis zur Reformgesetzgebung von 1998 bei der Aufstellung der gesamtstädtischen Bauleitpläne auf lokaler Ebene (piani regolatori generali) nur bezüglich allgemeiner quantitativer Aussagen (Quadratmeter Verkaufsfläche pro Stadtbezirk) berücksichtigt. Mit der Reform von 1998 wurden die 1971 eingeführten Warentabellen und das Prinzip der sektoralen Kontingentierung abgeschafft. Seitdem gibt es nur noch die Unterscheidung in die beiden Kategorien Lebensmittel- und Nicht-Lebensmitteleinzelhandel. Eine Intention der Reform ist eine engere Verbindung zwischen Bauleitplanung und Handelsregelungen. Die Regionen sollen mit der Reform Kriterien für die städtebauliche Programmierung des Einzelhandels erstellen, diese wird jedoch in den Kommunen erarbeitet. Daraus – und aus den unterschiedlichen Interpretationen - lässt sich ersehen, wie stark die Umsetzung der Handelsreform dazu beitragen kann, das Kompetenz- und Rollengefüge innerhalb der Gebietskörperschaften zu verändern. Bei der bereits erfolgten regionalen Umsetzung lassen sich unterschiedliche Tendenzen ablesen.

Die Handelsreform von 1998 und der Umsetzungsprozess in den Regionen haben eine hohe Erwartungshaltung ausgelöst. Die bis dahin gültigen, den bestehenden Einzelhandel gegenüber Öffnungsbestrebungen des Marktes „schützenden" Strukturen wurden weitgehend aufgelöst. Die neuen Regelungen bieten Möglichkeiten zu einer Neuorientierung der Branche. Diese wird vermutlich jedoch nicht radikal vollzogen werden, sondern innerhalb eines längerfristigen Prozesses ablaufen. Dies hat auch mit der Persistenz der lokalen Akteurskonstellationen zu tun.

### ... und Mailand

In Mailand, dem italienischen Finanz- und Dienstleistungszentrum, ist eine hohe Kaufkraft zu verzeichnen. Im inneren Stadtgebiet sind überwiegend traditionelle kleinere Ladenlokale in den Erdgeschossen der vier- bis fünfgeschossigen Bebauung zu finden. Der Strukturwandel im Einzelhandel hat in Mailand bereits stärker als im italienischen Durchschnitt gegriffen und nähert sich den nord- und mitteleuropäischen Tendenzen an. Die Bedeutung von Einkaufszentren und großflächigen Super- und Verbrauchermärkten in der Stadtstruktur nimmt stetig zu. Die Zahl der Einzelhandelsgeschäfte nahm in den 90er Jahren von knapp 40.000 auf ca. 36.000 Ladenlokale ab; die Beschäftigtenzahl in der Branche sank von ca. 152.000 im Jahr 1991 auf ca. 138.000 im Jahr 2001. Immer größere Betriebseinheiten mit einem stark verringerten Personaleinsatz sind zu registrieren.

Das institutionelle Gefüge ist nach einer langen Tradition reglementierter Märkte durch die jüngst erfolgte Gesetzesreform in Bewegung. Die etablierten Interessenallianzen sind bisher noch nicht aufgehoben. Eine engere Verbindung zwischen den stadtplanerischen Instrumenten und der branchenbezogenen Steuerung des Handels wird zu neuen Formen der Entscheidungsfindung führen: Die Auswirkungen auf die lokalen Einzelhandelsstrukturen in Mailand, die bisher eine

gute Nahversorgung gewährleisten, sind unter den veränderten Rahmenbedingungen einer Öffnung des Marktes noch offen.

**Akteurskonstellation und Divergenz**

National und international vergleichende Studien mit Städten in Ländern mit anderen Verwaltungsstrukturen und -kulturen sind notwendig, um die Reichweite der Prägekraft lokaler Steuerungssysteme für den Strukturwandel im europäischen Einzelhandel zu erhellen. Aufgrund der kommunalen und nationalen Eigenheiten sowohl des institutionellen Umfeldes als auch der relevanten Akteurskonstellationen wird daher trotz vergleichbarer sektoraler Handlungslogiken eine rasche und weitreichende Angleichung der europäischen Einzelhandelsstrukturen nicht zu erwarten sein.

Die Einflussmöglichkeiten von lokalen Regulationssystemen in Abhängigkeit der betrachteten Sektoren und Politikfelder unterscheiden sich erheblich: Beim Einzelhandel – als konsumnaher Dienstleistungsbranche – entscheiden sich wesentliche Wettbewerbsparameter auf der lokalen Ebene. Bei anderen Dienstleistungssektoren und dem produzierenden Gewerbe hat insbesondere auch die Wahl des Mikrostandortes mit Abstand nicht die Bedeutung wie im Einzelhandel.

Anmerkung:

Im Projektzusammenhang sind inzwischen discussion papers am WZB erschienen, die auch online verfügbar sind: http://www.wz-berlin.de

Bahn, Ch. 2002: *Die Bedeutung der lokalen Regulationssysteme in Berlin für den Strukturwandel im Einzelhandel.* Ein Untersuchungsdesign. FS I 02-103. Berlin

Bahn, Ch./Potz P./Rudolph, H. 2003: *Urbane Regime* – Möglichkeiten und Grenzen des Ansatzes. SP III 2003-201. Berlin

Potz P. 2002: *Die Regulierung des Einzelhandels in Italien.* Grundlagen und Einfluss auf die Handelsstruktur. FS I 02-104. Berlin

Potz P. 2003: *Die Regulierung des Einzelhandels im Großraum London.* WZB discussion paper SP III 2003-203, Berlin

Heike Jacobsen

# Soziokulturelle Bedingungen der Entwicklung von Dienstleistungen: Ansätze zur Interpretation von nationalen Unterschieden

Ausgangspunkt meines Beitrags ist die Beobachtung, dass sich das Angebot von Dienstleistungen in westlichen Ländern voneinander unterscheidet, dass neben Unterschieden jedoch auch zunehmend Ähnlichkeiten von Dienstleistungsangeboten zu beobachten sind – etwa die Verbreitung von Geldautomaten oder das Auftauchen von Hypermarkets selbst in abgelegenen Landstrichen des Kontinents.

Diese beiden sich überlagernden Erfahrungen nehme ich zum Anlass für folgende Fragen:

- Wodurch unterscheiden sich Dienstleistungsstrukturen in den Ländern Europas?
- Welche Erklärungsansätze gibt es für die bestehenden Unterschiede und Gemeinsamkeiten?
- Und welche Folgerungen ergeben sich aus den unterschiedlichen Erklärungsansätzen für die Frage von Konvergenz bzw. Divergenz von DL-Strukturen in der Zukunft?

Zur praktisch-politischen Bedeutung dieser Fragen: Als eine der Ursachen der im Vergleich zu vielen anderen Ländern hier besonders hartnäckigen Massenarbeitslosigkeit wird immer wieder die sogenannte „Dienstleistungslücke" genannt, also die im internationalen Vergleich weniger expansive Entwicklung von Dienstleistungstätigkeiten.

Im Zuge dieser „benchmarking"- Diskussion hat für die Arbeits- und Industriesoziologie Martin Baethge darauf aufmerksam gemacht, dass es der historisch gewachsene deutsche „Industrialismus" sei, der weiterem Dienstleistungswachstum entgegen stünde. Neben Martin Baethge haben sich Hartmut Häußermann und Walter Siebel (1995) in Deutschland aus sozialwissenschaftlicher Sicht schon vor dem Hype der „Dienstleistungslücke" (und der daran anknüpfenden Niedriglohnsektor-Debatte) mit möglichen gesellschaftlichen Gründen für das Wachstum oder die Stagnation von Dienstleistungen in verschiedenen Ländern beschäftigt und dabei eine Brücke geschlagen zwischen den Theoretikern der wirtschaftswissenschaftlichen Dienstleistungsforschung und der sozialwissenschaftlichen und sozialpolitischen Diskussion über Dienstleistungen.

Den beiden genannten Zugängen gemeinsam ist u.a., dass sie Zusammenhänge herstellen zwischen Niveau, Struktur und Entwicklung von Dienstleistungen einerseits und gesellschaftlichen Bedingungen andererseits. Dienstleistungen wer-

den von ihnen also nicht nur als ökonomische, sondern auch als soziale Tatsache betrachtet. Ich möchte diesen beiden Dimensionen noch eine dritte hinzufügen und Dienstleistungen auch als kulturelle Aktivität betrachten. Meine These ist, dass Dienstleistungen, insbesondere soweit sie sich an EndverbraucherInnen richten, nicht nur als ökonomische, sondern auch als kulturelle Aktivität zu verstehen sind. Nationale Unterschiede von Dienstleistungsstrukturen haben ihre Ursache deshalb nicht nur in ökonomischen und gesellschaftlichen Differenzen, sondern sind auch in den jeweiligen kulturellen Bedingungen verankert. Konvergenz von Dienstleistungen ist vor diesem Hintergrund zu erwarten, wenn auch die kulturellen Bedingungen sich annähern.

Ich gehe dieser These im Folgenden anhand von drei idealtypisch zu unterscheidenden Untersuchungsperspektiven nach: der Perspektive der technisch-organisatorischen Entwicklung, der Perspektive der institutionellen Einbettung und der Perspektive der kulturellen Ökonomie.

Meinen Beitrag möchte ich als Anstoß zur Diskussion verstanden wissen, weniger als Präsentation abgeschlossener Forschungsarbeit. Die empirischen Befunde stammen aus meiner eigenen Arbeit in europäischen Projekten.

## 1. Dienstleistungsstrukturen in europäischen Ländern im Vergleich

Zunächst zur Eingrenzung des Gegenstandes: Über die Schwierigkeiten, Dienstleistungen zu definieren, ist schon viel geschrieben worden (vg. besonders reflektiert dazu aus soziologischer Sicht Häußermann/Siebel 1995). Ich möchte dem hier nichts hinzufügen, sondern den Fokus auf einen bestimmten Typ von Dienstleistungen richten, für den meine Überlegungen Gültigkeit beanspruchen, ohne auszuschließen, dass sie in der einen oder anderen Weise auch für weitere Dienstleistungstypen relevant sein können. Es geht um Dienstleistungen, die sich an private Endverbraucher richten: final services (Gershuny/ Miles 1983, 50). Diese Dienstleistungen werden also nicht inhaltlich definiert, indem ihnen bestimmte Tätigkeiten entsprechen, sondern sind dadurch beschrieben, dass sie von Konsumenten/innen überwiegend für private Zwecke gekauft werden. Der Konsum dieser Dienstleistungen spielt also eine Rolle im Alltag der KonsumentInnen, sie beanspruchen die Zeit des Konsumenten/der Konsumentin. Ich möchte damit die Aufmerksamkeit darauf richten, dass das Geschehen in diesem Dienstleistungsbereich von enormer Bedeutung ist für das alltägliche Leben, für die Zeitstrukturen des Alltags, für die alltäglichen Bewegungen von Individuen im Raum und für viele Aspekte sozialer Beziehungen, sozialen Handelns und sozialer Strukturen.

Ich beschränke mich im Folgenden auf einen überblicksartigen Vergleich der größten privatwirtschaftlichen Dienstleistungsbranchen, der Kreditinstitute (Banken, Sparkassen, Bausparkassen) und des Einzelhandels, in sieben Ländern der EU, auf die sich meine Forschungserfahrungen beziehen. Die folgenden Abbildungen zeigen einige wichtige Strukturdaten von Einzelhandel und Kreditinstitu-

ten. Die Länder sind gruppiert nach dem angelsächsischen Raum, Skandinavien, Kontinentaleuropa, Südeuropa.

*Tab. 1: Kreditgewerbe in europäischen Ländern Ende der 90er Jahre*

| | **UK** | **DK** | **S** | **D** | **F** | **I** | **E** | **EU** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Beschäftigte je Unternehmen | 978 | 239 | 221 | 248 | 340 | 394 | 641 | 342 |
| Unternehmen mit > 10 Mrd. Euro Bilanzsumme (%) | *14,4* | *5,0* | *5,2* | *2,0* | *2,9* | *4,2* | *4,4* | *3,6* |
| Unternehmen mit < 100 Mio. Euro Bilanzsumme (%) | *12,8* | *60,7* | *51,4* | *29,0* | *33,6* | *37,0* | *34,6* | *35,6* |
| Beschäftigte je örtl. Einheit | 31 | 21 | 20 | 12 | 15 | 13 | 6 | 13 |
| örtl. Einheiten je 100.000 Einwohner | 26 | 43 | 24 | 75 | 44 | 43 | 100 | 54 |
| Teilzeitanteil (%) | *15,5* | *14,1* | *13,8* | *16,3* | *12,3* | *6,6* | *3,9* | *13,1* |
| Frauenanteil (%) | *51,9* | *53,3* | *60,0* | *51,4* | *53,8* | *37,4* | *36,9* | *48,3* |

Quelle: EUROSTAT 2001, Special feature on Banking, Data 1994-1999, Daten für das Jahr 1999

*Tab. 2: Einzelhandel in europäischen Ländern Ende der 90er Jahre*

| | UK | DK | S | D | F | I | E | EU 15 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Umsatzanteil der drei größten Unternehmen (%) [2] | *39,8* | *68,7* | *78,2* | *42,7* | *40* | *33,1* | *47,1* | |
| Beschäftigte je örtl. Einheit[3] | 12,1 | 4,8 | 4 | 7,02 | 4,7 | 2,2 | 2,3 | 4 |
| örtliche Einheiten je 1000 Einwohner[3] | 3,4 | 7,4 | 6,3 | 5 | 5,9 | 15,6 | 14,2 | 8,4 |
| Teilzeitanteil (%)[4] | *50* | *39,4* | *38,7* | *36,5* | *25,5* | *10,8* | *10,1* | *30,3* |
| Frauenanteil (%)[4] | *60,5* | *61,7* | *67,2* | *68,3* | *59,1* | *45,3* | *48,4* | *59,4* |
| Anteil Selbständige (%)[5] | *11,9* | *12,2* | *19,9* | *14,5* | *21,1* | *58,9* | *42,7* | *27,1* |

[3] EC 1998

[2] 1997/98, Costa u.a. 1997

[4] EUROSTAT, Labour Force Survey, special tabulation, data for 2000

[5] EUROSTAT, Statistik kurzgefasst, Thema 4 - 40/2001, Handelsstatistik, Einzelhandel in Europa, Daten für 1999

Ein erster Blick auf die Daten zeigt: Es gibt Unterschiede – und man hätte sich vielleicht eher gewundert, wenn es keine Unterschiede gäbe -, ob man sie als groß oder klein betrachtet, ist nicht entscheidend. Wenn man weitere Länder ausserhalb der EU einbeziehen würde, wären die Unterschiede z.T. viel deutlicher. Hier geht es darum, dass schon zwischen diesen sich politisch und gesellschaftlich im Weltmaßstab betrachtet sehr nahestehenden Ländern Unterschiede bestehen und weil sie sich so nahestehen, ist es sinnvoll und möglich, den Differenzen näher nachzugehen. Die Länder sind so weit möglich zu Paaren zusammengefasst, die unter verschiedenen Blickwinkeln noch mal Gemeinsamkeiten aufweisen.

## 2. Vergleich in der Perspektive der technisch-organisatorischen Entwicklung

Zunächst zur ersten Betrachtungsebene, dem Vergleich der Branchenstrukturen anhand ökonomischer Kennziffern: die Größe von Unternehmen (Umsatz, Beschäftigte), die Unternehmens- und Umsatzkonzentration.

Folgende Unterschiede und Gemeinsamkeiten fallen auf:

- In Großbritannien gibt es im Kreditgewerbe relativ wenige große Unternehmen, die einen hohen Anteil des Geschäfts bestreiten. Sie unterhalten große Filialen, die im Verhältnis zur Bevölkerung eher knapp sind. Im Einzelhandel ist die Konzentration eher durchschnittlich.

- In Dänemark und Schweden ist die Umsatzkonzentration bei den Kreditinstituten eher gering, auch viele kleine sind am Gesamtumsatz beteiligt; im Einzelhandel ist die Konzentration sehr hoch. Die örtlichen Einheiten der Kreditinstitute sind eher groß, in Dänemark zahlreich, in Schweden knapp. Im Einzelhandel sind (trotz der sehr hohen Konzentration) die Läden durchschnittlich groß und kaum dünner gesät als im Durchschnitt der EU.

- In Deutschland und Frankreich ist die Unternehmensgröße und Umsatzkonzentration in beiden Branchen durchschnittlich, in jedem Fall viel geringer als in Skandinavien und vor allem bei den Banken geringer als in Großbritannien. Die Bankfilialen sind kleiner als in den bisher genannten Ländern und vor allem in Deutschland sehr zahlreich. Die Einzelhandelsgeschäfte sind in Deutschland größer, in Frankreich durchschnittlich groß, in beiden Ländern eher knapp.

- Noch ein Blick in den Süden: In Italien und Spanien sind im Kreditgewerbe die Unternehmen groß, die Umsatzkonzentration etwas über dem Durchschnitt. Im Einzelhandel ist die Konzentration in Spanien viel höher als in Italien. In Italien gibt es durchschnittlich viele und durchschnittlich große Bankfilialen; in Spanien sind sie nur halb so groß, dafür aber doppelt so dicht gesät. Im Einzelhandel sind die Läden in beiden Ländern sehr klein und sehr zahlreich.

In der ersten Perspektive, ich nenne sie die Perspektive der technisch-organisatorischen Entwicklung, sind relationale Einschätzungen von größer/ kleiner, mehr/weniger möglich. Solche Vergleiche können für alle anderen Branchen, also auch für die Industrie, in ähnlicher Weise vorgenommen werden. Dienstleistungsspezifisch ist zu berücksichtigen, dass die räumliche Verteilung der Betriebe, hier örtliche Einheiten genannt, also vor allem Bank-/Sparkassenfilialen und Geschäfte/ Läden im Einzelhandel eine zentrale Bedeutung hat sowohl für die Kosten der Unternehmen als auch für die Nutzung der Angebote durch die KonsumentInnen.

Die denkbar einfachste Erklärung für diese nationalen Unterschiede wäre, dass sich die Branchen in jeweils unterschiedlichen Phasen der Entwicklung der Produktivkräfte befinden. Nationale Unterschiede können in dieser Perspektive darauf zurückgeführt werden, dass in verschiedenen Ländern unterschiedliche „Entwicklungsstadien" anzutreffen sind. Es ginge also weniger um grundsätzliche Unterschiede als um Ungleichzeitigkeit auf einem von der Eigenlogik der Rationalisierung im wesentlichen vorgegebenen Pfad, der sich in aller Kürze so beschreiben lässt: Die Unternehmen sind gezwungen, durch technisch-organisa-

torische Rationalisierung sowie internes und externes Wachstum ihre Kosten zu verringern und dabei Marktanteile zu sichern.

In dieser Perspektive wird die Entwicklung von Dienstleistungen demnach vor allem von Seiten der Anbieter bestimmt. Dafür lassen sich viele Beispiele aus der Geschichte der Durchsetzung der Selbstbedienung nennen. Die Unternehmen rationalisieren also nicht nur den Prozess der Dienstleistungserstellung, sondern auch die Dienstleistung selbst. Und dafür gibt es, so ist anzunehmen, im Sinne der Produktionsökonomie einen one best way. Er realisiert die höchsten Skaleneffekte und erzeugt die wenigsten Reibungsverluste an der Grenzstelle zwischen Organisation und KundIn. So, wie gesagt, idealtypisch in dieser Perspektive.

In dieser Perspektive ist Konvergenz die dominierende Zukunftsaussage. Verstärkt wird diese Erwartung noch durch die Internationalisierung von Unternehmen und Märkten: Durch den Eintritt multinationaler Unternehmen entsteht die Möglichkeit bzw. Notwendigkeit, neue Elemente in die nationalen Produktionsverhältnisse zu integrieren, die nicht durch inkrementelle Innovation entstanden sind. Durch Verschiebung von Marktanteilen zu Gunsten der ausländischen Unternehmen und sozusagen sektorales Lernen der einheimischen Unternehmen von diesem Beispiel können die Produktivkräfte sich weiterentwickeln. Und es ist naheliegend, in dieser Perspektive eine starke Tendenz zur Konvergenz zu identifizieren. In letzter Konsequenz folgt aus der Perspektive der Produktivkraftentwicklung, dass nicht nur die nationalen Strukturen sich aneinander angleichen, sondern dass darüber hinaus in der Zukunft nur noch wenige Megakonzerne, die sich auch untereinander immer ähnlicher werden, die Geschäfte in allen Ländern in kaum noch voneinander zu unterscheidender Weise betreiben (vgl. Jany-Catrice, Lehndorff 2001, S.5u.10). „Kultur" ist hier höchstens eine abgeleitete Größe, etwas, das sich an den sich entwickelnden Produktivkräften reibt und von ihnen geformt wird.

## 3. Vergleiche in der Perspektive der institutionellen Einbettung

Einen differenzierteren Blick auf die Entwicklung nationaler Dienstleistungsstrukturen ermöglicht die hier von mir als zweite eingeführte Perspektive der institutionellen Einbettung. Mit dem Begriff der Einbettung beziehe ich mich auf den Kanon der Neoinstitutionalismen in Ökonomie, Politologie und Soziologie. Deren gemeinsamer Ausgangspunkt ist, dass Handeln nicht Ergebnis individuellen rationalen Kalküls ist, sondern in institutionell verfassten Kontexten stattfindet, von diesen aber nicht vollständig determiniert wird. Eine eigenlogische Entwicklung der Produktivkräfte kann es in dieser Perspektive nicht geben, weil der einzelwirtschaftliche Nutzen, der durch Rationalisierung zu erreichen wäre, nicht ungebrochen verfolgt wird bzw. werden kann, sondern institutionelle Bedingungen im Sinne von Regulierungen, aber auch im Sinne von handlungsleitenden

Annahmen z.B. über das zu erwartende Handeln anderer Akteure berücksichtigt werden müssen.

Diejenigen Kontexte, die für das Handeln der ökonomischen Akteure relevant sind, werden in der international vergleichenden politischen Ökonomie in verschiedenen Ansätzen unterschiedlich systematisiert. Ich beziehe mich dafür auf den in der Tradition der Regulationstheorie stehenden Ansatz der Unterscheidung von social systems of production von Hollingsworth und Boyer. Als soziales Produktionssystem werden Konstellationen aus institutionellen Arrangements verstanden, bestehend aus Werten, Normen, moralischen Prinzipien, Regeln und „Handlungsrezepten". Diese Arrangements beeinflussen ihrerseits Ordnungsarrangements, wie das Ausbildungssystem, das System industrieller Beziehungen, den Arbeitsmarkt, die Verbandsorganisation, den Einfluss von Politik und Verwaltung u.ä. also praktisch alles, was überhaupt Bedeutung haben kann für Ermöglichung und Begrenzung des Handelns in Organisationen. Relativ übersichtlich wird diese komplexe Vorstellung in einem Tableau, das nur noch zwischen „Organisatorischen Charakteristika der Firmen" und „Strukturen des Umfeldes" unterscheidet, die „Größe und Beschaffenheit des Marktes" sowie die „Technologie des Produkts" werden als weitere Variablen hinzugefügt, jedoch nicht weiter differenziert (vgl. Hollingsworth/ Boyer 1997, zuletzt Hollingsworth 2000).

Schon diese gegenüber dem ursprünglichen Tableau von Hollingsworth und Boyer stark vereinfachte Dimensionierung sozialer Produktionssysteme wirft für Dienstleistungsbranchen viele offene Fragen auf. Sie wurden bisher nur selten untersucht in den vorliegenden Studien der vergleichenden Politischen Ökonomie, die mit diesem oder anderen Ansätzen nationale Ökonomien oder Sektoren innerhalb nationaler Ökonomien arbeiten und diese typisieren. Ich habe an anderer Stelle (Jacobsen 2001) für den Einzelhandel in drei Ländern – Deutschland, Italien, Schweden – untersucht, inwiefern die Merkmale der diversifizierten Qualitätsproduktion (Deutschland), der Flexiblen Spezialisierung (Italien) bzw. der standardisierten Massenproduktion (Schweden), die in anderen Studien als für industrielle Sektoren in diesen Ländern dominierende soziale Produktionssysteme identifiziert wurden, auch in dieser Dienstleistungsbranche zu finden sind.

Es gibt in der deutschen Diskussion eine Reihe von Ansätzen, die für solche Analysen anschlussfähig wären. Ich könnte mir hier detailliertere Studien zum „Industrialismus" vorstellen, der von Martin Baethge ja auch als institutionelles Arrangement verstanden wird. Auch die Typisierung von Tertiarisierungspfaden (s. Bosch/Wagner i.d.B.) mit ihrem Bezug auf Regulierungen könnte hierzu anschlussfähig sein.

In der Perspektive der institutionellen Einbettung können auf dieser Ebene insbesondere Effekte der Regulierung von Arbeits- und Produktmärkten berücksichtigt werden. Die Daten in den obigen Tabellen lassen sich in vielfältiger Weise auf die jeweilige Regulierung von Arbeits- und Produktmärkten beziehen:

*Arbeitsmarktregulierung*

Zur Bedeutung von Arbeitsmarktregelungen für die Organisation der Arbeit in Dienstleistungsbranchen gibt es eine Reihe von aktuellen Studien (Anxo/Storrie 2001, Dolvik 2001, Bosch 2002, Webster 2002). Sie lassen erkennen, wie Unternehmen und z.T. auch Arbeitskräfte sich in den verschiedenen Ländern auf die jeweiligen institutionellen Kontexte beziehen. Sie zeigen in Einzelfällen auch, dass Unternehmen versuchen, diese Regelungen entgegen den von Gesetzgeber oder Tarifparteien intendierten Absichten in ihrem einzelbetrieblichen Interesse zu nutzen oder zu umgehen.

Ich möchte kurz auf die Teilzeitarbeit eingehen: Europa-weit ist der TZ-Anteil im Einzelhandel höher als im Durchschnitt aller Branchen, bei den Banken ist er niedriger. Man kann annehmen, dass das damit zu tun hat, dass die fachlichen Anforderungen im Einzelhandel häufiger als weniger spezifisch angesehen werden, so dass auch nicht fachlich Qualifizierte eingesetzt werden können. In den meisten Ländern besteht eine enge statistische Beziehung zwischen geringer fachlicher Qualifikation für die ausgeübte Arbeit und Teilzeitarbeit. Vor diesem Hintergrund ist es nicht erstaunlich, dass im Einzelhandel relativ so viel mehr Teilzeitbeschäftigung anzutreffen als in den Banken, einem Sektor der im Vergleich dazu eher überdurchschnittliche Anforderungen an die fachliche Qualifikation der Beschäftigten stellt. Dennoch sind auch innerhalb der beiden Branchen die nationalen Unterschiede bei den Teilzeitanteilen beträchtlich:

- Dass in Italien und Spanien die TZ-Anteile so gering sind, hat Folgen für die Arbeitsorganisation, weil dadurch der Arbeitseinsatz weniger „numerisch flexibel" gestaltet werden kann. Man kann dies weiter denken und annehmen, dass darin ein Hindernis für die Produktivkraftentwicklung im südeuropäischen Dienstleistungssektor liegt. In den Ländern, in denen TZ – Arbeit nicht diskriminiert wird, insbesondere in den Skandinavischen Ländern und UK, sind Formen des Arbeitseinsatzes verbreitet, die im allgemeinen für besonders geeignet für den Dienstleistungssektor gehalten werden. Grundsätzlich ist denkbar, dass die in einigen Ländern durch hohe Teilzeitanteile gesicherte Flexibilität in anderen Ländern funktional äquivalent durch andere Arrangements ersetzt wird. In Frankreich hat die Einführung der 35-Stundenwoche zu neuen Arbeitszeitregelungen beigetragen, die mehr zeitliche und z.T. auch funktionale Flexibilität unter Vollzeitbedingungen ermöglichen.

Auch die anderen genannten Arbeitsmarktregulierungen beeinflussen die Organisation von Dienstleistungen und können z.T. auch als kausal für bestimmte Formen der Arbeitsorganisation angenommen werden. Indirekt werden dadurch auch die Strukturen des Dienstleistungsangebotes mitbeeinflusst.

*Produktmarktregulierung*

Direkt wird das Dienstleistungsangebot beeinflusst durch entsprechende Regulierungen des Produktmarktes. Aspekte der Produktmarktregulierung spielen eine Rolle für die inhaltliche Gestaltung von Produkten, für die Formen der Unternehmensorganisation, die Größe der Unternehmen und Betriebe, die Unternehmens- und Umsatzkonzentration. Weitgehend spezifisch für Dienstleistungsbranchen ist, dass es produktbezogene Regelungen gibt, die das räumliche und zeitliche Angebot von Dienstleistungen beeinflussen:

*Beispiel Kreditwirtschaft:*

- In den letzten 20 Jahren wurde das europäische Bankenwesen mit einer Vielzahl von gesetzlichen Maßnahmen dereguliert und in einigen Ländern intensiv privatisiert. Dereguliert wurde sowohl die finanztechnische Seite des Geschäfts als auch was die Unternehmensformen und die Produkte betrifft. Effekte von Deregulierung sieht man vor allem in UK. wo der Finanzdienstleistungssektor als erster in Europa und zudem sehr weitgehend dereguliert und privatisiert wurde. Dadurch hatten die britischen Unternehmen vergleichsweise lange Zeit, ihre Wettbewerbspositionen auszubauen und Größenvorteile zu realisieren, die sich in der hohen Konzentration, dem ausgedünnten Filialnetz und der Größe der örtlichen Einheiten zeigen. Im Gegensatz dazu ist die deutsche Kreditwirtschaft noch von sehr kleinteiligen Strukturen geprägt. Die Unternehmensgrößen, die Filialgrößen und die Filialdichte liegen unterhalb des europäischen Durchschnitts.

*Beispiel Einzelhandel:*

- Im Einzelhandel ist neben anderem die räumliche und z.T. auch zeitliche Regulation wichtig. Die räumliche Ansiedlung wird in allen europäischen Ländern mit gesetzlichen Vorgaben beeinflusst, die die Genehmigung von Neu- und Erweiterungsbauten von Handelsunternehmen zum Gegenstand der Abwägung unterschiedlicher Interessen machen. In allen Ländern wurden diese Regelungen im Laufe der 90er Jahre neuformuliert und zwar durchaus nicht überall mit der Absicht zu deregulieren, sondern eher hat im Gegenteil der Einfluß von Politik und Verwaltung auf die räumliche Gestaltung des Einzelhandels in einigen Ländern wieder zugenommen. In den meisten Ländern, so darf man annehmen, geschah dies in Reaktion auf offensichtlich problematische Entwicklungen der letzten 20 Jahre, die jetzt nicht in die Zukunft fortgeschrieben werden sollen.
- Auch hier wirken die Strukturen in Großbritannien besonders „schlank" bzw. effizient. Die in Südeuropa erscheinen besonders kleinteilig. Über Italien haben wir heute schon etwas gehört. Im Unterschied dazu wurde in Spanien ein

ähnliches Lizensierungsgesetz schon vor zehn Jahren ersatzlos gestrichen mit der an den Strukturdaten sichtbaren Folge für die Konzentration.

- In Schweden wurde die Konzentration im EH dadurch vorangetrieben, dass schon in den 50er Jahren bei der Planung von Neubausiedlungen jeweils ein Laden für eine der beiden EH-Genossenschaften mitgeplant wurde. diese hatten dementsprechend schon früher als anderswo in Europa die Chance, sich auf großen Flächen auszubreiten und entsprechende Skaleneffekte zu nutzen (abgesehen von der Wettbewerbsbeschränkung, die mit diesen Privilegien für die anderen Unternehmen verbunden war).

Diese Beispiele lassen es möglich erscheinen, dass durch Annäherung der Regulierungen oder auch durch Aufhebung von Regulierungen im Zeitverlauf mit ähnlichen Strukturen der Dienstleistungsbranchen in den verschiedenen Ländern zu rechnen ist bzw. sein könnte. In institutionalistischer Perspektive gibt es viele Gründe, trotz Pfadabhängigkeit Konvergenz zu erwarten, denn Institutionen können sich ändern bzw. intentional verändert werden. Für solche absichtsvollen Veränderungen, die Konvergenz zu begünstigen scheinen, gibt es sehr viele aktuelle Beispiele. Vor allem die europäische Wettbewerbspolitik bemüht sich um Angleichung der institutionellen Handlungsbedingungen von Unternehmen und auch KonsumentInnen in den EU-Ländern.

Allerdings heben weite Teile der institutionalistischen Literatur eher auf die Identifizierung fortbestehender Unterschiede und die Beharrungskräfte historisch gewachsener Traditionen ab. In kritischer Kollegialität hat Susan Strange schon vor fünf Jahren angemerkt, dass ihrer Meinung nach die „Komparativisten" den Wald vor lauter Bäumen nicht mehr sehen, die gemeinsamen Probleme nicht erkennen, weil sie sich auf die nationalen Unterschiede konzentrieren (Strange 1997, 184). Wie wir oben gesehen haben, gibt es jedoch durchaus Unterschiede, auch zwischen den Ländern der EU und selbst zwischen z.B. Italien und Spanien, bzw. zwischen Dänemark und Schweden, die mit dem Weitwinkel der/des Amerikaners/in betrachtet in der Tat marginal sein dürften. Aber man sollte auch nicht das Kind mit dem Bade ausschütten und ich denke, dass es auf jeden Fall hier in Europa etwas zu lernen gibt über Wandel und Kontinuität von Institutionen und auch von Dienstleistungsangeboten.

In der institutionalistischen Perspektive bisher nicht systematisch einbezogen ist das Verhältnis zwischen den angebotenen Produkten bzw. Leistungen und den KonsumentInnen. Nach diesem Verhältnis zu fragen ist notwendig, um der eingangs getroffenen Feststellung Rechnung zu tragen, dass Dienstleistungen in den Alltag der KonsumentInnen integriert sind und ihre Lebenszeit beanspruchen.

Anhand der folgenden Daten lassen sich einige Aspekte des Marktbezugs von Banken und Einzelhandel in den verschiedenen Ländern annähernd beschreiben.

*Tab. 3: Aspekte des Marktbezugs von Dienstleistungen*

| **Kreditgewerbe** | **UK** | **S** | **DK** | **D** | **F** | **I** | **E** | **EU 15** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Beschäftigte je 1000 Einwohner[2 3] | 20 | 9 | 17 | 16 | 12 | 12 | 10 | 14 |
| ATMs je 100.000 Einwohner[1] | 45 | 29 | 49 | 56 | 31 | 52 | 104 | 53 |
| Transaktionen ATMs je Einwohner/Jahr[4] | 33 | 35 | ./. | 18 | 17 | 9 | 17 | 20 |
| Sparquote priv. Haushalte (ca. %)[5] | *4* | *2* | *3* | *10* | *16* | *11* | *11* | |
| Online Banking[6 %] | *21* | *42* | *32* | *20* | *28* | *10* | *10* | *20* |

| **Einzelhandel** | **UK** | **S** | **DK** | **D** | **F** | **I** | **E** | **EU 15** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Im EH Erwerbstätige je 1000 Einwohner[2] | 40 | 25 | 35 | 42 | 27 | 44 | 33 | |
| Anteil Ausgaben im EH an allen Ausgaben d. priv. Konsums[2] | 39 | 37 | 37 | 26 | 37 | 45 | 28 | 36 |
| Umsatzanteil LEH Hypermärkte (> 2.500 qm) (%)[3] | *41* | *15* | *11* | *23* | *41* | *5* | *25* | |
| Umsatzanteil LEH auf Kleinflächen (< 100 qm) (%)[3] | *9* | *4* | *5* | *7* | *5* | *28* | *32* | |

[1] EUROSTAT 2001, Special feature on Banking, Data 1994-1999, Daten für das Jahr 1999

[2] EUROSTAT Jahrbuch 2002, Einwohner im Jahr 2002

[3] EUROSTAT 2000, Europäische Sozialstatistik – Arbeitskräfteerhebung 2000, Erwerbstätige im Kredit/Versicherungsgewerbe im Jahr 2000

[4] Payment and securities settlement systems in the EU, Europ. Zentralbank 2001, nach: EU 2002, Verbraucher in Europa 1995-2000

[5] EUROSTAT 2002, Verbraucher in Europa, Daten 1996-2000

[6] Alle Indikatoren, Empirica 2000

Diese Daten geben eine Idee davon, soweit das mit so abstrakten Strukturdaten möglich ist, in welcher Beziehung die Unternehmen der beiden Branchen zu den KundInnen stehen. Konkret geht es um die räumliche Struktur von Banken und Einzelhandel und um die ökonomische Bedeutung der jeweiligen Branche für die KonsumentInnen. Man kann diese Daten so interpretieren, dass EH oder Banken in den verschiedenen Ländern recht unterschiedlich funktionieren und dass sie in

dieser Unterschiedlichkeit jeweils Teil eines spezifischen nationalen sozialen Produktionssystems sind.

- Erstes Beispiel Spanien/Italien: In Spanien sind die jeweiligen „Versorgungsnetze" doppelt so dicht wie im EU-Durchschnitt und bei den Banken auch doppelt so dicht wie in Italien. (Insofern kann man in dieser Hinsicht kaum von einem Typus südeuropäischer Dienstleistungsstruktur sprechen.) Im Gegensatz dazu können in UK und Schweden viele BürgerInnen kaum noch ohne die Überwindung größerer Entfernungen eine Bank bzw. einen Laden aufsuchen.

Diese Unterschiede lassen sich einigermaßen plausibel auf die oben angesprochenen Regulierungen beziehen. Man stößt damit jedoch rasch an Grenzen, wenn man sich weiter den Bedingungen des Konsums von Dienstleistungen aus der Perspektive der KonsumentInnen annähert.

- Wieder zum Vergleich Spanien/Italien: Die spanischen KonsumentInnen lassen nur einen gut halb so großen Anteil ihrer Ausgaben für den privaten Verbrauch im Einzelhandel wie die ItalienerInnen. Dies ist umso bemerkenswerter als das spanische Bruttosozialprodukt pro Kopf der Bevölkerung sehr viel niedriger ist als das italienische. Eine Erklärung ist, dass das spanische Preisniveau im Handel niedriger ist. Eine andere Erklärung ist, dass spanische Haushalte viel mehr selbst produzieren als italienische und sich deshalb weniger über den Einzelhandel versorgen, während Italiener ihre Nudeln heute lieber kaufen als selbst zu Hause herstellen und dabei vielleicht auch gerne für gute Qualität mehr Geld ausgeben.

- Zu den Banken in Italien/Spanien: Für beide südeuropäischen Länder gilt, dass die Filialen nur verhältnismäßig wenige Personen beschäftigen. Angesichts der obigen Daten über Unternehmens- und Betriebsgrößen dürfte das kaum als Effekt besonderer Effizienz anzusehen sein. Eher liegt die Annahme nahe, dass Banken in Italien und Spanien einfach nicht so wichtig sind. Anders ausgedrückt: Die Nachfrage nach Bankdienstleistungen ist in Italien und Spanien geringer als in vielen anderen Ländern. Die Spanier haben zwar sehr viele Filialen, diese sind aber sehr klein. Es ist anzunehmen, dass sie jeweils nur ein beschränktes Spektrum an Dienstleistungen anbieten können. Die Frage ist, wie sich das künftig entwickeln wird. Werden spanische Banken rationalisieren, indem sie ihre Filialnetze z.B. auf weniger als die Hälfte (EU-Durchschnitt) oder etwa auf das britische Niveau reduzieren und die verbleibenden Filialen tendenziell vergrößern? Was würde das bedeuten für die Nutzung von Finanzdienstleistungen durch die Bevölkerung? Sinkt dann z.B. auch die Sparquote der SpanierInnen auf das britische Niveau? Andererseits ist zwar die durchschnittliche Sparquote in Spanien viel höher als in UK, es gibt aber viel weniger Haushalte, die überhaupt etwas sparen können. Was machen die Spanier also in ihren vielen Bankfilialen (und wie sparen die Briten ohne Filialen)?

Vielleicht sind viele Filialen einfach überflüssig und verschwinden früher oder später? Oder vielleicht brauchen die spanischen KundInnen den persönlichen Kontakt zu ihrem Bankangestellten in der Filiale im Dorf. Ist das ein „Modernisierungsrückstand" oder ein Ausdruck der Wertschätzung von persönlicher Produzenten-Konsumenten-Beziehungen?

Ich möchte mit diesen Beispielen illustrieren, dass Dienstleistungsstrukturen und damit auch ihre nationalen Ausprägungen nur angemessen verstanden werden können, wenn man über die ökonomischen und branchenstrukturellen Kennziffern hinaus das Geschehen in der Beziehung von Anbietern und KonsumentInnen einbezieht.

Aus wirtschaftswissenschaftlicher Perspektive ist das keine relevante Frage – jedes Angebot schafft sich seine Nachfrage oder verschwindet wieder vom Markt. Aus sozialwissenschaftlicher Sicht sind die Dinge komplexer: KonsumentInnen sind sozial situierte Individuen, die Dienstleistungen konsumieren vor dem Hintergrund ihrer sozialen Situation, also als Frauen/Männer, Erwerbsperson/ Rentnerin, Junge/ Alte, Angehörige eines bestimmten sozialen Milieus, einer Schicht oder Klasse.

Einflüsse dieser sozialen Situationen und ihrer Veränderungen auf das Dienstleistungsangebot sind aus sozialwissenschaftlicher Sicht relativ leicht zu erkennen. Integration von Frauen in den Arbeitsmarkt, Ökonomisierung vorher informell erbrachter Leistungen, Verschiebung der Zeitnutzung zu Gunsten des Konsums von Freizeitdienstleistungen u.ä. sind wichtige Marksteine eines sozialwissenschaftlichen Verständnisses der Dienstleistungsentwicklung. Die Frage ist, wie man diese Entwicklungen auf Seiten des Konsums von Dienstleistungen mit den Entwicklungen auf Seiten der Produktion von Dienstleistungen in Beziehung setzen kann. Gibt es dafür andere Kategorien als die von Angebot und Nachfrage?

Meine These ist, dass man dazu den Prozess des Konsumierens von Dienstleistungen, die Beziehung von Dienstleistungsproduktion und –konsum oder auch von Produzent und Konsument in den Mittelpunkt stellen muss.

## 4. Perspektive der „kulturellen Ökonomie"

Dazu muss man den Analyserahmen der vergleichenden politischen Ökonomie erweitern. Man muss ihn nicht völlig aufgeben, sondern eher ergänzen, insoweit er sich als offen erweist für die Einbeziehung von „Kultur" bzw. „kultureller Praxis".

In der hier zu behandelnden Frage unterschiedlicher Dienstleistungsstrukturen bietet die Einbeziehung von „Kultur" bzw. „kultureller Praxis" die Möglichkeit, explizit zu untersuchen, was die jeweilige Struktur des Dienstleistungs*angebots* für die jeweiligen Formen des Dienstleistungs*konsums* bedeutet und umgekehrt. Konsum ist in dieser Hinsicht nicht als formale Kategorie des Wirtschaftsprozesses sondern als gelebter Prozess zu verstehen. KonsumentInnen verbringen einen

Teil ihrer alltäglichen Lebenszeit mit den Akten des Konsumierens von Dienstleistungen. Und über den Konsum von Dienstleistungen wird nicht nur soziale Distinktion oder Differenzierung praktiziert, sondern sehr viele Aspekte des alltäglichen Lebens und der Vergesellschaftung von Individuen spiegeln sich im Konsumieren von Dienstleistungen.

Dienstleistungskonsum ist also Bestandteil der Alltagskultur. Damit wird es notwendig, sich dem Verhältnis von Ökonomie und Kultur zuzuwenden. Aktuell wird dies im Hinblick auf Dienstleistungen insbesondere von der – ich möchte es hier mal so nennen – britischen Schule der *kulturellen Ökonomie* getan. Dieser Ansatz geht davon aus, dass Ökonomie und Kultur sich wechselseitig konstituieren. Sie sind jeweils hybride Kategorien: was als „rein" wirtschaftliche Tätigkeit erscheint, ist auch eine kulturelle Erscheinung, umgekehrt ist heutige materielle Kultur zu einem großen Teil Ergebnis eines wirtschaftlichen Prozesses (z.B. Film). Mit dem Ansatz der kulturellen Ökonomie soll versucht werden, die Beziehung von Ökonomie und Kultur explizit zu machen. Der Ansatz steht in Kontinuität zur Politischen Ökonomie insofern, als es bei beiden Perspektiven darum geht, der ahistorischen und ungesellschaftlichen neo-klassischen ökonomischen Wissenschaft zu begegnen. Er grenzt sich aber von der Politischen Ökonomie dadurch ab, dass es nicht um Einkommensverteilung, Muster von Unternehmenseigentum und-kontrolle, die Dynamik von Marktwirtschaften, Kapitalakkumulation, die Erzeugung und Verwendung des Mehrwerts als solche geht, sondern um den mit diesen Prozessen verbundenen und erzeugten Sinn. Personen sind in dieser Perspektive nicht „Träger" wirtschaftlichen Handelns, sondern ihr Handeln hat einen für sie wesentlichen Sinn und Wert. Dieser soll mit berücksichtigt werden.

Kultur in diesem Sinne umfaßt alle Praktiken, die des Sinnverstehens durch den Handelnden und die anderen bedürfen. Die Ökonomie ist durchdrungen mit Kultur in diesem Sinne: ökonomische Prozesse und Praktiken setzen Sinn voraus für ihre Effekte und haben spezifische kulturelle Existenzbedingungen. Kultureller Sinn ist in Managementpraktiken, in Marketing-Strategien und in Interaktionen zwischen Dienstleistern und Kunden inhärent. Sinn, Bedeutung ist notwendig, damit wirtschaftliches Handeln zu einem Ergebnis führt. Vor der Folie der kulturellen Ökonomie sind Produktionsprozesse und Unternehmen keine Strukturen, die von Personen „bewohnt" und reproduziert werden, sondern sie sind Sammlungen bedeutungsvoller Praktiken, die bestimmte Wege konstruieren, wie sich Personen bei ihrer Arbeit und bei einer anderen ökonomischen Aktivität, dem Konsumieren, selbst verstehen und verhalten. In dieser Perspektive hat die Interaktion zwischen Dienstleistungsproduzenten und –konsumenten einen Stellenwert, der nicht auf den Austausch von Ware gegen Geld reduziert ist, sondern Dienstleistungskonsum wird als kulturelle Praxis verstanden. Und dabei spielen bisher nationale Unterschiede eine gewichtige Rolle.

Die aus qualitativen Studien vorliegenden Forschungsergebnisse zeigen, dass Dienstleistungen in verschiedenen Ländern in unterschiedlicher Weise konsu-

miert werden. (Die oben angesprochene Frage, was die Spanier in ihren Bankfilialen tun, wäre allerdings noch zu untersuchen...)

- In einer Studie über den Bekleidungshandel in Dublin und Paris hat Anne McGauran gezeigt, dass die französischen KonsumentInnen beim Kauf von Bekleidung anderen Gesichtspunkten Priorität einräumen als die irischen. Ihnen geht es mehr um das Erlebnis des Auswählens, Ausprobierens und Bedientwerdens, während die IrInnen größeren Wert auf rasche Erledigung ihrer Besorgungen legen und viel weniger Interesse und Bedarf an ausführlichen Verkaufsgesprächen haben.

- In unserer eigenen Studie über Bankdienstleistungen stellten wir fest, dass die schwedischen Bankkunden viel weniger Fragen stellen als z.B. die französischen oder britischen. Das kann bedeuten, dass die SchwedInnen von vornherein besser informiert sind, dass die schwedischen Finanzprodukte weniger kompliziert sind oder dass SchwedInnen weniger Interesse haben an persönlicher Beratung und Bedienung.

In der kulturökonomischen Perspektive ist Konvergenz dann zu erwarten, wenn es für die Handelnden in einem Land Sinn macht, sich ähnlich oder ebenso zu verhalten wie in einem oder allen anderen Ländern. Dies ist vor dem Hintergrund verschiedener und sich z.T. überlagernder Prozesse denkbar:

- Zum einen: Individualisierung, Destandardisierung und De-Institutionalisierung von Lebensführung und von Arbeit setzen möglicher Weise in den verschiedenen Ländern gleichgerichtete Dynamiken des Dienstleistungskonsums in Gang.

- Zum anderen: Internationalisierung von Unternehmen und Märkten kann zur Herausbildung transnationaler Dienstleistungskulturen beitragen, die von multinationalen Dienstleistungsunternehmen und Marketingstrategien forciert werden. Der kulturelle Sinn des Konsums ein und derselben Dienstleistung kann dabei unterschiedlich sein oder es kann ein neuer Sinn darin liegen, dass es attraktiv wird, nicht mehr national oder lokal zu konsumieren, sondern sozusagen global.

Divergenz kann in dieser Perspektive dadurch fortgeschrieben werden, dass Dienstleistungen – weiterhin – zu relevanten Anteilen national/ lokal/ regional angeboten, konsumiert und reguliert werden.

## 5. Resümee

Ausgangspunkt dieses Beitrags war die Beobachtung, dass sich Dienstleistungsstrukturen in europäischen Ländern unterscheiden, dass es aber auch offensichtliche Tendenzen zur Angleichung dieser Strukturen gibt. Für verschiedene Ebenen der beobachtbaren Unterschiede bieten sich verschiedene Untersuchungsperspektiven an, die sich z.T. ergänzen, z.t. aber auch widersprechen.

- In der Perspektive der technisch-organisatorischen Entwicklung steht im Vordergrund, dass Dienstleistungsunternehmen ihre Geschäftsprozesse rationalisieren und dabei Effizienzgewinne realisieren, indem sie Größenvorteile zu nutzen versuchen. Daraus folgt, dass Banken und Einzelhandelsunternehmen sich mit den Problemen von „Bigness" auseinandersetzen müssen. Für die Arbeitssituation und für den Konsum von Dienstleistungen wird in dieser Perspektive weitgehende Konvergenz erwartet.
- In der Perspektive der institutionellen Einbettung werden die Handlungsbedingungen der Unternehmen untersucht; beispielhaft hatte ich Produkt- und Arbeitsmarktregulierungen erwähnt. Daneben spielen natürlich noch weitere institutionelle Bedingungen wie etwa die Finanzierungswege, die berufliche Bildung und weiteres eine Rolle. Arbeitssituation und Konsum von Dienstleistungen kann in dieser Perspektive tendenziell konvergieren, jedenfalls was einige Aspekte der institutionellen Einbettung angeht. Institutionen, soweit sie explizit sind und auf codifizierten Regeln beruhen, können von den Akteuren im Dienste eigener Interessen zu beeinflussen versucht werden. Vieles spricht dafür, dass sich in der Europäischen Union auf diese Weise zumindest langfristig diese institutionellen Bedingungen angleichen, dass daneben aber Beharrungskräfte wirksam sind, die wesentlich in den nicht codifizierten Werten und Handlungsorientierungen begründet sind.
- In der Perspektive der kulturellen Ökonomie können Produktion und Konsum von Dienstleistungen in ihrem Prozesscharakter in den Blick genommen werden. Künftige empirische Untersuchungen müssen erweisen, ob es mit dem Instrumentarium der Cultural Economy gelingt, nationale Unterschiede der Interaktion von Dienstleistungsproduzenten und –konsumenten zu erklären. Konvergenz ist in dieser Perspektive zu erwarten, wenn es für die KonsumentInnen Sinn macht, sich ähnlich zu verhalten wie KonsumentInnen in anderen Ländern.

Die drei Perspektiven können sinnvoll aufeinander bezogen werden. Dabei ist die Reichweite der Perspektive der Produktivkraftentwicklung insbesondere dadurch beschränkt, dass in ihr die Bedingungen des Dienstleistungskonsums keinen Ort haben. In der institutionalistischen Perspektive können die Bedingungen des Dienstleistungskonsums bisher im wesentlichen indirekt über die Regulierung von Produktmärkten einbezogen werden; daneben können in diese Perspektive noch sozialstrukturelle Aspekte des Dienstleistungskonsums als Teile des „institutionellen settings" im Prinzip berücksichtigt werden. Die Perspektive der kulturellen Ökonomie stellt insofern eine interessante Ergänzung dar, als sie den Prozess des Dienstleistungskonsums zu untersuchen verspricht und damit Licht ins Dunkel der Frage bringen könnte, unter welchen Bedingungen künftig mit Konvergenz von Dienstleistungsstrukturen zu rechnen ist.

## Literatur


Anxo, D./Storrie D. (Hg.) 2001: *The Job Creation Potential of the Service Sector in Europe*, European Commission, Luxembourg

Baethge, M. 2001: *Abschied vom Industrialismus: Konturen einer neuen gesellschaftlichen Ordnung der Arbeit.* In: ders. und Ingrid Wilkens (Hg.): Die große Hoffnung für das 21. Jahrhundert?, S. 23-44, Opladen,

Bosch, G. 2002: *Die sogenannte Dienstleistungslücke in Deutschland*, Gelsenkirchen

Dolvik, J. E. (Hg.) 2001: *At Your Service?,* Frankfurt a. M.

Du Gay, P./Pryke M. (Hg.) 2002: *Cultural Economy*, London

Gershuny, J./Miles I. 1983: *The New Service Economy*, London

Häussermann, H./Siebel W. 1995: *Dienstleistungsgesellschaften*, Frankfurt a. M.

Hofstede, G. 2001: *Culture's Consequences*, Thousand Oaks

Hollingsworth, J. R./Boyer R. 1997: *Contemporary Capitalism*, Cambridge

Hollingsworth, J.R. 2000: *Gesellschaftliche Systeme der Produktion im internationalen Vergleich.* In: Bögenhold D. (Hg.): Moderne amerikanische Soziologie, S. 279-312, Stuttgart

Jacobsen, H. 2001: *Produktionskonzepte im europäischen Einzelhandel:* Deutschland, Italien, Schweden. In: Hedwig Rudolph (Hg.): Aldi oder Arkaden?. Unternehmen und Arbeitskräfte im europäischen Einzelhandel, S. 23–56, Berlin

Jany-Catrice, F./Lehndorff, St. 2001: *Who Works for the Retail Trade?* – An European Comparison, NESY-Project, Draft Synthesis Report on the Retail Trade, mimeo

McGauran, A.-M. 2001: *Retail is Detail*: Coss-National Variation in the Character of Retail Selling in Paris and Dublin, S. 437–458, The International Review of Retail, Distribution and Consumer Research, 11

Strange, S. 1997: *The Future of Global Capitalism:* Or, Will Divergence Exist Forever?. In: Crouch C./Streeck W. (Hg.): S. 182–191. Political Economy of Modern Capitalism, London

Webster, J. (Hg.) 2002: *Innovations in Information Society Sectors*, Final Report, European Commission, Science, Research and Development

Kerstin Rieder/G. Günter Voß

# Interaktive Kontrolle und Interaktionskultur im Call-Center: Zur sozialen Einbindung von Kunden in ein Dienstleistungsunternehmen

Eine inzwischen gängige Aussage der Forschung zur Dienstleistungsarbeit ist, dass die Dienstleistungsnehmer als „externe Faktoren" an dieser Arbeit beteiligt sind. Sie sind nicht allein Konsumenten, sondern anteilig auch Produzenten. Dies wird mit Begriffen wie Ko-Produzent (Badura 2001, Büssing/Glaser 2003) oder Prosumer (Michel 1997, Toffler 1980) zum Ausdruck gebracht. Allerdings gibt es kaum konzeptionelle und empirische Arbeiten zu der Frage, *wie* das Handeln des Kunden in den Prozess der Leistungserbringung eingebunden wird (Dunkel/Rieder 2003).

Im Forschungsprojekt *Dienstleistung als Interaktion* wurde der Prozess der koproduktiven Leistungserbringung untersucht.[1] Im Folgenden werden zunächst Teilaspekte aus Untersuchungen in einem Call Center vorgestellt, die wir im Rahmen des Projektes vorgenommen haben (Abschnitt 1). Weiter wird ein exemplarischer Ausschnitt aus einer Dienstleistungsinteraktion vorgestellt (Abschnitt 2). Eine zentrale Forschungsfrage war, in welcher Weise Dienstleistungsorganisationen und ihre MitarbeiterInnen versuchen, das Handeln der DienstleistungsnehmerInnen zu kontrollieren und eine Einpassung in die arbeitsorganisatorischen Abläufe zu ermöglichen (Abschnitt 3). Zudem interessierte uns, wie die DienstleistungsnehmerInnen hierauf reagieren, inwieweit sie sich auf das Unternehmen einstellen oder ihrerseits versuchen, Kontrolle auszuüben (Abschnitt 4). Wir stellen schließlich erste Überlegungen zum Entstehen einer gemeinsamen Interaktionskultur von DienstleisterInnen und KundInnen vor (Abschnitt 5) und ziehen ein Fazit (Abschnitt 6).

---

[1] Das Forschungsprojekt *Dienstleistung als Interaktion* wurde von Mai 2000 bis Januar 2003 von der Deutschen Forschungsgemeinschaft gefördert und an zwei Standorten (Technische Universität in Chemnitz und AWO Bezirksverband Oberbayern e.V. in München) durchgeführt. An dem Projekt waren unter der Leitung von Prof. Dr. G. Günter Voß (TU Chemnitz) und Dr. Wolfgang Dunkel (ISF München) und in Kooperation mit Dr. Kerstin Rieder (Universität Innsbruck) als wissenschaftliche MitarbeiterInnen Dipl.-Soz. Angela Poppitz und Dr. Philip Anderson, als studentische Beschäftigte Eva Brückner, Michael Heinlein und Peggy Szymenderski beteiligt. Empirische Untersuchungsfelder waren, neben dem Call Center im Finanzdienstleistungsbereich, der Zugbegleitdienst der Bahn AG und die Tätigkeit von Pflegekräften in der stationären Altenpflege. Die Untersuchung beruhte auf einer Kombination von computergestützt ausgewerteten teilstrukturierten Interviews mit Beschäftigten und Kunden (N = 82), Interaktionsbeobachtungen (N = 51) und Expertengesprächen (N = 12). Zum Projekt siehe u.a. den demnächst erscheinenden Sammelband von Dunkel /Voß 2003, sowie Anderson/Heinlein 2002a, 2002b, 2003, Dunkel 2003, Dunkel et al. 2003; Dunkel/Rieder 2003; Heinlein 2003; Heinlein/Anderson 2003; Poppitz 2003, Rieder/Matuschek 2003; Rieder/Matuschek/Anderson 2002; Rieder/Poppitz/Dunkel 2002; Weber/Rieder 2003 – weitere Texte sind in Arbeit.

## 1. Eine Untersuchung im Call Center

Grundlage für die im Folgenden vorgestellten Überlegungen ist eine qualitative empirische Untersuchung im Call Center einer Direktbank. Die Aufgaben wie auch die organisatorisch-technische Konfiguration (einschließlich der managerialen Betreuung) dieses Call Centers sind im Verhältnis zu denen anderer Branchen als vergleichsweise komplex und anspruchsvoll einzustufen. Aber auch im brancheninternen Vergleich ist das von uns untersuchte Call Center bezogen auf die Komplexität der Tätigkeiten im oberen Segment einzuordnen. Neben einfachen Aufträgen wie das Tätigen von Überweisungen (vergleichbar mit der Arbeit in einem Bestellannahme-Call Center), sind die Beschäftigten durchweg auch für umfangreiche Beratungsaufgaben zuständig und qualifiziert. Mitarbeiterschulungen und Coachingstrategien sind dementsprechend umfangreich. Die Arbeit umfasst Tätigkeiten im Inbound (Annahme eingehender Anrufe) und im Outbound (Anrufe nach außen). Typische Inhalte von Inbound-Gesprächen sind Überweisungen, Kreditanfragen oder Kontostandabfragen. Im Bereich Outbound steht die Gewinnung neuer Kunden sowie bisheriger Kunden für neue Produkte im Vordergrund.

Die zentrale Datenbasis für die hier vorgestellten Überlegungen sind 89 Aufzeichnungen von Interaktionssequenzen im Call Center.[2] Die aufgezeichneten Telefonate wurden uns anonymisiert zur Verfügung gestellt und von uns vollständig transkribiert. Hinzu kommen Interviews mit MitarbeiterInnen, KundInnen und mit Personen aus Management und Betriebsrat sowie Beobachtungen am Arbeitsplatz und bei einer Schulung für die Beschäftigten des untersuchten Call Centers (eine ausführliche Darstellung der Studie findet sich in Dunkel/Voß 2003).

## 2. Ko-Produktion - ein Beispiel

Der im Folgenden vorgestellte Gesprächsausschnitt aus dem untersuchten Call Center veranschaulicht exemplarisch ein zentrales Problem der Ko-Produktion. Es handelt sich um ein Telefonat mit einem Kunden, der u.a. den Kontostand erfragen möchte, die dazu benötigte Geheimzahl jedoch nicht präsent hat. In dem Gesprächsausschnitt steht K. für Kunde und M. für die Mitarbeiterin.

K: Ach du Schande, Jesses Maria, die Geheimzahl wollen Sie jetzt, da muss ich selbst mal mein Ding da raussuchen, wo ich das notiert habe.

M: Ja.

---

[2] Diese Mitschnitte wurden uns von dem Kooperationsprojekt "*Neue Arbeits- und Alltagspraktiken in medienvermittelten autonomisierten Arbeitsformen* " (Kleemann/Matuschek/Voß – TU Chemnitz) zur Verfügung gestellt, das im gleichen Call Center Untersuchungen durchgeführt hat; vgl. zu diesem Projekt Matuschek et al. 2001, Matuschek/Kleemann 2003.

K: Deswegen, das wollt er eben schon haben, da hab ich dann gleich wieder aufgelegt, ach du Schande, jetzt hat meine Frau das, die hab ich mir jetzt hier, und die hat `nen neuen Ordner angelegt glaube ich. Ahm, ahm, wo hat sie mir denn dies jetzt wieder hingeräumt. Meine Geheimnummer? Scheibenkleister! Sehen Sie, man soll – jetzt macht sie bei mir das andere Konto und jetzt ist die Geheimnummer weg. Scheibenkleister! Scheiße! Entschuldigung!

M: Ist schon ok. Ich kann gerne warten. Suchen Sie einfach in Ruhe.

K: Da oben vielleicht. (10 Sekunden) Ich hab mir die nämlich für die Buchhaltung notiert gehabt, und das hat sie mir rausgenommen. Könnte sein, dass sie das ist ...

Auf die hier wiedergegebene Gesprächspassage folgt eine längere Phase, die der Suche nach der Geheimnummer gewidmet ist. Dabei werden verschiedene Nummern vom Kunden vorgeschlagen, die sich jedoch als falsch erweisen. Die Mitarbeiterin gibt in dieser Phase des Gesprächs Hinweise dazu, wie die richtige Nummer aussehen muss. Nach etwa 5 Minuten wird die korrekte Nummer vom Kunden ausfindig gemacht und die Bearbeitung des eigentlichen Anliegens kann beginnen.

In der Kontrastierung anderer Gespräche mit diesem, nach unserer Ansicht eher untypischem Beispiel, lässt sich besonders gut verdeutlichen, was typische Dienstleistungsinteraktionen kennzeichnet.

Auffallend ist, dass der Anrufer offenkundig schlecht auf das Gespräch vorbereitet ist. So ist er nicht in der Lage, die Geheimnummer, die für alle Gespräche mit der Bank benötigt wird, zu Gesprächsbeginn zu nennen. Im Folgenden verbringt er einen recht langen Teil des Gesprächs damit, nach der Nummer zu suchen. Dabei verweist er auch darauf, dass es ihm schwer fällt, mit den zahlreichen Geheimnummern, die er als Direktbankkunde „verwalten" muss, zurecht zu kommen.[3] Dabei ist zu bedenken, dass die MitarbeiterInnen im Call Center üblicherweise und speziell auch bei der von uns untersuchten Direktbank Vorgaben zu den Gesprächszeiten einhalten müssen. Es handelt sich also um einen Kunden, der mehr oder weniger explizite Regelungen der Organisation (z.B. kompetente Verwaltung der Geheimzahlen und effiziente Gesprächsgestaltung) nicht einhält.

Unsere zentrale Forschungsfrage in diesem Zusammenhang war, auf welche Weise die Bank dafür sorgt, dass das Verhalten des vorgestellten Kunden eher eine

[3] Außer der sechsstelligen persönlichen Geheimnummer sind das etwa die PIN-Zahl für die EC-Karte sowie die sogenannten Tan-Nummern, die für Überweisungen über das Internet verwendet werden.

Seltenheit ist. Mit anderen Worten: Wir wollten wissen, welche Strategien eingesetzt werden, um das Handeln von KundInnen zu steuern bzw. zu kontrollieren.[4]

Dabei geht es uns weniger darum, die Kontrollverhältnisse zwischen den drei beteiligten Parteien, also Kunde, Organisation und Mitarbeiter, zu beschreiben (vgl. hierzu etwa Frenkel et al. 1999). Unser Anliegen war es vielmehr, zu untersuchen *wie* soziale Kontrolle im Call Center ausgeübt wird (hier bestehen Bezüge zu den Überlegungen zur Beeinflussung von Kunden im Verkauf, vgl. Nerdinger 2001, sowie zur Kontrolle des Kunden im Zusammenhang mit der Standardisierung von Dienstleistungsarbeit, vgl. Leidner 1993, Ritzer 2000, Voswinkel 2000).

## 3. Interaktive Kontrolle der KundInnen

In dem von uns untersuchten Unternehmen wurden verschiedene Vorkehrungen getroffen, die dazu beitragen sollten, das KundInnenhandeln den Zielsetzungen und Erfordernissen des Unternehmens anzupassen.

Hierzu gehören etwa die technischen Vorkehrungen, mit denen die ankommenden AnruferInnen identifiziert, in der Warteschleife gehalten und auf die MitarbeiterInnen verteilt werden. Bürokratisch-sachliche Regelungen (z.B. hinsichtlich der Gewährung bzw. Ablehnung von Krediten oder der Einrichtung eines neuen Kontos) spielen hingegen eine wichtige Rolle, wenn ein Anrufer zum lebendigen Interaktionspartner vorgedrungen ist und sein Anliegen vorgetragen hat.

Solche strukturellen Formen der Kontrolle von Aktivitäten mit ihren vergleichsweise strikten Vorgaben, wie sie auch bezogen auf MitarbeiterInnen eingesetzt werden, sind allerdings im Hinblick auf die Marktmacht von KundInnen nicht unproblematisch. Zudem sind sie in manchen Bereichen nicht möglich. Viele Interaktionen in der von uns untersuchten Bank sind dadurch gekennzeichnet, dass letztlich die KundInnen Entscheidungen treffen, etwa über die Eröffnung eines Kontos oder die Wahl einer mehr oder minder riskanten Variante der Geldanlage.

Von zentraler Bedeutung sind daher andere, indirektere Formen der Kontrolle. So versuchen die MitarbeiterInnen, das Gespräch zu strukturieren. Sie bemühen sich beispielsweise, die Gesprächsinhalte auf Bankthemen zu begrenzen (oder sie weichen gezielt von diesen ab, um Kontextinformationen zu erhalten, die für die Bank von Interesse sind). Und sie versuchen das Telefonat abzukürzen, wenn allzu gesprächsbereite KundInnen drohen, die Richtlinien der Bank zu den Gesprächszeiten zu sprengen.

---

[4] Eine Darstellung verschiedener Konzepte sozialer Kontrolle im Rahmen von Arbeitsverhältnissen ist hier nicht möglich, es sei hierzu auf verwiesen auf Krell (1994) sowie Frenkel u.a. (1999). Wir benutzen den Begriff der „Kontrolle" durchaus im engeren Sinne der sogenannten Kontrolltheorie resp. des Transaktionsansatzes der Industriesoziologie bzw. der sog. labour process debate; vgl. dazu aus der großen Zahl von Arbeiten z.B. Hildebrandt/Seltz 1987, Knights/Willmott 1986, 1990, Lappe 1986, Maier 1991.

Darüber hinaus bemühen sie sich, in Situationen, in denen es Sache der KundInnen ist eine Entscheidung zu fällen, diese zu beeinflussen. Z.B. versuchen sie im Rahmen von Beratungsgesprächen, KundInnen für eine bestimmte Form der Geldanlage zu gewinnen. Oder sie bemühen sich in Rückholgesprächen, KundInnen davon abzubringen ihr Konto zu kündigen.

Solche Versuche, das Handeln des Kunden in der Interaktion zu beeinflussen, bezeichnen wir als *interaktive Kontrolle.* Sie unterscheidet sich markant von Formen der strukturellen und direkten, offen steuernden Kontrolle.[5] So ist sie nicht immer als Kontrolle erkennbar und weist fließende Übergänge zur Manipulation auf (vgl. hierzu Nerdinger 2001, S. 170ff.). Zudem ist sie gekennzeichnet durch soziale Aushandlungsprozesse mit prinzipiell offenem Ausgang. Das Vorgehen ist nicht von vornherein eindeutig geregelt, sondern wird in der Interaktion unter Beteiligung von mindestens zwei Akteuren gemeinsam entwickelt. Das Bemühen um interaktive Kontrolle prägt in hohem Maße den Ablauf der Gespräche in dem untersuchten Call Center.

Dabei ist das Vorgehen der MitarbeiterInnen bei der Kontrolle der KundInnen eng an die Unternehmenskultur gekoppelt. Wesentlich hierfür sind die im Unternehmen existierenden Vorstellungen vom Unternehmen selbst, von den KundInnen und der Beziehung zu diesen. Solche Vorstellungen fließen etwa in die unternehmensseitigen Vorgaben zur Gestaltung der Interaktionen mit den KundInnen ein. Diese werden in umfangreichen und praxisnahen Schulungen und Coachings an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vermittelt. Das heißt allerdings nicht, dass die Gespräche stets gleich ablaufen. So werden Vorgaben im Alltag nicht immer eingehalten. Zudem entwickeln die Beschäftigten individuell unterschiedliche Vorgehensweisen.

Als erstes *Zwischenfazit* lässt sich festhalten, dass in dem von uns untersuchten Call Center die interaktive Kontrolle des Kunden von zentraler Bedeutung ist.

## 4. Umgang der KundInnen mit Kontrolle

Wie gehen KundInnen mit Kontrolle um? Der reibungslose Ablauf vieler Interaktionen in dem von uns untersuchten Call Center zeigt, dass die KundInnen sich durchaus auf die Abläufe in der Organisation einstellen. Sie bemühen sich, mit dem Spracherkennungssystem zurechtzukommen, akzeptieren Wartezeiten und bewältigen Antragsformalitäten. Zudem lassen sie sich auf die in dem Call Center üblichen Strukturierungen der Gespräche ein. Diese sehen beispielsweise einen bestimmten groben Gesprächsablauf vor, der sich in jeder Interaktion wiederholt (vgl. hierzu Rieder/Matuschek/Anderson 2002). Wie dieser Ablauf von den KundInnen im Einzelnen ausgefüllt wird, ist jedoch in vielerlei Hinsicht individuell verschieden.

---

5 Allerdings sind beide Formen der Kontrolle empirisch oft verknüpft, etwa wenn in der Interaktion die Auslegung bürokratischer Regeln der Organisation ausgehandelt wird (vgl. hierzu auch Voß 1988).

Das Sich-Einstellen der KundInnen auf die Organisation wird sicher erleichtert durch die Bemühungen des Unternehmens, Kundenwünsche zu berücksichtigen, also *kundenorientiert* vorzugehen. Allerdings hat dies Grenzen und in einer Reihe von Gesprächen werden divergente Zielsetzungen von KundInnen und DienstleisterInnen deutlich (ebd.).

So entwickeln KundInnen eine Reihe von Gegenstrategien, etwa bezogen auf die Restriktionen im Zusammenhang mit der technischen Gestaltung der Abläufe. Sie finden Tricks, um Wartezeiten oder vertragliche Regelungen zu umgehen. So berichteten die Beschäftigten von einem Kunden, der – unabhängig von dem Anliegen das er hat – grundsätzlich in der Beschwerden-Abteilung anruft, weil er weiß, dass dort nur kurze Wartezeiten auftreten und dass die MitarbeiterInnen dort besonders weitreichende Befugnisse haben.

Darüber hinaus versuchen KundInnen selbst interaktive Kontrolle auszuüben. Einige zeigen ein recht dominantes Gesprächsverhalten angesichts dessen die Versuche der Call Center AgentInnen, das Gespräch zu strukturieren, ins Leere laufen. Und manch ein Kunde versucht gewissermaßen, die Bank mit ihren eigenen Waffen zu schlagen und über freundliche und geschickte Gesprächsgestaltung seinerseits Einfluss auf die MitarbeiterInnen zu nehmen. Solche Kunden verhalten sich sozusagen „dienstleisterorientiert" – analog zum kundenorientierten Verhalten der Call Center AgentInnen. Sie tun dies wahrscheinlich in einer ähnlichen Kombination von Entgegenkommen und strategischem Effizienzdenken, das das Handeln vieler DienstleisterInnen bestimmt. Denn: Nicht nur die Kunden haben Vorstellungen davon, wie ihre Dienstleister sich verhalten sollten, auch die MitarbeiterInnen haben ein Bild vom „idealen Kunden" und sind eher bereit, einem „guten Kunden" entgegenzukommen.

Wie sieht der ideale Kunde aus Mitarbeitersicht aus? Ein Agent schildert ihn als freundlich, offen und kompetent:

> Ahm (...), ja, ja, also sicherlich ist der Typus für den Berater angenehm, der erstmal keine Hemmungen am Telefon hat, der gesprächsbereit ist, der vielleicht auch eine Prise Humor mitbringt, wo man den einen oder anderen Scherz machen kann – das sind natürlich die Leute, die aber gleichzeitig auch, sage ich jetzt mal, konzentriert bei der Sache sind, wo man auch was erzählen kann, das sind die Leute, die natürlich, das sind die angenehmen Gespräche, also Leute, die telefonieren können einfach auch, ja, wo man den Eindruck hat, es ist überhaupt kein Problem, ob die jetzt am Telefon sind, ob die in der Filiale sind, das ist für die egal, vielleicht sogar lieber mit einem telefonieren statt irgendwie in die Filiale zu gehen, das ist natürlich der Idealfall, weil da kann man seine Gespräche aufziehen, so wie man sie aufziehen soll. Das ist einfach für jeden, und das ist auch am angenehmsten, ganz klar.

Solche Kunden machen es den Beschäftigten vergleichsweise leicht, die organisationalen Vorgaben zur Gestaltung der Gespräche umzusetzen.

Besonders deutlich wird ein Einstellen der Kunden auf die Agents in Gesprächen, in denen diese über das Anliegen der KundInnen entscheiden können, oder die KundInnen dies zumindest vermuten – z.B. wenn es um einen Kreditantrag geht oder um einen Sonderwunsch, der eigentlich den Regeln der Organisation widerspricht.

Die DienstleistungsnehmerInnen setzen also anteilig zur Ausübung sozialer Kontrolle in der Dienstleistungsinteraktion durchaus ähnliche Mittel ein, wie die MitarbeiterInnen. Ein wesentlicher Unterschied ist allerdings, dass sie nicht in einem Herrschaftsverhältnis zur Dienstleistungsorganisation stehen (vgl. auch Krell 2001). Zudem verfügen sie nicht über Ressourcen der Organisation (z.B. Arbeitsmittel, Know-how). Allerdings werden sie sich in ihrem Handeln ebenfalls auf die Strukturen im Unternehmen beziehen.

Als zweites *Zwischenfazit* lässt sich festhalten, dass auch die KundInnen in den Gesprächen soziale Kontrolle ausüben. Sie sind nicht nur Gegenstand der Beeinflussung der DienstleisterInnen, sondern finden Wege, ihrerseits über die DienstleisterInnen soziale Kontrolle auszuüben. Dabei setzen sie ähnliche Strategien wie die DienstleisterInnen ein und beziehen sich mitunter geschickt auf die Strukturen im Unternehmen.

## 5. Herausbildung einer Interaktionskultur

Trotz je individueller Vorgehensweisen von MitarbeiterInnen und KundInnen kann man daher, vielleicht mit Blick auf das Unternehmen als Ganzes, von einer typischen *Interaktionskultur* sprechen. Den Begriff der Interaktionskultur möchten wir vorschlagen, um die Wechselseitigkeit des Prozesses der Gestaltung des Austausches zu betonen – in Abgrenzung zum Begriff der Kundenorientierung, der von der einseitigen Gestaltung durch die DienstleisterInnen ausgeht.

Die von uns untersuchte Bank hat beispielsweise ein Verständnis des Verhältnisses zu den KundInnen, welches eine persönliche Note stark betont. Die KundInnen sollen sich – trotz Massenabfertigung am Telefon – nicht als anonyme Nummer fühlen. So stellen sich MitarbeiterInnen bei der Begrüßung mit vollem Namen vor. Zudem werden sie von den Vorgesetzten ermuntert, in die Gespräche auch persönliche Bemerkungen oder Scherze einfließen zu lassen. In unseren KundInneninterviews äußerten sich die GesprächspartnerInnen durchaus positiv über die freundliche offene Haltung der MitarbeiterInnen. Sie berichteten zudem, dass sie sich in ihrem Verhalten darauf einstellen. So kommt es vor, dass KundInnen ebenfalls bei der Begrüßung bewusst Vor- und Nachname nennen. Eine Kundin sagt hierzu im Interview:

> Also es ist ja auch immer schön, dass die [MitarbeiterInnen] sich mit kompletten Namen nennen, das finde ich immer sehr schön, und das mache ich dann auch, also ich mein, ich weiß auch, dass sie meinen Namen da wahrscheinlich auf ihrem Bildschirm da vor sich stehen haben, weil die einen ja immer gleich mit "Guten Tag Frau XY, mein Name ist soundso", das finde ich immer sehr schön, aber ich stell mich dann halt trotzdem noch mal auch mit vollem Namen vor, weil ich denk, das ist dann einfach, ja, so ein Ausgleich.

Auffallend ist auch, dass sich auf Seiten vieler KundInnen ein recht lockerer, kumpelhafter Ton den MitarbeiterInnen gegenüber eingebürgert hat, der sich etwa in der Schalterhalle einer konventionellen Bank merkwürdig ausnehmen würde. Die erste vorgestellte Gesprächssequenz hat dies bereits gezeigt. In anderen Gesprächen kommt es vor, dass vom üblichen „Sie" abweichend die MitarbeiterInnen mit einem vertraulichen „Ihr" bzw. „Euch" angesprochen werden. Diese Beobachtungen legen nahe, dass – obwohl die Arbeitsorganisation den Aufbau einer Vertrauensbeziehung zwischen einzelnen Beschäftigten und KundInnen nahezu unmöglich macht – eine gewisse Nähe und Bindung zum Unternehmen und dessen Beschäftigten entsteht (zum Problem des Aufbaus von Vertrauen bei Dienstleistungen mit nur einmaligen Begegnungen zwischen DienstleisterInnen und KundInnen vgl. Gutek 1995 sowie Gutek et al. 2000).

## 6. Fazit

Betrachtet man diese Ergebnisse, so wird deutlich, dass das Konzept der Kundenorientierung wenig geeignet ist, die interaktive Natur der Dienstleistungserbringung zu erfassen. Es sieht eine einseitige Orientierung des Dienstleisters auf den Kunden vor. In Abgrenzung von diesem Konzept ist ausgehend von den vorgestellten Überlegungen hervorzuheben, dass:

- die Beziehung der Agents zu den KundInnen in hohem Maß von dem Bemühen um *soziale Kontrolle* gekennzeichnet ist.
- dabei die *interaktive Kontrolle* der KundInnen von zentraler Bedeutung ist.
- KundInnen sich angesichts dieser Kontrolle allerdings *nicht passiv verhalten.* Sie versuchen ihrerseits, interaktive Kontrolle auf die Dienstleister auszuüben und nutzen dabei mitunter ganz ähnliche Mittel wie die Call Center AgentInnen.

Damit sind nicht nur die DienstleisterInnen auf die KundInnen orientiert, sondern auch die KundInnen auf die DienstleisterInnen. Diese interaktive Gestaltung der Dienstleistungserbringung wird im Konzept der Kundenorientierung zu wenig berücksichtigt. In Abgrenzung dazu schlagen wir den Begriff der *Interaktionskultur* vor. Am Entstehen einer Interaktionskultur sind nicht nur die DienstleisterInnen, sondern auch die KundInnen beteiligt.

## Literatur


Anderson, P./Heinlein, M. 2002a: *"Hat doch bestens geklappt heute, oder?"* - Miteinander reden und miteinander auskommen im Altenheim. In: Pflegemagazin, 2, S. 24-29

Anderson, P./Heinlein, M. 2002b: *"Nun hat er es endlich hinter sich"* - über den Umgang mit dem Sterben im Altenheim. Theorie und Praxis der Sozialen Arbeit, 3, S. 184-189

Anderson, P./Heinlein, M. 2003: *Man spricht Deutsch (West).* Interkulturelle Aspekte der Kommunikation im Call Center einer Direktbank. In: Arbeit (im Erscheinen)

Badura, B. 2001: *Thesen zur Bürgerorientierung im Gesundheitswesen.* In: von Reibnitz, C./Schnabel, P.-E./Hurrelmann K. (Hg.): Der mündige Patient. Konzepte zur Patientenberatung und Konsumentensouveränität im Gesundheitswesen. Weinheim: Juventa, S. 61-69

Büssing, A./Glaser, J. 2003: *Interaktionsarbeit in der personenbezogenen Dienstleistung.* In: dies. (Hg.): Qualität des Arbeitslebens und Dienstleistungsqualität im Krankenhaus. Göttingen: Hogrefe, S. 131-148

Frenkel, S./Korczynski, M./Shire, K. A./Tam, M. 1999: *On the front line. Organisation of work in the information economy.* New York: Cornell University Press

Dunkel, W. 2003: *Vom Schaffner zum Zugbegleiter* – die Privatisierung der Deutschen Bahn und ihre Konsequenzen für das Personal. In: Allmendinger J., (Hg.): Entstaatlichung und soziale Sicherheit. Verhandlungen des 31. Kongresses der Deutschen Gesellschaft für Soziologie in Leipzig 2002. Opladen: Leske + Budrich

Dunkel, W./Rieder, K./Heinlein, M./Poppitz, A./Brückner, E./Szymenderski, P./Anderson, P./Voß, G. G. 2003: *Kundenorientierung und Kundenkontrolle.* Dienstleistungsarbeit im Altenheim, bei der Bahn und im Call Center. In: Moldaschl, M. (Hg.): Kundenorientierung und Dienstleistungsmentalität. Subjektivierung von Arbeit III. München und Mehring: Rainer Hampp (in Vorb.)

Dunkel, W./Rieder, K. 2003: *Interaktionsarbeit zwischen Konflikt und Kooperation.* In: Büssing, A./Glaser, J. (Hg.): Qualität des Arbeitslebens und Dienstleistungsqualität im Krankenhaus. Göttingen: Hogrefe, S. 163-180

Dunkel, W./Voß, G. G. 2003 (Hg.): *Dienstleistung als Interaktion.* Beiträge aus einem Forschungsprojekt. München: Rainer Hampp (in Vorb.)

Gutek, B. A. 1995: *The Dynamics of Service.* Reflections on the Changing Nature of Customer/Provider Interactions. San Francisco: Jossey-Bass

Gutek, B. A./Cherry, B./Bhappu, A. D./Schneider, C./Woolf, L. 2000: *Features of Service Relationships and Encounters.* Work & Occupation, 27 (3), S. 319-353

Heinlein, M. 2003: *Pflege in Aktion.* Inszenierungen von Autonomie und Bedürftigkeit in der stationären Altenpflege. München, Mering: Hampp (im Erscheinen)

Heinlein, M./Anderson, P. 2003: *Der Bewohner als Kunde?* Wie Pflegekräfte den Kundenbegriff deuten und was man daraus lernen kann. Pflegemagazin (im Erscheinen)

Hildebrandt, E./Seltz, R. (Hg.) 1987: *Managementstrategien und Kontrolle.* Eine Einführung in die Labour Process Debate. Berlin: edition Sigma

Knights, D./Willmott, H. (eds.). 1986: *Management and the Labour Process.* London: Gower

Knights, D./Willmott, H. (eds.) 1990: *Labour Process Theory.* Houndsmills: Macmillan

Krell, G. 1994: *Vergemeinschaftende Personalpolitik.* München: Rainer Hampp

Krell, G. 2001: *Zur Analyse und Bewertung von Dienstleistungsarbeit.* Industrielle Beziehungen, 8, S. 9-36

Lappe, L. 1986: *Kontrolle des Arbeitsprozesses.* Ein Beitrag zur Labour-Process-Debatte. Journal für Sozialforschung, S. 417ff

Leidner, R. 1993: *Fast Food, Fast Talk:* Service Work and the Routinization of Everyday Life. Berkeley: UCP

Maier, W. 1991: *Kontrolle und Subjektivität im Unternehmen.* Eine organisationspsychologische Untersuchung. Opladen: Westdeutscher Verlag

Matuschek, I./Voß, G.G./Kleemann, F. 2001: *Personale Stile medienvermittelter Arbeit.* In: Boehnke K./Döring, N. (Hg.): Neue Medien im Alltag: Die Vielfalt individueller Nutzungsweisen. Lengerich: Pabst Science Publishers, S. 134–160

Matuschek, I./Klemann, F. 2003: *Immer Anschluß unter dieser Nummer.* Berlin: edition sigma (im Erscheinen)

Michel, S. 1997: *Prosuming-Marketing.* Konzeption und Anwendung. Bern/Stuttgart/Wien: Haupt

Nerdinger, F. W. 2001: *Psychologie des persönlichen Verkaufs.* München: Oldenbourg

Poppitz, A. 2003: *Dienstleistungsarbeit im Zugbegleitdienst* – ein doppelter Balanceakt. Arbeit (im Erscheinen)

Rieder, K./Matuschek, I. 2003: *Kritische Situationen in der Dienstleistungsarbeit.* In: Kleemann, F./Matuschek I. (Hg): „Immer Anschluss unter dieser Nummer" – rationalisierte Dienstleistung und subjektivierte Arbeit in Call Centern. Berlin: edition sigma (in Druck)

Rieder, K./Matuschek, I./Anderson, P. 2002: *Co-Production in Call Centres*: The Workers' and Customers' Contribution. In: Holtgrewe, U./Kerst, C./Shire, K. (eds.): Re-organising Service Work: Call Centres in Germany and Britain. Aldershot, Hampshire: Ashgate, S. 204-227

Rieder, K./Poppitz, A./Dunkel, W. 2002: *Kundenorientierung und Kundenkontrolle im Zugbegleitdienst.* WSI-Mitteilungen, 55, 9, S. 505-509

Rieder, K./Weber, W. G. 2003: *Interactive Service Work and Social Alienation.* Dokumentation zum 49. Kongress der Gesellschaft für Arbeitswissenschaft, 07.-09. Mai 2003 in München. Dortmund: GfA-Press

Ritzer, G. 2000: *The McDonaldization of Society* (New Century Edition). Thousand Oaks, CA

Toffler, A. 1980: *Die Dritte Welle.* Zukunftschancen. Perspektiven für die Gesellschaft des 21. Jahrhunderts. München: Goldmann

Voß, G. G. 1988: *"Schalten und Walten", nichts für sture Bürokraten?* - Eine Untersuchung der Bedeutung autonomen und innovativen Handelns von Schalterbeschäftigten in öffentlichen Verwaltungen. In: Bolte, K. M. (Hg.): Mensch, Arbeit und Betrieb. Beiträge zur Berufs- und Arbeitskräfteforschung. Weinheim: VCH Acta humaniora, S. 57-93

Voswinkel, S. 2000: *Das mcdonaldistische Produktionsmodell* – Schnittstellenmanagement interaktiver Dienstleistungsarbeit. In: Minssen, H. (Hg.): Begrenzte Entgrenzungen. Wandlungen von Organisation und Arbeit. Berlin: edition sigma, S. 177-201

Ursula Holtgrewe

# Gute und schöne Dienstleistung. Gestaltung der Grenzstellen und der Kunden

Der Beitrag geht der These nach, dass sich in der Dienstleistungsarbeit an organisationellen Grenzstellen nicht nur Interaktions-, sondern auch Kontrollbeziehungen und -dialektiken im Dreieck zwischen Organisation, Kunden und Beschäftigten vervielfältigen. Damit werden die spezifischen Unsicherheiten und dilemmatischen Anforderungen an die Grenzstellenarbeit auch zum „Einfallstor" für kulturelle und normative Orientierungen.[1] Der Gedankengang, den ich hier vorstellen werde, hat also zwei Schritte: Zunächst werde ich eine organisationssoziologische Sicht auf die Flexibilisierung und Gestaltung der Grenzstelle vorstellen, die zwischen organisationeller Strategie und Verarbeitung von Umweltanforderungen und -erwartungen angesiedelt ist – und im zweiten Schritt werden wir uns, sozusagen hinter der Strategie, das „Gute und Schöne", Normative und Ästhetische an der Dienstleistungsarbeit ansehen. Auf diesem Weg wird es möglich, das Ineinandergreifen von Organisation und Interaktion(sarbeit) in den Blick zu nehmen.

## 1. Organisationen, Grenzstellen und Flexibilisierung

Dienstleistungsarbeit ist per Definition vielfach an den Grenzstellen der Organisation zum Kunden, Bürger, Klienten usw. angesiedelt. Dort treffen bekanntlich Umweltanforderungen auf und müssen auf die Angebote, Leistungen und Kapazitäten der Dienstleistungsorganisation abgestimmt werden. An der Grenzstelle wird dabei ein strukturelles Problem von Organisationen prozessiert: Offenheit und Öffnung, Geschlossenheit und Schließung der Organisation ins Werk zu setzen (Tacke 1997; Holtgrewe/Kerst 2002).

Die (Neu-)Gestaltung organisationeller Grenzstellen ist deswegen Bestandteil weitgehender Prozesse der Flexibilisierung. Wenn sich Organisationen flexibilisieren, suchen sie ihre Reaktionsfähigkeit zu erhöhen, um schneller und genauer auf Umweltveränderungen reagieren oder diesen zuvorkommen zu können. Die Grenzstellen und Umweltbeziehungen werden damit Gegenstand strategischen Interesses und strategischer Gestaltung. Die Organisation greift sozusagen strategisch in ihre Umwelt aus und sucht ihren Einfluss auszudehnen. Eben dazu gestal-

[1] Diese Überlegungen entstammen dem DFG-Projekt „Callcenter: Organisationelle Grenzstellen zwischen Neotaylorismus und Kundenorientierung". Dort wurden neun betriebliche Fallstudien mit ca. 41 ExpertInnen-Interviews und 31 Einzel- und Gruppeninterviews mit AgentInnen sowie eine standardisierte Befragung in fünf der Fälle (n=491) durchgeführt, s. Holtgrewe/Kerst 2002. Hier ziehe ich jedoch weiter reichende Schlussfolgerungen und greife dazu über unsere eigenen Befunde hinaus insbesondere auf die englischsprachige Diskussion über Dienstleistungsarbeit im Umfeld der Labour Process Debate zurück.

tet sie die Grenzstelle, aber tut dies eben so, dass die Grenzstellen die Funktion übernehmen können, die Kundenbeziehungen im Sinne der Organisation zu gestalten.

Die Grenzstellengestaltung und die Gestaltung von Dienstleistungsarbeit allgemein steht dabei im Kontext einer umfassenden Flexibilisierung, die technisch, institutionell und kulturell ermöglicht und begrenzt wird. Technologien, Produkte, Verträge usw. können gleichermaßen flexibilisiert und modularisiert werden und Dienste und Leistungen zwischen Selbstbedienung und Rundumversorgung, Pauschalisierung und Modularisierung zusammengebaut werden (Hanekop et al. 2001). Und dieser Zusammenbau kann wiederum neue Dienstleistungen der Information und des Vermittelns generieren. Das ist jeweils hoch voraussetzungsvoll, und hier greifen immer wieder vielfältige Akteure, Technologien, soziale Beziehungen und Alltagspraxen ineinander. Dienstleistung findet eben ganz zentral an den Grenzen von Organisationen und in den Zwischenräumen statt.

Die Möglichkeiten solcher Gestaltung können daher natürlich nicht einfach durch eine Dienstleistungsorganisation bestimmt werden. Diese hat sich an den Erwartungen der Umwelt und des Marktes und an der Konkurrenz zu orientieren – und sie begibt sich u. U. in Erwartungsspiralen, wenn sie etwa darauf setzt, Kundenerwartungen zu übertreffen und wenn dann solche positiven Überraschungen wiederum erwartet werden. Aber auch technische Möglichkeiten (insbesondere die der Informations- und Kommunikationstechnik), institutionelle Rahmungen (z.B. Verbraucherschutz, Datenschutz, Garantien), kulturelle Deutungen und soziale Normen spielen hier eine Rolle. So ist eben die Unsicherheit, die an der Grenzstelle herrscht, auch das „Einfallstor" für Umwelterwartungen und Aushandlungsprozesse um Leistungen, aber auch um Einflussräume, Optionen und deren Verteilung und Bewirtschaftung und um Deutungshoheiten – auf der Ebene der Organisationen wie der des konkreten Arbeitshandelns.

## 2. Die Konfiguration des Kunden

Die Einflussnahme in organisationelle Umwelten hinein bezieht sich also auf Beschäftigte und Kunden, wobei den Beschäftigten das Beeinflussen und Formieren der Kunden ja als Arbeitsaufgabe zugewiesen wird. Unter dem Stichwort der Kontrolle haben sich mit diesen Prozessen insbesondere Beiträge aus der Labour Process Debate befasst – und insbesondere den postmodernen und von Foucault inspirierten TheoretikerInnen aus diesem Umfeld kommt das Verdienst zu, sich schon frühzeitig auch um die Kunden gekümmert zu haben. Autoren wie David Knights, Gareth Morgan (Knights/Morgan 1993), Darren McCabe (Knights/McCabe 1998; McCabe et al. 1998), Hugh Willmott, Andrew Sturdy (2001, 2002) und Damian Hodgson (2001) haben deutlich gemacht, wie in Großbritannien in den 80er und 90er Jahren die Deregulierung der Finanzindustrie, der staatliche Rückzug aus der Altersvorsorge und die entsprechend veränderten Stra-

tegien der Finanzdienstleister ineinandergriffen, um „den" Kunden als einen vorsorgenden, umsichtigen Marktakteur zu erzeugen.

Der „Kunde" selbst wird, indem er als solcher angesprochen wird, ein Stück weit konfiguriert. In der Interaktion ganz praktisch, indem er dahin gebracht wird, nicht nur sein Geld auszugeben, sondern sich in die Abläufe der Organisation einzupassen: zu warten, Schlange zu stehen, Geheimzahlen und Informationen bereitzuhalten und herauszugeben, über seine Zufriedenheit Auskunft zu geben usw. Mitunter muss der Kunde regelrecht qualifiziert werden, auf dass er die Leistungen und Angebote bestimmter Organisationen überhaupt zu schätzen weiß – an Hamburger muss man sich gewöhnen, und dass ein Design-Hotel eine attraktivere Dienstleistung bietet als ein anderes komfortables Hotel, ist ja nicht offensichtlich, wenn nicht entsprechende Milieus und Medien den erforderlichen Geschmack entwickeln. Entsprechend ist im Dienstleistungsmarketing immer wieder von der Qualifizierung des Kunden die Rede – Bowers et al. (1990) etwa empfehlen, die Bindung, Qualifizierung und Motivierung von Kunden wie Beschäftigten parallel und analog zu gestalten.

Organisationen beschränken sich dann nicht länger auf Umsätze und anonyme Markttransaktionen, sondern diese werden ent-anonymisiert. Wurde gerade erst unter dem Stichwort der McDonaldisierung eine Standardisierung und Modularisierung von (Dienstleistungs-)Angeboten und Leistungen entdeckt, so suchen Organisationen nun Kundenbeziehungen zu managen, die aus vergangenen Interaktionen anfallenden Informationen zu verwerten, zukünftige zu prognostizieren (Stichwort Kundenwertanalyse) und natürlich zu gestalten – und beides geschieht durchaus parallel.[2]

Hier weist die Konfiguration des Kunden strategisch über die einzelne Interaktion hinaus: Er ist ja nicht mehr der anonyme Marktakteur, sondern soll „gebunden", also daran gehindert werden, sich auf dem Markt umzusehen und sich das beste Angebot auszusuchen (Holtgrewe/Voswinkel 2002). Vielmehr soll er sich zur Befriedigung seiner Wünsche idealerweise von vornherein an die Organisation wenden, die ihn zu binden sucht – und es ist dann wohl nicht überraschend, dass insbesondere Organisationen, die ehedem Monopolisten waren oder es immer noch quasi sind, und die „mehr Markt" erst antizipieren (wie Stadtwerke, Arbeitsämter, öffentliche Verwaltungen), sich mit besonderer Verve auf Kundenorientierung und -bindung stürzen (vgl. Blutner et al. 2000). Es wäre demnach ein Fehler, mit der Diffusion der Kunden-Rhetorik den Durchmarsch des Marktes schon für voll-

[2] Kundenkarten im Einzelhandel sind ein Beispiel. Hier werden mit Rabattangeboten Käufe einzelnen Personen zurechenbar gemacht – und nebenher wird das Management der Kundenbeziehung, die Verarbeitung und das Zusammenführen der entsprechend ent-anonymisierten Information zur neuen, spezialisierten Dienstleistung.

endet zu halten. Unternehmen suchen ja weiterhin gerade, dessen Auswirkungen in Grenzen zu halten.[3]

Ob freilich der Kunde sich so konfigurieren lässt, wie Organisationen das wünschen, ist die Frage. Die Grenzen und Dialektiken betrieblicher Herrschaft über Beschäftigte sind ja bekannt. Den Kunden, der ja nicht arbeitsvertraglich gebundenes Mitglied der Organisation ist, kann diese nun weniger beherrschen. Sie muss sich auf Beeinflussung seiner Präferenzen beschränken, und diese ist absehbar noch lückenhafter. Darum erscheint der Kunde gleichzeitig als potenziell anspruchsvolles, flatterhaftes und chaotisches Wesen, das all das nicht tut, was KundenbeziehungsmanagerInnen von ihm wollen: Er begibt sich auf Schnäppchenjagd (und es gibt bekanntlich Dienstleister, die ihr Angebot darauf abstimmen), verkramt seine Geheimzahlen, stellt maßlose Ansprüche und veralbert Kundenzufriedenheitsbefragungen. Eben deswegen erfordert die „Konfiguration" des Kunden trickreiche Manipulationen, Verführung und Verzauberung (Korczynski 2002, S. 166).

## 3. Konfiguration der Dienstleister

Wenden wir uns nun der Dienstleistungsarbeit zu, die es, wie gesehen, mit dem Konfigurieren des Kunden unmittelbar zu tun hat. Auch das Spezifizieren von Kundenwünschen im Sinne der Organisation ist ja Teil des Dienstleistungsjobs. Die Dilemmata, in die Organisationen an der Grenzstelle geraten, werden in Gestalt (potentiell) ambivalenter Ansprüche an die Grenzstellenarbeit herangetragen (Holtgrewe/Kerst 2002): Informationsaufnahme und -abwehr, flexibles Eingehen auf wechselnde Kundenansprüche und deren Standardisierung oder Abweisung. Dabei ist die Dienstleistungsarbeit eben nicht einfach Vollzug der organisationellen Gestaltungsvorgaben. Organisation und Arbeit greifen bei der Dienstleistung im Dreieck ineinander, aber sie können auch in Widerspruch geraten, einander kompensieren oder blockieren. Bienzeisler und Tünte (2003) haben beispielsweise beschrieben, wie das Data-Mining-System einer Bank für die Schalterbeschäftigten kundenspezifische Angebote und Verkaufsstrategien generiert, die im Kundenkontakt abzuarbeiten der Interaktion und dem konkreten Anliegen des Kunden eher in die Quere kommt.

So oder so aber weist die „Konfiguration" der DienstleisterInnen über herkömmliche Qualifizierung hinaus. Für Callcenter kann ich das an unserer eigenen Empirie deutlich machen. Aufwändige Rekrutierungs- und Einarbeitungsverfahren, Coaching und betriebsinterne Weiterbildung (nicht nur in den anspruchsvollen high-end-Bank-Callcentern) und Qualitätssicherung bearbeiten nicht nur symbo-

[3] Das dürfte übrigens auch der Grund sein, weshalb das Internet die vielbeschworene globale Markttransparenz nicht so recht zuwege bringt. An benutz- und vergleichbaren Websites und transparenten Angeboten haben Unternehmen, wenn überhaupt, nur ein ziemlich mittelbares Interesse.

lisch das Imageproblem mutmaßlich geringqualifizierter bad jobs, sondern auch die reale Komplexität der Aufgabe, in Echtzeit am Telefon den Zugang zur Organisation sachlich zu vermitteln und sozial vertrauenswürdig und freundlich zu verkörpern (vgl. Holtgrewe 2001) und ggf. den Kunden im Sinne der Organisation zu konfigurieren oder – gar nicht so selten – die Organisation im Sinne des Kunden. Dazu muss man eben die „richtigen" Beschäftigten mit den richtigen Fähigkeiten, Dispositionen und Habitus finden und kontinuierlich an der Dienstleistungsqualität arbeiten, zumal dabei die Relevanzen auch je nach organisationeller Strategie und antizipierter Umwelterwartung wechseln können: in Bank-Callcentern beispielsweise von der Kundenbetreuung hin zum aktiven Verkaufen.

In der labour-process-Tradition wird dabei je nach theoretischer Verortung die Positionierung der Subjektivität von Beschäftigten wie Kunden als Subsumtions- oder Konstitutionsprozess behandelt. Unter dem Stichwort der Emotionsarbeit (klassisch nach Hochschild 1983) oder neuerdings der ästhetischen Arbeit (aesthetic labour, Nickson 2001) werden organisationelle Zu- und Übergriffe auf Emotionen, äußerliche Erscheinung, persönliche Merkmale wie Stimmlage und Akzent analysiert. Die Darstellung und Inszenierung von Emotion und Ästhetik werden in den „Produktionsprozess" einbezogen und durch Organisationen gestaltet – bzw. die Realisierung dieser Gestaltung, das enactment des designs, wird zur Arbeitsaufgabe. Nickson et al. berichten, wie entsprechend Stilberatungen und ästhetische Praxis (wie kleine Fotoprojekte) zum Bestandteil von Qualifizierungsprozessen für den Glasgower „Stil"-Arbeitsmarkt von Boutiquen und Design-Bars werden. Rollenspiele mit Selbsterfahrungselementen sind gängiger Bestandteil der Einarbeitung und betrieblichen Weiterbildung auch in „normalen" Callcentern.

Emotion und Ästhetik werden zur Wertschöpfungsquelle und zum (mutmaßlich schwer imitierbaren) Wettbewerbsvorteil. Das legt nahe, eine Sicht der Subsumtion oder Kolonialisierung einzunehmen, diese Prozesse also als eine weiter- und tiefergehenden Verwertung persönlicher und ehedem „privater" Dispositionen, Gefühle und Äußerungen zu betrachten mit entsprechenden Effekten der Entfremdung, Belastung und Deformation (etwa Hochschild 1983; Nickson et al. 2001).

Diese Sicht hat ihre Tradition in der Angestelltensoziologie und in der Tat sind Elemente der Inszenierung und Expressivität in der Dienstleistungsarbeit ja keineswegs neu. Die Formierung bestimmter Habitus, die rationalisierte Arbeitsprozesse affektiv und expressiv kompensieren, die Entzauberung der Welt wieder mit Fantasie auffüllen (Ritzer 1999; Korczynski 2002), haben etwa Kracauer (1928, 1971) oder C. Wright Mills (1955) auch schon entdeckt. Sie ist gendered: insbesondere Weiblichkeit, spezifisch formierte jugendlich-weibliche Körper, Attraktivität, Expressivität und Arbeitsvermögen schienen zur Dekoration der Moderne am unteren Ende betrieblicher Hierarchien in besonderer Weise geeignet zu sein – und/oder am Auftauchen und der modernen (Selbst-)Transformation dieser

Dienstleisterinnen, die für Frauen ja auch neue Freiheiten bedeutete, wurden zeitgenössischen Beobachtern die Veränderungen der Moderne besonders deutlich (z.B. Bloch 1972).

Aus der subsumtionstheoretischen Sicht heraus wird dabei nicht recht klar, wie und weshalb die Beschäftigten diese Formierung akzeptieren, mitspielen und aktiv betreiben – es sei denn aus nackter Angst und Alternativlosigkeit. Sie erscheint jedoch in erster Linie als zusätzliche Belastung und Mehrarbeit, was sie ja vielfach auch ist. Dennoch ist in der Empirie immer wieder zu finden, dass Beschäftigte Management-Kontrollen und Eingriffe in Emotion und Ästhetik billigen und den Blick auf sich selbst als „Aushängeschild" des Unternehmens übernehmen.

Dies hat Foucault-inspirierte Analysen dazu gebracht, hier Mechanismen der Gouvernementalität am Werk zu sehen, die eben die Subjekte mit dem Versprechen von Freiheit und Handlungsvermögen in die Selbstformierung hineinziehen und diese aktiv betreiben lassen (z.B. Grey 1994; Hodgson 2001; die Beiträge in Bröckling et al. 2000). Das Problem mit dieser Perspektive ist nun, dass man nicht mehr herauskommt. Jede Art von empowerment ist als raffinierte Kontrolle zu entziffern, zwischen Widerstand und Unterwerfung ist schwerlich zu unterscheiden (vgl. Thompson/Smith 2000), die Subjekte können gar nicht anders als sich zu verstricken, weil sie auf diesem Wege erst zu Subjekten werden.

## 4. Eigensinn

Dass dies nicht ganz so einlinig zu betrachten ist, machen für die Emotionsarbeit etwa Sturdy und Fineman (2001) deutlich. Sie machen darauf aufmerksam, dass Emotionen Kontrolle wie Widerstand begleiten und dass Dienstleistungs-Beschäftigte sehr wohl zwischen Herausforderung und Zumutung zu unterscheiden wissen und durchaus in der Lage sind, sich in der Emotionsarbeit zu distanzieren und Spielräume zu erschließen. In der Tat ist – so auch meine These – der Zu- und Übergriff auf Subjektivität eine zweischneidige Angelegenheit, eben weil diese lebendig ist (s. die Beiträge in Moldaschl/Voß (Hg.) 2002; Holtgrewe 2002a). Weil lebendige Subjekte unvermeidlich und zentral damit zu tun haben, die disparaten Anforderungen ausdifferenzierter Funktionssysteme, Organisationen und Lebenswelten ins Verhältnis zu setzen, zu internalisieren und/oder auf Abstand zu halten, bringen sie sozusagen „mehr" an Bedürfnissen, Ansprüchen und Eigensinn mit, als Organisationen verwerten und formieren können. Zumal dann, wenn es um Dienstleistung, also auch um Empathie, Perspektivübernahme und Bedürfnisbefriedigung geht (Holtgrewe 2002b), kommen bei Kunden wie Beschäftigten psychische Dynamiken und Verletzlichkeiten ins Spiel. Diese zu handhaben ist zwar auch Gegenstand des Coaching und organisationeller Regeln, aber unvermeidlich eben auch informeller „communities of coping" (Korczynski 2003).

Dabei scheint es beachtliche, wie ich vermute, kulturelle Unterschiede zu geben. In den von uns untersuchten Callcentern berichteten uns Beschäftigte, dass es durchaus offizielle Politik sei, dass man sich am Telefon nicht alles gefallen lassen müsse – es ist legitim, bei eskalierenden Gesprächen abzubrechen oder an die TeamleiterIn zu übergeben. Korczynski (2003) hingegen berichtet aus britischen und australischen Callcentern (vgl. auch Taylor/Tyler 2001, S. 70), dass die AgentInnen gehalten seien, auch bei Beschimpfungen und Beleidigungen freundlich zu bleiben und diese über Techniken psychischer Distanzierung individuell wegzustecken – ein nicht zu vernachlässigendes Belastungsmoment der Arbeit. Ohne das direkt vergleichend überprüft zu haben, kann man an die Kultur der „steifen Oberlippe" denken – und es scheint mir recht wahrscheinlich, dass gerade Normen der Authentizität, des Ausdrucks von Gefühlen und der Abgrenzung kulturspezifisch sind, dass also die angelsächsischen Befunde über Emotionsarbeit nicht ohne weiteres auf den Rest der Welt übertragbar sind.

Jedoch: So oder so ist die funktional notwendige Subjektivität überschießend und nicht vollständig zu formieren. Daher wird die Qualität der Arbeit zum umkämpften Terrain. Hier kommen normative und auch ästhetische Orientierungen ins Spiel. Einerseits rücken organisationelle Gestaltungsambitionen den Dienstleistungsbeschäftigten auf den Leib und beziehen Emotionen, Körper, Habitus, Stimme etc. mit ein. Andererseits beziehen sich Anerkennungsansprüche der Arbeitenden desgleichen auf „gute" und „schöne" Arbeit, und solche Ansprüche gewinnen an sozialer Wirksamkeit über die bloße Missachtungs- und Leidenserfahrung hinaus (die der Arbeitsforschung in Gestalt von Stress, Belastung und burnout noch am ehesten in den Blick kommt).

In der Empirie finden wir komplexe Muster der Auseinandersetzung mit organisationellen Zugriffen auf die Person. Sie folgen teils dem Muster „wenn schon, denn schon", also: Wenn ich hier meine Persönlichkeit und kommunikative Kompetenz einbringen soll, dann entwickle ich auch entsprechende Ansprüche und akzeptiere Vorgaben nur, so lange sie dazu passen.

> "They (management) either want us to be natural when interacting with the customers or they don't, they can't have it both ways" (zit. bei Taylor/Tyler 2000, S. 89).

Umgekehrt kann natürlich auch ironische Übertreibung eine Weise sein, Vorgaben umzusetzen. Dann wird gerade die Inauthentizität mobilisiert und drastisch stilisiert - wie es etwa Höpfl von der Performance einer Flugbegleiter-Crew berichtet, die das Anbieten von duty-free-Waren in eine regelrechte Show umbaute und dafür auch Applaus bekam: "if the organization expects us to act, we will do just that" (vgl. Höpfl 2002, S. 259).

In einem Versandhandels-Callcenter in unserem Sample,[4] in dem Studierende und Berufsrückkehrerinnen unter hoch reglementierten Bedingungen Bestellungen für Haushaltsgeräte, Nippes und Schmuck am Telefon entgegennahmen, brachten gerade die Studierenden ihre soziale und wohl auch ästhetische Distanz zu Kundschaft, Produkten und Job durch allzu ironische Performanz ins Spiel. Andere im selben Betrieb entwickeln eine kritische "Leck-mich"-Disposition:

> "Es ist eine totale Kontrolle, es belastet mich einfach nicht, weil ich davon ausgehe, dass meine Gespräche sowieso in Ordnung sind - um es jetzt mal ganz selbstüberheblich zu sagen" (Handel1, Agent 7).

Die Interaktions- und Problemlösungsqualität liefert auch in anderen Callcentern die Grundlage, auf der AgentInnen sich von Kriterien der Leistungsbeurteilung, in diesem Falle der Gesprächsdauer, distanzieren:

> „ich denke da zuletzt an meine Beurteilung. Ich kann das vor mir rechtfertigen und ich weiß, warum das so ist. Nicht weil ich absolut langsam bin, sondern weil ich mir für den Kunden Zeit genommen habe. Dann sage ich mir, okay, mit der Beurteilung muss ich leben" (Bank1, Wertpapierhandel Agent D).

Der Rekurs auf Qualität also meint keineswegs Übereinstimmung mit dem Verständnis des Managements. Sich Zeit für den Kunden nehmen, sein Problem klären und lösen, den Kunden zufriedenstellen (vgl. Alferoff/Knights 2002) macht sachlich, emotional und auch ästhetisch zufriedenstellende Arbeit aus, und diese Ansprüche werden auch widerständig verteidigt.

Gleichzeitig betreiben AgentInnen ihrerseits selbstgesteuert und informell einen gewissen, quasi professionellen Austausch: Man übernimmt insbesondere im Outbound Sätze und Wendungen von KollegInnen, die "gut klingen" und versprechen zu funktionieren und kommuniziert Erfahrungen mit dem Leitfaden zurück. Der Umgang mit Leitfäden und anderen Vorgaben (z.B. „verbotenen" Wörtern, die nicht positiv genug klingen) erinnert insofern an den mit Stilhandbüchern und Richtlinien bei professionellen TextarbeiterInnen, etwa in Zeitungsredaktionen.

In der Auseinandersetzung mit Vorgaben und Leistungsbewertungskriterien positionieren sich die Callcenter-AgentInnen selbst als gewissermaßen im Gespräch situierte Kommunikations-ExpertInnen, die gegenüber den Vorgaben und Kontrolleingriffen auf ihrem eigenen Urteilsvermögen insistieren, ihre eigenen Vorstellungen von situativer Angemessenheit entwickeln und kultivieren.[5] Die Kom-

---

[4] S. Fußnote 1.

[5] Die wohl weitestgehende, gewissermaßen sozial bewegte Professionalisierung dieser selbstbewusst reklamierten Kommunikations-Expertise haben wohl die Bochumer und Duisburger Citibank-StreikaktivistInnen be-

petenz, die sie im Auftrag der Organisation gegenüber den Kunden haben und darstellen, nehmen sie auch gegenüber dem Betrieb in Anspruch.

## 5. Das Gute und das Schöne: Prozessqualität

DienstleisterInnen entwickeln also eine Expertise und einen Produzentenstolz, der sich auf Prozesse[6] und insbesondere auf die Qualität von Interaktionen richtet – so dass etwa Callcenter-Beschäftigte die je konkrete Interaktion und die Problemlösung für den aktuellen Kunden gegen den Zeitdruck und die Warteschlange potenzieller Kunden „verteidigen" (vgl. Korczynski et al. 2001). Hier vertreten sie normative Orientierungen des "Helfens" und der Empathie gegen die betriebliche Zeitökonomie. Taylor und Tyler (2001) bringen diese Orientierungen mit der von Benhabib (1992) konzipierten Ethik der Sorge in Verbindung, die der Ethik der Gerechtigkeit und Gleichbehandlung entgegenstellt wird – wobei m. E. Taylor und Tyler nicht hinreichend zwischen einer Ethik abstrakter Gerechtigkeit und der Orientierung des Managements auf den Markt und auf ökonomische Effizienz (vgl. Holtgrewe/Voswinkel 2002) unterscheiden.

So betrachtet hat Dienstleistungsarbeit nicht nur eine moralische, sondern auch eine ästhetische und emotionale Seite: Dienstleistungsbegegnungen, in denen auf Augenhöhe mit dem Kunden kooperiert wird, in denen Probleme gelöst und Wünsche erfüllt werden und in denen es Raum für kleine Abschweifungen, Scherze und Freundlichkeiten gibt, können eben auch schön sein und Spaß machen.

Eine eher professionsethische reflexive Schleife führt Wray-Bliss (2001) hier ein: er fragt zu Recht, welchen "Dienst" denn die üblichen wissenschaftlichen Diskurse der Dienstleistungsforschung den Beschäftigten leisten, vor allem dann, wenn sie diese als "Opfer" organisationeller Manipulation und Indoktrination positionieren. Jedoch verweist meines Erachtens hier die Dienstleistungs- und Kundenmetapher auf ihre Grenzen: In einer Forschung, die sich als kritisch oder emanzipatorisch versteht, positionieren wir unsere Gesprächpartner ja tunlichst weniger als Kunden, die auf dem Markt auswählen, denn als Klienten, deren Handlungs- und Entfaltungschancen wir als Professionelle auch und gerade über den Markt hinaus zu unterstützen suchen.

Diese Sichtweisen scheinen mir - auch wenn sie mitunter etwas arg postmodern und diskurslastig daherkommen - aussichtsreich, die Wirksamkeit der normativen

---

trieben (vgl. Holtgrewe 2002b): Sie haben nach dem erfolglosen Streik gegen die Betriebsschließungen der Citibank mit der Firma Tekomedia ein selbstverwaltetes Callcenter gegründet, das gleichzeitig als Projektnetzwerk und umfassende Dienstleistungs- und Beratungsfirma eine Internet-Informationsplattform für Callcenter-AgentInnen betreibt und an Projekten zur Arbeitsgestaltung und Gesundheitsförderung beteiligt ist. Eine andere Gruppe ehemaliger CitibänkerInnen ist direkt zur Gewerkschaft ver.di gewechselt und bildet dort eine für Finanzdienstleistungen zuständige Projektgruppe, die Betriebsräte unterstützt und Tarifverträge anstrebt.

6 Zur Qualität von Prozessen s. Fine (1990) über Restaurantküchen: Auch dort machen gelingende, rhythmische und ineinandergreifende Abläufe zufriedenstellende Arbeit aus.

und ästhetischen, gebrauchswert- und prozessorientierten Orientierungen in der Dienstleistungsarbeit und ihrer organisationellen und institutionellen Gestaltung weiter zu verfolgen. Die Chancen dazu liegen dort, wo die allgegenwärtigen Marktlogiken angesichts der Unsicherheiten an organisationellen Grenzstellen, wie gesehen, ihre Spielräume und Grauzonen haben.

Einerseits also suchen Organisationen zwar über die Gestaltung der Grenzstellen ihren Einfluss ein Stück in die Umwelt auszudehnen und auch ihre Kunden ein Stück weit als solche zu formieren, andererseits stoßen sie, eben weil Umweltanforderungen ungewiss sind, hier auch auf Grenzen. Ansprüche an die Qualität der Dienstleistung werden eben auch von Kunden und von Beschäftigten entwickelt und artikuliert. Gerade an Dienstleistungsarbeit wird deutlich, dass Subjektivierung den doppelten Charakter der Kontrolle, Formierung und Vernutzung subjektgebundener Leistungen und der Entfaltung eigensinniger Ansprüche und „symbolischer Interessen" (Frerichs/Steinrücke 1989) an die Arbeit hat (vgl. die Beiträge in Moldaschl/Voß (Hg.) 2002; Holtgrewe 2002a). Und auch diese findet im Dreieck statt - in wechselnden und kontextabhängigen "Allianzen" zwischen Kunden und Dienstleistungsbeschäftigten, Kunden und Dienstleistungsorganisation oder Dienstleistungsbeschäftigten und -organisation. Hier kann und sollte die Gestaltung von Dienstleistungskulturen und Dienstleistungsarbeit im Sinne der Beschäftigten und der Kunden ansetzen.

Wohlgemerkt sind also die Dimensionen des Guten und Schönen weder allein auf der Seite der Kontrolle und Subsumtion, noch auf der Seite des subjektiven Eigensinns zu verorten. Dass die DienstleisterInnen sie auch auf widerständige Weise aktualisieren meint nicht, dass sie nicht zu organisationeller Machtausübung taugen. Dennoch ist festzuhalten, dass Managementdefinitionen und –diskurse nicht bruchlos Subjektivität konstituieren, dass es sozial möglich ist, sie umzudeuten – kurz, dass sie umstrittene Deutungs- und Legitimationsressourcen bleiben.

## Literatur


Alferoff, C./Knights, D. 2002: *Quality time and the 'beautiful call'.* In: Holtgrewe, U./Kerst, Ch./Shire K. A. (Hg.): Re-Organizing Service Work. Call Centres in Germany and Britain. Aldershot: Ashgate, S. 183-203

Batt, R. 2000: *Strategic segmentation in front-line services*: matching customers, employees and human resource systems. In: International Journal of Human Resource Management Jg. 11, 3, S. 540-561

Benhabib, S. 1992: *Situating the Self:* Gender, Community and Postmodernism in Contemporary Ethics, Cambridge: Polity

Bienzeisler, B./Tünte, M. 2003: *Parallelwelten: Telefongestützte Rationalisierung im Finanzdienstleistungssektor,* erscheint in: Kleemann, F./Matuschek, I. (Hg.): Immer Anschluss unter dieser Nummer - Rationalisierte Dienstleistung und subjektivierte Arbeit in Call Centern. Berlin Sigma, S. 109-126

Blutner, D./Brose, H.-G./Holtgrewe, U. 2000: *Vertriebshandeln und Organisationsstruktur.* In: Minssen, H. (Hg.): Begrenzte Entgrenzungen. Wandlungen von Organisation und Arbeit, Berlin (sigma), S. 141-162

Bowers, M. R./Martin, Ch. L./Luker, A. 1990: *Trading Places: Employers as Customers, Customers as Employers.* In: Journal of Services Marketing Jg. 4, Nr. 2 (Spring 1990), S. 55-69

Bloch, E. 1972: *Der Kampf ums neue Weib.* Programm der Frauenbewegung. In: Das Argument 22, Jg. 4, Heft 3, S. 49ff.

Bröckling, U./Krasmann, S./Lemke, T. (Hg.) 2000: *Gouvernementalität der Gegenwart.* Studien zur Ökonomisierung des Sozialen. Frankfurt/Main, Suhrkamp

Callon, M. (Hg.) 1998: *The Laws of the Markets.* Oxford: Blackwell

du Gay, P./Salaman, G. 1992: *The cult(ure) of the customer.* In: Journal of Management Studies Jg. 29, Nr. 4, S. 615-633

Fine, G. A. 1990: *Organizational Time*: Temporal Demands and the Experience of Work in Restaurant Kitchens. In: Social Forces Jg. 69, Nr. 1, S. 95-114

Frerichs, P./Steinrücke, M. 1989: *Fraueninteressen und neue Politikformen im Betrieb* – Eine Broschüre für Bildungsarbeit und betrieblich-gewerkschaftliche Praxis. Köln (ISO)

Grey, Ch. 1994: *Career as a Project of the Self and Labour Process Discipline.* In: Sociology Jg. 28, Nr. 2, S. 479-497

Hanekop, H./Tasch, A./Wittke, V. 2001: *New Economy" und Dienstleistungsqualität*: Verschiebung der Produzenten- und Konsumentenrolle bei digitalen Dienstleistungen. In: SOFI-Mitteilungen 29, http://www.gwdg.de/~dgsf/frames/publik/mitt29/hanekop-wittke.htm (Download 29.1.2002)

Hochschild, A. R. 1983: *The managed heart.* Commercialization of human feeling. London: University of California Press

Hodgson, D. 2001: *‚Empowering Customers Through Education'* or Giverning Without Government? In: Sturdy, A./Grugulis, I./Willmott, H. (Hg.): Customer Service. Empowerment and Entrapment. Houndmills, New York: Palgrave, S. 117-134

Holtgrewe, U. 2001: *Organisationsdilemmata und Kommunikationsarbeit.* Callcenter als informatisierte Grenzstellen. In: Matuschek, I./Henninger, A./Kleemann, F. (Hg.):

Neue Medien im Arbeitsalltag. Empirische Befunde – Gestaltungskonzepte – Theoretische Perspektiven. Wiesbaden: Westdeutscher Verlag, S. 55-70

Holtgrewe, U. 2002a: *Flexible Menschen in flexiblen Organisationen?* Bedingungen und Möglichkeiten kreativen und innovativen Handelns. Habilitationssschrift an der Fakultät für Gesellschaftswissenschaften der Gerhard-Mercator-Universität Duisburg, Chemnitz/Duisburg

Holtgrewe, U. 2002b: *Anerkennung und Arbeit in der Dienst-Leistungs-Gesellschaft.* Eine identitätstheoretische Perspektive. In: Moldaschl, M./Voss, G. G. (Hg.): Subjektivierung von Arbeit. München/Mering (Hampp), S. 195-218

Holtgrewe, U./Kerst, Ch. 2002: *Zwischen Kundenorientierung und organisatorischer Effizienz – Callcenter als Grenzstellen.* In: Soziale Welt Jg. 53, Nr. 2, S. 179-198

Holtgrewe, U./Kerst, Ch./Shire, K. A. (Hg.) 2002: *Re-Organizing Service Work.* Call Centres in Germany and Britain. Aldershot: Ashgate (im Erscheinen)

Holtgrewe, U./Voswinkel, S. 2002: *Kundenorientierung zwischen Organisationsrationalität und professionellem Eigensinn.* In: Sauer, D. (Hg.): Dienst – Leistung(s) – Arbeit: Kundenorientierung und Leistung in tertiären Organisationen. München (ISF-Forschungsberichte), S. 99-118

Höpfl, H. 2002: *Playing the Part*: Reflections on Aspects of Mere Performance in the Customer-Client relationship. In: Journal of Management Studies Jg. 39, Nr. 2 (March 2002), S. 255-267

Knights, D./McCabe, D. 1998: *What happens when the phone goes wild?* Staff, stress and spaces for escape in a BPR regime. In: Journal of Management Studies 35, S. 163-194

Knights, D./Morgan, G. 1993: *Organization theory and consumption in a post-modern era.* In: Organization Studies Jg. 14, Nr. 2, S. 211-234

Korczynski, M. 2001a: *The Contradictions of Service Work:* Call Centre as Customer-oriented Bureaucracy. In: Sturdy, A./Grugulis, I./Willmott, H. (Hg.): Customer Service. Empowerment and Entrapment. Houndmills, New York: Palgrave, S. 79-101

Korczynski, M. 2003: *Communities of coping: Collective emotional labour in service work.* In: Organization Jg. 10, Nr. 1, S. 55-79

Korczynski, M. 2002: *Call centre consumption and the enchanting myth of customer sovereignty.* In: Holtgrewe, U./Kerst, Ch./Shire K. A. (Hg.): Re-Organizing Service Work. Call Centres in Germany and Britain. Aldershot: Ashgate, S. 163-182

Korczynski, M./Shire, K. A./Frenkel, S./Tam, M. 2000: *Service work in consumer capitalism:* Customers, control and contradictions. In: Work, Employment and Society Jg. 14, Nr. 4, S. 669-687

Kracauer, S. 1928/1971: *Die Angestellten. Reportagen aus dem neuesten Deutschland.* Frankfurt/Main, Suhrkamp

Macdonald, C. L./Sirianni, C. (Hg.) 1996: *Working in the service society.* Philadelphia: Temple UP.

McCabe, D./Knights, D./Kerfoot, D./Morgan, G./Willmott, H. 1998: *Making sense of „quality"?* Toward a review and critique of quality initiatives in financial services. In: human relations 51, S. 389-411

Mills, C. W. 1953/1971: *White collar: The American middle classes.* New York: Oxford UP

Moldaschl, M./Voß, G. G. (Hg.) 2002: *Subjektivierung von Arbeit.* München/Mering, Hampp

Nickson, D./Warhurst, Ch./Witz, A./Cullen, A.-M. 2001: *The Importance of Being Aesthetic: Work, Employment and Service Organisation.* In: Sturdy, A./Grugulis, I./Willmott, H. (Hg.): Customer Service. Empowerment and Entrapment. Houndmills, New York: Palgrave, S. 170-190

Ritzer, G. 1999: *Enchanting a Disenchanted World, California*: Pine Forge Press

Sturdy, A. 2001: *Servicing societies? Colonisation, control, contradiction and contestation.* In: Sturdy, A./Grugulis, I./Willmott, H. (Hg.): Customer Service. Empowerment and Entrapment. Houndmills, New York: Palgrave, S. 1-17

Sturdy, A./Fineman, S. 2001: *Struggles for the control of affect – resistance as politics and emotion.* In: Sturdy, A./Grugulis, I./Willmott, H. (Hg.): Customer Service. Empowerment and Entrapment. Houndmills, New York: Palgrave, S. 135-156

Sturdy, A./Grugulis, I./Willmott, H. (Hg.) 2001: *Customer Service. Empowerment and Entrapment.* Houndmills, New York: Palgrave

Thompson, P./Smith, Ch. 2000: *Follow the Redbrick Road.* Reflections on Pathways in and out of the Labour Process Debate. In: International Studies of Management and Organization Jg. 30, Nr. 4, S. 40-67

Tyler, M./Taylor, S. 2001: *Juggling Justice and Care: Gendered Customer Service in the Contemporary Airline Industry.* In: Sturdy, A./Grugulis, I./Willmott, H. (Hg.): Customer Service. Empowerment and Entrapment. Houndmills, New York: Palgrave, S. 60-78

Wray-Bliss, E. 2001: *Representing customer service*: Telephones and Texts. In: Sturdy, A./Grugulis, I./Willmott, H. (Hg.): Customer Service. Empowerment and Entrapment. Houndmills, New York: Palgrave, S. 38-59

Alexandra Bläsche/Sabine Gensior

# Veränderungsdynamik im Bereich hochqualifizierter Dienstleistungstätigkeiten – am Beispiel ausgewählter Freier Berufe [1]

Der Beitrag knüpft an die Diskussion um die Gestaltung moderner Dienstleistungsarbeit an und beschäftigt sich mit der Frage, welche Veränderungsprozesse im Bereich hochqualifizierter, interaktiver Dienstleistungstätigkeiten auftreten. Betrachtet man den Wandel dieser Tätigkeitsstrukturen, so kann vor dem Hintergrund der sich vollziehenden organisationalen Veränderungen der Arbeit, beispielsweise durch Dezentralisierungsprozesse, eine Zunahme hochqualifizierter, wissensintensiver Tätigkeiten im Bereich der unternehmensbezogenen Dienstleistungen verzeichnet werden. Ein instruktives Beispiel für diese dynamische Entwicklung sind unseres Erachtens auch die Veränderungsprozesse in Freien Berufen. Darüber hinaus können vor allem im Kontext des ostdeutschen Transformationsprozesses in diesem Feld weitgreifende Rekonstruktionen und Modernisierungen freiberuflicher Tätigkeiten dokumentiert werden.

Im Zentrum der folgenden Betrachtung stehen Anwälte, Architekten, Steuerberater und Info-Broker, Berufsbereiche, die bisher kaum untersucht wurden. 'Freie Berufe' werden im klassischen Sinn als Professionen bezeichnet; im Zuge von Wandlungsprozessen in sich modernisierenden Gesellschaften wurde der Professionsbegriff jedoch zunehmend auch auf hochqualifizierte Tätigkeiten im abhängigen Erwerbsbereich angewandt. Da es bis heute keine verbindlichen Anwendungs- und Zuordnungsregeln zur präzisen Abgrenzung des Begriffs 'Freie Berufe' gibt, hat dies zur Folge, dass sowohl Selbständige als auch Angestellte in den Freien Berufen registriert werden. Im Folgenden konzentrieren wir uns allerdings auf Selbständige in Freien Berufen; die freiberufliche Arbeitsausübung in abhängigen Arbeitsverhältnissen bleibt unberücksichtigt. [2]

In der Debatte um die Dienstleistungsentwicklung spielen darüber hinaus zwei uns wesentlich erscheinende Trends eine Rolle: einerseits das Anwachsen dienst-

---

1 Die folgenden Ausführungen basieren auf Ergebnissen einer Untersuchung am Lehrstuhl Wirtschafts- und Industriesoziologie der Brandenburgischen TU Cottbus, die im Auftrag der Senatsverwaltung für Wirtschaft, Arbeit und Frauen Berlin für den Beirat „Berufliche Bildung und Beschäftigungspolitik" durchgeführt wurde (vgl. Bläsche/Gensior/Hildebrandt 2002a). Sie wurden zusätzlich unterstützt aus Mitteln des Hochschulsonderprogramms III sowie durch Zwischenergebnisse des DFG-Vorhabens „Frauen in innovativen Betrieben. Fallstudien zu Rahmenbedingungen, Arbeitspraxis, Anforderungen und Bewältigungsstrategien" (Sabine Gensior, Karin Hildebrandt – unter Mitarbeit von Sonja Deffner).

2 Als 'Freiberufler' bezeichnen wir Selbständige, die sich, entsprechend der Definition des Berufsverbandes für Freie Berufe, durch hohe Professionalität, Verpflichtung gegenüber dem Gemeinwohl, strenge Selbstkontrolle und Eigenverantwortlichkeit/Unabhängigkeit sowie enge persönliche Beziehungen zu Mandanten, Klienten oder andere Personen auszeichnen.

leistender Funktionen, insbesondere im Bereich der unternehmensbezogenen Dienstleistungen, andererseits die Zunahme selbständiger Erwerbsarbeit, vor allem als hochqualifizierte, wissensintensive Tätigkeit. Richtet man zudem den Blick auf die Entwicklung selbständiger Erwerbsarbeit in den neuen Bundesländern, so zeigt sich dort natürlich eine wachsende Bedeutung freiberuflicher Strukturen, als Prozess einer Reprofessionalisierung bzw. Neukonstituierung hochqualifizierter Tätigkeitsfelder. Für diese sich wieder professionalisierenden Arbeitsbereiche lassen sich darüber hinaus fortschreitende Dynamisierungsprozesse feststellen, die durch steigende bzw. weitergreifende Qualifikationsanforderungen gekennzeichnet sind.

## 1. Entwicklungstrends

Die Diskussion über die ‚Zukunft der Arbeit' konzentriert sich seit den 80er Jahren auch auf das Thema Beschäftigungsentwicklung und Wandel der Tätigkeitsstrukturen im Dienstleistungsbereich. Seit einiger Zeit hat sich diese Debatte differenziert; im Zentrum des Interesses stehen, wie gesagt, die Entwicklungstrends dienstleistender Funktionen sowie die Zunahme selbständiger Erwerbsarbeit, d.h. ihre Entstehung, Struktur und Stabilität sowie Dynamik. Von hochqualifizierten Dienstleistungstätigkeiten, insbesondere im unternehmensbezogenen Bereich, wird gemeinhin angenommen, dass sie ein Beschäftigungsmotor sind.

### *Zunehmende Bedeutung dienstleistender Funktionen*

Die Beschäftigung im Dienstleistungsbereich steigt zwar sukzessive an, eine differenziertere organisations- und arbeitsorientierte Betrachtung zeigt jedoch, dass nicht nur ein organisatorischer Wandel von der Industrie- zur Dienstleistungsökonomie stattfindet, sondern dass es vor allem innerhalb des industriellen Bereichs zu Veränderungen kommt, die im Kontext der Analyse dienstleistender Tätigkeiten zu beachten sind. Die Entwicklung dienstleistender Funktionen, insbesondere die der unternehmensbezogenen, verdeutlicht den Trend zu einer umfassenden Verlagerung von Wertschöpfung und Beschäftigung. Ein klarer Indikator dieses Verlagerungsprozesses ist der Anstieg der Beschäftigung im Bereich unternehmensbezogener Dienstleistungen.[3] Vorliegende empirische Befunde verweisen darauf, dass der Anteil der Beschäftigten, die Dienstleistungstätigkeiten ausüben, seit den 90er Jahren im Wachsen begriffen ist und dass in der Bundesrepublik die sog. Tertiarisierung des industriellen Sektors stark ausgeprägt ist (Bosch 2001 und

[3] Der Bereich der Dienstleistungen wird üblicherweise unterschieden in unternehmens- sowie personenbezogene Dienste (vgl. Geppert 1999, Fischer/Gensior 2000 und 2002). Unternehmensbezogene Dienstleistungen sind jene Leistungen, die vornehmlich von Unternehmen für andere Unternehmen sowie für staatliche Institutionen erbracht werden (vgl. Dathe/Schmid 2001). Dabei ist nicht auszuschließen, dass Unternehmen, die dem Bereich der unternehmensbezogenen Dienste zuzurechnen sind, durchaus auch Leistungen für private Haushalte erbringen, wie zum Beispiel Leistungen im Bereich der Datenverarbeitung, Beratung, Bauplanung etc. (vgl. Dathe/Schmid 2001).

Wagner 1998). Diesem Trend folgend entwickeln sich in der Bundesrepublik u.a. neuartige Beschäftigungsformen und veränderte Arbeitsbedingungen. Zugespitzt kann daher formuliert werden, dass der Veränderungsprozess von Beschäftigung und Arbeit begleitet wird von einer säkularen Tendenz steigender Qualifikationen und Qualifikationsanforderungen bzw. einer zunehmenden Wissensintensität von Dienstleistungstätigkeiten (vgl. Fischer/Gensior 2002, S. 48).[4]

Folgendes lässt sich erkennen: ein Anstieg der Beschäftigung im Bereich unternehmensbezogener Dienstleistungen aufgrund der strukturellen Verlagerung von Wertschöpfung und Beschäftigung von Produktions- auf dienstleistende Funktionen; organisationsbezogene Strategien der Unternehmen, d.h. ihre zunehmende Konzentration auf das Kerngeschäft und die damit einhergehende Auslagerung von Funktions- bzw. Geschäftsbereichen, die klassischerweise den Dienstleistungen zugeordnet werden. Dies hat einen Anstieg von Unternehmensgründungen (hauptsächlich Aus- und Neugründungen) zum Resultat, die klassifikatorisch im Bereich der unternehmensbezogenen Dienstleistungen zu Buche schlagen.

[4] Vertreter der These einer zu schließenden „Dienstleistungslücke" in der Bundesrepublik Deutschland, die einen subventionierten Niedriglohnbereich schaffen möchten, berücksichtigen beispielsweise die der Expansion dienstleistender Funktionen innewohnende Dynamik zur Höherqualifikation nicht hinreichend. Statt dessen verharren sie in der Fixierung auf vermeintlich niedrige Qualifikationen abfordernde Tätigkeiten, insbesondere bei den personenbezogenen Diensten, die überdies in der Lage sein sollen, zur Beschäftigungsstabilisierung, wenn nicht gar zum Beschäftigungswachstum beizutragen.

*Tab. 1: Anteil der sozialversicherungspflichtig Beschäftigten nach ausgewählten Wirtschaftszweigen für den Zeitraum 1999-2001 (Stand Januar 2002)*

| Wirtschaftszweige | Westdeutschland | | Ostdeutschland | |
|---|---|---|---|---|
| | 30.06.2001 | Veränderung gegenüber 1999 (in %) | 30.06.2001 | Veränderung gegenüber 1999 (in %) |
| Verarbeitendes Gewerbe | 7.019.429 | 0,3 | 943.170 | - 2,4 |
| Metallwirtschaft | 850.953 | 0,3 | 168.432 | - 7,0 |
| Textil- und Bekleidungsgewerbe | 197.150 | - 9,9 | 30.673 | - 11,2 |
| *Produktionsorientierte Dienstleistung* | *2.737.114* | *16,6* | *540.783* | *3,7* |
| Reinigung von Gebäuden, Räumen | 292.802 | 19,9 | 75.477 | - 2,9 |
| Rechts-, Patentanwaltspraxen | 119.385 | 2,0 | 18.644 | - 2,2 |
| Wirtschaftliche Beratung | 606.582 | 25,1 | 70.267 | 14,8 |
| Architektur-, Bau-, Vermessungsberatung | 444.301 | 12,4 | 89.111 | - 7,7 |
| Chemische, chemotechnische Labore | 15.503 | 6,0 | 3.616 | - 5,9 |
| Grundstücks-, Wohnungswesen, Vermittlung | 304.068 | 9,3 | 65.926 | - 6,6 |
| Wirtschaftswerbung, Werbegestaltung | 126.757 | 27,4 | 13.609 | 34,1 |
| Ausstellungswesen | 13.805 | 17,1 | 2.211 | 24,7 |
| Vermietung beweglicher Sachen | 52.454 | 14,1 | 12.888 | - 4,2 |
| Bewachung, Aufbewahrung, Boten | 129.266 | 23,3 | 45.192 | 7,9 |
| Auskunfts-, Schreib- und Übersetzungsleistungen | 80.205 | 34,1 | 22.870 | 60,7 |
| Arbeitnehmerüberlassung/Leiharbeit | 282.800 | 24,2 | 54.367 | 23,5 |
| *Insgesamt (Verarbeit. Gewerbe u. Produkt. Dienstleistung)* | *9.756.543* | *4,4* | *1.483.953* | *- 0,2* |
| Zusammen | 23.006.941 | 2,7 | 4.809.982 | - 5,5 |

Quelle: Bundesanstalt für Arbeit (2002)

Ein Vergleich der Dienstleistungsentwicklung in Ost- und Westdeutschland für den Zeitraum 1999 bis 2001 zeigt (vgl. Tab. 1), dass der Anteil der sozialversicherungspflichtigen Beschäftigten im Bereich unternehmensbezogener Dienstleistungen in Ostdeutschland nicht so deutlich angestiegen ist (nur 3,7%) wie in Westdeutschland (16,6%).[5] Zur Erläuterung der begrifflichen Zuordnung sei dar-

[5] Weit mehr als die Hälfte der Unternehmensgründungen findet im Bereich der unternehmens- und konsumbezogenen Dienstleistungen statt. Allein auf den Bereich der unternehmensbezogenen Dienstleistungen entfielen

auf hingewiesen, dass in dieser Aufstellung (vgl. Tab. 1) zwar die Kategorie „produktionsorientierte Dienstleistung" verwendet wird, es sich hierbei jedoch offenbar um eine Unterkategorie des Begriffs „unternehmensbezogene Dienstleistungen" handelt.

Die Betrachtung der Entwicklung der einzelnen Wirtschaftszweige zeigt für Westdeutschland im Bereich der unternehmensbezogenen Dienste eine durchweg positive Beschäftigungsentwicklung; besonders große Zuwächse sind für die Bereiche Unternehmensberatung (25,1%), Werbung (27,4%) und für die einfachen Dienste, wie Bewachung, Aufbewahrung und Botendienste (23,3%) sowie Auskunfts-, Schreib- und Übersetzungsleistungen (34,1%) zu verzeichnen. Demgegenüber stellt sich die Situation in den neuen Bundesländern differenzierter dar: Beachtliche Beschäftigungszuwächse sind vor allem in den Dienstleistungsbereichen Werbung (34,1%), Ausstellungswesen (24,7%) sowie bei den einfachen Dienstleistungen, wie Auskunfts-, Schreib- und Übersetzungsleistungen (60,7%) erkennbar. Auffallend sind jedoch für Ostdeutschland abnehmende Beschäftigungsanteile in den Bereichen Architektur, Bau- und Vermessungsleistungen (-7,7%), im Grundstücks- und Vermessungswesen (-6,6%) sowie im Bereich der chemischen und chemotechnischen Labore (-5,9%).

Die Entwicklung der Dienstleistungen – insbesondere im Bereich der unternehmensbezogenen – verläuft in den neuen Bundesländern verhaltener bzw. differenzierter (s.o. Tab. 1), was der besonderen Situation der wirtschaftlichen Entwicklung in Ostdeutschland seit 1998/90 geschuldet ist. Immer wieder wird betont, dass das Fehlen einer industriellen Basis in vielen ostdeutschen Regionen zugleich auch der Hemmschuh einer erfolgreichen Ausdifferenzierung unternehmensbezogener Dienstleistungen ist (ZEW 2001).

*Selbständige Erwerbsformen*

Der strukturelle Wandel der Erwerbsarbeit führt zu einem Anstieg selbständiger Tätigkeiten – nicht nur in der Bundesrepublik Deutschland. Die Grenzen zwischen abhängiger Beschäftigung einerseits und selbständiger Erwerbstätigkeit andererseits scheinen zu verschwimmen. Zum einen 'zerfransen', so unterstreichen die einschlägigen Forschungsarbeiten, die klassischen Gruppen der Selbständigen wie Landwirte, Freiberufler und Gewerbetreibende an ihren Rändern: Sogenannte Scheinselbständige und „arbeitnehmerähnliche Selbständige" treten verstärkt in Erscheinung und differenzieren das ehedem gewohnte Bild (Dietrich 1998; Reindl 2000). Vor allem die Bedeutung der hochgradig flexiblen und dezentralisierten Arbeitsformen, wie beispielsweise die Telearbeit, sowie der neuen Formen von Selbständigkeit (u.a. Freelancer, Solo-Selbständige) nimmt zu (vgl. Bögen-

---

im Jahr 1999 ca. 21,1% aller Neugründungen, davon waren 15% technologie- und wissensintensive Dienstleistungen (ZEW 2001). Seit 1998 stieg der Anteil technologie- und wissensintensiver Dienstleistungen kontinuierlich an, insbesondere im Bereich der Datenverarbeitung (d.h. verstärkt bei den Telekommunikations- und EDV-Diensten).

hold/ Leicht 2000). Dies bedeutet, dass Formen entstanden sind, die zwischen abhängiger, semi-abhängiger und selbständiger Erwerbsarbeit changieren (Gottschall 1999). Wenn heute berufliche Selbständigkeit in den Blick genommen wird, so stößt man auf eine außerordentlich große und heterogene Gruppe.

Aus wirtschafts- und arbeitsmarktpolitischer sowie insbesondere regionalpolitischer Perspektive wird selbständiger Erwerbsarbeit, insbesondere dem betrieblichen Gründungsgeschehen in den neuen Bundesländer seit 1990, eine tragende Rolle zugeschrieben (Hinz 1998). Nach wie vor fungiert berufliche Selbständigkeit, trotz zunehmender Insolvenzen, in Ostdeutschland als Hoffnungsträger. Die Zahl der Gewerbeanmeldungen stieg seit Anfang der neunziger Jahre in den neuen Bundesländern sprunghaft auf über eine Million an. Auch wenn nicht alle diese Gewerbeanmeldungen als Elemente des „Gründungsbooms" gewertet werden können, so sind doch in den Jahren 1990 bis 2002 über 500.000 neue wirtschaftsaktive Unternehmen entstanden (vgl. Creditreform 2003). Flankiert wird diese Entwicklung von einer kontinuierlichen Zunahme der Zahl der Unternehmensinsolvenzen; insbesondere Klein- und Mikrounternehmen sind häufig aufgrund von Zahlungsausfall bzw. sogenannter fehlender Zahlungsmoral in ihrer Existenz bedroht. (vgl. Tab. 2).

*Tab. 2: Insolvenzen nach Betriebsgröße im Jahr 2003 (Angaben in Prozent)*

| | Westdeutschland | Ostdeutschland | Deutschland |
|---|---|---|---|
| 1 – 5 Personen | 70,6 | 68,6 | 70,2 |
| 6 – 10 Personen | 12,2 | 14,2 | 12,6 |
| 11 – 20 Personen | 8,6 | 9,4 | 8,8 |
| 21 – 50 Personen | 5,8 | 5,8 | 5,8 |
| 51 – 100 Personen | 1,8 | 1,5 | 1,7 |
| > 100 Personen | 1,1 | 0,5 | 1,0 |

Quelle: Creditreform 2003

Der ostdeutsche Transformationsprozess kann somit einerseits als ein genereller Entwicklungs- und Modernisierungsprozess in einer strukturschwachen Region (Ostdeutschland) angesehen werden, andererseits lassen sich jedoch erhebliche Differenzen zwischen den verschiedenen ostdeutschen Regionen registrieren. Aktuelle Forschungsergebnisse belegen, dass die auf den regionalen, lokalen Markt ausgerichteten Unternehmen nicht diejenigen sind, die vor gravierenden Problemen ihrer Bestandssicherung stehen (Fischer/Gensior 2002 und Bleicher/Steiner 2002).

## 2. Veränderungsprozesse in professionalisierten Arbeitsbereichen

Die im Zuge von Modernisierungsprozessen sich vollziehenden Veränderungen von Arbeits- und Berufsfeldern finden ihren Niederschlag auch in typischen Professionen und Tätigkeiten. Jedoch sind diese Tätigkeiten stärker durch die je spezifischen Situationen und Probleme in den einzelnen Berufen bzw. Berufsgruppen geprägt als von Gemeinsamkeiten, wie es ihre Zugehörigkeit zu einer Branche oder der Gruppe 'Freier Berufe' zu suggerieren vermag. Besonders deutlich wird dies im Vergleich der berufsfachlichen Arbeitsmärkte: Beispielsweise ist davon auszugehen, dass der Nachwuchs- und Konkurrenzdruck in diesen Bereichen anhalten und weiter zunehmen wird, und dass berufliche Differenzierung und Spezialisierung sowie interprofessionelle und internationale Kooperationen im Steigen begriffen sind. Zusätzlich vollziehen sich Veränderungen der Berufsausübung und der erforderlichen Ausbildung, beispielsweise durch die Abgrenzung jeweiliger Berufsfelder und die Zunahme von Überschneidungen im Bereich von Arbeitsgebieten. Die traditionellen Tätigkeitsfelder ergänzend, kommen veränderte bzw. neue Handlungskonstellationen hinzu.

Die Akteure, die in solchen Arbeitsbereichen Dienstleistungen erbringen, sind mit steigenden Anforderungen an ihre Komplexitätsbewältigung konfrontiert; die Problembewältigung in den weitgehend kleinen bzw. kleineren Betrieben ist in kaum zu überschätzendem Maß von personengebundenen betriebsübergreifenden Kooperationen abhängig, die für wechselnde Arbeitssettings ständig aktiviert werden müssen. Sie sind als spezielle Formen sozialer Organisation zu charakterisieren und erfordern distinkte Formen organisatorisch-technischer Unterstützung.

Insbesondere die Mitglieder der Freien Berufe verfügen dabei über eine große Vielfalt an Strategien und Mechanismen, die sowohl den Einzelnen als auch der Berufsgruppe insgesamt hinreichende Flexibilitätsressourcen zur verbesserten Anpassung an veränderte Rahmenbedingungen und Strukturerfordernisse bieten. Das im Folgenden aufgeführte Ensemble von Entwicklungstrends hat hierbei Einfluss auf die Art und Weise der Berufsausübung:

- neue Kooperationsformen und neue rechtliche Rahmenbedingungen, neue Konstellationen berufsübergreifender sowie überregionaler bis hin zu internationalen Kooperationen
- Rationalisierungsmaßnahmen und Einsatz neuer Informations- und Kommunikationstechniken; Implementation von Informationsmanagement; Modernisierung von Büroorganisation
- Erschließung neuer Märkte bzw. Klientengruppen unter Nutzung von Instrumentarien der Markterschließung; Entwicklung neuer Wettbewerbsparameter (insbesondere auch Flexibilisierung bestehender berufsrechtlicher Regelungen, Marketing)

- Entwicklung von Maßnahmen und Standards zur Sicherung der Leistungsqualität, insbesondere der fachlichen Qualifikationen, z.B. in Form von Anforderungskatalogen zur Standardisierung von Arbeits- und Organisationsabläufen sowie durch Verfahren externer Qualitätskontrolle im Rahmen freiberuflicher Selbstverwaltung
- Orientierung an zunehmend umfassenderen Beratungserwartungen von Klienten oder Mandanten, in sowohl fachspezifischen, aber überwiegend auch betriebswirtschaftlichen Fragen
- Synthetisierung von Spezialität und Universalität zur Sicherstellung einer hohen Qualität der Dienstleistungsergebnisse

Bisher ist noch vergleichsweise unbekannt, wie weitgreifend die qualifikatorischen Veränderungen in den behandelten Berufsbereichen sind; auch ist der Veränderungsprozess von dienstleistenden Funktionen, insbesondere im unternehmensbezogenen Bereich, selbstverständlich von technologiebasierten Einflussfaktoren und wirtschaftlichen Rahmenbedingungen nicht unabhängig.

## 3. Freiberufliche Tätigkeiten in den neuen Bundesländern

Der ostdeutsche Transformationsprozess war u.a. durch Prozesse der Rekonstruktion und Modernisierung freiberuflicher Tätigkeiten gekennzeichnet. Im Bereich der klassischen Professionen (Anwaltschaft und Architektur) ging es in den neuen Bundesländern nach 1989 bekanntlich darum, diese Freien Berufe zu reetablieren. Andere Professionen bzw. Tätigkeiten, wie die des Steuerberaters und Info-Brokers mussten sich überhaupt erst neu konstituieren; sie konnten nicht auf vorherigen personellen und organisatorischen Strukturen aufbauen.

Ausgehend von der marginalen Bedeutung und dem niedrigen Bestand privater Selbständigkeit in der DDR, insbesondere auch im Bereich Freier Berufe, war nach 1989 ein dynamischer Entwicklungsprozess für diese Gruppe in den neuen Bundesländern zu verzeichnen. Die Zahl der Neugründungen ist seit dem Jahr 1990 enorm angestiegen bzw. explodierte geradezu (vgl. Tab. 3). Existenzgründungen in Freien Berufen waren darüber hinaus erfolgreicher als solche im gewerblichen Bereich; dies entspricht auch dem Trend, der sich für die gesamte Bundesrepublik zeigt.

*Tab. 3: Entwicklung der Selbständigen in Freien Berufen im Zeitraum 1991 - 2003*

| Jahr | BRD gesamt | alte Bundesländer | neue Bundesländer | Anteil neue Bundesländer |
|---|---|---|---|---|
| 1991 | 458.429 | 437.496 | 20.933 | 4,6 % |
| 1993 | 532.894 | 467.620 | 65.274 | 12,3 % |
| 1995 | 564.000 | 492.600 | 71.400 | 12,7 % |
| 1997* | 637.000 | 515.000 | 76.000 | 12,9 % |
| 1999 | 701.990 | 605.603 | 96.387 | 13,7 % |
| 2001 | 739.244 | 630.831 | 108.413 | 14,7 % |
| 2002 | 761.000 | 648.000 | 113.000 | 14,8 % |
| 2003 | 783.000 | 665.500 | 117.500 | 14,9 % |

Quelle: Eigene Zusammenstellung nach Angaben des Instituts für Freie Berufe Nürnberg
*Aufgrund veränderter statistischer Ausweisungen mussten 2.000 Freiberufler aus den neuen auf die alten Bundesländer übertragen werden.

In den neuen Bundesländern lässt sich somit von einer Restrukturierung der Arbeit in professionellen Berufsfeldern sprechen; eine zahlenmäßige Zunahme im Bereich der Freien Berufen unterstreicht dies.

Bei genauerer Betrachtung der freiberuflichen Tätigkeiten in den neuen Bundesländern fällt die Zunahme des weiblichen Anteils auf. Frauen nutzen offenbar vor dem Hintergrund gestiegener Bildung und Berufsorientierung die Möglichkeit der gewissen Unabhängigkeit in der Berufsausübung in den Freien Berufen. Denn diese Berufe können Frauen ein hohes Maß an selbstbestimmter und eigenverantwortlicher Arbeitsgestaltung bieten sowie große Möglichkeiten flexibler Arbeitszeitgestaltung, zum Teil auch gute Verdienstmöglichkeiten und ein vergleichsweise hohes gesellschaftliches Ansehen.

## 4. Veränderte Anforderungsbedingungen in ausgewählten Freien Berufen

Im Folgenden werden die Entwicklungen und Veränderungen in den vier ausgewählten Arbeits- und Berufsfeldern, Anwaltschaft, Architektur, Steuerberatung und Info-Brokerage in den Untersuchungsregionen Berlin, Brandenburg und Sachsen näher beschrieben. [6]

[6] Die empirischen Befunde wurden auf Basis von Dokumenten- und Literaturanalysen sowie Expertengesprächen mit relevanten Mediären und Repräsentanten der Arbeitsorganisationen ermittelt.

Allen vier Arbeits- bzw. Untersuchungsbereichen ist gemeinsam, dass in ihnen vorwiegend wissensintensive Dienstleistungen auf professioneller Basis erbracht werden, die unternehmensbezogenen sind. Hinzuweisen ist hier zum Beispiel auf den Baubereich mit den ihm vorgelagerten architektonischen Dienstleistungen, die eine große Bedeutung in den neuen Bundesländern haben; Investitions- und Gründungstätigkeiten finden dort nach wie vor auf hohem Niveau statt. Auch in der Rechtsberatung gibt es ein wachsendes Dienstleistungsangebot, vor dem Hintergrund einer stärker zunehmenden Nachfrage der Unternehmen nach Beratung und Rechtspflege. Neue Produkte und Leistungen bei Finanzierung, Leasing, Auditierung (Bonitätsprüfung), Risk-Management (Factoring, Wechselkurssicherung) lassen für Finanzdienstleistungen eine turbulente Entwicklung erwarten. Die IT-Branche, die bekanntlich starken Wachstumsschwankungen ausgesetzt ist, behält nach wie vor ihren Stellenwert, - die rapide Zunahme und Verbreitung von Informationen erfordert professionelle Selektion und Präsentation auf der Basis von Informationen und Wissen. Zusätzlich lassen sich innerhalb der vier ausgewählten Bereiche Tätigkeiten unterscheiden, die einerseits standort- und stark projekt- bzw. personengebunden sind, zum anderen finden sich aber auch ortsunabhängige und rein organisationsbezogene Aufgabenfelder.

Im Rahmen der berufsfeldspezifischen Einzelfallanalysen zeigt sich folgendes Bild:

*Anwaltschaft*

Die Berufsgruppe der Anwälte ist in den neuen Bundesländern zunächst durch einen sprunghaften Anstieg, dem ein kontinuierliches Wachstum folgte, gekennzeichnet (vgl. Tab. 4). Für die drei Untersuchungsregionen ist sowohl eine Zunahme der Gesamtzahl der Anwälte zu verzeichnen, als auch eine Erhöhung des Frauenanteils.

Unsere Analysen verweisen darauf, dass die Anwaltschaft mit einem vielfältigen Aufgabenspektrum konfrontiert ist, das zusätzliche Spezialisierungen und weitgreifende Kooperationen mit sich bringt. Das Schwergewicht der Tätigkeit des Anwalts verlagert sich auf Beratung und Vertragsgestaltung; tendenziell bilden sich Tätigkeitsprofile heraus, die auf außergerichtliche und internationale Austauschprozesse gerichtet sind. Internationale Entwicklungen, wie die Vereinheitlichung des europäischen Marktes, führen beispielsweise zur Bildung überregional tätiger Kanzleien. Damit erhöht sich zugleich der Anteil sogenannter komplexer Aufgaben, wohingegen der Anteil an "Traditionsarbeit" (Prozessführung, Strafverteidigung u.ä.) stagniert.

*Tab. 4: Entwicklung der Zahl der Rechtsanwälte in den ausgewählten Bundesländern im Zeitraum 1993 – 2001*

| | **Berlin** | **Brandenburg** | **Sachsen** |
|---|---|---|---|
| 1993 insgesamt | 4.168 | 577 | 1.557 |
| davon Frauen | *908* | *140* | *371* |
| 1995 insgesamt | 4.765 | 817 | 2.093 |
| *davon Frauen* | *1.088* | *192* | *528* |
| 1997 insgesamt | 5.582 | 1.200 | 2.757 |
| *davon Frauen* | *1.355* | *316* | *734* |
| 1999 insgesamt | 6.628 | 1.598 | 3.272 |
| *davon Frauen* | *1.723* | *446* | *978* |
| 2001 insgesamt | 7.939 | 1.855 | 3.667 |
| *davon Frauen* | *2.134* | *528* | *1.091* |
| *Frauenanteil* | *26,9 %* | *28,5 %* | *29,8 %* |

Quelle: Eigene Zusammenstellung nach Angaben des Instituts für Freie Berufe Nürnberg

Der zunehmenden fachlichen Komplexität korrespondiert ein steigender Beratungsbedarf und Betreuungsanspruch der Klienten. Neue Anforderungen beziehen sich insbesondere auf soziale Kompetenzen (wie beispielsweise Beratungs- und Kommunikationsfähigkeit). Zusätzlich wird der Arbeitsbereich der Anwälte verstärkt geprägt durch das Erfordernis der Erschließung neuer Märkte und neuer Klientengruppen sowie die Zunahme von Beratungstätigkeiten (sogenannte "Brokertätigkeiten"); sie übernehmen damit Schnittstellenfunktionen, bei nach wie vor geltenden Anforderungen an Standardisierung und Qualitätssicherung.

Die wachsende Verflechtung von Mandanten- und Rechtsberatung verändert nicht nur die Inhalte der zu erbringenden Leistungen, sondern wirkt sich auch auf die Organisations- und Kooperationsprozesse der Rechtsanwälte aus. Da sie zunehmend auch in größeren Organisationen tätig sind, kann davon gesprochen werden, dass im Rahmen von Internationalisierungsprozessen eine Konzentrationsbewegung von einzelnen kleinen Büros hin zu großen Kanzleien stattgefunden hat. Eine moderne Rechts- und Mandantenberatung erfordert somit auch intensivierte, leistungsorientierte, überbetriebliche Kooperationen mit Kollegen und Fachexperten. Der Bedarf an verdichteter, netzwerkartiger Kooperation nimmt zu. Parallel zu dem wachsenden Bedarf an einer Vielfalt veränderter Leistungen entstehen zusätzliche neue Problem- bzw. Arbeitsfelder für die Anwaltschaft, wie beispielsweise die Auslagerung von Dienstleistungen aus Unternehmen zwecks Kostenreduzierung und Flexibilitätsbewältigung (Stichwort: Outsourcing).

Insbesondere veränderte Rahmenbedingungen der Arbeit der Anwaltschaft erfordern neuartige Anpassungsleistungen und –strategien: So existiert einerseits ein enormer Konkurrenzdruck durch die fortschreitende zahlenmäßige Zunahme der Anwaltschaft. Verstärkt wird diese Konkurrenzsituation durch den genannten internationalen Wettbewerb. In dem entstehenden europäischen Wirtschaftsraum entwickeln sich neue Handlungsfelder und die Zahl der Konkurrenten sowie der neuen sogenannten berufsfremden Anbieter steigt an. Berufsrechtliche Regelungen und ihr Aktualitätsbezug stehen daher immer wieder auf dem Prüfstand. Daher werden sogar bestehende Werberestriktionen heutzutage als Hemmnisse in der Berufsausübung angesehen; festgeschriebene Honorarordnungen stehen in der Praxis neuen Preisbildungsprozessen und -strukturen sowie einer neuen Qualität extern erbrachter Leistungen gegenüber. Es werden daher auch vermehrt Fragen der Qualitätssicherung nach entsprechenden Standards in den Blick genommen.

*Architektur*

Die Gruppe der freiberuflichen Architekten in den neuen Bundesländern weist ein beträchtliches Wachstum auf. In der Tab. 5 wird verdeutlicht, dass sich die Zahl der Architekten in Berlin und in Brandenburg seit dem Jahr 1995 verdreifacht hat.

*Tab. 5: Architekten in Berlin, Brandenburg, Sachsen im Zeitraum 1994-2001*

| | **Berlin** | **Brandenburg** | **Sachsen** |
|---|---|---|---|
| 1994 | | | |
| insgesamt | 2.589 | 391 | 1.279 |
| davon Frauen | k.A. | k.A. | 194 |
| 1996 | | | |
| insgesamt | 3.489 | 641 | 1.872 |
| 1997 | | | |
| insgesamt | 3.589 | 690 | 1.849 |
| 1998 | | | |
| insgesamt | 3.873 | 687 | 1.854 |
| davon Frauen | 765 | 160 | 362 |
| 2001 | | | |
| insgesamt | 6.686 | 1.041 | 2.828 |

Quelle: Eigene Zusammenstellung nach Angaben des Instituts für Freie Berufe Nürnberg (Angaben zum Frauenanteil sind nur für die Jahre 1994 und 1998 ausgewiesen)

Veränderungen im Berufsbild der Architekten sind zum einen durch die Trennung von Planung und Ausführung zu verzeichnen; der Architekt tritt verstärkt als Organisator auf. Andererseits führen die immer knapper werdenden öffentlichen Finanzmittel dazu, dass für weniger Geld mehr Qualität zu liefern ist. Dies zwingt, nach neuen Formen der Aufgabenverteilung und Kooperation zu suchen, um im schärfer werdenden Wettbewerb bestehen zu können.

Im Bereich der Architektur stehen einer Vielzahl sehr kleiner Büros (von zwei bis drei Personen) einige wenige sehr große (mit 100 Beschäftigten) gegenüber. Auch sind die Bedingungen für architektonisches Entwerfen und Planen einem drastischen Veränderungsprozess unterworfen. Einerseits findet ein Konzentrationsprozess statt, wobei vor allem Baufirmen beginnen, die Agenden des Entwerfens, Planens, Koordinierens, Bauens und Kontrollierens an sich zu ziehen und als 'kulturelle Akteure' (und nicht mehr nur als Unternehmer) aufzutreten. Zum anderen zeigt sich ein Spezialisierungsprozess, der die Trennung von Planung und Durchführung zur Folge hat und den Architekten zunehmend als Organisator und Koordinator in Erscheinung treten lässt. Gleichzeitig steigen die Anforderungen an die bei der Planung zu bewältigende Komplexität. Fragen der Energie und eines ökologisch gerechten Bauens treten in den Vordergrund, die Ansprüche an die technische Infrastruktur steigen. Kostenfragen, vor allem auch jene für die Wartung und Erhaltung müssen stärkere Berücksichtigung finden. Lokal variierende Bauordnungen komplizieren die Planung. Ein komplexes politisches Umfeld, die Zunahme öffentlicher Beteiligungsverfahren sowie insgesamt gestiegene Erwartungen an die visuelle Präsentation von Projekten stellen zusätzliche Anforderungen. Arbeitsabläufe sind meist durch das Nebeneinander von mehreren Projekten gekennzeichnet. Damit erodiert die traditionell 'hybride' Rolle des Architekten und vor allem für kleine Architekturbüros wird es notwendig, Expertise von außen einzukaufen oder (temporäre) Projektgemeinschaften einzugehen.

Die Notwendigkeit neuer Formen der Arbeit im Bereich der Architektur lässt sich auf verschiedenen Ebenen charakterisieren: Ein wichtiges Merkmal des Arbeitsbereichs Architektur ist der intensive fachliche Austausch mit Kollegen. Ein Grund dafür ist in der Vergabepraxis von Projektaufträgen zu suchen. Diese erfolgt häufig in der Form von Ausschreibungen und Wettbewerben. Architekten sind in diesen Kontexten oft gleichzeitig Konkurrenten und potentielle Bündnispartner. Auch die Einbindung in großräumige Stadtplanungs- und Regionalentwicklungsaktivitäten erfordert Vernetzung. Schließlich ist Architektur eine an öffentlicher Sichtbarkeit orientierte Profession. Hierzu zählt die Präsenz in Veranstaltungen und dazu gehören Publikationen und Ausstellungen.

Ist es für Männer in der Architektur mehr oder weniger selbstverständlich, sich mit Kollegen auszutauschen, sind die Hürden für Frauen hier offenbar erheblich größer. Die starke Konkurrenz in der Branche sowie die deutlichen politischen bzw. politisch-administrativen Verflechtungen bei der Auftragsvergabe lassen Frauen diese Art der Selbständigkeit oft wenig attraktiv erscheinen.

*Steuerberatung*

In diesem Berufsfeld war in den neuen Bundesländern nach 1989 eine außerordentlich rasche Zunahme zu verzeichnen (vgl. Tab. 6). Diese Konsolidierungsphase scheint abgeschlossen zu sein, dennoch gehen Experten nach wie vor von künftigen Wachstumsprozessen aus. 75% der Steuerberater sind als Selbständige tätig; verglichen mit den anderen Freien Berufen ist der Frauenanteil an den Steuerberatern/Steuerbevollmächtigten in den neuen Bundesländern überdurchschnittlich hoch. Dies liegt u.a. daran, dass Frauen bereits in der DDR überdurchschnittlich in der Berufsgruppe der Steuerberater vertreten waren.

*Tab. 6: Steuerberater und Steuerbevollmächtigte in den ausgewählten Bundesländern im Zeitraum 1991 - 2001*

| | **Berlin** | **Brandenburg** | **Sachsen** |
|---|---|---|---|
| 1991 | 1.979 | 293 | 983 |
| 1993 | 2.120 | 315 | 1.114 |
| 1995 | 2.372 | 409 | 1.353 |
| 1997* | 2.529 | 372 | 938 |
| 1998 | 2.619 | 552 | 1.497 |
| 1999 | 2.713 | 547 | 1.481 |
| 2001 | 2.805 | 557 | 1.323 |

Quelle: Eigene Zusammenstellung nach Angaben des Instituts für Freie Berufe Nürnberg
*1997 Veränderung der Zuordnung der Personen zu den Freien Berufen

Insgesamt zeigt sich für die Steuerberatung eine Tendenz der Verlagerung von steuerberatenden Tätigkeiten hin zu betriebswirtschaftlicher Beratung. Die Bildung größerer Gesellschaften und Sozietäten, in denen Steuerberater gemeinsam mit Wirtschaftsprüfern und Rechtsanwälten arbeiten, setzt sich durch. Zunehmend wird Steuerberatung auch "Lebensberatung und –hilfe". Zusätzlich kann die steuerberatende Tätigkeit in den sehr heterogen Bereich der Finanzdienstleistungen eingeordnet werden. Denn die geforderten Dienstleistungen werden heutzutage nicht mehr nur durch klassische Institutionen, wie Kreditinstitute, Versicherungen, Wirtschaftsprüfungs- und Steuerberatungs- sowie Treuhandgesellschaften erbracht. Formen und neue Arten von Organisationen treten auf den Markt, vornehmlich selbständige kleine organisatorische Einheiten, die sich auf das Angebot spezifischer Leistungen konzentrieren, entwickeln sich. Dies erschwert die Arbeit des Steuerberaters und zwingt ihn zur Suche nach neuen Aufgabenfeldern. Die europaweite Erschließung neuer Märkte und Klientengruppen spielt ebenfalls eine zunehmende Rolle.

Neue Qualifikationsanforderungen ergeben sich zudem aus veränderten Aufgabenstellungen und Produktansprüchen. Qualifizierte Beratung und umfassende

Betreuung insbesondere bezüglich betriebswirtschaftlicher Probleme gewinnen zunehmend an Bedeutung. Um den beruflichen Anforderungen an Komplexität, Spezialisierung, Internationalisierung und Flexibilität sowie fachlichem und persönlichem Unterstützungsbedarf gerecht zu werden, haben sich im Bereich der Steuerberatung ebenfalls neue Formen der Kooperation und Organisation als notwendig herausgestellt. So erfordert die wachsende Komplexität der Aufgabenbewältigung zunehmend Kooperationen entweder im Verbund von Spezialisten auf einzelnen Gebieten oder in der Art einer Universalberatung innerhalb einer einzigen Gesellschaft. Darüber hinaus besteht ein großer Bedarf an Informationsbereitstellung und entsprechender Vernetzung, d.h. auch hinsichtlich der Unterstützung beim Informationsaustausch und bei der Zusammenarbeit mit Fachexperten. Eine Intensivierung der Nutzung neuer Medien, wie beispielsweise Rechtsdatenbanken, ermöglicht hier prinzipiell einen schnelleren Zugang zu benötigten Informationen.

Zunehmend fallen auch Fragen der Qualitätssicherung in den Tätigkeitsbereich des Steuerberaters; sie beinhalten wiederum auch Möglichkeiten der Standardisierung von Arbeits- und Organisationsabläufen und ergänzen damit das Erfordernis fachlicher Kompetenz und ständiger Erweiterung des Wissenstandes.

*Info-Brokerage*

Info-Broker bieten folgende Leistungen an: Beratung und Softwarevertrieb, Datenerfassung und Erstellen von Datenbanken, Management innerbetrieblicher Daten, Digitalisierung von Printprodukten und Herstellung von CD-ROMs, Anfertigung von Gutachten und Sekundäranalysen, Literaturbeschaffung, vielfältige Recherchen, Schulungen und Seminare sowie spezifische Informationsdienste. Sie arbeiten sowohl als Selbständige, als auch als Angestellte in entsprechenden (Informations- und Dokumentations-) Abteilungen größerer oder mittelgroßer Betriebe. Schätzungen gehen für die Bundesrepublik davon aus, dass in den Jahren 1998/1999 ca. 1.000 - 5.000 Info-Broker als Angestellte arbeiten, ca. 100 – 200 werden als selbständig Tätige eingestuft. Das Interesse, als Info-Broker tätig zu werden, ist im Steigen begriffen; hierauf bezogene zahlenmäßige Schätzungen liegen nicht vor, die Neuartigkeit des Berufsfeldes verbietet dies offenbar bisher.

## 5. Zusammenfassung

Es handelt sich bei den vier untersuchten Tätigkeitsfeldern - Anwaltschaft, Architektur, Steuerberatung und Info-Brokerage - um expandierende Bereiche, die mit einer weitreichenden *Höherqualifizierung* einhergehen. Die stetige Zunahme der Zahl der Freiberufler stützt zudem die Annahme, dass die ihnen zugehörigen Geschäftsfelder über ein größeres Beschäftigungspotential verfügen. Im Prozess der Konstituierung bzw. Restrukturierung freiberuflicher Tätigkeiten in Ostdeutschland haben sich *neue Kooperationsformen* herausgebildet. Auch lassen sich *neue*

*Formen der Selbständigkeit* beobachten, die jedoch mit einem *hohen sozialen Risiko* verbunden sein können. Der *hohe weibliche Anteil* in den Freien Berufen zeigt, dass Frauen in dieser Art selbständiger Erwerbsarbeit offenbar gute Entwicklungschancen vermuten.

*Höherqualifizierung und neue Formen der Selbständigkeit*

Die Erhöhung der Qualifikationsanforderungen zieht in den untersuchten Bereichen einen steigenden Bedarf an Weiterbildung bzw. Qualifizierung nach sich. Beispielsweise schlagen die extrem kurzen Innovationszyklen IT-basierter Produkte und Prozesse permanent als sich verändernde Arbeits- und Qualifikationsanforderungen sowie als Veränderung organisatorischer Felder und Strukturen durch. Es entstehen neue Formen der Selbständigkeit; Beispiele sind Freelancer und E-Lancer sowie überbetriebliche Projektteams oder elektronisch gestützte Arbeitsnetze. Ermöglicht wird diese Entwicklung durch die wachsenden Anwendungsmöglichkeiten von IT-Technologien, die für die Strukturveränderung in der Organisation der Arbeit sowie veränderte interne und externe Praxen der Arbeitsteilung nutzbar gemacht werden können. Zu verzeichnen ist eine Zunahme projektförmiger Arbeit, eine Abnahme vertikaler innerbetrieblicher Arbeitsteilung bzw. die Implementierung flacher Hierarchien sowie eine Zunahme raumzeitlicher Dissoziationen von Kooperationspartnern. Auch lässt sich eine Verbesserung der Qualität von Dienstleistungen feststellen; moderne IT-Technologien ermöglichen kürzere Bearbeitungsfristen und verbesserte kundenspezifische Lösungen.

Letztlich führt diese skizzierte Entwicklung zu einer Erhöhung von Qualifikationsanforderungen, tieferen Spezialisierungen, zur Ausprägung eines breiteren Tätigkeitsspektrums und zu mehr Freiheitsgraden in der Arbeitsausübung. Sie wird begleitet, wie bereits ausgeführt, von einem Ansteigen des Bedarfs an Qualifizierung und Weiterbildung. Arbeit und Beschäftigung, speziell im hier untersuchten Bereich unternehmensbezogener, wissensintensiver Dienstleistungen, unterliegen einem doppelten Veränderungsprozess: einem tiefgreifenden Wandel der Arbeits- und Qualifikationsanforderungen und einer Zunahme neuer Arbeitsformen und Beschäftigungsarten.

*Neue Formen der Kooperation*

Die berufliche Tätigkeit in den einzelnen ausgewählten Arbeits- und Berufsfeldern ist Veränderungen unterworfen, die sich insbesondere aus den veränderten Rahmenbedingungen der Betriebe ergeben. Die ursprünglichen Aufgaben in den drei klassischen Berufen Anwalt, Architekt und Steuerberater sind erhalten geblieben, jedoch haben sich ihre Anteile bezogen auf neu hinzukommende Anforderungen verändert. Beim Info-Broker dagegen handelt es sich um ein im Entstehen begriffenes Berufsfeld, das sich aus der Kombination verschiedener vorgängiger Ausbildungen, bzw. alter und neuer Tätigkeitsfelder ergibt.

Die Wandlungen in den analysierten Bereichen basieren auf veränderten Anforderungsstrukturen und führen zu neuartigen Formen der Kooperation. Die Veränderungen in den Anforderungsstrukturen der jeweiligen Berufsfelder verdeutlichen, dass Sach- und Fachkenntnisse sowie übergreifende Kenntnisse und Kompetenzen nur ein Bestandteil der Erfordernisse sind. Soziale Komponenten gewinnen zunehmend an Bedeutung, wie Kommunikationsfähigkeit, Fähigkeit zu überzeugender Präsentation, Flexibilität, Mobilität u.ä. Für alle vier untersuchten Bereiche gilt, dass sie zwar durch berufsfeldspezifische Arbeits- und Qualifikationsanforderungen bestimmt werden, jedoch zunehmend mehr einzelfallbezogene Bearbeitungserfordernisse auftreten. Die genannten Veränderungen in den Anforderungsstrukturen sowie die stetige Zunahme der Konkurrenz zieht neue Formen der Kooperation und Vernetzung in den Arbeitsorganisationen nach sich. Lose, informelle Kontaktstrukturen mit Fachkollegen/innen, d.h. die Dimension personaler Vernetzung inner- und außerhalb der Arbeitsorganisation, werden immer entscheidender.

*Hohe Partizipation von Frauen*

Bei genauerer Betrachtung, insbesondere der freiberuflichen Tätigkeiten in den neuen Bundesländern, fällt der zahlenmäßig hohe Anteil von Frauen auf. Zwar variiert der Frauenanteil in den vier Untersuchungsbereichen, d.h. der Zugang und der Verbleib von Frauen ist bereichsbezogen unterschiedlich ausgeprägt, jedoch ist er im Vergleich zu den alten Bundesländern erheblich höher.

Frauen nutzen offenbar vor dem Hintergrund gestiegener Bildung und Berufsorientierung die Möglichkeit der gewissen Unabhängigkeit in der Berufsausübung in den Freien Berufen. Denn diese Berufe können Frauen ein hohes Maß an selbstbestimmter und eigenverantwortlicher Arbeitsgestaltung bieten sowie große Möglichkeiten flexibler Arbeitszeitgestaltung, zum Teil auch gute Verdienstmöglichkeiten und ein vergleichsweise hohes gesellschaftliches Ansehen. Allerdings zeichnen sich die untersuchten Arbeits- und Berufsfelder durch eine Mischung von hoher Professionalität, tiefer Spezialisierung sowie die Herausbildung von Hybridqualifikationen aus. Frauen mit ihrer zunächst unverzichtbaren Orientierung auf formale (akademische) Bildungsabschlüsse sind in solchen Kontexten tendenziell benachteiligt.

*Risiken selbständiger Erwerbsarbeit*

Trotz zunehmend schwieriger werdender Wettbewerbssituation ist derzeit davon auszugehen, dass die Freien Berufe in Ostdeutschland auch künftig noch eine positive Entwicklung nehmen werden. Die Zugangsmöglichkeiten indes werden komplizierter, Niederlassungen riskanter und erwartungsgemäß gesicherte Existenzen immer rarer, so dass trotz optimistischer Prognosen für diesen Teilbereich der Selbständigkeit mit prekären Lagen gerechnet werden muss. Die Faktoren, die prekäre Selbständigkeit auslösen und ihre Dauerhaftigkeit bedingen, sind bislang

ebenso selten untersucht worden wie die Lebenslagen und typischen Risiken dieser Erwerbstätigengruppe. Auch mögliche Gegenstrategien wurden bisher nur vereinzelt – zum Beispiel im Rahmen der Diskussion über die „Scheinselbständigkeit" (s.o. Dietrich 1998, Reindl 2000) – angesprochen. Es muss daher festgestellt werden, dass es sich beim Thema 'prekäre Selbständigkeit' noch um einen weitgehend 'blinden Fleck' in der empirischen Sozialwissenschaft handelt.

Abschließend sei darauf verwiesen, dass in der Debatte um die Entwicklungsrichtungen von moderner Dienstleistungsarbeit die Problematik der veränderten Qualifikations- und Organisationsanforderungen in professionellen, innovativen Arbeits- und Berufsfelder von wachsendem Interesse ist. Hier besteht nach wie vor ein großer Forschungsbedarf, gerade was die Entwicklung von qualifikationsbezogenen, theoretisch fundierten Kategorien zur Erfassung komplexer innovativer Tätigkeiten in neuen arbeits-organisatorischen Settings betrifft. Denn die Entwicklung einer adäquaten Begrifflichkeit zur Erfassung und Beschreibung moderner, innovativer Arbeit ist von Wissenschaft und Forschung in den vergangenen 15 Jahren nicht entscheidend weitergetrieben worden.

## Literatur


Bläsche, A./Gensior, S./Lappe, L. (Hg.) 2003: *Qualifikationsentwicklung in der IT-Industrie – am Beispiel ausgewählter Bereiche*, Workshopdokumentation, BMBF-Forschungsprojekt 'Systemische Integration von Produktion und Dienstleistung'. In: Forschungs- und Arbeitsberichte des Lehrstuhls Industrie- und Wirtschaftssoziologie, Prof. Dr. Sabine Gensior (Hg.), Heft 03 – 01. Cottbus

Bläsche, A./Gensior, S./Hildebrandt, K. 2002a: *Arbeitsmarkt- und Qualifikationsentwicklung in modernen dienstleistenden Bereichen.* In: Senatsverwaltung für Wirtschaft, Arbeit und Frauen Berlin (Hg.): Arbeitsmarkt, Berufsbildung und Dienstleistungsentwicklung. Schriftenreihe der Senatsverwaltung für Wirtschaft, Arbeit und Frauen. Band 53. Berlin, S. 47-138

Bläsche, A./Gensior, S./Hildebrandt, K. 2002b: *Freie Berufe in den ostdeutschen Ländern.* In: Brandaktuell Heft 7/2000, Arbeitsmarktpolitischer Service der Landesagentur für Struktur und Arbeit. Brandenburg, S. 10-11

Bläsche, A./Gensior, S./Hildebrandt, K. 2002c: *Entwicklung moderner Dienstleistungsstrukturen – Ein Vergleich.* In: Brandaktuell Heft 8-9/2000, Arbeitsmarktpolitischer Service der Landesagentur für Struktur und Arbeit Brandenburg, S. 10-11

Bleicher, A./Steiner, R. 2002: *Funktionsweise und Potentiale vernetzter Geschäftsbeziehungen.* Das Beispiel Brandenburg. In: Fischer, J./Gensior, S. (Hg.): Sprungbrett Region? Berlin, S. 105-136

Bögenhold, D./Leicht, R. 2000: *„Neue Selbständigkeit" und Entrepreneurship*: Moderne Vokabeln und damit verbundene Hoffnungen und Irrtümer. In: WSI - Mitteilungen 12/2000, 53. Jg., S. 779-787

Bosch, G. (Hg.) 1998: *Zukunft der Erwerbsarbeit* – Strategien für Arbeit und Umwelt. Frankfurt M./New York

Bosch, G./Kalina, T./Lehndorff, S./Wagner, A./Weinkopf, C. 2001: *Zur Zukunft der Arbeit.* Hans-Böckler-Stiftung, Arbeitspapier Heft 43. Düsseldorf

Creditrefom (Hg.) 2003: *Insolvenzen, Neugründungen, Löschungen* - Jahr 2003. Neuss

Dathe, D./Schmid, G. 2001: *Urbane Arbeitsmärkte.* Berlin im regionalen Standortvergleich 1977-1999. Schriftenreihe der Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales und Frauen, Band 43. Berlin

Dietrich, H. 1998: *Erwerbsverhalten in der Grauzone von selbständiger und abhängiger Erwerbsarbeit*, Beiträge zur Arbeitsmarkt- und Berufsforschung, BeitrAB 205. Nürnberg

Fischer, J./Gensior, S. 2000: *Vernetzte Geschäftsbeziehungen als Organisationsform produktionsnaher Dienstleistungen* – Probleme und Potentiale. In: Schmid, A./Krömmelbein, S. (Hg.): Globalisierung, Vernetzung und Erwerbsarbeit. Theoretische Zugänge und empirische Entwicklungen. Wiesbaden, S. 47-70

Fischer, J./Gensior, S. (Hg.) 2002: *Sprungbrett Region? Strukturen und Voraussetzungen vernetzter Geschäftsbeziehungen.* Berlin. Darin: Fischer, J./Gensior, S.: Einleitung, S. 9-50

Gensior, S./Hildebrandt, K. 2001: *DFG-Arbeitsbericht: Frauen in innovativen Betrieben.* Fallstudien zu Rahmenbedingungen, Arbeitspraxis, Anforderungen und Bewältigungsstrategien, im DFG-Schwerpunktprogramm „Professionalisierung, Organisa-

tion, Geschlecht. Zur Reproduktion und Veränderung von Geschlechterverhältnissen in Prozessen sozialen Wandels". Cottbus

Gottschall, K. 1999: *Freie Mitarbeit im Journalismus.* Zur Entwicklung von Erwerbsformen zwischen selbständiger und abhängiger Beschäftigung. In: Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie, 51. Jg., Heft 4, S. 635-654

Hinz, T. 1998: *Betriebsgründungen in Ostdeutschland.* Berlin

Institut für Freie Berufe Nürnberg (Hg.) 1993: *Freie Berufe im Land Brandenburg.* Nürnberg

Institut für Freie Berufe Nürnberg (Hg.) 1995: *Frauen in Freien Berufen in Sachsen.* Band 1: Berufsübergreifende Darstellungen. Nürnberg

Institut für Freie Berufe Nürnberg (Hg.) 1998: *Freie Berufe 1998: der Aufschwung hält an.* Nürnberg

Institut für Freie Berufe Nürnberg (Hg.) 2003: *Freie Berufe 2003: Wachstum unter erschwerten Bedingungen.* Nürnberg

Klös, H.-P. 2001: *Dienstleistungslücke, Niedriglohnsektor und transferpolitischer Reformbedarf?* In: Baethge, M./Wilkens, I. (Hg.): Die große Hoffnung für das 21. Jahrhundert? Opladen, S. 339-366

Lappe, L. 2001: *Die Herausforderungen der Informationstechnologien an das Bildungssystem.* In: LebensLangesLernen. Expertisen zu Lebenslangem Lernen – Lebensarbeitszeiten – Lebensweiterbildungskonten, Schriftenreihe der Senatverwaltung für Arbeit, Soziales und Frauen, Band 44. Berlin, S. 185-214

Mangold, K. 2000: *Dienstleistungen im Zeitalter globaler Märkte.* Strategien für eine vernetzte Welt. Frankfurt M., Wiesbaden

Reindl, J. 2000: *Scheinselbständigkeit. Ein deutsches Phänomen und ein verkorkster Diskurs.* In: Leviathan, 28. Jg., Heft 4/2000, S. 413-433

Voß, G./Pongratz, H. 1998: *Der Arbeitskraftunternehmer.* Eine neue Grundform der Ware Arbeitskraft? In: Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie, 50. Jg., Heft 1, S. 131-158

Wagner, G. 1998: *Teilzeitbeschäftigung zu Lasten der Vollzeiterwerbstätigkeit?* In: DIW Wochenbericht 44/1998. Berlin

ZEW 2001: *Gründungsreport 1/2001. Technologieintensive Dienstleistungen: Neue Gründungswelle in der Branche.* Mannheim

Birgit Geissler

# Ungeliebt und unverzichtbar: Dienstleistungen im Alltagsleben[1]
# Die kulturelle Barriere gegen Haushaltsdienstleistungen

Die Bedeutung der Haus- und Familienarbeit für die Sozialintegration der Gesellschaft wird in aller Regel unterschätzt; das Funktionieren der Familie wird im Grunde für selbstverständlich gehalten, ohne dass dabei von Arbeit die Rede ist. Elisabeth Beck-Gernsheim hat deshalb von der Familie als der "heimlichen Ressource" des Sozialstaats gesprochen. Die Einsicht, dass diese Ressource in Zukunft nicht mehr unproblematisch zu nutzen sein wird, verbreitet sich auch in der Öffentlichkeit, wie etwa die Diskussion um die notwendige Unterstützung für Familien zeigt. Warum gibt es in Deutschland jedoch vergleichsweise wenig personenbezogene Dienstleistungen, vor allem für die alltägliche Haushaltsführung? Ein entscheidender Aspekt beim Nachdenken über diese Frage ist die "kulturelle Infrastruktur"[2], die unseren Umgang mit den alltäglichen Bedürfnissen des Wohnens und Zusammenlebens, des Essens und Erziehens, Konsumierens und Erholens prägt. Mein Thema ist also die Wechselbeziehung von bezahlter und unbezahlter Arbeit in diesen Bereichen mit kulturellen Leitbildern und sozialen Normen zum privaten Alltagsleben; es geht mir dabei um mögliche kulturelle 'Barrieren' gegen eine Ausweitung von haushaltsbezogenen Dienstleistungen.

## 1.

Der Begriff der "kulturellen Infrastruktur" ist aufschlussreich: Was eine Gesellschaft als Arbeit ansieht und wie die Arbeit organisiert ist, was hoch bewertet wird und was nicht – das hat kulturelle Grundlagen. Die Grenze zwischen Tätigkeiten, die als Arbeit betrachtet werden und Tätigkeiten, die irgend etwas anderes sind, ist interpretationsfähig; diese Grenze zwischen Arbeit und Nicht-Arbeit kann verschoben werden, das Beispiel der Frauenbewegung (die die Hausarbeit in den Status der Arbeit, wenn auch der unbezahlten, befördert hat) zeigt, dass soziale Akteure hier etwas bewegen können.

---

1 Erweiterte Fassung des Vortrags beim workshop des SAMF im September 2002: "Die Dienstleistungslücke im Haushalt. Soziokultureller Wandel und die Ausdifferenzierung personenbezogener Dienstleistungen". Zugleich Vortrag bei der ver.di-Reihe sicht.weisen: "Dienstleistungsbeschäftigung – Dienstleistungskultur", Berlin 21.5. 03. – Zu der Thematik vgl. den Sammelband: Gather/Geissler/Rerrich (Hg.): "Weltmarkt Privathaushalt. Bezahlte Haushaltsarbeit im globalen Wandel." Forum Frauenforschung Band 15. Westfälisches Dampfboot: Münster 2002.

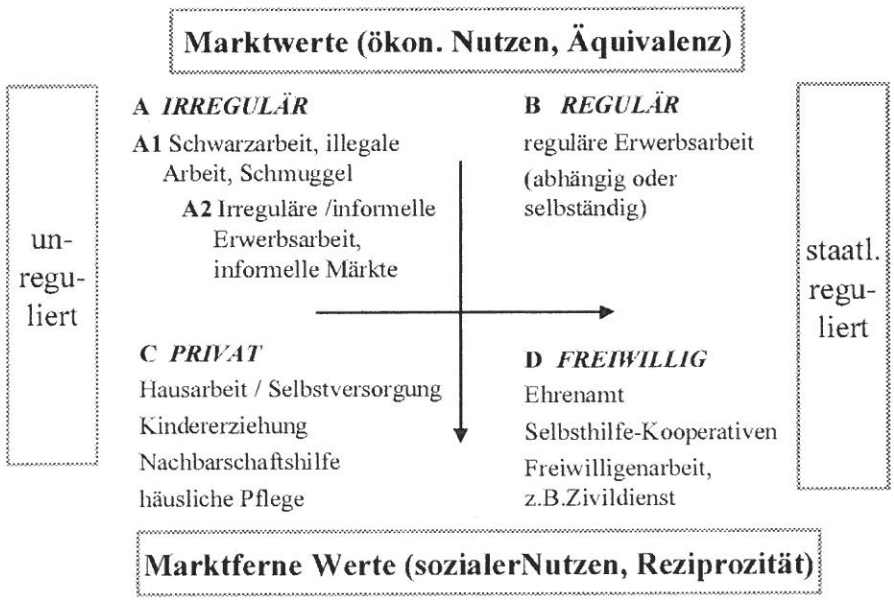
2 Vgl. Badura/Gross: "Sozialpolitische Perspektiven : eine Einführung in Grundlagen und Probleme sozialer Dienstleistungen." München : Piper 1976.

Im Verhältnis zur übermächtigen sozialen Realität der industriellen Arbeit erscheinen die Tätigkeiten, die mit dem unspezifischen Sammelbegriff "Dienstleistungen" bezeichnet werden, als diffuse Hintergrunds- und Ergänzungsarbeit, so dass es kein Zufall ist, dass es darüber immer noch vergleichsweise wenig Wissen gibt – gerade angesichts der inneren Differenzierung der Dienstleistungen. Wer sich mit den Fragen der Qualifikation und Ausbildung, der Arbeitszeiten und Belastungen, der Bezahlung und Anerkennung beschäftigt, wird sehen, dass Dienstleistungstätigkeiten in allen diesen Dimensionen sehr unterschiedlich sind, so dass man präzisieren muss, von welchen Dienstleistungen die Rede ist. Entsprechend der Hierarchie der Erwerbsarbeit im Dienstleistungssektor sind renommiert und einträglich die produktionsbezogenen und Finanzdienstleistungen sowie weitere wissensbezogene Dienstleistungen (Medien, Bildung, Wissenschaft, einschl. der Professionen), während soziale und andere personenbezogene Dienstleistungen, zu denen auch die haushaltsbezogenen gehören, weniger Ansehen genießen. Die personenbezogenen Dienstleistungen sind weitgehend unerforscht (obwohl natürlich Jede/r sie in Anspruch nimmt und für unverzichtbar hält). Aber für die Forschung ist dieser Sektor wenig interessant; so beschäftigte sich im BMBF-Bericht "Dienstleistung 2000"[3] nur eine der 13 Expertisen damit.

THESE 1:

Dienstleistungen für private Haushalte gibt es in mehr Formen als uns bewusst ist.

*Abb. 1: Formen der Arbeit – Bereiche A bis D*




[3] Bullinger (Hg.): Dienstleistung 2000plus. Zukunftsreport Dienstleistungen in Deutschland. Stuttgart: Fraunhofer IRB V

Zunächst zum Schaubild 1[4]: hier sind alle Formen von Arbeit (nicht nur Dienstleistungen) nach ihrer gesellschaftlichen Bewertung in vier Bereiche eingeteilt. In diesen Bereichen (A bis D) wird in signifikant unterschiedlicher Form gearbeitet. Die Formen der Arbeit sind in zwei Dimensionen aufgespannt – zum einen in der *institutionellen Dimension:* zwischen den Polen der staatlichen Regulierung (was z.B. Arbeitsschutz und Arbeitsrecht, soziale Sicherung angeht) und der Abwesenheit von Regulierung – und zum anderen in der *kulturellen Dimension*: zwischen der Orientierung am ökonomischen Nutzen von Arbeit (dem wirtschaftlichen Erfolg) und der Orientierung am sozialen Nutzen (an der Erwartung sozialer Wechselseitigkeit). In diesen beiden Dimensionen sind auch die fundamentalen Unterschiede in der gesellschaftlichen Anerkennung einer Tätigkeit als Arbeit zu zeigen:

*Erstens an der Sichtbarkeit*: die nimmt von links nach rechts zu! Die fehlende Regulierung macht Arbeit tendenziell unsichtbar; sie kommt nicht in Statistiken vor, es werden keine sie betreffenden Gesetze diskutiert, die irregulär Arbeitenden haben keinen öffentlichen Erwerbsstatus und keine klare Erwerbsrolle; daher müssen sie auf Nachfragen sagen, sie seien Hausfrau oder Student oder arbeitslos – was sie ja meistens auch sind. Illegal Arbeitende – also Personen ohne legalen Aufenthaltsstatus – bezeichnen sich beispielsweise als Touristen. Bei den beiden Untergruppen im Bereich A ist die Unsichtbarkeit konstitutiv: Schwarzarbeit und illegale Arbeit (A1) suchen geradezu die Unsichtbarkeit. Informelle Märkte und nicht regulierte Arbeit (A2) bleiben in einer Grauzone der Sichtbarkeit. Bei den Arbeitsformen im Bereich C hat die Unsichtbarkeit etwas mit dem Ort der Arbeit und dem sozialen Geschlecht der Arbeitenden zu tun. Die Arbeit im Haushalt ist erst im Zuge der Industrialisierung (seit etwa 1800) unsichtbar gemacht worden, zu einer privaten Tätigkeit geworden, die Frauen aus Liebe ausüben (sollen); die historische Frauenforschung hat diese Transformation belegt.

*Zweitens* sind die Unterschiede der Anerkennung zu zeigen an der Höhe des erzielbaren *Einkommens*. Hier zeigt der Pfeil von oben nach unten: sowohl in den regulären Formen von Arbeit können hohe Einkommen erzielt werden wie auch bei den irregulären. In beiden Bereichen geht es um die Durchsetzung von wirtschaftlichen Interessen. Wer jedoch auf die soziale Verbindlichkeit von Normen setzt, erwartet in der Regel nur, dass er oder sie von Anderen etwas Immaterielles – bestenfalls ähnliche Dienste – zurückbekommt. *Sowohl was das erzielbare Einkommen wie auch die Sichtbarkeit angeht, gibt es also eine Tendenz von rechts oben nach links unten.* Die Arbeit im Bereich C ist sowohl gesellschaftlich unsichtbar als auch unbezahlt.

Entscheidend ist dabei: Personen- und haushaltsbezogene Tätigkeiten kommen in allen vier Formen vor – als reguläre oder als irreguläre Erwerbsarbeit, als ehren-

---

[4] Eigene Erweiterung der Skizze auf S. 37 bei Pahl: Bringing work to life. In: Holmer/Karlsson (ed.): Work – Quo Vadis? Re-thinking the Question of Work. Aldershot 1997, S. 29-46, Ashgate

amtliche Arbeit und als unbezahlte Eigenarbeit oder Nachbarschaftshilfe im privaten Kontext. Es gab jedoch schon immer Bewegung zwischen den verschiedenen Bereichen und diese verstärkt sich neuerdings. Zum einen treten bestimmte Tätigkeiten aus der Unsichtbarkeit heraus. Die Forderungen nach öffentlicher Unterstützung der privaten Kindererziehung in der Familie oder der ehrenamtlichen Arbeit – um zwei Beispiele zu nennen – sind letztlich damit verbunden, neben der symbolischen Anerkennung auch irgendeinen ökonomischen Nutzen zu erreichen. Es wandern also Tätigkeiten von unten nach oben. Zum anderen etablieren sich verschiedene neue Formen bezahlter Arbeit – also in der Logik der Marktwerte – im Bereich der personenbezogenen Dienstleistungen. Im Bereich A werden Schwarzarbeit und illegale Arbeit, die es im privaten Haushalt, aber auch etwa in der Gastronomie immer gegeben hat, ergänzt durch eine Fülle weiterer irregulärer Erwerbsformen. Im Bereich B entstehen neue, ganz reguläre Dienstleistungsangebote z.B. von kleinen Selbstständigen. Es gibt also eine Ausdifferenzierung der Formen von personen- und haushaltsbezogenen Tätigkeiten. Daraus ergibt sich

THESE 2:
Die geringe materielle und symbolische Wertschätzung der Arbeit im Bereich C bleibt auch dann erhalten, wenn sie in bezahlter Form organisiert ist. Man könnte einen Zoom auf den Bereich B richten, und dann in der linken unteren Ecke eine schlecht bezahlte und wenig sichtbare Kategorie der regulierten Erwerbsarbeit finden: die Arbeit in den sozialen Diensten, in den Heimen, Großküchen und anderen Familienersatzeinrichtungen. Ähnliches gilt für den Bereich A; in der Untergrundwirtschaft sind viele Tätigkeiten ökonomisch ziemlich ertragreich – allerdings nicht die Arbeit von Tagesmüttern oder von Pflegekräften im Haushalt.

## 2.

Aber was ist die *Zukunft der Arbeit* in diesem Bereich – wenn man davon ausgeht, dass die Frauen der jüngeren Generation sie nicht mehr selbstverständlich und unsichtbar erledigen werden?

*Abb. 2: Konzepte der Transformation privater Haushaltsarbeit in bezahlte Dienstleistungen*

- (1) **aus C in B:**
  - aus der Pflegeversicherung finanzierte professionelle Pflege
  - Dienstleistungsagenturen für diverse Teile der Haushaltsarbeit
  - öffentliche Kinderbetreuung einschl. Ganztagsschulen
- *Kommentar: Diese drei Konzepte erfordern – zum Teil beträchtliche – öffentliche Mittel; es ist eine Ausweitung des Staatssektors.*

- (2) **aus C in A2:**
- Arbeitsmarktreformen zur Ermöglichung legaler, aber irregulärer Erwerbsformen:
  - steuerfreie "Minijobs" im Haushalt (seit 1.4.03 )
  - 'Ich-AG'
- *Kommentar: Diese Art der Transformation von unbezahlter Arbeit in bezahlte verursacht geringere Kosten als die Ausweitung regulär verfasster Dienstleistungen.*

- (3) **aus C in D:**
- Konzept der "Bürgerarbeit": jede/r Bürger/in soll sich bei sozialen Diensten zu engagieren.
  - *Kommentar: Dieses Konzept beruht auf einem offensiven Verständnis von Zivilgesellschaft und ist finanziell nicht "durchgerechnet".*

Denkbar sind *drei Ansätze - die Arbeit "wandert" aus C in A, aus C in B oder aus C in D.* Sie würde damit auf jeden Fall entweder höheren ökonomischen Nutzen (Einkommen) oder mehr öffentliche Anerkennung (Sichtbarkeit) bringen – oder beides. Sie würde damit aber auch in ihrer inneren Ausprägung mehr der Logik der Marktwerte gehorchen und/oder stärker der staatlichen Regulierung folgen.

(1) aus C in B: Um aus bestimmten Teilen der unbezahlten Arbeit im Haushalt reguläre Erwerbsarbeit zu machen, wird folgendes vorgeschlagen bzw. praktiziert: aus der Pflegeversicherung finanzierte professionelle Pflege Dienstleistungsagenturen für Teile der Haushaltsarbeit Ausweitung der öffentlichen Kinderbetreuung einschl. der Ganztagsschulen. Alle drei Konzepte erfordern – zum Teil beträchtliche – öffentliche Mittel. Es handelt sich also um eine Ausweitung des Staatssektors, daraus ergeben sich – jedenfalls in Deutschland – Grenzen dieses Ansatzes. Es gibt bisher jedoch keine Konzepte für marktwirtschaftliche Dienstleistungen im Bereich B!

(2) aus C in A: Die Ausweitung des Dienstleistungsangebots im Bereich A2 ist zur Zeit deutlich zu beobachten. Dieser Prozess wird mit den neuesten Arbeitsmarkt-Reformgesetzen zur Ermöglichung legaler, aber irregulärer Er-

werbsformen – 'Ich-AG', steuerfreie "Minijobs" im Haushalt (seit April 2003) – gefördert. Hier hofft der Gesetzgeber auf geringere öffentliche Kosten bei der Transformation von unbezahlter Arbeit in bezahlte als bei der Ausweitung der regulär verfassten Dienstleistungen (Bereich B).

(3) aus C in D: Es gibt schließlich auch das Konzept, die Arbeit aus dem einen unbezahlten in den anderen unbezahlten Bereich wandern zu lassen. Bei der von mehreren Autoren formulierten Idee der "Bürgerarbeit" soll jeder Bürger und jede Bürgerin in immateriellen, aber auch in geldwerten Vorteilen den Anreiz sehen, sich bei sozialen Diensten zu engagieren. Dieses Konzept steht im Kontext eines offensiven Verständnisses von Zivilgesellschaft.

Ich will diese verschiedenen Konzepte hier nicht bewerten. Immerhin sprechen sie ein unthematisiertes Problem – die Übergangszone zwischen bezahlter Dienstleistungsarbeit und privater Arbeit – an. Sie greifen jedoch zu kurz; sie können bisher nur Apekte der Problematik bearbeiten. Was offen bleibt:

- Wenn man auf haushaltsbezogene Dienstleistungen als Arbeitsmarkt blickt: die Konzepte antworten zwar auf Tendenzen sowohl der Angebotsseite als auch der Nachfrageseite. Es bleibt aber ungeklärt, wie die Handlungsfreiheit des Individuums erhalten bleiben kann, sich für eine der verschiedenen Arbeitsformen (in Bezug auf A2, B oder D) zu entscheiden, m.a.W. welche Formen der Existenzsicherung denkbar sind. (Darauf richtet sich die Diskussion zum sog. Niedriglohnsektor.)

- Wenn man die Dichotomie der Werte betrachtet: Es spricht viel dafür, bei diesen Tätigkeiten die Logik des sozialen Nutzens und der Reziprozität nicht zu vernachlässigen. Dies ist der Grund, warum im Bereich B personenbezogene Dienstleistungen immer nur als öffentlich (mit)finanzierte und nicht als marktwirtschaftlich organisierte in den Blick kommen: personenbezogene Dienste müssen – dies ist der Tenor der Debatte – in der Hand öffentlicher Träger (Kommunen, Wohlfahrtsverbände) bleiben, obwohl wegen der immensen Kosten der Ausbau eng begrenzt bleibt. Dass sich wegen der Dienstleistungslücke bei den personenbezogenen Dienstleistungen längst ein ausgedehnter informeller, kaum kontrollierbarer und extrem undurchsichtiger Markt gebildet hat, wird in dieser Debatte verdrängt. Die Seite der Interessen und Tauschäquivalenz sollte daher offener als bisher artikuliert (sowohl für die Anbieter als auch für die Nachfrager) und damit der öffentlichen Diskussion und rechtlichen Regulierung zugänglich gemacht werden.

Wenn man auf den Haushalt als Nachfrageseite sieht: es gibt keine empirischen Kenntnisse darüber, wie die Vielfalt der Lebensformen und die damit gegebenen unterschiedlichen Bedürfnisse und unterschiedlichen Präferenzen der Einkommensverwendung zur Nachfrage führen.

3.

Wenn es also in Zukunft – wie bisher – Haushaltsarbeit im weiteren Sinn (das heißt einschl. Kinderbetreuung, Pflege etc.) als Arbeit in allen vier Bereichen geben wird, dann kommt es darauf an, sowohl die institutionelle Seite – welche Regulierungsform fördert oder behindert die Ausübung dieser Tätigkeiten? – genauer zu erforschen wie auch die kulturelle Seite: die Abwägung von ökonomischen und sozialen Werten, die bei personenbezogenen Dienstleistungen zu verwirklichen sind (das ist ein Aspekt, der die Nachfrager wie die Beschäftigten interessiert).

Wie wohl schon deutlich geworden ist, verwende ich einen weiten Begriff von Haushaltsarbeit, der über die Hausarbeit wie putzen, bügeln u.ä. hinausgeht[5]. Mit Glatzer 1998 definiere ich den Haushalt als "Kern eines informellen sozialen Netzwerks"[6], dessen zentrale Leistung "die Gewährung von personenbezogener sozialer Unterstützung" ist. Es geht um die wechselseitigen Unterhalts- und Sorgeansprüche und –verpflichtungen zusammen lebender (und auch nicht zusammen lebender) Personen. Wie eingangs erwähnt, ist wegen dieser Unterhalts- und Sorgeansprüche die Arbeit im Haushalt für die soziale Integration einer Gesellschaft sehr bedeutsam.

THESE 3:

Ohne eine Ausweitung der haushaltsbezogenen Dienstleistungen wird sich die Krise der Familie und des sozialen Zusammenlebens weiter verschärfen.

Allerdings ist offen, ob es für solche Dienstleistungen überhaupt eine Nachfrage gibt. Diese Skepsis erscheint zunächst unbegründet. Man kann eine Nachfrage einfach deshalb annehmen, weil mit der Integration der Frauen in Bildung und Arbeitsmarkt das Modell einer Lebensführung, die um die 'Sorge für Andere' gravitierte, in der Lebensplanung junger Frauen keine Geltung mehr hat. Immer mehr Frauen verzichten allerdings auf die Gründung einer eigenen Familie oder auf das Zusammenleben mit einem Partner. Kinderlosigkeit scheint mir ein starkes Indiz zu sein für die Unverträglichkeit der Lebensplanung von Frauen mit den bisherigen Formen der Lebensführung in Haushalt und Familie. Eine wachsende Zahl junger Frauen will kontinuierlich erwerbstätig sein. Ihnen wird eine qualifi-

---

5 Ich verwende den *Begriff der Haushaltsarbeit*, der die Gesamtheit der Aufgaben in den drei Bereichen 'Hausarbeit', 'Pflege', 'Erziehungsarbeit' bezeichnet. Dabei verwende ich den Begriff der Dienstleistung nur für die Erwerbsarbeit. Empirische Studien zu haushaltsbezogenen (bezahlten) Dienstleistungen gehen in der Regel von einer engen Begriffsbestimmung aus; sie sehen sie an die Wohnung als Arbeitsort gebunden. Dieser räumliche Bezug scheint mir wenig relevant. Der Begriff 'Haushaltsdienstleistungen' richtet sich auf erwerbsförmig geleistete Dienste, die einen gegenständlichen Bezug zum Haushalt als Ort der individuellen oder der gemeinschaftlichen Lebensführung von Erwachsenen oder von Erwachsenen und Kindern haben. Gemeint sind im folgenden Dienstleistungen in den Bereichen Hausarbeit und Ernährung, Freizeit und Erholung, Erziehung, Kinderbetreuung und Beratung, häusliche Alten- und Krankenpflege, soweit sie von Haushalten nachgefragt werden.

6 Glatzer: Stichwort "Haushalte und Haushaltsproduktion in der Bundesrepublik Deutschland". S. 288-299 in: Schäfers/Zapf (Hg.): Handwörterbuch zur Gesellschaft Deutschlands. Opladen: Leske und Budrich V., 1998, hier S. 290.

zierte Berufstätigkeit und Selbstbestimmung über ihre Lebensführung grundsätzlich eröffnet, zugleich wird ihnen jedoch die Haushaltsarbeit weiterhin abverlangt. Ich habe das "widersprüchliche Modernisierung"[7] genannt. Junge Frauen sehen zeitliche Engpässe und physische Überforderung vor sich – nicht nur in der Lebensphase mit kleinen Kindern. Ihre Lebensplanung und ihr Berufsverlauf kommen unter Druck; sie erleben "biographische Zeitknappheit". Auch angesichts der Intensivierung der Berufsarbeit, der Flexibilisierung von Arbeitszeit und -ort und der Zunahme von Arbeitsverhältnissen, die in das private Leben übergreifen, haben immer weniger junge Frauen – und junge Männer ohnehin nicht – genügend Zeit, die tägliche private Arbeit zu erledigen.

Mit der Integration der Frauen in den Arbeitsmarkt beobachten wir also die Universalisierung der Arbeitsgesellschaft. Die Frage, wer die alltägliche Versorgung gewährleistet, stellt sich damit völlig neu. Warum aber tritt der Bedarf bisher nicht stärker als Nachfrage auf? Normen und Routinen der Alltagskultur spielen dabei sicher eine wichtige Rolle, denn es gibt einen eigenen *kulturellen Sinn der privaten Haushaltsarbeit.* Es geht bei der Ausweitung von Dienstleistungen schließlich zugleich um die Frage, wie die Grenze zwischen privater Lebensführung und öffentlicher Sphäre in Zukunft gezogen wird. Die Analyse des kulturellen Sinns ist bei der Frage der möglichen Transformation von Haushaltsarbeit in Dienstleistungen entscheidend, denn die Bedürfnisse eines Haushalts sind nicht 'objektiv' gegeben, sondern sie sind bestimmt von *Lebensentwürfen und Deutungsmustern*, Wissen und Kompetenzen der Mitglieder, von Beziehungsformen und Lebensstil sowie von Gelegenheitsstrukturen. Ich sehe Bedürfnisse also als *kontextabhängige soziale Konstruktionen*. Das Verhältnis zur Arbeit im privaten Haushalt wird vermittelt durch ein spezifisches Set von soziokulturellen Wahrnehmungsweisen, Werten und Ästhetiken, die selbst wiederum konstituiert werden durch die Erfahrungen und Lebensentwürfe der Mitglieder eines Haushalts.

Im folgenden geht es vor allem um die kulturellen Grundlagen der Indifferenz gegenüber dem Mangel an Haushaltsdienstleistungen. Vergleichende Forschungen zeigen, dass die Distanz gegenüber bezahlter Haushaltsarbeit in Deutschland im Vergleich zu anderen westlichen Ländern besonders groß ist. Worin besteht also der kulturelle Unterschied zwischen Arbeit, die privat erledigt wird, und bezahlter Arbeit im Haushalt? Und wie stabil ist dieser Unterschied?

THESE 4:

Die langsame Ausweitung haushaltsbezogener Dienstleistungen, die zögerliche Artikulation der - latent vorhandenen – Nachfrage geht auf kulturelle Barrieren zurück, die von den differierenden Handlungslogiken der privaten und der Erwerbsarbeit stabilisiert werden.

---

[7] Geissler/Oechsle: Lebensplanung junger Frauen. Zur widersprüchlichen Modernisierung weiblicher Lebensläufe. Weinheim: Dt. Studienverlag 1996

*Abb. 3: Handlungslogiken*

| **ERWERBSARBEIT** | **PRIVATE ARBEIT im Haushalt** |
|---|---|
| Rationalitätsprinzipien der Arbeitsteilung, z.B. institutionalisierte Qualifizierung der Arbeitskräfte, Berufsförmigkeit der Arbeit, zweckrationale Arbeitsorganisation, politische Regulierung der Arbeitsmarktkonkurrenz | alltagsweltliche Deutungsmuster und soziale Normen des Zusammenlebens, z.B. Altersnormen, Geschlechterstereotype, Erziehungsleitbilder, Reinlichkeits- und Zuverlässigkeitsstandards, Konsumnormen, Alltagsroutinen |
| **HANDLUNGSLOGIKEN** | **HANDLUNGSLOGIKEN** |
| **I DISTANZIERUNG** | **I EMPATHIE** |
| Beziehungen zu Kolleg/innen und Vorgesetzten, Kunden und Klienten beruhen auf personaler Autonomie – ungeachtet der Einkommens- und Statusunterschiede. | Beziehungen zu Partner/in, Kindern, Verwandten beruhen auf emotionalen Bindungen – ungeachtet der Frage, ob die Beziehungen frei eingegangen werden oder sozial zugewiesen sind. |
| **II MONETARISIERUNG** | **II UNENTGELTLICHKEIT** |
| der Arbeit auf der Grundlage von Messung und Zählung der erbrachten Leistungen. Kriterien für das Arbeitsentgelt werden vertraglich vereinbart. | der Arbeit auf der Grundlage geteilter Normen über geschlechtsspezifisch differenzierte Formen der Lebensführung ODER auf der Grundlage von Aushandlungsprozessen |

Die erwerbsbezogenen Handlungslogiken Distanzierung und Monetarisierung sind – mit unterschiedlicher Reichweite für verschiedene Berufs- und Genusgruppen – institutionalisiert im ökonomischen System und im Wohlfahrtsregime: im Arbeitsvertrag, in Arbeitsrecht und sozialer Sicherung, im Ausbildungssystem, in betrieblichen Anreizsystemen und in der Tarifordnung. Diese Logiken erlauben innerhalb der notwendigen Kooperation in der Arbeit die Anerkennung divergierender Interessen. Dagegen sind die Handlungslogiken der privaten Arbeit – Empathie und Unentgeltlichkeit – indirekt institutionalisiert in Familie und Haushalt. Ein von diesen Logiken geprägtes Handeln in Hausarbeit, Pflege oder Erziehungsarbeit unterdrückt Interessendivergenzen. Es geht von normativ fundierten

und interaktiv anerkannten Ansprüchen des 'Gegenübers' aus. (Diese Annahme führe ich nun weiter aus.)

Die Handlungslogiken der privaten Arbeit gehen auf historisch verankerte kulturelle Vorstellungen zur "Privatheit" zurück, auf soziale Deutungsmuster zu Partnerschaft, Geschlechtsrollen und Familienleben und zum 'richtigen' Umgang mit Kindern. Gemäß dieser Deutungsmuster zur gemeinschaftlichen Lebensführung und zum Leben mit Kindern können emotionale Bindungen nur in der alltäglichen Präsenz (der Mutter) im Haushalt, im alltäglichen Tun hergestellt und aufrecht erhalten werden[8].

Für die private Arbeit im Haushalt sind neben diesen grundlegenden Sinnstrukturen ästhetische Präferenzen, Verhaltensstandards, Normen über Repräsentationspflichten sowie vergleichende Konsumstandards von Bedeutung. Wer diese Präferenzen und Standards teilt, wird entsprechende Formen der alltäglichen Lebens- und Haushaltsführung mit und für Andere entwickeln. Die private Arbeit ist kontextgebunden; für die Frage, wer diese Arbeit erledigen kann, ist nicht die formale Qualifikation ausschlaggebend; wichtig sind vielmehr geteilte Normen und Werte und die Erfüllung entsprechender Erwartungen. Die Personen sind so nur bedingt austauschbar. Denn der 'Grund' dafür, dass überhaupt private Arbeit für Andere geleistet wird, liegt in normativ fundierten und interaktiv anerkannten Ansprüchen[9]. Persönliche Bindungen werden im gemeinsamen Alltagsleben auch durch Arbeitsvollzüge konstruiert und rekonstruiert. Die zentrale Handlungslogik der privaten Arbeit – Empathie – ist aus dieser *spezifischen Verbindung von Arbeitsebene und Beziehungsebene* zu verstehen. Besonders deutlich werden diese Wirkungen der Handlungslogiken der privaten Arbeit an der Beziehung zwischen Eltern und Kindern, die in Deutschland von den Leitbildern der 'guten Mutter' und der 'privaten Kindheit' (im Unterschied zur Kindheit in öffentlichen Einrichtungen) geprägt ist.

---

8 So schreibt ein Beratungsgremium der Regierung 1998: Die "Betreuung und Erziehung stehen in der Familie im Zusammenhang mit den auf Dauer angelegten Beziehungen zwischen Eltern und Kindern und mit einem gemeinsam gelebten, *umfassenden Alltag*. Diese Orientierung an Bindung, an der ganzen Person und an lebensweltlichen Strukturen lässt die Familie prinzipiell als besonders geeigneten sozialen Kontext erscheinen, um Kinder auf ihrem Weg zur eigenverantwortlichen Handlungsfähigkeit zu begleiten" (BMFSFJ – Wiss. Beirat für Familienfragen: "Kinder und ihre Kindheit in Deutschland. Eine Politik für Kinder im Kontext von Familienpolitik." Stuttgart: Kohlhammer V. 1998, hier S. 149) Demnach materialisiert sich die Weitergabe kultureller Normen und Werte an die nächste Generation (bzw. unter Erwachsenen die Bestätigung gemeinsamer Werte) in der Lebensführung.

9 Das gilt natürlich für Haushaltsgemeinschaften von Verwandten stärker als für solche von nicht miteinander Verwandten. Wie Tyrell feststellt, zielt das familiale Zusammenleben auf Dauer und "ist beliebiger Kündbarkeit entzogen"; zur gemeinsamen Haushaltsführung "gehören auch die starken Solidaritätsimperative, unter denen das Familienleben steht und die ihm im Sinne von relativ fragloser Erwartbarkeit, wie sie nur hier gegeben sind, spezifisch sind." (Hartmann T. 1988: Ehe und Familie – Institutionalisierung und Deinstitutionalisierung. In: Lüscher/Schultheis/Wehrspaun (Hg.): Die "postmoderne" Familie. Familiale Strategien und Familienpolitik in einer Übergangszeit. Konstanz: Universitätsverlag, S. 145-156, hier S. 147) Vor diesem Hintergrund ist die Frage, ob eine Aufgabe erfüllt wurde, eine Arbeit zufriedenstellend erledigt, immer über die Zustimmung der beteiligten Personen vermittelt, zu denen persönliche Beziehungen bestehen.

Die verbreitete Indifferenz gegenüber haushaltsbezogenen Dienstleistungen kann daher mit diesen Deutungsmustern erklärt werden, die die Handlungslogik 'Empathie' tragen. Demnach müsste eine Inanspruchnahme bezahlter Dienstleistungen zur *Schwächung der Bindungen* führen. Die Verknüpfung von Haushaltsarbeit mit der Konstruktion emotionaler Bindungen und der Weitergabe kultureller Standards im gemeinsam gelebten, umfassenden Alltag geschieht beispielsweise bei gemeinsamen Mahlzeiten und der Vorbereitung von Festen, aber auch, wenn es darum geht, das Ordnungsniveau im Haushalt aufrecht zu erhalten und einen entsprechenden Habitus bei den Kindern und Jugendlichen zu fördern oder andere Haushaltsmitglieder bei der Einhaltung ihrer Verpflichtungen zu unterstützen. Wie diese Beispiele zeigen, ist in den konkreten Tätigkeiten der Aspekt der Arbeit schwer zu isolieren. Die Erledigung dieser Aufgaben ist 'entgrenzt', sie betreffen die ganze Person. Im Sinne der moral economy kann daher ein Sinndefizit entstehen, wenn Haushaltsarbeit von Externen als Erwerbsarbeit erledigt wird.

## 4.

Die Inanspruchnahme von haushaltsbezogenen Dienstleistungen müsste also mit der bewussten Überschreitung der Grenze privat-öffentlich und dem (unausgesprochenen) Unterlaufen oder Ignorieren der differenten Handlungslogiken von privater Arbeit und Erwerbsarbeit einhergehen. Wenn die genannten Deutungsmuser zur Lebensführung unverändert bleiben, müsste die Bundesrepublik noch auf lange Sicht eine "rückständige Dienstleistungsgesellschaft" (Häußermann/Siebel) bleiben. Wie stark ist aber die Betonung der Beziehungsdimension in der privaten Arbeit heute noch?

THESE 5:

Da für die jüngere Generation die Arbeitsteilung in der Familienernährerehe nicht mehr unbefragt gültig ist, kann auch die Privatheit der Haushaltsarbeit infrage gestellt werden.

Vieles spricht dafür, dass mit der De-Institutionalisierung der Familienernährerehe und der Eröffnung berufsbiographischer Optionen für Frauen die kulturellen Normen und Leitbilder, die die ‚privaten' Handlungslogiken zur Grundlage von Hausarbeit und Sorge für Andere machen, sich ausdifferenzieren. Nach Alter und Bildungsgrad (sowie nach Größe des Wohnorts) ist neuerdings die Zustimmung zu der Frage der notwendigen Präsenz der Mutter – generell zur Zuständigkeit der Frauen für die Haushaltsführung – sehr unterschiedlich stark. Eine neue Studie zu den sozialpsychologischen Grundlagen der Interaktion in jungen Familien zeigt bei den Fragen, wer (Mutter oder Vater) in welcher Weise zum Familienklima beitragen soll, wer für welchen Erziehungsbereich zuständig ist und wer sich wie mit dem Kind beschäftigen soll, erstaunlich geringe geschlechtsspezifische Diffe-

renzen[10]. Der Gleichheitsanspruch der Frau im Hinblick auf eine berufliche Karriere, aber auch der Wunsch des Mannes auf ein 'erfülltes Familienleben', das Kinderbetreuung und –erziehung einschließt, ist bei vielen der befragten jungen Paare die Grundlage für ihr Zusammenleben.

Mit steigendem Bildungsniveau orientiert sich die Lebensführung immer weniger an überkommenen Deutungsmuster. Das gilt vor allem für die Frage der Tagesbetreuung von Klein- und Schulkindern. Die Auffassung, dass Einrichtungen für Kinder keine 'Aufbewahranstalten' sind, sondern Betreuungs- und Erziehungsarbeit mit professionellen Standards wahrnehmen können, setzt sich durch. Sowohl die vom westdeutschen Standard abweichende Praxis in Ostdeutschland wie auch die Erfahrungen anderer europäischer Länder haben anscheinend Einfluss auf die öffentliche Meinung insbesondere der 'gebildeten Kreise'. So belegt die neueste Auswertung des Sozio-Ökonomischen Panels zur Kinderbetreuung in Ost- und Westdeutschland, dass die (wenigen) Ganztags-Betreuungsplätze für Kleinkinder von Müttern mit akademischem Abschluss genutzt werden. Diese jungen Frauen scheinen einen Bindungsverlust durch Fremdbetreuung nicht zu befürchten. Insgesamt wissen wir jedoch sehr wenig über Motive und Restriktionen der Inanspruchnahme von Betreuungseinrichtungen und anderen Dienstleistungen.

Die Vergabe von Haushaltsarbeit als bezahlte Erwerbsarbeit bedeutet jedenfalls, dass auch im privaten Lebensbereich die Logiken der Distanzierung und der Monetarisierung regelmäßig vorkommen und ihren legitimen Platz haben. Haushaltsexterne Dienstleister in Anspruch zu nehmen, entlastet nicht nur von der Arbeit selbst, sondern wirkt auch auf die private Arbeit zurück. Denn während im herkömmlichen Verständnis Haushaltsarbeit 'entgrenzt' ist, muss sie für die externe Vergabe genau definiert und abgegrenzt werden; dabei kann auch der immer verbleibende Anteil an privater Arbeit entemotionalisiert werden (Distanzierung). Bei den verschiedensten Haushaltsarbeiten kann nunmehr gefragt werden: Was sind die möglichen externen Arbeitsanteile daran – und welche internen Anteile bleiben, die weiterhin selbst erledigt werden müssen? Mit welcher Handlungslogik ist der interne Arbeitsanteil zu betreiben?

Dieser kulturelle Wandel wird sich in verschiedenen sozialen Milieus und für die diversen Bereiche der Haushaltsarbeit sicherlich in unterschiedlicher Weise durchsetzen. Vielleicht sind Dienstleistungen, die in der Privatwohnung selbst in Anspruch genommen werden, von solchen außerhalb zu unterscheiden. So ist es wohl schwierig, die professionelle Distanzierung der Erzieherin im Kindergarten auch bei der Kinderfrau im Haus hinzunehmen. Bisher wird die Logik der Distanzierung offenbar eher bei herkömmlicher Putzarbeit akzeptiert als bei kulturell 'höherwertigen' Arbeiten. Aber auch hierzu sind die Deutungsmuster in der Transformation. Die in der gemeinschaftlichen Lebensführung artikulierten Ansprüche

[10] Vgl. Fthenakis et al. 2002: Paare werden Eltern. Die Ergebnisse der LBS-Familien-Studie. Opladen: Leske und Budrich V

werden also von Frauen der jüngeren Generation nicht mehr als Unbedingte anerkannt, sondern *interpretiert und kontextualisiert*. Sie werden zum Beispiel bei den Kindern auf ein bestimmtes Alter beschränkt, oder die Sorgeansprüche des Ehemannes werden ganz abgewehrt. Zugleich kann jedoch – und das ist neu – die emotionale Bindung weiterbestehen, auch wenn Haushaltsarbeit nicht mehr im bisher institutionell und kulturell vorgesehenen Umfang als private Arbeit organisiert ist. Die Grenze zwischen privater und bezahlter Arbeit leitet sich zunehmend weniger von geteilten Normen über geschlechtsspezifisch zugewiesene Lebensformen und Aufgaben ab, sondern wird zunehmend individuell bestimmt.

## 5. Fazit

Es geht also um nicht weniger als um einen kulturellen Paradigmenwechsel, um die Trennung von emotionalen Bindungen auf der einen Seite und Ansprüchen auf private Sorgearbeit auf der anderen. Aus dem latenten Bedarf kann eine manifeste Nachfrage nach haushaltsbezogenen Dienstleistungen entstehen, wenn der kulturelle Rahmen der Lebensführung es erlaubt, Haushaltsarbeit von Personen erbringen zu lassen, die nicht zum Haushalt selbst gehören. Erst wenn die Deutungsmuster des Zusammenlebens die Beziehungs- und Erziehungsqualität nicht mehr mit der privaten Arbeit im Haushalt verknüpfen, können finanzielle Ressourcen des Haushalts für Dienstleistungen verwendet werden – vorausgesetzt, dass ein entsprechendes Angebot (nach Qualität, Erreichbarkeit, Preis) vorhanden ist.

Ob der manifest werdende Bedarf, die Nachfrage nach Haushaltsdienstleistungen dann zur weiteren Ausbreitung der Grauzone informeller und illegaler Beschäftigung führt, oder ob reguläre und existenzsichernde Arbeitsplätze entstehen, ist auch davon abhängig, ob die Erwerbsarbeit für Haushalte zum Gegenstand weiterer wissenschaftlicher und öffentlicher Debatten wird.

Claudia Gather/Hanna Meißner[1]

# "Rente krieg´ ich eigentlich keine." Frau Meyer und Frau Fischer, zwei Putzfrauen in der Schattenwirtschaft[2]

In diesem Beitrag fragen wir danach, welche Institutionen Lebensläufe von Putzfrauen strukturieren, welche Motive zum Eintritt und was zum Verbleib im informellen Arbeitsmarkt Privathaushalt führt. Wir gehen dabei so vor, dass zuerst das Ausmaß der Erwerbsarbeit im Privathaushalt – soweit bekannt – kurz skizziert wird. Dann werden wir unsere These, dass die Aufnahme einer informellen Putztätigkeit eine individuelle Problemlösungsstrategie zur Existenzsicherung darstellt, erläutern und anhand zweier empirischer Fälle - zwei deutsche Putzfrauen bzw. Haushaltsarbeiterinnen[3] - exemplarisch und quasi explorativ diskutieren.

## 1. Umfang und Art bezahlter Putzarbeit in privaten Haushalten

Der Umfang und die Art bezahlter Putzarbeit in privaten Haushalten hat sich im 20. Jahrhundert sehr verändert. Quantitativ wird ein U-förmiger Verlauf vermutet. Seit Beginn des 20. Jahrhunderts ist ein Rückgang der Dienstbotenarbeit und eine Abwanderung der Beschäftigten in die Industrie zu verzeichnen. Seit den 80er Jahren nun, beobachtet man wieder einen Anstieg dieser Tätigkeit in den westlichen Metropolen (Anderson/Phizacklea 1997). Diesen Anstieg deuten Klenner/Stolz-Willig (1997) als Ausdruck einer sich verschärfenden sozialen Polarisierung. Auf der einen Seite würden dabei die privaten Arbeitgeber stehen, die es sich leisten können, Hausarbeit gegen Bezahlung an andere weiterzugeben und selbst das Privileg einer (relativ) gesicherten, qualifizierten und gutbezahlten Erwerbsarbeit genießen. Auf der anderen Seite die Personen, die sozial unabgesichert schlecht bezahlte Dienstbotenarbeit verrichten. Diese Spaltung manifestiere sich am Geschlechterverhältnis: Es wird angenommen, dass der Frauenanteil bei den Haushaltshilfen bei über 90% liegt (Lutz 2000b, S. 3, Schupp 2000) und auch zwischen einheimischen und ausländischen Frauen: Viele Autoren vermuten, dass es sich bei den Haushaltsarbeiterinnen

---

1 Erschienen in: Burkart, Günter und Jürgen Wolf (Hg., 2002): Lebenszeiten. Erkundungen zur Soziologie der Generationen, Opladen: Leske und Budrich, S. 317-334

2 Einige der hier vorgestellten Gedanken wurden in einem anderen Zusammenhang mit Martin Kohli diskutiert, dem wir wichtige Anregungen verdanken. Weitere wertvolle Anregungen und kritische Kommentare verdanken wir Betina Hollstein und Tanja Smolenski.

3 Im Deutschen gibt es leider keinen Begriff, der die Sachlage zutreffend bezeichnet. Haushalts-, Reinigungs- oder Putzhilfe betont zu sehr den Charakter der Hilfe und zu wenig den der Arbeit. Wir werden im Folgenden auf die deutsche Übersetzung des englischen Begriffs "domestic worker" zurückgreifen und von "Haushaltsarbeiterinnen" sprechen (s. auch Maria S. Rerrich 2000).

ganz überwiegend um Migrantinnen handelt (Rerrich 1993, Odierna 2000, Lutz 2000a).

Insgesamt 10,9% aller Haushalte in Deutschland beschäftigen Haushaltsarbeiterinnen (Schupp/Schwarze/Wagner 1997 und Schupp 2000), 2,6 Millionen private Haushalte haben im Frühjahr 1999 in Deutschland regelmäßig und ca. 1,5 Millionen Haushalte gelegentlich Hilfen beschäftigt.[4]

Es gibt bislang keine Daten über die Zusammensetzung der Gruppe der in Privathaushalten beschäftigten Personen. Da die Arbeitsplätze im Privathaushalt ganz überwiegend der Schattenwirtschaft[5] zuzuordnen sind, sind die dort beschäftigten Personen empirisch schwer zu erfassen (vgl. zum Problem von "Dunkelfelduntersuchungen" Lamnek et al. 2000). Nach der eher vorsichtigen Schätzung von Jürgen Schupp auf der Basis der Stichproben des Instituts für Sozialforschung und Gesellschaftspolitik (ISG) von 1993 und 1997 (Schupp 2000, s. auch ISG 1997) waren 1997 1,1 Millionen Personen sozialversicherungsfrei in Privathaushalten tätig (Schupp 2000, S. 9). Diese Zahl dürfte jedoch zu gering sein, weil nicht registrierte Ausländer in den ausgewerteten Stichproben untererfasst sind. Hinzu kommen die in der Sozialversicherung gemeldeten Personen, das waren im Juni 1999 knapp 38.000 Personen (Schupp 2000, S. 7). Das heißt, der überwiegende Teil der Beschäftigten in privaten Haushalten ist nicht bei der Sozialversicherung gemeldet.[6] Es ist nicht bekannt, für wie viele Beschäftigungsverhältnisse Steuern abgeführt werden.[7]

---

4 Karsten Hank (1998) beschreibt anhand der Daten des SOEP von 1994 diese Haushalte. Ostdeutsche Haushalte beschäftigten nur zu 2,7% Haushaltshilfen, im Gegensatz zu 13,9% der Haushalte mit einem westdeutschen Haushaltsvorstand (Hank 1998, S. 7). Überproportional sind Haushalte mit hohem Einkommen vertreten, ab 3500.-DM netto, ebenso Haushalte, in denen die Frauen mehr als 40 Stunden wöchentlich erwerbstätig sind (17,7%, Hank 1998, S. 8f.).

5 Inwieweit es sich hierbei generell um "Schwarzarbeit" handelt, ist nach Schupp/Schwarze/Wagner (1997, S. 4) nicht genau zu bestimmen, da die Betroffenen auch argumentieren könnten, es handele sich um Werk- oder Honorarverträge. Potentiell kann ein Haushalt bei Entdeckung von Schwarzarbeit mit Geldbußen von bis zu 100.000 DM bei einer Klage belangt werden (Rose/Schlosser 1999, S. 12). Tatsächlich kommt es jedoch in den sehr seltenen Fällen der Entdeckung (soweit uns bisher bekannt) lediglich zu Nachforderungen bei den Steuer- und Sozialversicherungsbeiträgen.

6 Die gesetzliche Regelung, die bei diesen Beschäftigungsverhältnissen in Privathaushalten eigentlich greifen müsste, ist die Neuregelung der sogenannten geringfügigen Beschäftigungsverhältnisse (630 DM Jobs). Seit dem 1.4.1999 sind diese nicht mehr nur steuer-, sondern auch sozialversicherungspflichtig (12% des Einkommens muss als Beitrag für die Krankenversicherung und 10% an die Rentenversicherung abgeführt werden, vgl. Rudolph 1999). Die Sozialversicherungspflicht entfällt nur in den Fällen, in denen die Beschäftigung nicht länger als zwei Monate oder maximal 50 Arbeitstage im Jahr beträgt (Ochs 1999); dies trifft auf einen Teil der Haushaltshilfen zu, wenn sie nicht in mehreren Haushalten tätig sind. Die Steuerpflicht besteht (es sei denn der Arbeitnehmer kann eine Freistellungsbescheinigung vorlegen); entweder muss der Arbeitgeber den entsprechenden Steuersatz (bei Abgabe der Lohnsteuerkarte) oder eine pauschalisierte Einkommenssteuer in Höhe von 20%, plus Solidaritätszuschlag plus Kirchensteuer (insgesamt ca. 23%), an das Finanzamt abführen. Weder die steuerlichen Anreize seit 1997 (seitdem gibt es die Möglichkeit Haushaltshilfen von der Steuer abzusetzen, s. dazu ausführlich Emmerich 1997) noch das "Haushaltsscheckverfahren" (im Juni 1999 gab es weniger als 5.000 Fälle nach diesem Verfahren, Schupp 2000, S. 2) noch die Neuregelung der geringfügigen Beschäftigung seit April 1999 haben zu einer nennenswerten Erhöhung der Anmeldung der Beschäftigten in der Sozialversicherung geführt.

7 In der veralteten und nicht-repräsentativen Studie von Hatzold (1988) waren 86% der Beschäftigungsfälle in privaten Haushalten nicht versteuert und 93% führten keine Beiträge zur Sozialversicherung ab (Hatzold 1988, S. 19).

Die wenigen vorliegenden Angaben zum quantitativen Ausmaß der informellen Erwerbsarbeit in Privathaushalten zeigen, dass es sich hierbei nicht um ein marginales Phänomen handelt. Obwohl auch zum Ausmaß der Erwerbsarbeit in Privathaushalten noch viele Fragen offen sind, wollen wir in diesem Beitrag den qualitativen Fragestellungen nachgehen, aus welcher Lebenssituation heraus und mit welchen Beweggründen die Tätigkeit aufgenommen wird und wie die Arbeitssituation und das Arbeitsverhältnis gestaltet werden. Wir möchten dabei die These vertreten, dass die Aufnahme einer informellen Tätigkeit im Privathaushalt als eine individuelle Problemlösungsstrategie zur Existenzsicherung dann ergriffen wird, wenn im Rahmen anderer, "normaler" Institutionen wie dem regulären Arbeitsmarkt, einer Ehe oder dem Sozialstaat kein ausreichendes Einkommen erzielt werden kann. Die Putztätigkeit ist relativ leicht zugänglich. Sie eröffnet den Zugang zu einer gewissen ökonomischen Absicherung (s. hierzu auch Prokla-Redaktion 1999) führt jedoch auf lange Sicht zu Lebensläufen jenseits "normaler" Einbindungen und damit zu weiteren Problemlagen, vor allem in Bezug auf die soziale Sicherung der Personen wie auch in Hinblick darauf, dass die Erwerbsarbeit informell ausgeübt wird.

Die Familie bzw. Ehe und zunehmend auch das Erwerbssystem gelten in den westlichen Industrieländern als Institutionen, die die Lebensläufe von Frauen strukturieren (Levy 1977, Kohli 1985, 1986 und 2000b). Helga Krüger, Claudia Born und Dagmar Lorenz-Meyer (1996) zeigen in ihrer empirischen Arbeit zu weiblichen Lebensläufen von um 1930 geborenen Familienfrauen, dass die Verläufe keine zwei- oder dreiphasige Gliederung aufweisen, sondern in "ungeordnete Scheibchen/Unterbrechungen" (Born/Krüger/Lorenz-Meyer1996, S. 269) zergliedert sind. Vor allem nicht planbare familiale Unterbrechungen wie die Pflege von Angehörigen verhindern eine unabhängige Lebensführung (1996, S. 301). Entscheidend für die Chancen des Wiedereinstiegs nach Unterbrechungen und die Vereinbarkeit von Familie und Erwerbsarbeit ist der ausgeübte Beruf, da Vereinbarkeitsbedingungen von Beruf und Familie ausgeprägte berufsspezifische Differenzen aufweisen. Eva Mädje und Claudia Neusüß zeigen in ihrer Studie über alleinerziehende Sozialhilfeempfängerinnen, dass die Handlungsoptionen Familie und Erwerbssystem für Mütter um die Inanspruchnahme des Sozialstaats - als Möglichkeit, einen Familienernährer zu substituieren - ergänzt werden müssen (Mädje/Neusüß 1996, s. hierzu auch Stolk/Wouters 1987). Im Anschluss daran wird hier die These vertreten, dass eine ungenügende finanzielle Absicherung durch das formale Erwerbssystem, durch einen Familienernährer oder durch den Sozialstaat, den informellen Arbeitsmarkt als eine weitere Handlungsoption für Frauen in den Blick kommen lässt. Wie in diesen Fällen Kombinationen mit den Institutionen des Lebenslaufs (Kohli 1985) und die Lebenslaufmuster aussehen, ist genauer zu untersuchen; ob beispielsweise ergänzend zu diesen Institutionen gearbeitet wird (z.B. zusätzlich zum Einkommen des Mannes oder zum Sozialhilfebezug) oder ob gar eine institutionelle Einbindung gänzlich fehlt. Auch ob es

sich bei der Putztätigkeit eher um eine kürzere oder eine langfristigere Station im Lebenslauf handelt, ist nicht bekannt.

Historisch betrachtet zeigt sich, dass Beschäftigte die Erwerbsarbeit in Privathaushalten in dem Moment verließen, wo sich ihnen in anderen Bereichen (vor allem in der industriellen Produktion) Alternativen boten (vgl. Bock/Duden 1977, Coser 1973). Lewis A. Cosers Diagnose Anfang der 70er Jahre dieses Jahrhunderts lautet, dass Dienstbotenarbeit im Privathaushalt ein frühkapitalistisches Relikt sei[8] und in der modernen Gesellschaft einen Anachronismus darstelle: "The servant role, ...is obsolete in modern society" (Coser 1973, S. 31). Coser begründet dies durch die Besonderheiten der Dienstbotenarbeit, die sich in einigen entscheidenden Aspekten von modernen Lohnarbeitsverhältnissen unterscheide. So sei die Arbeitsbeziehung, selbst wenn sie auf einem formalen Vertrag basiere, auf einem zugeschriebenen und nicht erworbenen Status gegründet (z.B. auf dem Geschlecht), sie habe partikularistische Standards und diffuse Aufgaben. Die Arbeitgeber erhoben Anspruch auf die ganze Person und binden die Dienstboten an den Haushalt (z.B. durch unklare Arbeitszeiten). Diese Arbeitsverhältnisse bezeichnet Coser als Beziehungen von Über- und Unterlegenen, es herrsche soziale Distanz, zugleich werde von Dienstboten erwartet, dass sie loyal und untergeben sind. Solche Beziehungen können nur bestehen, so Coser, solange religiöse Legitimationen dafür von den Dienstboten akzeptiert würden und keine alternativen Beschäftigungsmöglichkeiten existieren. Sobald letzteres nicht mehr der Fall sei, würde der Dienstbotenjob aufgegeben und nur Personen, die auf dem regulären Arbeitsmarkt keine Chance hätten, könnten dazu bewegt werden, eine solche Tätigkeit aufzunehmen. Domestic employment würde in der Moderne nur noch von Personen ausgeübt, "who suffer from multiple- status disabilities: those who are black, foreign and women from a rural and traditional society, especially the West Indies" (1973, S. 39). Für die Zukunft glaubte Coser 1973, dass Dienstbotenverhältnisse verschwinden würden, und statt dessen spezialisierte Dienstleistungen auf dem Markt angeboten würden, wie dog-walker, caterer, und clean-up services.

Nun hat sich die Tätigkeit im letzten Jahrhundert von der Dienstbotenarbeit zur Putzarbeit deutlich verändert: Haushaltsarbeiterinnen wohnen in Deutschland zumeist nicht im Haushalt der Arbeitgeber und haben wohl häufig mehrere Arbeitsplätze gleichzeitig.[9] Dies dürfte die individuelle Abhängigkeit und die persönliche Bindung an die Arbeitgeber gegenüber der von Coser beschriebenen Situation vermindern. Es ist anzunehmen, dass dadurch die Arbeitszeiten klarer geregelt sind und der Anspruch auf "Untergebenheit" weniger ausgeprägt ist. Dennoch haben diese Arbeitsplätze eine Reihe von Merkmalen frühkapitalistischer Arbeitsformen: Sie liegen mitten im Privatbereich des Haushalts. Das soziale Ansehen der Tätigkeit ist sehr gering. Aufgrund des informellen Charakters dieser

---

8 Bezugspunkt ist die US-amerikanische Situation im letzten Viertel des 19. Jahrhunderts.

9 In anderen Ländern ist die Form der "live-in" Hausangestellten z.T. wesentlich verbreiteter (vgl. Anderson/Phizacklea 1997).

Arbeitsverhältnisse und der fehlenden formalen Qualifikationsanforderungen ist zu vermuten, dass der Job immer noch auf einem zugeschriebenen Status, dem Geschlecht, beruht. Es herrschen zudem ungeschützte "hire and fire" Verhältnisse, ohne verrechtlichte Arbeitsbeziehungen mit sozialem Schutz, und es gibt keine organisierte Interessenvertretung. Wie die Arbeitsverhältnisse allerdings genau gestaltet werden, ist nicht bekannt, hierzu fehlen noch Untersuchungen.

Die Zunahme von Putzfrauenarbeit in Privathaushalten am Ende des 20. Jahrhunderts könnte mit Coser als eine Zunahme von Personen gedeutet werden, die über keine anderen Optionen zur Existenzsicherung verfügen bzw. unzureichend finanziell abgesichert sind. Hier spielt vermutlich über die Arbeitsmarktintegration hinaus auch die Frage der Einbindung in andere Institutionen (sozialstaatliche Transferleistungen, Familie) eine Rolle. In einer Situation mangelnder Absicherung könnte es funktionale Gründe für die Aufnahme einer Putztätigkeit geben: Die stundenweise Putztätigkeit ist in deutschen Privathaushalten relativ leicht zugänglich, sie kann kurzfristig aufgenommen und auch wieder beendet werden und erbringt überwiegend einen höheren Stundennettolohn[10] als ähnliche, ungelernte Tätigkeiten auf dem ersten Arbeitsmarkt.

## 2. Empirische Skizzen

Wir werden nun anhand zweier empirischer Beispiele die Situation von zwei deutschen Haushaltsarbeiterinnen darstellen. Zuerst werden die Lebensläufe skizziert und dann untersucht, aus welcher Lebenssituation heraus sie diese Tätigkeit aufgenommen haben, welche Beweggründe sie hatten, wie sich die Arbeitssituation gestaltet und wie und ob sie sozial abgesichert sind. Mit den Frauen, die beide 1942 geboren wurden, haben wir im Jahr 2000 für diesen Beitrag narrative, lebensgeschichtliche Interviews (Schütze 1977) mit Fokus auf der Putztätigkeit in Privathaushalten geführt.[11]

Es ist nicht die Absicht, anhand dieser beiden Interviews repräsentative Aussagen zu machen, sondern es geht hierbei erst einmal darum, Probleme und Forschungsfragen in diesem Feld zu entdecken und besser beschreiben zu können.

### 2.1 Kurzbiographie Frau Meyer[12]

Frau Meyer wird 1942 in Hessen in der Nähe einer mittelgroßen Stadt geboren. Nach Abschluss der Hauptschule absolviert sie eine Lehre als Verkäuferin in einem Einzelhandelsgeschäft, wo sie bis 1973 arbeitet. 1969 - mit 27 Jahren - heira-

---

[10] Der tariflich vereinbarte Stundenlohn für die vergleichbare Tätigkeit der Gebäudeinnenreinigung beträgt in Berlin im Jahr 2000 15,30 DM brutto (Auskunft der IG BAU, Berlin). Der Nettostundenlohn liegt bei ca. 9 bis 10.–DM.

[11] Diese liegen transkribiert vor.

[12] Die Namen der Befragten wurden geändert.

tet sie, ihre beiden Kinder werden 1969 und 1973 geboren. Kurz nach der Eheschließung lässt sich Frau Meyer – wie damals üblich - ihre angesparten Rentenversicherungsbeiträge auszahlen.

1973, im Jahr der Geburt des zweiten Kindes, wird das Einzelhandelsgeschäft, in dem Frau Meyer arbeitet, verkauft, und sie hört auf, dort zu arbeiten. Im selben Jahr wird sie von einem Arzt, der in der Nähe ihrer Wohnung gerade eine Praxis eröffnet, gefragt, ob sie die Praxis putzen möchte, und sie sagt zu. Dort arbeitet sie täglich, entweder vor der Praxisöffnung oder anschließend (ohne die Entrichtung von Sozialversicherungsbeiträgen oder Steuern). Einige Monate später erscheint eine Dame in der Praxis und sagt, sie habe Frau Meyer von der gegenüberliegenden Wohnung aus beim Putzen der Praxis beobachtet und wolle sie fragen, ob sie nicht auch bei ihr Saubermachen möchte. Frau Meyer sagt zu. Später putzt sie auch bei der Nachbarin der Dame und viele Jahre später auch bei deren Tochter, bei der sie noch heute tätig ist.

Zwei Jahre nachdem das Einzelhandelsgeschäft verkauft wurde, 1975, übernimmt Frau Meyer im Alter von 33 Jahren von ihrer Mutter, die in Rente geht, eine Arbeitsstelle bei einem Veranstaltungsbetrieb, wo sie ca. einmal im Monat bei mehrtägigen Veranstaltungen in der Spülküche und beim Reinigen arbeitet (die Angaben im Interview deuten darauf hin, dass dies ein sozialversicherungsfreies Verhältnis war). Der dortige Direktor spricht sie an und fragt, ob sie auch in seinem Haushalt saubermachen möchte, sie sagt zu (auch dort arbeitet sie heute noch) und wird später auch an seine Nachbarn weiterempfohlen.

Im Alter von 45 Jahren, 1987, erleidet Frau Meyer einen Herzinfarkt, was sie auf beruflichen Stress (sie hatte mehr als zwei Arbeitsstellen pro Tag, das war mehr als sie schaffen konnte) und große familiäre Belastungen zurückführt (der Sohn hatte einen Unfall und der Ehemann weigerte sich, seinen Anteil an den Lebenshaltungskosten zu zahlen). Obwohl die Meyers überwiegend zusammen wohnen, ist dem Interview zu entnehmen, dass die Ehe problematisch verläuft. Eine Arbeitgeberin unterstützt sie in dieser Situation und mit einem Anwalt erreicht sie, dass der Ehemann wieder seinen Anteil leistet. Dennoch beschreibt sie die Zeit im Krankenhaus als schwer, auch weil sie keinen Verdienst erhält, wenn sie nicht arbeitet.

Nach dem Krankenhausaufenthalt kündigt sie im Veranstaltungsbetrieb und arbeitet bis heute nur noch in Privathaushalten, dort habe sie mehr Freiheit, sagt sie.

Mittlerweile ist ihr Mann im Ruhestand, sie versorgt ihn und sagt dazu: "Ich bin zu anderen Leuten gut, warum soll ich nicht auch zu dem gut sein, obwohl der mir viel Leid angetan hat" (S. 4). Sie wohnt jedoch zeitweise bei einer Freundin, bei der sie ein Zimmer hat.

Frau Meyer erwartet im Alter von 65 Jahren nur eine sehr geringe Rente: "Rente krieg´ ich eigentlich keine" (S. 7). Angerechnet werden die beiden Kinder. Krankenversichert ist sie über ihren Ehemann. Sie hatte nie Zeit, Hobbies zu pflegen

und plant, solange weiter zu arbeiten, wie es irgendwie geht. "Wenn ich schaffe, geht´s mir gut" (S. 11).

## 2.2 Kurzbiographie Frau Fischer

Auch Frau Fischer ist 1942 geboren, in einer Kleinstadt in der damaligen DDR. Auch sie hat in den 60er Jahren geheiratet und zwei Kinder bekommen. Mitte der 80er Jahre verstirbt ihr Mann. Bis zur Wende arbeitet sie angelernt in einer Fabrik und wird durch die Schließung der Fabrik arbeitslos. Ihre Bemühungen, wieder Arbeit zu finden, scheiterten, ihrer Ansicht nach, an ihrem Alter; 1990 ist sie 49 Jahre alt.

Als Witwe erhält Frau Fischer aktuell eine Unfall- und Witwenrente von knapp unter 1000.-DM. Das ist zu viel, um nach Ablauf des Arbeitslosengeldes Arbeitslosenhilfe zu beantragen, aber zu wenig, um zu leben (ihre Miete beträgt monatlich 700.-DM). In dieser Situation empfiehlt eine Nachbarin sie als Putzkraft in einen Westberliner Haushalt. Frau Fischer ergreift diese Gelegenheit als eine Möglichkeit, wie sie sagt, mit "ehrlicher" Arbeit ihren Lebensunterhalt zu verdienen. Sie wird von dem ersten Haushalt weiter empfohlen und arbeitet jetzt in fünf Haushalten, jeweils einmal pro Woche für drei Stunden. Eine lange Anfahrtszeit von ungefähr eineinhalb Stunden nimmt sie in Kauf.

Lieber wäre Frau Fischer eine Erwerbstätigkeit im ersten Arbeitsmarkt (auch als Putzfrau, wenn der Nettostundenlohn in etwa vergleichbar wäre), für eine Realisierung dieser Option sieht sie jedoch keine Möglichkeit. So wie es jetzt ist, kann sie einigermaßen finanziell über die Runden kommen, allerdings fürchtet sie sich sehr vor einer Entdeckung der Schwarzarbeit. Frau Fischer ist deswegen vor sechs Jahren in einen anderen Ort umgezogen, damit sie dort niemand kennt und niemand fragt, wo sie morgens hingeht. Sie knüpft deswegen auch keine nachbarschaftlichen Kontakte. Selbst die Familienangehörigen wissen nichts von ihrer Putztätigkeit in Westberlin. Frau Fischer wird im Alter von 60 Jahren eine eigene Rente von knapp 1000.-DM erhalten (die Unfallrente des Mannes wird später in eine Altersrente umgewandelt werden und dann auch ca. 1000.-DM betragen), so dass sie ab dem Jahr 2002, dem Jahr des ersten Rentenbezugs, nicht mehr Putzen gehen müsste. Sie will dann jedoch noch zwei Putzstellen behalten, und zwar die, die sie bereits am längsten - von Anfang an - hat.

## 2.3 Zugang zu diesem Arbeitsmarktsegment

Im Anschluss an die oben dargestellten Überlegungen wollen wir uns zunächst ansehen, in welcher Lebenssituation und wie die beiden Frauen dazu gekommen sind, in Privathaushalten zu putzen. Im Hintergrund steht dabei Cosers These, dass ein wichtiger Aspekt mangelnde Alternativen sind.

Bei Frau Meyer zeigt sich, dass sie zur Zeit der Aufnahme der ersten Putztätigkeiten im Alter von 31 Jahren theoretisch die Möglichkeit gehabt hätte, weiterhin als

Verkäuferin tätig zu sein. Diese Möglichkeit verfolgte sie damals nicht weiter, weil sich die Arbeitszeiten mit den Erfordernissen der Versorgung ihrer zwei Kinder nicht gut verbinden ließen. Ganz aussteigen aus dem Erwerbsleben konnte sie jedoch nicht, da, laut Frau Meyer, ihr Einkommen unverzichtbar für den Lebensunterhalt für sie und ihre Kinder war. So kam ihr das Angebot des ersten Arbeitgebers entgegen.[13] Aus dieser ersten Putzstelle werden im Laufe der Jahre viele Putzstellen in vielen Haushalten.

Für Frau Fischer ist die Arbeit in der Schattenwirtschaft sehr viel klarer eine Notlösung, die sie ergreift, weil ihr der Zugang zum ersten Arbeitsmarkt versperrt ist. Wenn sie sich etwas wünschen könnte, hätte sie gerne eine reguläre Arbeitsstelle mit geregeltem Arbeitsablauf und geregelten Arbeitszeiten: *"Eine Stelle von bis, ne" (Frau Fischer, S. 16).* Sie hatte sich zwar zunächst noch um eine solche Stelle bemüht, sah jedoch aufgrund der hohen Arbeitslosenquote in Brandenburg und angesichts ihres Alters (49 Jahre) keine Chance. Zudem fehlte ihr das nötige Selbstvertrauen, um sich nach ihrer Entlassung beispielsweise um eine Umschulung zu bemühen:

> Na naja, ich bin auch so´n bisschen, ich trau mir immer nischt zu, ne. Ja, ich bin, ich muss sagen, ich bin auch sehr gehemmt, so ja so. Ich hab' auch Schiss, wenn irgend so was Neues ist, ach nee, kann ich nicht, und so. Und dann fehlt mir auch der Muut. Ich brauch´ immer jemand, der mich dann so - mich mal so'n bisschen schubst oder an die Hand nimmt und jetzt gehst de dahin, ne (Frau Fischer, S. 10)

Wie bereits aus den biografischen Skizzen der beiden Frauen zu entnehmen ist, war der Zugang zum informellen Arbeitsmarktsegment "Privathaushalt" eher dem Zufall geschuldet, sie wurden angesprochen. Statt sich auf dem Arbeitsmarkt zu bewerben und aktiv Arbeitsplätze zu suchen, praktizieren beide Frauen in der Folge ein Verfahren, bei dem sie sich von Arbeitgeber zu Arbeitgeber weiterempfehlen lassen. Frau Meyer formuliert das so: *"Ja, so hat sich das irgendwie, ich bin immer weiterempfohlen worden" (Frau Meyer, S. 3).* Auch Frau Fischer bekam ihre erste Stelle als Haushaltsarbeiterin von einer Nachbarin vermittelt und wurde dann *"immer weitergereicht" (Frau Fischer, S. 4).*

## 2.4 Die Gestaltung der Arbeitsverhältnisse

Im Folgenden soll nun der Frage nachgegangen werden, wie sich die Arbeitsverhältnisse der beiden Haushaltsarbeiterinnen gestalten und was dazu führt, dass sie in diesem Tätigkeitsbereich verbleiben. Frau Meyer arbeitet bereits mehr als 25

[13] Wir beziehen uns hier lediglich auf Paraphrasen der Äußerungen der Interviewpartnerinnen. Einer noch durchzuführenden „Sequentiellen Feinanalyse" (Oevermann u.a. 1979) bleibt es vorbehalten, das gesamte Spektrum der Beweggründe für die Entscheidung zu rekonstruieren.

Jahre, Frau Fischer etwas über 10 Jahre in diesem informellen Bereich der Privathaushalte.

Die Beschäftigungsverhältnisse liegen als informelle Arbeitsverhältnisse "außerhalb des gesetzlichen Rahmens der Arbeitsgesetzgebung, der sozialen Sicherheit und des Rechtsschutzes" (Altvater/Mahnkopf 1996, S. 301). Deswegen ist davon auszugehen, dass die Arbeitsbedingungen wie Lohnhöhe, Arbeitszeit, Arbeitsinhalte und Arbeitsorganisation individuell ausgehandelt werden. Bei dieser ungewöhnlichen Aushandlungssituation steht ein Arbeitgeber einem Arbeitnehmer gegenüber. Das wirft die Frage auf, wie sich diese Situation auf die jeweilige Verhandlungsposition auswirkt, wie es zur Gestaltung der Arbeitsverhältnisse kommt und was dabei Gegenstand von Aushandlungen ist und was nicht. Unterliegen die Arbeitsverhältnisse einer spezifischen Moralökonomie (vgl. Kohli 1989a)? Für die Annahme, dass hier besondere moralökonomische Normen eine wichtige Rolle spielen, spricht die empirische Studie von Gregson und Lowe (1994). In dieser Studie wird gezeigt, dass die Arbeitsverhältnisse im Privatbereich für einheimische Putzfrauen in Großbritannien Ende der 80er Jahre dem Modell verwandtschaftlicher und freundschaftlicher Unterstützungen und Hilfeleistungen ähneln. Gregson und Lowe charakterisieren diese Beziehungen als "false kinship" Beziehungen, die nicht nur nach zweckrationalen marktwirtschaftlichen Prinzipien funktionieren (s. hierzu auch Berger 1999).

Bei der Aushandlung der Arbeitsverhältnisse fällt auf, dass beide der von uns befragten Frauen überhaupt nicht verhandeln. Wenn sie einem Arbeitgeber zusagen, wird ein Arbeitsbeginn vereinbart, die Arbeitgeber nennen einen Stundenlohn und die Aufgaben, und die Frauen fangen auf Basis dieser mündlichen Vereinbarung an zu arbeiten, ohne den Austausch von schriftlichen Unterlagen. Die Arbeitgeber beziehen sich statt auf formale Qualifikationen und Nachweise bei diesem Verfahren auf informelle Informationen, insbesondere auf persönliche Empfehlungen.[14]

Beide Frauen betonen ausdrücklich, dass sie niemals etwas gefordert haben, weder bei Aufnahme der Tätigkeit noch später. Sie haben immer nur das angenommen, was ihnen angeboten wurde. Dies führt übrigens dazu, dass Lohnerhöhungen selten vorkommen, auch wenn beide Frauen in manchen Haushalten seit über 10 Jahren tätig sind. Diese einseitige Form der Aushandlung - die Arbeitgeber zahlen einen Betrag, den sie für angemessen halten – führt bei Frau Meyer zu sehr unterschiedlichen Stundenlöhnen bei verschiedenen Arbeitgebern. Frau Meyer betrachtet ihre Bezahlung nicht als Stundenlohn, sondern als "Pauschale" für das Sauberhalten einer Wohnung. Sie betont, dass sie nicht auf die Uhr schaue, sie ginge erst, wenn alles getan ist, auch wenn die vereinbarte Arbeitszeit dabei überschritten wird. Einige wenige Arbeitgeber zahlen auch Urlaubsgeld und Weih-

[14] Nicht bekannt ist, woran sich die Arbeitgeber bei dem Vorschlag des Stundenlohns orientiert haben, vielleicht am vorherigen Arbeitsverhältnis und dem, was als ortsüblich gilt (zur Klärung dieser Frage müssen die Arbeitgeber befragt werden).

nachtsgeld, die meisten jedoch nicht. Interessant ist, dass im Fall von Frau Meyer selbst das Angebot eines ungewöhnlich niedrigen Stundenlohns nicht dazu führt, dass sie mit der Arbeit aufhört:

> Also ich kriege, so, wenn ich jetzt äh, beim, des is', äh, das is' nit gleich, bei einem krieg' ich des, bei einem krieg' ich des. Bei einem krieg' ich fünfzig Mark, bei einem krieg' ich sechzig Mark, bei einem krieg' ich fünfundsiebzig Mark, je nachdem. Ich würde nie, des hab' ich noch nie gemacht, ich kann des nit, jemand sagen ich möchte mehr Geld. Das kann ich net. De- am Anfang, hat habe ich da äh fünfzig Mark gekriegt, aber die eine, wo ich da zuerst war, bei der Ärztin, die hat sich dann von ihrem Mann getrennt, die war, die war ach sehr geizig, die hat einfach gesagt, also fünf Mark die Stunde, nä. Und da musst ich alles, des, die hat ja neu gebaut, gut, sie hat eben nit mehr Geld gehabt, gell. Aber die hat Sachen verlangt, das ganze Haus musste pikobello sein, gell. Und möglichst nur in drei Stunde. Ja. ... Das hab' ich gemacht, nä. Da bin ich da rum gerast und noch die Wäsche gemacht, nä....Da hab' ich da manchmal von der (Name) hab' ich damals schon, hab ich auch angefangen, als ich, da hab' ich schon fünfzig Mark gekriegt. (Frau Meyer, S. 13)

Das Zitat zeigt, dass Frau Meyer die geringe Entlohnung durchaus nicht für angemessen hält. Aber auch in dieser Situation verhandelt sie nicht und kündigt auch das Arbeitsverhältnis nicht von sich aus, was problemlos möglich wäre. Hier deutet sich eine besondere, erklärungsbedürftige Dauerhaftigkeit der Arbeitsverhältnisse an.

Bei Frau Meyer lässt sich erkennen, dass sie durchaus auch die inhaltlichen Aspekte ihrer Arbeit schätzt. Als positiv bewertet Frau Meyer außerdem, dass sie sich die Arbeitszeit überwiegend selbst einteilen und die Arbeitsabläufe eigenständig bestimmen kann. Sie habe schon immer gerne geputzt, sagt sie, auch während der Lehrzeit, da habe das Saubermachen des Ladens mit zu ihren Aufgaben gehört. Dass sie zugunsten einer ungelernten Tätigkeit mit geringem sozialem Ansehen in der Schattenökonomie nicht an ihrem erlernten Beruf festhält, erscheint jedoch begründungsbedürftig:

> Meine Mutter hat immer geschimpft: Ich hab' euch n' Beruf lernen lassen, und Du machst so was, ne! Da hab' ich immer gesagt: Als Verkäuferin da kann ich mir mei' Leut' nit aussuchen, aber wenn ich Putzen geh', da kann ich mir mei' Leut' aussuchen. Wenn ich nit mehr will, dann geh' ich nicht mehr. Und bis jetzt hatt' ich ja immer Glück gehabt, immer gute Leute gehabt (Frau Meyer, S. 5).

Frau Meyers Begründung für die Tätigkeit hebt nun aber nicht auf übliche Vergleichsmaßstäbe ab, wie z.B. das Einkommen, die Arbeitszeit, die Arbeitsinhalte oder die Sicherheit des Arbeitsplatzes, sondern auf die Menschen, die sie dabei trifft. Die Frage mit welchen Personen sie es zu tun hat, scheint entscheidend für

die Bewertung zu sein. Ihre Begründung ist bei näherem Hinsehen recht widersprüchlich. Sie möchte sich die „Leut`" gerne selbst aussuchen können. Nun hat sie sich aber weder ihre Putzstellen selbst ausgesucht, sie ist weiterempfohlen worden, noch hat sie jemals eine Stelle gekündigt. Auch dass sie dabei immer "gute Leut´" hatte, wird an späterer Stelle im Interview deutlich relativiert. So arbeitet Frau Meyer z.B. bei einer alten Dame, die behauptet, sie werde von Frau Meyer bestohlen. Frau Meyer wird nur schwer mit den ungerechtfertigten Vorwürfen fertig. Auf die Frage, warum sie trotzdem weiter dort arbeitet, sagt sie:

> "Die hätte ja sonst niemand, wenn ich jetzt weggehe. Ich hätt´ das ja auch gar nicht gekonnt" (Frau Meyer, S. 14).

Ihre Begründung, warum sie auch bei problematischen Arbeitnehmern bleibt, bezieht sich nicht auf finanzielle Notwendigkeiten, sondern auf die moralische Verpflichtung, selbst diese schwierige Arbeitgeberin im Falle von Alter und Krankheit nicht allein ihrem Schicksal zu überlassen und zu kündigen. Durch das Arbeitsverhältnis ist hier eine moralische Bindung entstanden, durch die Frau Meyer sich zur weiteren Unterstützung der Dame verpflichtet fühlt. Arbeitsverhältnisse endeten bei Frau Meyer bisher nur durch Wegzug der Arbeitgeber oder deren Tod. Sie beendete von sich aus nur die "formelleren" Arbeitsverhältnisse, einmal das als Verkäuferin und zum zweiten die Tätigkeit im Veranstaltungsbetrieb. Bei diesen beiden Arbeitgebern sind offenbar weniger verpflichtende Bindungen entstanden als in den Haushalten. An die Familien fühlt sie sich stärker gebunden und auch in gewisser Weise zugehörig:

> Ich hab´ mich auch in alles so reingesteigert, als ob das meine Familie wär (S. 3).

Dennoch wird auch aus diesem Zitat deutlich, dass sie selbst ihre Identifikation mit den Familien als übertrieben ansieht und rückblickend kritisch betrachtet.

Im Vergleich zu Frau Meyers Schilderungen scheinen die Gründe für Frau Fischer, im Privathaushalt zu putzen, stärker instrumenteller Art zu sein. Sie schätzt zwar das Gespräch, und den Austausch mit den Arbeitgebern und auch die Selbständigkeit der Tätigkeit, aber über eine darüber hinausgehende Sorge für die Arbeitgeber wird im Interview nicht berichtet. Für sie liegt eine Besonderheit dieser Tätigkeit in dem hohen Maß an Vertrauen, welches ihr die Arbeitgeber entgegenbringen müssen. Sie empfindet sich in gewisser Weise als Eindringling in die Privatsphäre anderer Leute:

> Ich bin ja fremd in dem Haushalt und ja ich mein, mir is' es auch unangenehm, wenn ich irgendwo fremd bin, nich' und es is' nichts abgeschlossen und so und die Leute ham ja denn - müssen ja auch Vertrauen haben, nech. Und des is' schon, ah doch, das hab' ich schon hoch anerkannt, mhm. Dass man mich so alleine jelassen hat (Fischer, S. 4).

Vor allem die Erzählung von Frau Meyer deutet auf das hin, was Gregson und Lowe als quasi verwandtschaftliche Beziehungen bezeichnen. In einigen Haushal-

ten übernimmt Frau Meyer über das Putzen und Saubermachen hinaus umfassende Fürsorge- und Unterstützungsleistungen, sie kauft ein und kocht und pflegt auch, wenn es nötig ist, ohne dies exakt in einer Entlohnung aufgewogen zu bekommen. Von einigen Arbeitgeberinnen erhält sie Geschenke. Durch ihre Tätigkeit ermöglicht sie einer älteren Arbeitgeberin, zu Hause zu bleiben und nicht ins Heim zu müssen. Sie berichtet auch von einer weiteren älteren, kranken Arbeitgeberin, die sie zu Hause versorgt und im Krankenhaus betreut hat, und sagt dazu:

> Und die war auch viel im Krankenhaus dann, und dann hab´ ich se betreut, ich hab´ ihr mehr gemacht wie die Tochter. Die Tochter konnt´ ja auch nicht immer fort, und da war ich eben immer zuständig für alles (S. 5).

Durch die Tätigkeit von Frau Meyer wird ein teurer und ungewünschter Heimaufenthalt zwischen den Krankenhausaufenthalten vermieden. Frau Meyer thematisiert indirekt, dass eigentlich die (beruflich stark eingespannte) Tochter für die Betreuung zuständig wäre (zur Reziprozität in Eltern-Kind-Beziehungen s. Hollstein/Bria 1998), deren Aufgaben sie hier partiell übernimmt.

Es stellt sich allerdings die Frage, ob der "Fürsorge" von Frau Meyer für ihre Arbeitgeber auch eine Art "paternalistische" Fürsorge der Arbeitgeberinnen für Frau Meyer entspricht, z.B. falls diese krank oder alt wird. Arbeitgeberleistungen, die normalerweise zu den gesetzlichen Pflichten gehören, bekommen in diesem Segment des Arbeitsmarktes den Charakter von freiwillig und großzügig erbrachten Gaben (z.B. Weihnachtsgeld, Lohnfortzahlung während eines Urlaubs- oder Krankheitsfalles). Während ihrer Krankheit haben einige Arbeitgeber ihr etwas "zugesteckt", dies ersetzt jedoch nicht ein reguläres Einkommen. Ein Arbeitgeber hat sich in dieser Situation sogar sehr schnell eine andere Putzfrau gesucht.

## 2.5 Fehlende soziale Absicherung

Da die Tätigkeit körperlich sehr anstrengend ist, ist es Frau Meyer mittlerweile nicht mehr möglich, täglich in zwei Haushalten zu arbeiten. Bei beiden Frauen bietet das Einkommen aus diesen informellen Beschäftigungsverhältnissen aktuell im Alter von fast 60 Jahren keine eigenständige Existenzsicherung (Frau Fischer verdient ca. 1.000,--DM, Frau Meyer ca. 1.500,--DM im Monat), beide sind ergänzend auf zusätzliches Einkommen angewiesen. Beide haben über die Ehemänner eine Grundsicherung erhalten (Witwenrente und Unterhalt). Damit zeigt sich bei beiden die Prekarität der fehlenden Einbindung in die sozialen Sicherungssysteme weniger stark während des Erwerbslebens (bei Frau Meyer nur durch die fehlende Lohnfortzahlung im Krankheitsfall) als erst danach. Frau Meyer glaubt, nicht mit dem Erreichen der Altersgrenze aus dem Erwerbsleben ausscheiden zu können, weil ihre Rente zu gering ausfallen wird.[15] Sie plant deswegen, solange weiterzuarbeiten, wie es irgendwie geht. Die Altersgrenzen, die

[15] Nicht bekannt ist, wie hoch möglicherweise eine Witwenrente ausfallen würde, falls ihr Mann vor ihr verstirbt.

normalerweise den Austritt aus dem Erwerbsleben markieren (Kohli 2000a und b), haben in beiden vorgestellten Fällen eine geringe Verbindlichkeit; Rentenbezug und Austrittszeitpunkt aus dem Erwerbsleben sind hier entkoppelt. Wobei die Situation von Frau Fischer etwas anders gelagert ist. Sie erwartet, als Rentnerin ca. 2000.-DM monatlich zur Verfügung zu haben, plant aber trotzdem nur einen partiellen Ausstieg aus der Putztätigkeit:

> Naja, dann kürz, tret´ ich kürzer. Also denn, eh, möchte ich nur noch zwei Stellen so. Also die möchte ich wirklich noch behalten. (Frau Fischer, S. 8)

Diese Aussage ist unerwartet und interessant. Da eine feinanalytische Auswertung noch nicht vorliegt, können noch keine genauen Aussagen gemacht werden, es deutet sich jedoch auch hier über eine instrumentelle Arbeitsorientierung hinaus eine emotional-moralische Bindung an die Haushalte an.

## 3. Diskussion

Hier sollen die Fragen von vorne nochmals ausgegriffen und rekapituliert werden, aus welcher Lebenssituation heraus die Arbeit aufgenommen wird, welche Beweggründe es gibt und wie es kommt, dass die Haushaltsarbeit zu einer langfristigen Phase im Lebenslauf wurde.

Ist die Aufnahme der Tätigkeit ein Notbehelf, ein Mangel an alternativen Versorgungsmöglichkeiten oder an Erwerbsmöglichkeiten im regulären Arbeitsmarkt?

Für Frau Fischer lässt sich diese These bestätigen. Ihr war der Zugang zum ersten Arbeitsmarkt im Grunde versperrt, als sie 1990 im Alter von 49 Jahren arbeitslos wurde. Ihr Alter spielt im informellen Arbeitsmarkt hingegen eine geringere Rolle. Die Aufnahme der "Schwarzarbeit" scheint ihr als einzige Möglichkeit, auf "rechtschaffene" Art und Weise ihren Lebensunterhalt zu sichern. Der Ehemann als Familienernährer ist verstorben, die Unfall- und Witwenrente reichen für ihren Lebensunterhalt nicht aus. Auch der Sozialstaat scheidet aus, da sie von dort (außer einem kleinen Mietzuschuss) keine nennenswerte Unterstützung erhalten würde. Zudem will sie dem Staat nicht zur Last fallen, solange sie arbeiten kann. Für sie ist das Einkommen aus der Putzarbeit ein Ausweg aus einer ökonomischen Notsituation, die Tätigkeit selbst und auch die Bedingungen nimmt sie dabei in Kauf. Ob ein Mangel an Erwerbsmöglichkeiten auf dem regulären Arbeitsmarkt auch für Frau Meyer eine wesentliche Rolle für die Aufnahme der Haushaltsarbeit gespielt hat, lässt sich heute nicht mehr eindeutig beantworten. Vielleicht hätte sie im regulären Arbeitsmarkt 1973 im Alter von 31 Jahren mit ihrem Bedarf an Flexibilität der Arbeitszeit eine Chance gehabt, vielleicht auch nicht; sie hat es damals nicht versucht.

Insgesamt fehlen bislang empirische Untersuchungen, die zeigen, welchen Stellenwert in den Lebensläufen von Haushaltsarbeiterinnen Familie, Arbeitsmarkt, Sozialstaat und informelle Tätigkeit haben, wie diese kombiniert werden und in

welche soziale Sicherungssysteme die Frauen dadurch eingebunden oder eben auch nicht eingebunden sind. Andere Haushaltsarbeiterinnen ergänzen mit ihrem Einkommen aus der Putztätigkeit vielleicht ihre Bezüge als Sozialhilfeempfängerin oder ein Einkommen aus dem ersten Arbeitsmarkt, weitere leben vielleicht ausschließlich von ihrer Erwerbsarbeit in Privathaushalten. Die Risikolagen, die die informelle Erwerbsarbeit mit sich bringt, werden bei den beiden hier vorgestellten Fällen nur gelegentlich sichtbar, da eine über die Ehemänner abgeleitete Einbindung in soziale Sicherung vorhanden ist. Es ist ganz offen, welche Probleme der sozialen Sicherung für andere Gruppen von Frauen, z.B. für jüngere Frauen und für verschiedene Gruppen von Migrantinnen entstehen.

Beide Frauen haben durch die Aufnahme der Putzarbeit in Privathaushalten auf finanzielle Probleme in ihren Lebensläufen reagiert und ihre Existenzsicherung in die eigenen Hände genommen. Sehen wir uns an, welche Institutionen die Lebensläufe der beiden hier untersuchten Frauen strukturieren, zeigt sich, dass bei Frau Meyer stärker die Familie im Vordergrund steht, während Frau Fischer bis zur Wende eine „normale" Erwerbsbiografie verfolgen konnte, die 1990 abbricht. Bei Frau Meyer strukturiert der Familienzyklus ihren Lebenslauf insofern, als sie mit der Geburt des zweiten Kindes aus dem ersten Arbeitsmarkt in prekäre Arbeitsverhältnisse wechselt (diesen Befund berichten auch Born/Krüger/Lorenz-Meyer 1996). Dass sie im informellen Schattenarbeitsmarkt tätig ist, hat auch funktionale Gründe, vor allem die der besseren Vereinbarkeit von Beruf und Familie als in ihrem erlernten Beruf im ersten Arbeitsmarkt, ist jedoch auch dem Zufall geschuldet. Zufällig hat sie in dieser Lebenssituation jemand angesprochen. Sozialisiert in einer Zeit, in der in Westdeutschland die Arbeitsmarktbeteiligung von verheirateten Frauen eher als "Zusatzprogramm" oder "Lückenfüller" (Born/Krüger/Lorenz-Meyer 1996, S. 26) betrachtet wurde, spielen Überlegungen einer langfristigen eigenständigen sozialen Absicherung bei der Aufnahme der Arbeitsverhältnisse bei Frau Meyer keine Rolle.

Dass beide Frauen langfristig in diesem Segment verbleiben, hat etwas mit dem Prinzip des Weiterempfehlens zu tun, mit den Bindungen an die Arbeitgeber, die im Verlauf der Tätigkeit entstanden sind und vor allem bei Frau Fischer wohl auch mit einem Mangel an Alternativen. Folgen wir Hillmann (1996, s. auch Anderson/Phizacklea 1997, Thiessen 1997) sieht die Lage für die vielen ausländische Putzfrauen in deutschen Haushalten noch anders aus. Für Migrantinnen, die neu in Länder der europäischen Union kommen ist der private Haushalt ein erster wichtiger Arbeitsmarkt (Hillmann 1996, S. 247). Bei einigen ist ein Kontinuitätsbruch zwischen Erstausbildung und Haushaltsarbeit anzunehmen. Es ist zu vermuten, dass die Putztätigkeit gerade für diejenigen, die über eine höhere Ausbildung verfügen, welche durch die Migration entwertet wird (Gutiérrez 1999), eher eine vorübergehende Durchgangsstation im Lebenslauf, eine Einstiegstätigkeit ins neue Land darstellt, sofern ihnen andere Tätigkeiten nicht durch rechtliche Bestimmungen versperrt bleiben. Nun sind die beiden hier vorgestellten Fälle nicht

zu verallgemeinern – auch nicht für einheimische Haushaltsarbeiterinnen. Es gilt genauer zu untersuchen, welche Frauen (vielleicht auch welche Männer) unterschieden nach Alter, Erstausbildung, Familienstand, Kinderzahl und Herkunftsland, aus welchen Motiven und wie in dieses Segment eintreten und wie lange sie dort verbleiben.

Die hier betrachteten Arbeitsplätze im Privathaushalt sind zwar ungesichert, es gibt keinen Kündigungsschutz, dennoch sind sie erstaunlich stabil. Bei beiden Frauen ist die Putztätigkeit kein kurzfristiges Stadium im Lebenslauf, sondern eine zweite langfristige Erwerbsphase, in der zweiten Hälfte des Erwerbslebens. Statt Verträgen scheint eine moralische Verpflichtung zur Beibehaltung der einmal eingegangenen Arbeitsverhältnisse zu bestehen, es entsteht eine Bindung an die Arbeitgeber. Ob dies die Regel oder die Ausnahme ist oder für welche Gruppen von Arbeitnehmerinnen dies zutrifft, wissen wir nicht. Auch welche Leistungen und Gegenleistungen ausgetauscht werden und was als gerecht angesehen wird, gilt es genauer zu untersuchen. In der Reziprozitätsforschung wird davon ausgegangen, dass nur die Beteiligten selbst entscheiden können, ob Gabe und Gegengabe äquivalenten Wert haben (Hollstein/Bria 1998). Es wäre also zu fragen, wie beispielsweise Frau Meyer das Verhältnis zu ihren Arbeitgeberinnen deutet, ob sie es eventuell als ein ausgewogenes Verhältnis von Geben und Nehmen sieht und wie sie dies begründet. Strukturell betrachtet handelt es sich um ein Verhältnis sozialer Ungleichheit, bei dem die Verhandlungsposition der Arbeitnehmerin zudem vermutlich auch aufgrund fehlender Organisation und Interessenvertretung relativ schwach ist. Die Polarisierung der Lebenslagen zeigt sich hier zwischen der unterschiedlichen Situation von Frau Meyer und ihren Arbeitgeberinnen. Diese können ihre beruflichen Karrieren verfolgen, weil sie von der Hausarbeit und einige auch von der Pflege von Angehörigen entlastet sind, während Frau Meyers Lebensunterhalt nicht ausreichend gesichert ist und sie infolgedessen nicht in den verdienten Ruhestand wird gehen können.

## Literatur


Altvater, E./Mahnkopf, B. 1996: *Grenzen der Globalisierung*. Ökonomie, Ökologie und Politik in der Weltgesellschaft. Münster: Westfälisches Dampfboot

Anderson, B./Phizacklea A. 1997: *Migrant Domestic Workers*. A European Perspective. Report for the Equal Opportunities Unit, DGV, Commission of the European Communities, May

Berger, J. 1999: *Moralische Ökonomie und ökonomische Moral*. In: ders.: Die Wirtschaft der modernen Gesellschaft.: Campus, S. 195-216, Frankfurt/M.

Bock, G./Duden, B. 1977: *Arbeit aus Liebe – Liebe als Arbeit*. In: Frauen und Wissenschaft. Beiträge zur Berliner Sommeruniversität 1976, Berlin: Courage-Verlag, S. 118-199

Born, C./Krüger, H./Lorenz-Meyer, D. 1996: *Der unentdeckte Wandel.* Annäherung and das Verhältnis von Struktur und Norm im weiblichen Lebenslauf. Berlin: sigma

Coser, L. A. 1973: *Servants The Obsolescence of an Occupational Role. Social Forces*, 52: S. 31-40

Emmerich, K. 1997: *Wann rechnet sich die Haushaltshilfe?* IAB Kurzbericht, Nr. 4, vom 5.8.1997, S. 3-6

Gregson, N./Lowe M. 1994: *Servicing the MIDDLE CLASSES.* Class, gender and waged domestic labour in contemporary Britain. London: Routledge

Hank, K. 1998: *Household Labor Demand and Household Labor Supply.* An empirical analysis of the employment of domestic help in German private households and its effects on female labor force participation. Ruhr-Universität Bochum - Diskussionspapier aus der Fakultät für Sozialwissenschaft, Nr. 98-14

Hillmann F. 1996: *Jenseits der Kontinente* - Migrationsstrategien von Frauen nach Europa. Opladen: Leske + Budrich

Hollstein, B./Bria, G. 1998: *Reziprozität in Eltern-Kind-Beziehungen?* Theoretische Überlegungen und empirische Evidenz. Berliner Journal für Soziologie, 1, S. 7-22

ISG - Institut für Sozialforschung und Gesellschaftspolitik 1997: *Sozialversicherungsfreie Beschäftigung* - 2. Wiederholungsuntersuchung - Untersuchung im Auftrag des Bundesministeriums für Arbeit und Sozialordnung, Köln

Kohli, M. 1985: *Die Institutionalisierung des Lebenslaufs.* Befunde und theoretische Argumente. Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie, 37, S. 1-29

Kohli, M. 1986: *Gesellschaftszeit und Lebenszeit.* Der Lebenslauf im Strukturwandel der Moderne. In: Johannes Berger (Hg.): Die Moderne - Kontinuitäten und Zäsuren (Sonderband 4 der Sozialen Welt). Schwartz, S. 183-208, Göttingen

Kohli, M. 1989a: *Moralökonomie und "Generationenvertrag".* In: Max Haller et al. (Hg.): Kultur und Gesellschaft. Verhandlungen des 24. Deutschen Soziologentages, des 11. Österreichischen Soziologentags und des 8. Kongresses der Schweizerischen Gesellschaft für Soziologie in Zürich 1988. Campus, S. 532-555, Frankfurt/M.

Kohli, M. 1989b: *Das Altern der Gesellschaft*: Demographische Grundlagen. Zeitschrift für Gerontopsychologie und –psychiatrie, 2, S. 36-41

Kohli, M. 2000a. *Altersgrenzen als gesellschaftliches Regulativ individueller Lebenslaufgestaltung: ein Anachronismus?* Zeitschrift für Gerontologie und Geriatrie, 33, Suppl.1, S. 15-23

Kohli, M. 2000b: *Arbeit im Lebenslauf: Alte und neue Paradoxien.* In: Kocka, J./Offe, C. (Hg.): Geschichte und Zukunft der Arbeit., Campus S. 362-382, Frankfurt/New York

Lamnek, S./Olbrich, G./Schäfer, W. J. 2000: *Tatort Sozialstaat. Schwarzarbeit, Leistungsmissbrauch und ihre Hintergründe.* Leske + Budrich, Opladen

Levy, R. 1977: *Der Lebenslauf als Statusbiographie.* Enke, Stuttgart

Lutz, H. 2000a: *Ethnizität. Profession. Geschlecht*: Die neue Dienstmädchenfrage im Zeitalter der Globalisierung. In: Marianne Krüger-Potratz (Hg.): interkulturelle studien iks-Querformat, Heft 1, Universität Münster

Lutz, H. 2000b: *At your service Madame!* Migrant women as domestic workers in Europe. Paper presented at the International Conference "Gender and the Future of Work", Universität Bremen, 30.6.-1.7.2000

Mädje, E./Neusüß C. 1996: *Frauen im Sozialstaat.* Zur Lebenssituation alleinerziehender Sozialhilfeempfängerinnen. Campus, Frankfurt/M.

Ochs, C. 1999: *Die unendliche Geschichte.* Zur Reform geringfügiger Beschäftigung. WSI-Mitteilungen, Schwerpunktheft: mehr Beschäftigung durch einfache Dienstleistungen? 52, S. 223-233

Odierna, S. 2000: *Die heimliche Rückkehr der Dienstmädchen.* Leske + Budrich, Opladen

Oevermann, U./Allert, T./Konau, E./Krambeck, J. 1979: *Die Methodologie einer "objektiven Hermeneutik" und ihre allgemeine forschungslogische Bedeutung in den Sozialwissenschaften.* In: Hans-Georg Soeffner (Hg.): Interpretative Verfahren in den Sozial- und Textwissenschaften. Enke, S. 352-434, Stuttgart

Prokla-Redaktion 1999: Editorial: *Arbeit, informell.* Prokla, 29: S. 498-502

Rerrich, M. S. 1993:*Auf dem Weg zu einer neuen internationalen Arbeitsteilung der Frauen in Europa?* Beharrungs- und Veränderungstendenzen in der Verteilung der Reproduktionsarbeit. In: Bernhard Schäfers (Hg.): Lebensverhältnisse und soziale Konflikte im neuen Europa: Verhandlungen des 26. deutschen Soziologentages in Düsseldorf 1992. Campus, S. 93-102, Frankfurt/Main

Rerrich, M. S. 2000: *Neustrukturierung der Alltagsarbeit zwischen Lohn und Liebe.* Überlegungen zu möglichen Entwicklungspfaden bezahlter häuslicher Dienstleistungen. In: Marianne Friese (Hg.): Modernisierung personenorientierter Dienstleistungen. Innovationen für die berufliche Aus- und Weiterbildung, Leske + Budrich, S. 44-57, Opladen

Rodríguez, G. E. 1999: *Intellektuelle Migrantinnen* - Subjektivitäten im Zeitalter von Globalisierung. Opladen: Leske + Budrich

Rose, J./Schlosser, I. 1999: *Geringfügige Beschäftigung in Berlin und Brandenburg.* In: Zukunft im Zentrum (Hg.): Marginalisierung oder Existenzsicherung? Perspektiven der geringfügigen Beschäftigung in Berlin und Brandenburg. S. 15- 67, Berlin,

Schupp, J. 2000: *Beschäftigungsdynamik in den Dienstleistungen.* Zwischenbericht für das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie zum Fördervorhaben: "Besteht in Deutschland eine Dienstleistungslücke und ein Nachholbedarf an Dienstleistungen?" Berlin

Schupp, J./Schwarze, J./Wagner, G. 1997: *Erwerbsstatistik unterschätzt Beschäftigung um 2 Millionen Personen.* DIW –Wochenbericht, 38, S. 690-694

Schütze, F. 1977: *Die Technik des narrativen Interviews in Interaktionsfeldstudien dargestellt an einem Projekt zur Erforschung kommunaler Machtstrukturen (MS).* Bielefeld

Stolk, B. van/Wouters, C. 1987: *Frauen im Zwiespalt.* Beziehungsprobleme im Wohlfahrtstaat. Suhrkamp, Frankfurt/M.

Thiessen, B. 1997: *Individualisierung und Reproduktion.* Analyse prekärer Arbeitsbedingungen im Privathaushalt. Werkstattbericht des Instituts für angewandte Biographie- und Lebensweltforschung, Band 5, Universität Bremen

## AutorInnenverzeichnis

*Bläsche, Alexandra, Dipl.-Soz.,* Sozialwissenschaftlerin, wissenschaftliche Mitarbeiterin am Lehrstuhl Industriesoziologie der BTU Cottbus; Arbeits- und Forschungsschwerpunkte: Wirtschafts- und Industriesoziologie, Berufliche Selbständigkeit und Freie Berufe, Betriebsgründung und Vernetzung, Arbeitsprozesse in der IT-Industrie.

*Bosch, Gerhard, Dr.rer.pol,* Professor für Soziologie an der Universität Duisburg-Essen und Vizepräsident des Instituts Arbeit und Technik im Wissenschaftszentrum Nordrhein-Westfalen, Gelsenkirchen. Arbeits- und Forschungsschwerpunkte: Arbeits- und Industriesoziologie, industrielle Beziehungen, Dienstleistungsbeschäftigung, Arbeitsmarkt. Veröffentlichung (Hg. mit P. Hennicke, J. Hilbert, K. Kristof, G. Scherhorn): *Die Zukunft von Dienstleistungen.* Frankfurt/M-New York 2002, Campus.

*Gather, Claudia, Dr.,* Soziologin. Gastprofessorin am Harriet Taylor Mill Institut der Fachhochschule für Wirtschaft in Berlin. Aktuelle empirische Forschungsarbeiten über informellen Arbeitsmarkt und Arbeitsplätze im Niedriglohnsektor. Veröffentlichung (Hg. mit B. Geissler und M. S. Rerrich): *Weltmarkt Privathaushalt.* Münster 2002, Verlag Westfälisches Dampfboot.

*Geissler, Birgit, Dr. rer. pol.,* Professorin für Arbeitssoziologie und Sozialwissenschaften an der Fakultät für Soziologie der Universität Bielefeld. Forschungsschwerpunkte: Flexibilisierung der Arbeitsverhältnisse und Individualisierung von Arbeitszeit und Lebensführung, wohlfahrtsstaatliche Steuerung des Lebenslaufs, Dienstleistungsarbeit. Veröffentlichung (Hg. mit C. Gather und M. S. Rerrich): *Weltmarkt Privathaushalt* Münster 2002, Verlag Westfälisches Dampfboot.

*Gensior, Sabine, Prof. Dr. rer. pol.,* Professorin an der BTU Cottbus, Lehrstuhl Wirtschafts- und Industriesoziologie; Vorsitzende des SAMF e.V.; Arbeits- und Forschungsschwerpunkte: Wirtschafts-, Industrie und Techniksoziologie, sozialwissenschaftliche Arbeitsmarktforschung, Vernetzungs-, Transformations- und Regionalforschung.

*Holtgrewe, Ursula, Dr. rer. pol., PD,* Soziologin, Universität Duisburg/Essen, Abteilung Soziologie mit Schwerpunkt Industrie- und Betriebssoziologie. Arbeitsschwerpunkte Organisations- und Arbeitssoziologie, Dienstleistungsarbeit, Informationstechnik und Geschlechterverhältnisse. Veröffentlichung (Hg. mit C. Kerst und K. Shire): *Re-Organising Service Work. Call centres in Germany and Britain.* Aldershot (Ashgate).

*Jacobsen, Heike, Dr. rer.pol.*, Sozialwirtin, wissenschaftliche Geschäftsführung am Landesinstitut Sozialforschungsstelle Dortmund. Arbeitsschwerpunkte: Arbeits- und Industriesoziologie, Arbeitsmarktforschung, Geschlechterforschung. Veröffentlichung: *Produktionskonzepte im europäischen Einzelhandel: Deutschland, Italien und Schweden.* In: H. Rudolph (Hg.), Aldi oder Arkaden? Unternehmen und Arbeitskräfte im europäischen Einzelhandel, Berlin 2001, edition sigma

*Potz, Petra, Dr. Dipl.-Ing. Raumplanung,* Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung, Abteilung Internationalisierung und Organisation. Schwerpunkte: Lokale Governance, Strukturwandel im Einzelhandel und Stadtplanung. Veröffentlichung: *Die Regulierung des Einzelhandels im Großraum London.* WZB-discussion-paper SP III 2003-203. Berlin 2003

*Rieder, Kerstin, Dr. phil.*, Psychologin, Universität Innsbruck, Institut für Psychologie. Arbeitsschwerpunkte: Interaktive Arbeit, Dialogische Dienstleistungsarbeit, Frauen- und Geschlechterforschung, Handlungsorientiertes Lernen. Veröffentlichung: (mit A. Poppitz und W. Dunkel): ***Kundenorientierung und Kundenkontrolle im Zugbegleitdienst.*** WSI-Mitteilungen, 55, 9, S. 505-509.

*Voß, G. Günter, Prof. Dr. rer. pol.*, Soziologe, Technische Universität Chemnitz, Arbeitsschwerpunkte: Berufssoziologie, Arbeits- und Industriesoziologie, Management- und Organisationssoziologie, Alltags- und Lebensführungsforschung, Soziologische Theorie, Qualitative Sozialforschung. Veröffentlichung (Hg. mit K. Gottschall): *Entgrenzung von Arbeit und Leben. Zum Wandel der Beziehung von Erwerbstätigkeit und Privatsphäre im Alltag.* München-Mering 2004, Hampp Verlag.

*Voswinkel, Stephan, Dr. habil.*, Soziologe, wiss. Mitarbeiter am Institut für Sozialforschung Frankfurt a.M.; Arbeitsschwerpunkte: Arbeits-, Wirtschafts- und Organisationssoziologie, Soziologische Theorie; Veröffentlichung: (mit U. Holtgrewe): *Kundenorientierung zwischen Mythos, Organisationsrationalität und Eigensinn der Beschäftigten.* In: D. Sauer (Hg): Dienst – Leistung(s) – Arbeit. München 2002: ISF-Forschungsberichte; S. 99-118

*Wagner, Alexandra, Dr. phil.*, Geschäftsführerin von FIA Forschungsteam Internationaler Arbeitsmarkt in Berlin. Forschungsgebiete: Arbeitsmarkt- und Sozialpolitik, Arbeitszeit. Veröffentlichung (Hg. mit M. Pohlmann, D. Sauer, G. Trautwein-Kalms): *Dienstleistungsarbeit: Auf dem Boden der Tatsachen. Befunde aus Handel, Industrie, Medien und IT-Branche*, Berlin 2003, edition sigma.