

# Ökonomisierung von Dienstleistungsarbeit?

Gudrun Trautwein-Kalms

Die Diskussion um die Zukunft des Wirtschaftsraumes Deutschland/Europa ist trotz korrigierender Schwerpunktsetzungen der EU (Sozialagenda 2000) überwiegend von technischen Innovationen und ökonomischen Effizienzkriterien dominiert. Geht es um Arbeit, steht angesichts von Millionen Arbeitslosen die Quantität der Beschäftigungsmöglichkeiten im Vordergrund. Anforderungen an die Verbesserung der Arbeitsqualität, an „Gute Arbeit“ oder gar „Gute Gesellschaft“ – ein Begriff, den immerhin der Deutsche Soziologentag 2000 im Titel führte – werden zwar ebenfalls formuliert, aber kaum aufgenommen. Diese allgemeine Einschätzung gilt im Besonderen auch für die Dienstleistungsdebatte, die mittlerweile zum „zentralen Wettbewerbsfaktor“ (EU) avanciert ist und zunehmend mit Begriffen wie Information und Wissen, Innovation und Kundenorientierung verwoben wird – wogegen ja nun nichts einzuwenden wäre, kämen andere zentrale Felder nicht zu kurz: In der Diskussion werden qualitative Entwicklungsrichtungen von Dienstleistungsarbeit, die Aufmerksamkeit für Arbeitsbedingungen, die Qualität der Dienstleistungen und die Frage nach den gesellschaftlichen Bedürfnissen und Möglichkeiten, letztlich auch die nach Leitbildern für Dienstleistungsarbeit als Zukunft von Arbeit und sozialen Beziehungen noch zu wenig angesprochen.

Warum aber soll bei der ökonomischen Ausweitung des Dienstleistungssektors nicht zugleich die Entwicklung besserer und bedürfnisorientierter Dienstleistungen mitbedacht werden? Kann die Entwicklungsrichtung von Dienstleistungsarbeit nicht auch durch soziale Kriterien beeinflusst werden oder überwiegt das Primat der Ökonomie in allen Bereichen? Können normative Vorstellungen zu guter Arbeit und guter Dienstleistung, die bei der Diskussion um staatliche Aufgabenbereiche noch eine gewisse Akzeptanz genießen, nicht auch in Anforderungen an privatwirtschaftlich organisierte Arbeit einfließen? Oder überlagern Prinzipien markoliberaler Arbeit – Wettbewerb, Marktorientierung, Deregulierung der Arbeit, Flexibilisierung der Unternehmensorganisation, Herrschaft ökonomischer Kennziffern – ohne Korrektiv auch die sozialen Dienstleistungen, die traditionell auch sozialstaatliche und demokratisch-solidarische Wertvorstellungen transportieren?

Die lapidare Frage „Ökonomisierung von Dienstleistungsarbeit?“ hat es also in sich. Sie wird in den Beiträgen des vorliegenden Heftes kritisch und in verschiedenen Facetten aufgenommen. Dabei geht es einmal um unterschiedliche Untersuchungsfelder: sogenannte einfache Dienstleistungsarbeit wie im Einzelhandel oder auch im Bahnbetrieb (Voss-Dahm; Rieder u.a.), hochqualifizierte Dienstleistungsarbeit wie Software/IT-Dienstleistungen, produktionsnahe Dienstleistungsarbeit wie bestimmte Tätigkeiten im Maschinenbau (Reindl), neuartige Bereiche wie Audiovisuelle Medien (Marrs/Boes), aber auch soziale und kulturelle Dienstleistungen, die (noch) überwiegend im Öffentlichen Dienst angesiedelt sind. Zum anderen

konzentrieren sich die Beiträge nicht allein auf die Analyse der jeweiligen Dienstleistungsbranche, sondern beziehen sowohl Auswirkungen von verstärkter Ökonomisierung auf Leistungsbedingungen und Arbeitshandeln ein, als auch Interessenwahrnehmung und Gestaltungsmöglichkeiten von Arbeit und Leistung. Trotz aller branchentypischen Spezifizierung zeichnen sich einige verallgemeinerbare Perspektiven moderner, privatwirtschaftlich organisierter Dienstleistungsarbeit ab. Symptomatisch für diese Entwicklung steht der Begriff der Kundenorientierung, hinter dem sich die Ausrichtung der gesamten Unternehmenspolitik am (Absatz-, Finanz-, Kapital-) Markt verbirgt. Nicht allein die Unternehmensstrukturen (Dezentralisierung), auch die Beziehungen in den Unternehmen (Internalisierung des Marktes) und die Leistungsanforderungen werden daran ausgerichtet. Die Wirkungen auf die Beschäftigten sind ambivalent und enthalten neben Chancen der Entfaltung von Fähigkeiten und Eigenverantwortung auch neue Gefährdungen und Abhängigkeiten. Hier müssen neue Strategien und Instrumente der Risikobewältigung und Interessenpolitik gefunden werden (Trautwein-Kalms/Ahlers; Walter u.a.).

Neben der arbeitspolitischen Dimension, die insbesondere in mehreren Beiträgen aus dem Verbundprojekt „Dienst-Leistung(s)-Arbeit“ verfolgt wird, sprechen die Beiträge aber auch die immense gesellschaftspolitische und kulturelle Relevanz von Dienstleistungsarbeit an – und erinnern an die Bedeutung politischer Zielsetzungen. Zunächst einmal zeigt sich eine zunehmende Diskrepanz zwischen wachsender gesellschaftlicher und ökonomischer Bedeutung von Frauenerwerbsarbeit (Wagner) und ihrer Unterbewertung als einfache Arbeit, wie in mehreren Beiträgen ausgeführt wird. Mithilfe des Blicks über den deutschen Tellerrand können jedoch auch alternative Entwicklungspfade aufgezeigt werden, beeinflusst etwa durch ein anderes Verständnis von der Rolle des Staates oder kulturelle Traditionen (Lehndorff). Dies könnte auch für Dienstleistungsarbeit insgesamt gelten: Aktive Einflussnahme ist gefordert. Eine Synthese von wirtschaftlich vernünftiger und sozial gestalteter und gestaltender Arbeit, erweitert gar um den demokratischen Aspekt der Bürgerbeteiligung ist erreichbar (Evers) – eine ermutigende Perspektive gegen den reinen Ökonomismus.

Dr. Gudrun Trautwein-Kalms ist Referatsleiterin für Arbeitspolitik und Sozialen Wandel im WSI in der Hans Böckler Stiftung.  
e-mail: Gudrun-Trautwein-Kalms@boeckler.de