

## Zwischen tertiärer Wohlstandsgesellschaft und tertiärer Krise

### Bericht aus dem Arbeitskreis „Entwicklungstrends im Dienstleistungsbereich“ (BMBF Initiative „Dienstleistung 2000 plus“)

Martin Baethge, Herbert Oberbeck, Rüdiger Glott

*Das BMBF startete im Jahr 1995 eine Initiative "Dienstleistung 2000 Plus" mit dem Ziel, Handlungs- und Forschungsbedarf für die weitere Entwicklung des Dienstleistungsbereichs zu ermitteln. Zwölf Arbeitskreise - koordiniert durch das Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation (IAO) - widmeten sich dieser Thematik mit unterschiedlichen Fragestellungen. Der Arbeitskreis 1 "Entwicklungstrends im Dienstleistungsbereich" wurde vom SOFI organisiert (Martin Baethge, Herbert Oberbeck) und sollte grundlegende Aspekte und Forschungsfragen zur Dienstleistungsentwicklung erarbeiten.<sup>1</sup> In vier zum Teil zweitägigen Sitzungen zwischen Februar und September 1996 wurden Zukunftsprojektionen zu Strukturentwicklungen von Dienstleistungsbereichen und Dienstleistungsarbeit auf ihre Aussagefähigkeit und ihre Schwachstellen hin geprüft und theoretischer Klärungs- und empirischer Forschungsbedarf herausgearbeitet. In diesem Rahmen sollten allgemeine gesellschaftliche Entwicklungstrends wie z.B. demographischer Wandel, Veränderungen von kulturellen Verkehrsformen, Veränderung von Bedürfnisstrukturen, verhaltensrelevante Ausdifferenzierungen der Sozialstruktur sowie Flexibilisierung von Arbeits- und Beschäftigungsformen in ihrer Bedeutung für die zukünftige Entwicklung von Dienstleistungsbedarf und Dienstleistungsbeschäftigung analysiert und abgeschätzt werden, und dies, wenn möglich, auch mit Blick auf internationale Entwicklungstrends.*

*Gegenstände der Sitzungen waren die Entwicklung von Ideen für prioritäre Erstmaßnahmen, Diskussion der Leitsätze des Projekts "Dienstleistung 2000 plus", die Ermittlung methodischer Probleme bei der Ermittlung von Trends im Dienstleistungsbereich, Diskussion über die Auswirkungen neuer Informations- und Kommunikationstechnologien auf die zukünftige Entwicklung der Dienstleistungsarbeit und der Konsumformen sowie die Diskussion über das Verhältnis zwischen Dienstleistungen und Produktion. Der folgende Text faßt - in der Verantwortung der Autoren - wesentliche Diskussionsergebnisse des Arbeitskreises zusammen.*

---

<sup>1</sup> Der Arbeitskreis setzte sich aus folgenden Personen zusammen: L. Alex (Bundesinstitut für Berufsbildung), M. Baethge (SOFI, Arbeitskreisleiter), W. Buchwald (Statistisches Bundesamt), K. Dieckhoff (Rationalisierungskuratorium der Deutschen Wirtschaft RKW Frankfurt), W. Dostal (Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung der Bundesanstalt für Arbeit), H. Gabriel (DGB-Bundesvorstand), W. Ganz (Fraunhofer Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation), W. Girschner (Universität Göttingen, FB Sozialwissenschaften; Moderator), R. Glott (SOFI, Arbeitskreissekretär), G. Heuchert (Bundesanstalt für Arbeitsmedizin), F. Hinterberger (Wuppertaler Institut für Klima, Umwelt, Energie GmbH), B. Hunger (BMBF), I. Kopp (Projekträger Arbeit, Umwelt und Gesundheit), H. Kotthoff (ISO-Institut für Sozialforschung und Sozialwirtschaft e. V.), K. Kuhn (Bundesanstalt für Arbeitsschutz), G. Licht (Zentrum für Europäische Wirtschaftsforschung), H. Oberbeck (SOFI, Arbeitskreisleiter), R. Rock (Bergische Universität Wuppertal), D. Sauer (Institut für Sozialwissenschaftliche Forschung München), B. Stauss (Universität Eichstätt Ingolstadt), L. Wexlberger (Bundesvereinigung der Deutschen Arbeitgeberverbände), E. Wedding (ehem. Leiter des Bereichs Bildung und Personalentwicklung bei der Tengelmann Warenhausgesellschaft), K.- G. Zinn (RWTH Aachen).

Als Gäste nahmen an einzelnen Sitzungen teil: K.P. Wittemann (SOFI), V. Wittke (SOFI), T. Wichmann (Institut für Wirtschaftsforschung Halle)

## **I. Zukunftsszenarien: Im Spannungsfeld zwischen "tertiärer (Wohlstands-) Zivilisation" und "tertiärer Krise"**

1. Der Begriff Dienstleistung stellt keine positiv bestimmbare Einheit dar, sondern umfaßt eine Fülle von heterogenen Funktionen, Organisations- und Handlungsformen, für die es wenig Sinn macht, eine endlose Suche nach einem einheitsstiftenden "Wesen" zu starten. Gleichwohl ist es erforderlich, in der wissenschaftlichen und politischen Diskussion über Dienstleistungsökonomie und Dienstleistungsarbeit genaue Sprachregelungen für die Unterschiedlichkeit von Dienstleistungstätigkeiten zu finden und die im Augenblick gehandelten Differenzierungen (z.B. "personenbezogene" versus "unternehmensbezogene", "private" versus "öffentliche" Dienstleistungen) auf ihre Tragfähigkeit und Eindeutigkeit hin abzuklopfen. Eindeutigkeit begrifflicher Konventionen bildet die Voraussetzung für Verständigung über zu erwartende Entwicklungstrends.

2. Es gibt unterschiedliche Entwicklungspfade für und in die Dienstleistungsgesellschaften. Die Unterschiedlichkeit von Entwicklungspfaden zwischen nationalstaatlich abgrenzbaren Gesellschaften basiert auf ökonomischen, sozio-kulturellen und politischen Strukturen und Verkehrsformen (Systembedingungen), die nicht einfach aufzulösen sind. Welche Strukturen und Verkehrsformen im einzelnen auf die Entwicklung von Dienstleistungen wirken, darüber gibt es viel Spekulation - etwa im Sinne der These eines "amerikanischen" oder "schwedischen" Weges in die Dienstleistungsgesellschaft (Häußermann/Siebel 1995) -, aber wenig gesichertes Wissen. International vergleichende Forschung, für die es in den vergangenen Jahren erste und noch sehr bruchstückhafte Ansätze in der Bundesrepublik gibt, sind deswegen zu intensivieren. Von der

Analyse unterschiedlicher nationalstaatlicher Entwicklungsmuster kann man sich Aufschluß über die Bedeutung von politischen, sozialen und kulturellen Faktoren für den Ausbau von Dienstleistungen - auch innerhalb einer sich zunehmend globalisierenden Ökonomie - versprechen.

3. Die weitere Entwicklung der Dienstleistungsökonomie ist sowohl von sozialen und kulturellen Voraussetzungen abhängig als sie auch weitreichende und heute nicht absehbare Implikationen für das Sozialsystem einer Gesellschaft hat. Dieses gilt nicht allein für die sozialen Sicherungssysteme, für sozialstrukturelle Determinanten des Zugangs zu Dienstleistungen (z.B. materielle und informationelle Ressourcen für Multimedia-Nutzungen), sondern ebenso für die Erforschung der Implikationen der Ausweitung neuer IuK-Technik für die Kommunikationsformen und für die kulturellen Ausprägungen (z.B. die Bedeutung "virtueller Welten" für Wahrnehmungs- und Erfahrungsweisen sowie für Lern- und Kommunikationsformen).

4. Insgesamt sind die Ausgangsdaten etwa zur Struktur der Dienstleistungssektoren, zur Verbindung von Industrie- und Dienstleistungsarbeit sowie zur Struktur von Dienstleistungsarbeit und Dienstleistungsbeschäftigung zu unübersichtlich, als daß man globale Szenarien und dies noch schwerpunktmäßig mit der Perspektive Dienstleistungsgesellschaft entwickeln kann. Globale Szenarien sind heute durchgängig mit dem Makel behaftet, daß sie zu hoch aggregiert erscheinen, um zutreffend und nachvollziehbare Aussagen über zukünftige Entwicklungen treffen zu können. Da insgesamt solche Szenarien die "Alltagssemantik" relativ stark beeinflussen, muß Wissenschaft hier vor allen Dingen die Rolle übernehmen, den jeweils in diesen Szenarien unterlegten konkreten Aussagegehalt zu überprüfen und - in aller Regel wohl eher - zu falsifizieren.

2 Der Arbeitskreis hat sich intensiv mit vorliegenden Zukunftsvorstellungen und Entwicklungsprognosen befaßt, es aber nach gründlicher Diskussion nicht als sinnvoll erachtet, selbst globale Szenarien zur Gesellschaftsentwicklung in den nächsten 30 Jahren zu entwickeln.

Die Schlußfolgerung aus der Methoden-Diskussion läßt sich in zwei Richtungen ziehen: Szenarien können zum einen für begrenzte Teilbereiche von Dienstleistungen und überschaubare (mittelfristige) Zeiträume sinnvoll sein, wenn man genügend gesicherte Indikatoren für die Dynamik hat, die sich in diesen Bereichen entfalten kann. Zum anderen erscheinen noch am ehesten theoretisch gut fundierte, auf langfristige Entwicklungstendenzen ausgelegte Entwürfe fruchtbar, die gleichsam als heuristische Konzepte zur Beurteilung der Richtung der aktuellen Entwicklungsdynamik dienen und positive oder negative Entwicklungspotentiale (Gestaltungs- oder Gefährdungspotentiale), die in der aktuellen Situation angelegt sind, sichtbar machen.

5. Einen solchen Entwurf stellt etwa Fourastiés bahnbrechende Arbeit zur Dienstleistungsentwicklung dar, auf welche die weitere ökonomische und sozialwissenschaftliche Diskussion immer wieder Bezug genommen hat (vgl. Gershuny 1981, Kalmbach 1988, Zinn 1996). Wie sehr auch immer seine Prämissen heute zu modifizieren sind, insbesondere bezogen auf seine Annahme der Rationalisierungsresistenz von Dienstleistungen: die in seinem Werk angelegte Alternative von "tertiärer Wohlstands-Zivilisation" und "tertiärer Krise" (Zinn 1996), in der man unschwer das in der Debatte über die Dienstleistungsgesellschaft immer wieder auftauchende Grundmuster einer eher optimistischen oder eher pessimistischen Zukunftsprognose (Gershuny 1981) erkennen kann, markiert die Pole möglicher Entwicklung, zwischen denen es vielfältige Zwischenformen und Kombinationen gibt. Die Auseinandersetzung mit dieser Alternative zeigte, daß im Zusammenhang der Beschäftigungsentwicklung interessanter als die Frage, ob sich eher das "optimistische" oder "pessimistische" Szenario durchsetzen werde, diejenige ist, welche Faktoren und Merkmale eher in die eine oder in die andere Richtung weisen. Die Faktoren sind der Gestaltung zugänglich und politisch beeinflussbar.

Der Begriff "*tertiäre Zivilisation*" bezeichnet eine Gesellschaftsformation, in der Dienstleistungskonsum auf hohem Niveau mit der Dominanz von Dienstleistungstätigkeiten bei Wertschöpfung und Beschäftigung einhergeht. Sie wird entwicklungsgeschichtlich dadurch hervorgerufen, daß auf der einen Seite die Produktivität des sekundären Sektors immer weiter steigt und ein steigendes Pro-Kopf-Einkommen ermöglicht, auf der anderen Seite eine relative Sättigung der Nachfrage nach (den billiger werdenden) Industriegütern eintritt und ein immenser "individueller und kollektiver Hunger nach Tertiärem" (Fourastié) entsteht, der dazu führt, daß die sinkende industrielle Beschäftigung von der Dienstleistungsnachfrage kompensiert wird. Die Bedingungen für das Zustandekommen eines derartigen Entwicklungspfades in eine "tertiäre Zivilisation" sind eine weitgehende *Rationalisierungsresistenz von Dienstleistungen* und *Dienstleistungslöhnen*, die dem gesamtwirtschaftlichen Produktivitätsniveau entsprechen, so daß Wechsel von Industrie- zu Dienstleistungstätigkeiten nicht mit Einkommenseinbußen verbunden sind und die Masse der Dienstleistungsbeschäftigten auch die Dienstleistungen kaufen können (vgl. Zinn 1996).

Wir wissen heute, daß die Modellannahmen (Fourastiés) - vor allem diejenigen von der Rationalisierungsresistenz der Dienstleistungsarbeit und der hohen Einkommenselastizität der Dienstleistungsnachfrage - nicht der Realität der Entwicklung entsprechen. Viele Dienstleistungen unterliegen einer hohen Rationalisierungsdynamik und die Einkommenselastizität der Dienstleistungsnachfrage ist nicht sonderlich hoch; im Übergang von industrieller zu Dienstleistungsbeschäftigung kommt es auch zu Einkommensenkungen, mit der Folge von Nachfrageausfall. Dies führt zur "tertiären Krise" (Zinn) oder - vielleicht vorsichtiger formuliert - zu Krisentendenzen in der Dienstleistungsgesellschaft. "*Tertiäre Krise*" ist gekennzeichnet durch ein Absinken des gesamtwirtschaftlichen Produktivitätswachstums - demonstriert durch lange Phasen der US-Ökonomie in

jüngerer Vergangenheit -, durch (gegebenenfalls hohe) Arbeitslosigkeit (als Ergebnis mangelnder Nachfrage), durch die Zunahme von "bad jobs" ("Mc Donaldisierung", "working poor"), durch damit einhergehende verstärkte Segmentierungsprozesse am Arbeitsmarkt, durch sich verfestigende Spaltung in der Gesellschaft aufgrund des einkommensbedingten Ausschlusses von Teilen der Bevölkerung vom Konsum von Dienstleistungen.

Die Debatte im Arbeitskreis machte sichtbar, daß gegenwärtig vieles dafür spricht, daß sich Momente einer "tertiären Krise" verstärken könnten. Das häufig in der politischen Diskussion als Vorbild angeführte amerikanische Beschäftigungswachstum ist in diesem Zusammenhang auch kritisch zu betrachten, da es verbunden war mit einem weit unter dem europäischen Produktivitätswachstum liegenden gesamtwirtschaftlichen Zuwachs und hohen Anteilen von "working poor" sowie einer schleichenden Erosion der Mittelklassen.<sup>3</sup> Dies alles sind Phänomene, die der Zielvorstellung einer "tertiären Zivilisation" diametral widersprechen. Will man an ihr festhalten, sind Maßnahmen zu überlegen, die den skizzierten Phänomenen entgegenwirken. Dazu sind offensichtlich weder eine Niedriglohnpolitik im Dienstleistungssektor - unter dem Gesichtspunkt gesamtwirtschaftlichen Produktivitätsanstiegs können Billigjobs auf Dauer sehr teuer werden, weil sie Produktivitätsanpassungen hinausschieben und das durchschnittliche Niveau senken können - noch eine zunehmende Verabschiedung des Staates aus den Infrastrukturleistungen und der Regulierung erfolgversprechende Rezepte. Ein Blick in die Geschichte lehrt, daß die staatliche Regulationstätigkeit der wahrscheinlich stärkste Motor für die Entwicklung von qualifizierten Dienstleistungen war (Gesundheitswesen, Bildung und Wissenschaft u.a.). Eine Perspektive für die Zukunft könnte sein, daß der Staat nicht seine eigenen Dienste ausweitet, wohl aber

durch Regulierungstätigkeit Umverteilungsprozesse anstößt, eine nachfrage-stimulierende Fiskalpolitik betreibt und die Ausweitung möglichst qualifizierter Dienstleistungsarbeitsplätze fördert.

---

3 Auch wenn in jüngster Zeit (Zeitraum 1989-1995) der Anteil höherwertiger Arbeitsplätze an den neu geschaffenen Arbeitsplätzen in den USA offensichtlich gestiegen ist (Ilg 1996), erscheint damit der langfristige Trend zu gering qualifizierten Tätigkeiten, niedrigem Produktivitätswachstum und Einkommensstagnation noch nicht ins Gegenteil verkehrt.

## II. Trendentwicklungen

### 1. Über den Widerspruch von Notwendigkeit und begrenzter Machbarkeit von Prognosen (Das Problem quantitativer Projektionen)

Bei der Prüfung und Erörterung vorliegender Prognosen und Trendaussagen für den Dienstleistungssektor kommt der Arbeitskreis 1 zu dem Ergebnis, daß es keine wissenschaftlich unstrittigen Prognosen für den Dienstleistungssektor insgesamt gibt und selbst bereichsspezifische Trends mit vielen Problemen behaftet sind. Umfassende Aggregationen wie "die Dienstleistungsgesellschaft" oder "die Informationsgesellschaft" sind für die Kennzeichnung von Entwicklungsdynamiken wenig aussagekräftig, so beliebt sie in der politischen Diskussion und öffentlichen Meinung auch sind. Die von ihnen nahegelegten - oder besser "beschworenen" - Eindeutigkeiten und Entwicklungslogiken halten in der Regel einer kritischen Prüfung nicht stand.

Auf der anderen Seite bestand im Arbeitskreis Einvernehmen darüber, daß Projektionen und Prognosen für Politik und Wissenschaft unverzichtbar bleiben und eine gewisse Orientierungsfunktion unerlässlich ist, um durch Blick in die Zukunft aktuellen politischen Handlungs- und wissenschaftlichen Forschungsbedarf aufzudecken. Die Frage zielt also darauf, wie man die Orientierungsfunktion von Prognosen verbessern kann. Die Auflistung der Schwächen vorliegender Prognosen ist ein erster Schritt in die Richtung.

Als Hauptmängel werden - jeweils mit unterschiedlichem Gewicht für einzelne Studien - gegenüber den bisherigen Prognosen (gilt insbesondere für gesamtwirtschaftliche Projektionen und Prognosen - vgl. Schmidt-Faber/Wichmann 1996) ins Feld geführt,

- daß sie zu wenig dynamische Aspekte berücksichtigen und Status-quo-Rahmenbedingungen für wirtschaftliches Handeln, Verteilungsrelationen und gesellschaftliche Verkehrsformen fortschreiben;
- daß sie mit unterschiedlichen Stützperioden und (Wachstums-)Annahmen arbeiten und so nicht vergleichbar sind;
- daß sie zu sehr technologiebezogen sind und andere Wirkfaktoren vernachlässigen;
- daß sie zu sehr in der Perspektive der Frage nach der möglichen Substituierbarkeit von Arbeitsplatzverlusten im sekundären Sektor durch Dienstleistungsexpansion stehen und deswegen die interne Differenzierung der Dynamik in den unterschiedlichen Dienstleistungsfeldern vernachlässigen (Lützel 1987). Zu einem Zeitpunkt aber, wo fast drei Viertel der Beschäftigung in Dienstleistungstätigkeiten bestehen, ist für die zukünftige Beschäftigungsentwicklung die Frage nach Rationalisierungs- und positiv beschäftigungswirksamen Innovations- und Expansionspotentialen innerhalb der Dienstleistungsbereiche vordringlich; ohne sie zu beantworten, gibt es auch keine Antwort auf die Kompensationsfrage.
- Schließlich wird die mangelnde Berücksichtigung qualitativer Merkmale (Konsumverhalten unterschiedlicher Bevölkerungsgruppen, Berufsaspirationen usw.) moniert, ohne deren Einbezug quantitative Aussagen leer bleiben.

Bezogen auf *Beschäftigungsprognosen* für den Dienstleistungsbereich kommt der Arbeitskreis zu dem Schluß, daß Branchen- und Berufsklassifikationen hier weniger aussagefähig sind als *Tätigkeitsklassifikationen* (die man dann mit Berufs- oder Branchenkategorien korrelieren kann.) Aber selbst diese werfen eine Reihe

ungelöster Probleme auf, etwa bei der Entstehung neuer Tätigkeiten (z.B. im Pflege- oder im Kunst- und Medienbereich), oder in bezug auf die Zeitdimension ihrer Anwendbarkeit. Hier ist z.B. zu bedenken, daß sich durch die Telekommunikation quantitativ nicht unbedingt viel verändert, dafür aber umso mehr in den Tätigkeits- und Kommunikationsstrukturen, was man mit den herkömmlichen Methoden nicht in den Griff bekommt.

Weiter ist zu bedenken, daß Personen bei der Klassifizierung ihrer Tätigkeit häufig Probleme haben. So würden sich etwa Arzthelferinnen, die bei einer Arbeitsplatzbeobachtung eher als Sekretärinnen beschrieben werden müßten, selbst fast durchweg als pflegerische Kräfte bezeichnen. Ferner gibt es das Problem, daß ein und dieselbe Tätigkeit in unterschiedliche Tätigkeitskategorien fallen kann: Lohnbuchhaltung im Unternehmen kann als Hilfstätigkeit bezeichnet werden, wird sie ausgelagert, handelt es sich um eine eigenständige Dienstleistung.

Schließlich gibt es Zweifel an der Zeitgemäßheit der *Klassifikationssysteme der amtlichen Statistik*, weil sie moderne Dienstleistungen wie Unternehmensberatung, Arbeitnehmerleasing, den inzwischen breit diversifizierten Bereich der Heil- und Pflegeberufe oder das Ausmaß geringfügiger Beschäftigung nicht detailliert genug erfassen (vgl. Lützel 1987).

Der Mikrozensus weist einerseits sowohl intern als auch im Vergleich zu den prognostizierten Daten Entwicklungssprünge und Ungereimtheiten auf, die mit der Frage nach der Angemessenheit der Kategorien allein nicht erklärt werden kann. Hier zeigt sich, daß momentan kein Instrument in der Lage ist, die Realität der Dienstleistungsentwicklung sicher abzubilden. Statistiken müßten hier inzwischen so stark auf Erfahrungswissen der Statistiker zurückgreifen, so W. Dostal (IAB), daß Kriterien wissenschaftlichen Arbeitens häufig nicht mehr in ausreichendem Maße erfüllt seien. Dostal sprach sich deshalb dafür aus, Instrumente zur Erfas-

sung der Trends im Dienstleistungsbereich möglichst grobmaschig zu rastern und sie mehrdimensional anzulegen.

Im Resultat führen die aufgeführten Mängel auch politisch zu folgenreichen Schwächen:

- Einigermaßen verlässliches und zudem für internationale Vergleichsstudien einsetzbares Datenmaterial liegt so gut wie gar nicht vor (im internationalen Vergleich bereiten die in den einzelnen [OECD-]Ländern sehr unterschiedlich gehandhabten Abgrenzungen von sekundären und tertiärem Sektor die hauptsächlichen Probleme).
- Die methodischen Zweifel an den vorliegenden Statistiken und Prognosen zur Beschäftigungsdynamik sind so weitreichend, daß weit *verbreitete Thesen*, wie etwa diejenige von der *"Dienstleistungslücke in Deutschland"*, *wissenschaftlich kaum zu halten sind*.

Die methodischen Mängel von Prognose-Studien sind nicht allein wissenschaftlicher Unzulänglichkeit oder dem falschen politischen Anspruch an die Wissenschaft, einen zu weiten Blick aus zu hoher Vogelperspektive auf Gesamtentwicklungen zu werfen, zuzuschreiben. Sie liegen zum Teil in der "Natur der Sache" begründet und fordern einen anderen wissenschaftlichen Zugriff. Um dem Dilemma, das sich zwischen dem Erfordernis von Prognosen und den begrenzten methodischen Möglichkeiten auftut, beizukommen, sieht der Arbeitskreis die Verbindung von zwei Ansätzen:

- Zum einen ist für bestimmte Bereiche eine *theorie- und methodenbezogene Grundlagenforschung* aufzubauen bzw. zu intensivieren;
- zum anderen sind Prognosen nur *interdisziplinär und im Methodenmix von quantitativen und qualitativen Ansätzen* sowie für *abgrenzbare Dienstlei-*

*stungsbereiche* zu erstellen (erst danach kann man über Gesamtentwicklungen neu nachdenken).

An zwei Beispielen läßt sich veranschaulichen, welche Art von Forschungsbedarf und -anlage damit gemeint ist:

- Die Organisation von Dienstleistungsarbeit differiert in den wichtigsten OECD-Staaten und hier namentlich zwischen den USA und Deutschland erheblich. Dies führt in den jeweiligen Ländern zu gravierenden Unterschieden in der Beschäftigungsstruktur (z.B. das Verhältnis von einfachen und ausführenden zu kontrollierenden, anleitenden Jobs) und in den beruflichen Entwicklungsperspektiven, mit jeweils weitreichenden Konsequenzen für die Rekrutierungsformen und Aus- und Weiterbildungssysteme. Auch hierzu mangelt es vor allem an Grundlagenforschung. Erforderlich sind vergleichende Studien über typische Formen der Arbeitsteilung und der Arbeitsorganisation in zentralen Dienstleistungsfeldern sowie über Arbeitskraftnutzung und über Rekrutierungs- und Qualifizierungsmuster von Dienstleistungsunternehmen in unterschiedlichen Branchen.
- In vorliegenden Prognose- und Trendanalysen wird in aller Regel mit wenigen, weitgehend klischeehaft gefaßten qualitativen Entwicklungsszenarien gearbeitet (z.B. Durchsetzung von Selbstbedienung im Finanzsektor, Teleshopping und anderes mehr), die das breite Spektrum von kulturell eingeführten Kundenerwartungen an Dienstleistungsunternehmen auch nicht annähernd abzubilden in der Lage sind. Ein Großteil dieser Szenarien folgt dabei - zu meist implizit - Entwicklungsvorstellungen, die aus der Dynamik industrieller (Massen-)Produktion entlehnt werden. Die Entwicklung von Dienstleistungsarbeit dürfte insgesamt jedoch anderen Be-

dingungen als diejenige von Produktionsarbeit unterliegen. Zweifelhaft ist vor allem die ständige Fixierung auf einen global gültigen und dominant technisch definierten one-best-way für die rationellere Gestaltung von Dienstleistungsarbeit und Dienstleistungsbeziehungen. In Frage zu stellen ist zudem, ob für Dienstleistungs- und Produktionsarbeit ein gleichermaßen gültiger *Produktivitätsbegriff* zugrunde gelegt werden kann. Auch hier ist, um die Frage beantworten zu können, Grundlagenforschung mit bereichsspezifischen qualitativen Analysen zu verbinden.

## **2. Im Zentrum: Das Verhältnis von neuen Formen der Arbeit und Qualität von Dienstleistungen (Zu qualitativen Entwicklungstrends)**

Der Sachverhalt, daß die weitere Entwicklung der Dienstleistungsökonomie sowohl von sozialen und kulturellen Voraussetzungen abhängig ist als auch weitreichende und heute nicht absehbare Implikationen für das Sozialsystem einer Gesellschaft hat (vgl. Punkt 3 dieses Berichts), hat weitreichende Implikationen für die Gestaltung von Dienstleistungsangeboten und Dienstleistungsbeschäftigung. Diese sehr weitreichenden Implikationen sind heute bestenfalls ansatzweise zu eruieren. Deshalb können Entwicklungstrends auch in qualitativer Hinsicht vorerst nur punktuell und nicht bereits systematisch verknüpft formuliert werden.

- *Neue Dienstleistungsangebote und neuer Leistungsbedarf jenseits von Selbstbedienungstechnik*

Es ist weitgehend unstrittig, daß es in den nächsten ein bis zwei Jahrzehnten zu erheblichen Innovationen in privatwirtschaftlich und (noch) staatlich organisierten Dienstleistungsfeldern kommen wird. Mit einer Fülle von neuen Dienstleistungsprodukten ist ebenso zu rech-

nen wie mit weitgehend neuen Organisationsformen zur Erbringung bereits bekannter Dienstleistungen. Die neuen Informations- und Kommunikationstechniken spielen eine entscheidende Rolle bei der Produktion und Vermarktung qualitativ neuer Leistungsangebote sowie bei der grundlegenden Rationalisierung und Neustrukturierung von Leistungserstellungsprozessen.

Die derzeitige Diskussion über neue, vermarktungsfähige Dienstleistungen wird allerdings - neben allen Unsicherheiten über zukünftige reale Marktpotentiale - zu stark auf die neuen IuK-Techniken verengt (vgl. etwa die Mehrheit der Beiträge in Bullinger 1995). So wird vernachlässigt, daß mittel- und längerfristig eine erhebliche Nachfrage nach Dienstleistungen bestehen bleiben wird, die nicht oder nur rudimentär mit Hilfe von IuK-Techniken erbracht werden. So sehr zukünftig unterschiedliche Formen der Selbstbedienung bzw. des technisch vermittelten Direktzugriffs auf Dienstleistungen an Bedeutung gewinnen werden, so sehr ist ebenso davon auszugehen, daß Dienstleistungsanbieter weiterhin auch personengebundene Formen von Dienstleistungen anbieten und verbessern müssen (z.B. im Bereich häuslicher Kranken- und Altenpflege, aber auch bei Beratungsdiensten aller Art), um relevante Marktsegmente abdecken zu können.

Zu fragen ist hier zum einen, welcher Typus von Dienstleistungen sich auch zukünftig einer Durchdringung mit neuen IuK-Techniken weitgehend entziehen wird. Zu fragen ist zum anderen, wie die zweifellos zu erwartende neue Produkt- und Erstellungsqualität mit Hilfe vermehrter Informationsdatenbanken und vielfältiger On-Line-Dienste auch für solche Kundengruppen erschlossen werden kann, die sich zukünftig nicht der neuen Medien bedienen können oder wollen. Denkbar wäre hier beispielsweise die Entstehung eines neuen Typus von Dienstleistungsvermittlung, sei es in der Form von Informationsagenturen und Brokerberufen in allen möglichen Fachgebieten (allen voran vermutlich Finanzdienste, Gesundheitsdienste, Bildungsangebote),

sei es in der Weiterentwicklung der Serviceleistungen von Kreditinstituten, Handels- und Touristikorganisationen für jene zwei Drittel der Privathaushalte, die nach derzeitigen Schätzungen bestenfalls jenseits des Jahres 2010 als Nutzer von Teleservices gesehen werden.



- *Probleme der Distribution von und des Zugangs zu Dienstleistungen (sozialstrukturelle Aspekte)*

Die zunehmende Bedeutung von Dienstleistungen, die zukünftig mit Hilfe von IuK-Techniken erbracht werden, aber auch die über traditionelle Branchen und Professionsgrenzen hinweg beobachtbare Konzentration von Dienstleistungsunternehmen schafft neue Probleme des Zugangs zu und der Transparenz von Dienstleistungen und Erstellungsprozessen. Neue Zugangsbarrieren können unter anderem dadurch entstehen, daß bestimmte Kundengruppen technisch unterstützte resp. basierte Dienstleistungen selbst nicht erschließen können oder wollen (vgl. Punkt 1). Viele Dienstleistungsunternehmen werden deshalb zukünftig verstärkt Beratungskompetenz und Serviceleistungen für verschiedene Kundengruppen selektiv anbieten müssen. Dies muß nicht zu dauerhaftem Ausschluß bestimmter Bevölkerungskreise von Dienstleistungsangeboten führen, da eine Spezialisierung von Leistungsanbietern dem entgegenwirken könnte. Gleichwohl ist mit einer sehr viel stärkeren Differenzierung von Leistungsangeboten und Leistungsanbietern zu rechnen.

Für viele private und (heute noch) staatliche Dienstleistungsfelder gilt, daß ein Großteil der Kunden aufgrund fehlender fachlicher Kompetenz weder die Qualität von Beratungsleistungen noch die Selektionsmechanismen von Anbietern überschauen kann. Hier entsteht ein *neu zu definierender Bedarf an öffentlicher Einflußnahme auf die Bestimmung von Qualitätsmerkmalen*. Erwartbar sind darüber hinaus ebenso neue Formen der Kontrolle von Zugangschancen, zumindest zu solchen Dienstleistungen, die für moderne gesellschaftliche Austauschprozesse unabdingbar sind.

Klärungsbedürftig ist hierbei primär, wo neue Barrieren in der Verfügbarkeit von Dienstleistungen entstehen und was an Infrastrukturdienstleistungen unabdingbar offen für alle potentiellen Nutzer gehalten werden muß - ins-

besondere im Zugang zu IuK-Netzen und zu Multimedia. Zu klären ist in diesem Zusammenhang ferner, wie weit nicht nur für einzelne soziale Gruppen und individuelle sowie institutionelle Nutzer, sondern auch für Regionen Nutzungsbarrieren entstehen und überwunden werden können (vgl. Kubicek 1995).

- *Staatliche Intervention und "tertiäre Wohlstandsgesellschaft"*

Eine "tertiäre Wohlstandsgesellschaft" (Zinn) erfordert erhebliche Interventionen, möglicherweise eher noch mehr gesellschaftliche Regulierung als in der Vergangenheit. Die Entwicklung einer sozialen und humanen Dienstleistungsökonomie wird - wie schon in der Vergangenheit - auch in der Zukunft erhebliche Umverteilungen im Sinne der Sicherstellung eines egalitären Zugangs zumindest zu Basis-Dienstleistungen (vgl. Punkt 2) erforderlich machen. Solche Umverteilungsmaßnahmen bestimmen z.B. die Dienstleistungslandschaften der gesetzlichen Krankenversicherung, in der gleiche Leistungen für alle Versicherten garantiert werden, obwohl nach Einkommen gestaffelte Versicherungsprämien erhoben werden. Sollten solche Interventionen, die den Solidarausgleich sicherstellen, zukünftig wegfallen, dürfte es auch weniger Expansion von Dienstleistungen geben. Interventionen werden zudem erforderlich sein, um einen möglichst breiten Zugang zu nicht-rationalisierbaren Dienstleistungen (Beratungsdienste, auch andere personenbezogene Dienste) sicherzustellen. Diese werden auch zukünftig relativ teuer zu erwerben sein, so daß sie nur expandieren können, wenn entsprechende Kaufkraft bei Nutzern vorhanden ist (enger Zusammenhang zwischen tertiärer Wohlstandsgesellschaft und Verteilungspolitik). Schließlich wird auch die Expansion von ökologischen Diensten kein marktwirtschaftlicher Selbstläufer sein, sondern sie wird im wesentlichen nur aufgrund staatlicher Intervention zu erzielen sein.

- *Neue Organisationsformen und Qualität von Dienstleistungsarbeit*

Mit der Dominanz der Dienstleistungsarbeit innerhalb der Gesamtbeschäftigung werden sich - das zeichnet sich bereits deutlich ab - die Arbeitsformen und Beschäftigungsverhältnisse in vielerlei Hinsicht grundlegend wandeln. Die bisher dominierenden Formen sogenannter "Normalarbeitsverhältnisse" werden neuen Konventionen mehr und mehr weichen - mit bisher nicht klar prognostizierbaren Folgen für das Sozialversicherungssystem.

Die Strukturen und Formen von Dienstleistungsbeschäftigung und Dienstleistungsarbeit werden somit auch zukünftig äußerst heterogen bleiben. Hierin besteht weitgehend Einigkeit. Kontrovers diskutiert werden vor allem das Ausmaß und die Bedeutung neuer, hochgradig flexibler und dezentralisierter Arbeitsformen (unter anderem Telearbeit) sowie neuer Formen von Selbständigkeit, mit denen Hoffnungen auf neue Entfaltungschancen in der Arbeit ebenso verbunden werden wie Befürchtungen, daß zukünftig "nachindustrielle Arbeit unter vorindustriellen Vorzeichen" geleistet werden muß.

Der Klärung der Bedeutung und der Konturen *neuer Formen von Selbständigkeit* kommt für die Bestimmung zukünftiger Qualität von Dienstleistungsarbeit hohe Bedeutung zu, und zwar in zweierlei Hinsicht: Es geht zum einen um die Relevanz dieses Typus von Dienstleistungsarbeit für Dienstleistungsbeschäftigung insgesamt, und es geht zum anderen um Fragen nach der Sicherstellung von Mindeststandards an Qualifizierung sowie an Infrastrukturen, derer sich die "neuen Selbständigen" (Scheinselbständigkeit, "erzwungene" Selbständigkeit) zur Fundierung und Sicherstellung ihrer Kompetenz bedienen können.

Arbeit und Beschäftigung werden auch im klassischen Unternehmensrahmen starken Veränderungen unterlie-

gen, wozu weiterer Ausbau von modernen IuK-Techniken sowie neue Organisationsstrukturen und veränderte Qualifikationsanforderungen beitragen dürften. Zu klären ist, wieviel man zum gegenwärtigen Zeitpunkt über die quantitative Verteilung unterschiedlicher Arbeitsformen in der Zukunft sagen kann. Eine weitgehend offene Frage ist derzeit auch, ob diese Tendenzen zur Individualisierung in der Arbeit sowie zur Auflösung bisheriger Solidarzusammenhänge führen oder ob neue Kooperationsformen entstehen werden. Schließlich dürfte dies für den bisherigen Rahmen industrieller Beziehungen Konsequenzen haben, ein Aspekt, der in der bisherigen Forschung ebenfalls kaum bearbeitet wurde.

- *Das Problem der Un- oder Geringqualifizierten*

Entwicklungstrends für Beschäftigungsstruktur und Qualifikationsanforderungen verbinden mit der Dienstleistungsperspektive zumeist Vorstellungen von einem direkten Marsch in eine Hochqualifizierten-Gesellschaft, in welcher der Anteil von Un- oder Angelernten-Tätigkeiten zur quantité negligible heruntergedrückt ist (Tessaring 1994, Prognos/IAB). Diese Vorstellung weckt Befürchtungen, daß es schon bald einen politisch brisanten Widerspruch zwischen dem Angebot und der Nachfrage nach Unqualifizierten-Jobs geben könnte. Auf der anderen Seite steht die an der US-Entwicklung ablesbare Erfahrung, daß der Weg zur Dienstleistungsgesellschaft geradezu mit einer Renaissance unqualifizierter Arbeit verbunden sein kann: Millionen von "bad jobs" im Einzelhandel und Gastgewerbe sowie in anderen personenbezogenen Diensten erklären einen Großteil der Varianz des amerikanischen "Beschäftigungswunders" der 80er Jahre. In beiden Fällen taucht ein ähnliches Problem auf, das sich nur in der Größenordnung unterscheidet: bestimmte Bevölkerungsgruppen drohen vom Hauptstrang der Entwicklung zu relativ anspruchsvollen und qualifizierten Tätigkeiten durch die Art ihrer Beschäftigung abgekoppelt zu werden.

Wir wissen heute nicht, wie weit das, was bereits mit dem Terminus der "Mc Donaldisierung" bezeichnet wird, reicht, welche Dynamik dem innewohnt, ob man dem entgegensteuern sollte und kann. In jedem Fall erscheint eine gründliche Klärung von Ausmaß und Bedingungen der Dynamik von Un- und Geringqualifizierten-Jobs ein wichtiges Forschungsdesiderat in der Dienstleistungsdebatte.

- *Professionelle Kompetenz und Personalmanagement (Qualifikationsaspekte der Dienstleistungsentwicklung)*

Was immer an neuen Dienstleistungen und Vermarktungswegen zukünftig angeboten bzw. entstehen wird, die Qualität dürfte in erheblichem Umfang über die neuen Techniken hinaus von dem Qualifikations- und Kompetenzniveau der Beschäftigten abhängen. Die zweite Dimension droht in der gegenwärtig stark von technischen Zukunftsszenarien geprägten Diskussion zu sehr in den Hintergrund zu rücken. Dabei deuten sich gegenwärtig erhebliche Qualifikationsengpässe in verschiedenen Dienstleistungsbereichen (z.B. Kreditwirtschaft, unternehmensbezogene Dienstleistungen, Pflegedienste) an. Sie werden vermutlich dort zunehmen, wo mit standardisierten Leistungsangeboten zukünftigen Marktherausforderungen nicht begegnet werden kann. Ohne eine Intensivierung des Personalmanagements sowie von Aus- und Weiterbildung mit ebenfalls sehr stark neu auszurichtenden Inhalten und Formen dürfte Dienstleistungsexpansion hierzulande deshalb kaum zu fördern sein. Zu klären ist primär, wo gegenwärtig und mittelfristig die hauptsächlichen Engpässe bestehen und was zu ihrer Überwindung kurz- wie längerfristig beitragen kann.

- *Technisch integrierte Kommunikationssysteme als Motor für den Ausstieg aus einer streng hierarchisch strukturierten Arbeitswelt?*

Durch den Ausbau von Multimedia werden weltweit vernetzte Infrastrukturen entstehen, von denen ein Push in Richtung virtueller Unternehmen sowie in Richtung komplexerer Unternehmensnetzwerke ausgehen wird. Dabei geraten die zunehmend technisch integrierten Kommunikations- und Arbeitssysteme immer stärker in Widerspruch zu den nach wie vor in vielen Ländern streng hierarchisch aufgebauten Organisationslinien von Unternehmen; dies gilt für Produktionsbetriebe und Dienstleistungsunternehmen gleichermaßen. Die neuen Techniken ermöglichen hier sehr viel mehr an kreativer Innovation zur Veränderung von Organisationsstrukturen und Arbeitsabläufen, als heute noch von den Gestaltern betrieblicher Arbeitswelten eingeräumt wird.

Erwartbar ist zudem, daß die zunehmende kommunikationstechnische Vernetzung von Unternehmen und Institutionen einen weiteren Rückgang von solchen Dienstleistungstätigkeiten mit sich bringen wird, die im wesentlichen mit der Aufbereitung und der Zirkulation von Dokumenten und Informationen befaßt sind (etwa kaufmännische Hilfs- und Zuarbeitsfunktionen).

- *Multimedia: Bedingungen für radikale Innovationen*

Die derzeit absehbare Multimedia-Entwicklung stellt von der technischen Seite her gesehen keine Basis-Innovation dar. Hierüber wurde in den Diskussionen im Arbeitskreis schnell Einvernehmen zu erzielt. Es geht im Prinzip um bereits bekannte Techniken und Dienstleistungen. Deshalb kann es durchaus sein, daß vom Ausbau der Multimedia-Techniken keine qualitativ neuen Dienstleistungen zu erwarten sind, sondern daß es nur zu einer sukzessiven Realisierung und Perfektionierung von heute noch getrennt und zukünftig verstärkt integrierten Kommunikations- und Arbeitswelten kommen wird (Rock). Vereinzelt wird allerdings darüber spekuliert, daß es zu einem "Quantensprung" im Sinne einer radikalen Innovation im Bereich von Multimedia kommen könnte, wenn es gelingt, in den privaten Haus-

halten auf der Basis von On-Line-Diensten neue Konsumformen zu generieren und breit in der Bevölkerung zu verankern (Wittmann/Wittke). Telebanking, Teleshopping sind hier erste, wenn auch noch wenig entwickelte Beispiele. *Radikale Innovationen im Sinne eines das Alltagsverhalten der Menschen grundlegend verändernden Dienstleistungsangebots mit hoher ökonomischer Bedeutung* dürften jedoch dann zu erwarten sein, wenn neue Leistungsangebote quer zu den bisher bestehenden Branchenabgrenzungen entwickelt werden können.

Untersuchungsbedürftig bleibt, wie weit sich solche neuen Konsumformen quer zur heutigen Branchengliederung (Finanzdienstleistungen, Gesundheitsdienstleistungen, Handelsdienstleistungen usw.) durchsetzen werden. Neue Handlungs- und Orientierungszwänge, unter anderem aufgrund ökologischer Verwerfungen, könnten in diesem Sinne ebenfalls zu neuen Konsumformen führen, so z.B. im Bereich ökologischen Wohnens, ressourcenschonender Mobilitätsformen und ökologisch basierter Ernährungsformen.

Ob und welche Dienstleistungen zukünftig expandieren werden und welche Art von Dienstleistungsgesellschaft entstehen wird, dies unterliegt weder technischen noch ökonomischen Sachgesetzmäßigkeiten, es ist alternativen Gestaltungsinteressen zugänglich und hängt in hohem Maße von politischen Entscheidungen ab. So hat sich etwa in der Vergangenheit die Alternative zwischen europäischem Sozialstaat und amerikanischem Marktliberalismus aus politischen Entscheidungsprozessen heraus entwickelt. Für die Dienstleistungsforschung bedeutet dies, daß sie mit Trendextrapolationen und Status-quo-Prognosen solche möglichen Alternativen nicht zutreffend erfassen kann. Statt hier der Suggestion Wirkung anschaulicher Empirie aufzusitzen, sind theoretisch geleitete Gegenentwürfe und somit ökonomische und sozialwissenschaftliche Grundlagenforschung unabdingbar (Zinn 1996).

### III. Forschungs- und Handlungsbedarf

Der Arbeitskreis sah im Ergebnis in folgenden Feldern Handlungsbedarf und offene Forschungsfragen:

1. Umorientierung wirtschaftlicher und wirtschaftspolitischer Handlungsparameter von der alleinigen Ausrichtung auf Produktivitäts- und Gewinnziele auf gesellschaftliche Nutzen-Funktionen. Aufgabe der Forschung ist hierbei, dienstleistungsspezifische Produktivitätskennziffern und Nutzenkriterien zu entwickeln.

Das Problem stellt sich in der Wirtschaft insgesamt, da heute externalisierte Kosten wie Umwelt- und Gesundheitsbelastungen sowie Arbeitslosigkeit aus dem ökonomischen Produktivitätsbegriff ausgeblendet werden. Es stellt sich für Dienstleistungen aber noch einmal in besonderer Weise, und zwar sowohl einzel- als auch gesamtwirtschaftlich. Je stärker die Ökonomie sich in Richtung auf eine Dienstleistungswirtschaft entwickelt, desto schwerer wird es, Produktivität überhaupt noch allgemeingültig zu definieren. Desto mehr ökonomische Aktivitäten - Leistungsangebote wie Konsumformen - sind nur noch in Nutzens- und nicht mehr in Produktions- oder Produktivitätskategorien zu fassen; desto mehr werden sie auch unmittelbar Bestandteil der gesellschaftlichen Alltagskultur und prägen Kommunikationsweisen und individuelle Verhaltensweisen mit unkalkulierbar langfristigen Folgen (z.B. für Bildungs- und Leistungsverhalten). Dies muß in die Bewertung von Dienstleistungen mit eingehen.

2. Entwicklung neuer und ergänzender Systeme für soziale Sicherung. Hierzu bedarf es auch der Ermittlung der Auswirkungen staatlicher Entscheidungen auf Quantität und Qualität von Dienstleistungsbeschäftigung und Dienstleistungsangeboten.

Ein bloßer Abbau von Sozialleistungen bietet keine Gewähr für die Durchsetzung neuer Arbeits- und Beschäftigungsverhältnisse, erforderlich ist vielmehr ein Umbau

des Sozialstaats, um "tertiären Wohlstand" zu fördern. Staatliches Handeln darf auf diesem Hintergrund nicht nur unter der Kostenperspektive betrachtet werden, wie dies in der Deregulierungs- und Privatisierungsdiskussion geschieht. Wichtiger ist die Frage nach dem Nutzen, d.h. den qualitativen Wirkungen und Beschäftigungseffekten staatlicher Entscheidungen und Handlungen.

3. Verabschiedung und Umsetzung eines Dienstleistungsstatistik-Gesetzes, um verlässliche Prognosen zu quantitativen und qualitativen Beschäftigungspotentialen im Dienstleistungsbereich zu ermöglichen.

Angesichts der Dominanz der Dienstleistungstätigkeiten in der Beschäftigungsstruktur ist es unerlässlich, gerade diesen Bereich in wesentlich tieferer Staffelung zu erfassen, als dies mit den herkömmlichen Kategorien der Volkswirtschaftlichen Gesamtrechnung oder des Mikrozensus der Fall ist. Ohne dieses Gesetz und seine Umsetzung sind verlässliche Analysen und Planungsprozesse von Dienstleistungsentwicklung, inklusive sinnvoller Interventionsansätze, nicht zu initiieren.

4. Einschätzung der Chancen zur Erschließung neuer Märkte durch Spezialisierung von Beratungs- und Serviceangeboten sowie durch Veränderungen der Zeitverwendung der privaten Haushalte und Ausbau von personengebundenen Beratungs- und Betreuungsdiensten, jenseits von IuK-Dominanz und Selbstbedienung.

Je mehr bestimmte Beratungs- und Servicedienste von den Anbietern selektiv nur für bestimmte Kundengruppen angeboten werden, desto mehr könnten sich andererseits Felder für Dienstleistungsanbieter erschließen, die gezielt die von den Großanbietern Ausgeschlossenen bedienen. Die Zunahme der Singlehaushalte und die Ausdehnung der Arbeits- bzw. arbeitsbezogenen Zeiten (vor allem Wegezeiten) erhöht die Nachfrage nach spezifisch auf diese Haushalte zugeschnittenen Online-Diensten. In vielen Dienstleistungsbereichen fehlt es an kreativen Innovationen für personengebundene Dienst-

leistungsangebote, Kundenbedürfnisse werden in ihrer Komplexität längst nicht angemessen aufgenommen (z.B. im Finanzierungsdienstleistungssektor, in der Gesundheitsberatung und anderem).

5. Gewährleistung des freien und unentgeltlichen Zugangs zu neuen Medien und Kommunikationsnetzen wie WWW und Analyse der Auswirkungen neuer Informations- und Kommunikationsangebote auf die Freizeit und die Handlungsspielräume des Individuums.

Informationelle Selbstbestimmung erfordert offenen Zugang zu wichtigen Informations- und Kommunikationsmedien. Mit dem Angebot neuer Kommunikationsinfrastrukturen findet der Kommunikationsspielraum des Einzelnen eine erhebliche räumliche Erweiterung. Damit könnte ein Gewinn an persönlichen Handlungsspielräumen verbunden sein, der sich primär auf die Nachfrage nach in diesen Kommunikationsinfrastrukturen angebotenen Dienstleistungen richten wird. Das Ausmaß der Offenheit des Zugangs zu diesen Angeboten bestimmt insofern wesentlich die Ausgestaltung von Lebensstilen mit. Darüberhinaus sollten "Spielwiesen" als Voraussetzung für kreative "radikale Innovationen" geschaffen werden.

6. Verbesserung der Beschäftigungssituation in strukturschwachen Räumen durch Dezentralisierung von Dienstleistungsorganisationen und informationstechnische Vernetzung.

Die bisherige Entwicklung der Dienstleistungsökonomie hat zu einer Stärkung der Belastungszentren geführt, und zwar in einem Ausmaß, daß es zu "Überlauftenden" gekommen ist. Im Gegenzug hat die partielle Deindustrialisierung periphere Räume weiter geschwächt.

7. Auswirkungen internationaler Arbeitsteilung und Arbeitskräftemobilität auf regionale Beschäftigungsstrukturen

Im Zuge der zunehmenden Internationalisierung des Handels und zunehmender internationaler Arbeitsteilung werden die Beschäftigungsstrukturen der einzelnen Volkswirtschaften mehr und mehr von mit traditionellen nationalstaatlichen Mitteln kaum beeinflussbaren Faktoren mitbestimmt. Hier stellen sich Fragen nach den Folgen der Billiglohnkonkurrenz osteuropäischer oder südasiatischer Anbieter auf den Weltmärkten für die deutsche Dienstleistungswirtschaft. Gleichzeitig schafft die wachsende internationale Arbeitskräftemobilität neue Bedingungen für die Dienstleistungsentwicklung, weil von dieser Arbeitskräftezuwanderung eine Flexibilisierung des Arbeitskräfteangebots erwartet wird, weil diese Arbeitskräfte bereit sind, zu geringeren Löhnen und unter schlechteren Arbeitsbedingungen zu arbeiten als einheimische Arbeitskräfte. Hier stellt sich die Frage nach der Beherrschbarkeit des sich daraus ergebenden sozialen Konfliktpotentials.

8. Definition und Durchsetzung von Qualitätskriterien sowie Gewährleistung von Transparenz über Leistungsprofile für unterschiedliche Dienstleistungsbereiche

In vielen Dienstleistungsbereichen benötigen Kunden professionelle Unterstützung, die nicht allein durch die Anbieter am Markt gewährleistet ist. Es bedarf des Ausbaus öffentlicher und intermediärer Beratungs- und Kontrollkapazität.

9. Analyse von Qualifizierungs- und Professionalisierungsbarrieren in der betrieblichen Organisation von Arbeit und deren Abbau.

Gerade im Dienstleistungsbereich sind sowohl bei unternehmens- als auch bei personenbezogenen Dienstleistungen vielfach restriktive und unqualifizierte Arbeitsformen anzutreffen, welche die Qualifikationspotentiale nicht nutzen und verkümmern lassen. Lernförderliche Arbeitsorganisationsformen zu entwickeln, ist in diesen

Bereichen auch zur Verbesserung der Dienstleistungsqualität erforderlich.

10. Aufhellung des Zusammenhangs zwischen der Qualität von Beschäftigungsverhältnissen und der Qualität von Dienstleistungen (Prozeß- und Ergebnisorientierung)

Neuere Untersuchungen in den USA zeigen auf, daß zum Beispiel schlecht bezahlte und durch häufige Fehlzeiten und Fluktuation gekennzeichnete Dienstleistungsarbeit keine dauerhafte Kundenbindung an Dienstleistungsunternehmen entstehen läßt, wodurch den Unternehmen erhebliche Zusatzkosten entstehen.

11. Ausweitung personenbezogener Dienste in neuen Beschäftigungs- und Sozialversicherungsformen

In vielen Bereichen entstehen neue Beschäftigungsverhältnisse (unterschiedliche Formen der Selbständigkeit, Teilzeit- und befristete Arbeitsverhältnisse). Im Interesse von Qualität, Kontinuität und Professionalität ist zu prüfen, wie ihnen Stabilität und berufliche Perspektiven gegeben werden können.

12. Analyse des Verhältnisses von Arbeit und Freizeit bzw. von informeller und formeller Arbeit

Schon heute wird ein Großteil der Arbeit außerhalb des Erwerbssystems - etwa in Form von Hausarbeit - erbracht. Der größte Teil dieser informellen Arbeiten besteht aus Dienstleistungstätigkeiten. Zu klären ist also, welche Abhängigkeiten und Wechselwirkungen zwischen formellem und informellem Sektor bestehen und inwieweit der informelle Sektor ein noch nicht ausgeschöpftes Reservoir für Beschäftigungswachstum darstellt.

## Literatur

- Becker, W./Meifort, B. (Hrsg.) (1993): Professionalisierung gesundheits- und sozialpflegerischer Berufe - Europa als Impuls? Zur Qualifikationsentwicklung in der Human-Dienstleistung. Berlin.
- Bullinger, H.-J. (Hrsg.) (1995): Dienstleistung der Zukunft. Märkte, Unternehmen und Infrastrukturen im Wandel. Ergebnisse der Tagung des BMBF vom 28. und 29. Juni 1995 in Berlin. Wiesbaden.
- Deutsches Institut für Wirtschaftsforschung (1996a): Kräftiges Wachstum und hohe Beschäftigung in den USA. DIW-Wochenbericht 5/96 (Bearbeiter: G. A. Horn).
- Deutsches Institut für Wirtschaftsforschung (1996b): Keine Dienstleistungslücke in Deutschland. Ein Vergleich mit den USA anhand von Haushaltsbefragungen. DIW-Wochenbericht 14/96 (ohne Bearbeiter).
- Dostal, W. (1996): Beschäftigungsentwicklung im Dienstleistungsbereich. Input für eine Diskussion auf der dritten Sitzung des Arbeitskreises I "Entwicklungstrends von Dienstleistungen". Nürnberg (unveröffentlichtes Manuskript).
- ERECO (1994): Medium Term Forecasts of Employment by EU Districts and Sectors of Industry. München.
- Fourastié, J. (1954): Die große Hoffnung des zwanzigsten Jahrhunderts. Köln. (Original 1949).
- Franklin, James C. (1995): Industry Output and Employment Projections to 2005. In: Monthly Labor Review, 118, S. 45-59.
- Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation (IAO/FHG) (1995): Untersuchung zum Thema "Dienstleistung 2000 plus". Stuttgart.
- Gershuny, J. (1981): Die Ökonomie der nachindustriellen Gesellschaft. Produktion und Verbrauch von Dienstleistungen. Frankfurt/M.
- Gornig, M./Görzig, B./Schmidt-Faber, C./Schulz, E. (DIW) (1995): Bevölkerungs- und Wirtschaftsentwicklung in Deutschland bis zum Jahr 2010. Berlin.
- Häußermann, H./Siebel, W. (1995): Dienstleistungsgesellschaften. Frankfurt/M.
- Hofmann, H. / Saul, C. (1996): Qualitative und quantitative Auswirkungen der Informationsgesellschaft auf die Beschäftigung. Gutachten im Auftrag des Bundesministeriums für Wirtschaft. (Projektleitung: M. Hummel). München.
- IAB/Prognos AG (1989): Arbeitslandschaft bis 2010 nach Umfang und Tätigkeitsprofilen. Beiträge zur Arbeitsmarkt- und Berufsforschung 131.1 und 131.2., Nürnberg.
- IAB/Prognos AG (1990): Die Arbeitsmärkte im EG-Binnenmarkt bis zum Jahr 2000. Beiträge zur Arbeitsmarkt- und Berufsforschung 138.1 und 138.2, Nürnberg.
- Ilg, R. E. (1996): The Nature of Employment Growth, 1989-95. In: Monthly Labor Review, 119, S. 29-36.
- Kalmbach, P. (1988): Der Dienstleistungssektor - noch immer die große Hoffnung des 20. Jahrhunderts?, in: Süß, W./Schröder, K. (Hrsg.): Technik und Zukunft: neue Technologien und ihre Bedeutung für die Gesellschaft. Opladen.
- Kubicek, H. (1995): Der amerikanische Weg zum Information Superhighway. Orientierungspunkt für Deutschland? In: Gewerkschaftliche Monatshefte, 6/95, S. 339-348.
- Lützel, H. (1987): Statistische Erfassung von Dienstleistungen. In: Allgemeines Statistisches Archiv, 71. Jg., S. 17-37.
- OECD (1994): The OECD Jobs Study. Evidence and Explanations. Part I: Labour Market Trends and Underlying Forces of Change.
- Prognos AG (1993): Prognos Deutschland Report Nr. 1, Die Bundesrepublik Deutschland 2000-2005-2010. Basel.
- Rock, R. (1996): Auswirkungen der neuen Informations- und Kommunikationstechnologien auf die zukünftige Entwicklung der Dienstleistungsarbeit. Wuppertal (unveröffentlichtes Manuskript).
- RWI (1995): Industrienähe Dienstleistungen am Standort Deutschland. Essen.
- Saunders, Norman C. (1995): The US Economy to 2005. In: Monthly Labor Review, 118, S. 10-28.
- Schäffer, D./Mörs, M./Rosenbrock, R. (Hrsg.) (1994): Public Health und Pflege - zwei neue gesundheitswissenschaftliche Disziplinen. Berlin.
- Schmidt-Faber, C./Wichmann, T. (1996): Vergleich von gesamtwirtschaftlichen Projektionen zur Dienstleistungsentwicklung. Kurzexpertise im Rahmen des Projekts "Dienstleistung 2000 plus". Berlin.
- Silvestri, George T. (1995): Occupational Employment to 2005. In: Monthly Labor Review, 118, S. 60-87.
- Tessaring, M. (1994): Langfristige Tendenzen des Arbeitskräftebedarfs nach Tätigkeiten und Qualifikationen in den alten Bundesländern bis zum Jahr 2010. Eine erste Aktualisierung der IAB/Prognos-Projektion 1989/91. In: Mitteilungen zur Arbeitsmarkt- und Berufsforschung, Jg. 27, S. 5-19.
- Weißhuhn, G./Wahse, J./König, A. (1994): Arbeitskräftebedarf in Deutschland bis 2010. Bonn
- Wittemann, K.-P./Wittke, V. (1996): Neue Technologien und Konsumformen im Dienstleistungssektor. Göttingen (unveröffentlichtes Manuskript).
- Zinn, K. G. (1996): Zum Verhältnis von Dienstleistungen und Produktion. Aachen (unveröffentlichtes Manuskript).

