

Einfachdienstleistungen in der Fläche – die Unterseite der Tertiarisierung. Dienstleistungsgestaltung und –politik in schwierigem Gelände.

Beitrag zur 3sR-Tagung „Tertiarisierung der Gesellschaft“ am 27./28. März 2014 in München
Ursula Holtgrewe, FORBA, Wien (holtgrewe@forba.at)

Die Entwicklung moderner Gesellschaften als Dienstleistungsgesellschaften wird traditionell von zwei Seiten betrachtet: Aus der Sicht des Fortschritts und der potenziellen Verbesserung und Aufwertung von Arbeit und aus der der Verelendung und Prekarisierung. Nachdem die Verheißungen und Chancen der „Wissengesellschaft“ in vielen Dienstleistungsbranchen auf massive Desillusionierung stoßen, liegt die sozialwissenschaftliche Emphase derzeit wohl eher auf der Seite der Prekarisierung. Jedoch plädiert der vorgeschlagene Beitrag für eine weniger makrosoziologische Sicht. Aus einer international vergleichenden Sicht, die gesellschaftlich und branchenmäßig unterschiedliche Handlungskontexte und Akteurskonfigurationen in den Blick nimmt, lassen sich genauere Einsichten in die Gestaltungschancen und Voraussetzungen günstigerer Arbeitsformen gewinnen. Der Beitrag präsentiert einige Befunde und Schlussfolgerungen aus dem europäisch vergleichenden Forschungsprojekt „walqing“ (www.walqing.eu), in dem die Arbeits- und Lebensqualität in wachsenden Beschäftigungsfeldern mit eher problematischen Arbeitsbedingungen untersucht wurden.

Unter „einfachen Dienstleistungen in der Fläche“ verstehen wir Branchen, Berufe und Beschäftigtengruppen, die für Unternehmen und/oder private KonsumentInnen grundlegende Versorgungs- und Instandhaltungsaufgaben übernehmen, die funktional analog zur häuslichen oder Eigenarbeit sind, aber hier in Form von Erwerbsarbeit stattfinden: Pflege, Catering, Abfallentsorgung und Reinigung erfüllen Aufgaben wie Kochen, Essen ausgeben, Putzen, Pflegen, Entsorgen usw. Sie sind arbeitsintensiv und lokal gebunden – daher „in der Fläche“, und sie sind „einfach“ im Sinne geringer (oder unterschätzter) Qualifikationsanforderungen und niedriger Zugangsbarrieren zum Arbeitsmarkt. Einfachdienstleistungen wie in Reinigung, Pflege, Gastgewerbe oder Abfallwirtschaft gehören zu jenen Branchen, die in Österreich wie in der EU insgesamt in den letzten Jahren flächendeckend expandiert sind und in denen absolut und relativ mit die meisten neuen Arbeitsplätze entstanden sind. Sie bilden gewissermaßen das Gegengewicht zu den „more and better jobs“, die im Jahr 2000 im Rahmen der Europäischen Beschäftigungsstrategie als Ziel ausgerufen wurden, und zu den Hoffnungen, eine Dienstleistungsgesellschaft würde zunehmend qualifizierte, wissensintensive und perspektivenreiche Arbeitsplätze schaffen. In den hier untersuchten Branchen kumulieren niedrige Löhne und Qualifikationen, problematische Arbeitsbedingungen und unsichere Beschäftigungsverhältnisse. Auf der einen Seite bieten die Einfachdienstleistungen Geringqualifizierten und anderen Menschen mit begrenzten Arbeitsmarktoptionen Zugangswege in reguläre Beschäftigung, auf der anderen begrenzte Perspektiven, teilweise prekäre und nicht existenzsichernde Jobs mit eingeschränkten Entwicklungsmöglichkeiten.

Die Einfachdienstleistungen haben bestimmte Merkmale und Herausforderungen gemeinsam. Es handelt sich um arbeitsintensive Tätigkeiten, die „vor Ort“, beim Kunden oder Klienten erbracht werden, die also räumlich gebunden und von Kundenbedürfnissen und -anforderungen geprägt sind. Oftmals sind solche Tätigkeiten aus anderen Sektoren ausgelagert und an spezialisierte Dienstleister outsourct worden. Als Arbeitgeber oder zunehmend auch Auftraggeber (Outsourcing, Privatisierung) spielt auch der öffentliche

Sektor dabei eine Rolle. Die Restrukturierung von Unternehmen und öffentlichem Sektor, die ihre „Kernkompetenzen“ neu definieren und gleichzeitig bei der Beschaffung externer Dienstleistungen Kosten zu senken suchen, trägt zentral zur Menge und Qualität der Arbeit in den Einfachdienstleistungen bei. Ebenso spielen Entwicklungen des Wohlfahrtsstaats eine Rolle, der teils neue Aufgaben übernimmt (Kinderbetreuung, Pflege), teils dazu unter Kostendruck auf hochprekäre Arrangements zurückgreift.

Der internationale Vergleich zeigt, dass auch in Branchen mit überwiegend niedrigen Löhnen und geringer Qualifikation Arbeit unterschiedlich sicher, flexibel, interessant und lernförderlich gestaltet werden kann. Solche Möglichkeiten hängen zentral vom jeweiligen Produktions- und Beschäftigungsregime (Gallie (Hg.) 2007; Lorenz/Valeyre 2005; Gautié/Schmitt (Hg.) 2009; Kirov 2010) und auch vom Geschlechterregime (Walby et al.(Hg.) 2007) eines Landes ab – aber diese werden umgekehrt auch durch die Entwicklung und Restrukturierung der „neuen“ Jobs beeinflusst. Auf Basis dieser Befunde wird der vorgeschlagene Beitrag einige Folgerungen für Bedingungen und Anforderungen einer auch politischen Gestaltung von Dienstleistungen und Dienstleistungsarbeit ziehen.