

Schwerpunkt

Tertiariesierung der Gesellschaft

Jg. 8, Heft 1, Mai 2015

Inhalt

Wolfgang Dunkel/ Heike Jacobsen/ Frank Kleemann	Editorial	3
Ursula Holtgrewe	Einfachdienstleistungen in der Fläche – die Unterseite der Tertiariesierung. Dienstleistungsgestaltung und -politik in schwierigem Gelände	5
Otto Penz/ Barbara Glinsner/ Myriam Gaitsch/ Johanna Hofbauer/ Birgit Sauer	Affektive Interaktionsarbeit in der öffentlichen Arbeitsvermittlung in Österreich, Deutschland und der Schweiz	21
Fritz Böhle/ Ursula Stöger/ Margit Wehrich	Wie lässt sich Interaktionsarbeit menschengerecht gestalten? Zur Notwendigkeit einer Neubestimmung	37
Philipp Lorig	Soloselbstständige Internet-Dienstleister im Niedriglohnbereich: Prekäres Unternehmertum auf Handwerksportalen im Spannungsfeld zwischen Autonomie und radikaler Marktabhängigkeit	55
Tilo Grenz/ Paul Eisewicht	Outlaws in App Stores: die Nebenfolgenanfälligkeit digitaler Dienste als blinder Fleck der Service Science	76
	Forschungsvorhaben	95

HerausgeberInnen

Prof. Dr. Hartmut Hirsch-Kreinsen, TU Dortmund (Sprecher)

Dr. Wolfgang Dunkel, ISF e.V. München (verantwortlich für dieses Heft)

Prof. Dr. Hajo Holst, Universität Osnabrück

Prof. Dr. Heike Jacobsen, TU Cottbus

Prof. Dr. Kerstin Jürgens, Universität Kassel

Prof. Dr. Frank Kleemann, Universität Duisburg-Essen (Mitherausgeber dieser Ausgabe)

Dr. Nick Kratzer, ISF e.V. München

Prof. Dr. Nicole Mayer-Ahuja, Universität Hamburg

Prof. Dr. G. Günter Voß, TU Chemnitz

Redaktion

Anna Hoffmann M.A.

Jutastraße 13

D-80636 München

Tel: +49 89/89 05 33 29

kontakt@hoffmanna.de

Editorial

Diese Ausgabe der AIS-Studien präsentiert eine Reihe von Beiträgen, die auf eine Tagung der Initiative „Social Science Service Research“ (3sR) im Frühjahr 2014 in München zurückgehen. Diese Veranstaltung befasste sich mit der Frage, was sozialwissenschaftliche Dienstleistungsforschung zum Verständnis des gegenwärtigen sozialen Wandels beiträgt. Im Mittelpunkt standen dabei die aktuell diskutierten Themenfelder „KundInnen in Dienstleistungsbeziehungen“ und „digitale Dienstleistungen“. Eine Dokumentation des Tagungsprogramms und aller dort gehaltenen Vorträge findet sich auf der Website der Initiative 3sR.¹

Im ersten Beitrag präsentiert *Ursula Holtgrewe* (FORBA Wien) Befunde und Schlussfolgerungen aus dem europäisch vergleichenden Forschungsprojekt „walqing“ (= Work and Life Quality in New and Growing Jobs, www.walqing.eu), in dem die Arbeits- und Lebensqualität in wachsenden Beschäftigungsfeldern mit problematischen Arbeitsbedingungen untersucht wurden. Die Autorin zeigt, dass auch ‚einfache‘ Dienstleistungsarbeit zufriedenstellend organisiert werden kann, wenn ihre Unverzichtbarkeit als ‚Normalisierungsarbeit‘ anerkannt wird. Auch in Sicherheitsdiensten, Reinigung und Catering ist es demnach möglich, gute Arbeitsbedingungen zu schaffen. Notwendig scheint dafür allerdings eine gezielte Politik zur Sicherung guter Arbeitsbedingungen auch dort, wo die Beschäftigten von sich aus wenig Einfluss geltend machen können, sondern in Gefahr stehen, marginalisiert zu werden. Im internationalen Vergleich schneiden hier – wieder einmal – die skandinavischen Länder am besten, Südosteuropa am schlechtesten ab.

In den beiden folgenden Beiträgen wird der Blick auf die interaktive Dienstleistungsarbeit und damit auf sich verändernde Dienstleistungsbeziehungen zwischen der Kunden- und der Anbieterseite gerichtet.

Otto Penz, Barbara Glinsner, Myriam Gaitsch, Johanna Hofbauer und Birgit Sauer (Universität Wien und Wirtschaftsuniversität Wien) stellen ihre Untersuchung der Veränderung von Dienstleistungsbeziehungen in den Kontext der voranschreitenden Transformation vom versorgenden zum aktivierenden Sozialstaat. Ihr Untersuchungsfeld ist die öffentliche Arbeitsvermittlung in drei Untersuchungsländern (Österreich, Deutschland und Schweiz). Dabei gilt ihr besonderes Interesse der Gefühlsarbeit, die ArbeitsvermittlerInnen bei der Umsetzung der Maxime „Fördern und Fordern“ im direkten Kundenkontakt leisten. Sie verbinden diesen empirischen Zugang mit Foucaults Konzept der Gouvernementalität und können aufzeigen, wie widersprüchliche Arbeitsanforderungen moralischer Unterstützung und bürokratischer Herrschaft im Arbeitshandeln integriert werden. Dabei finden sie neben distanzierten Haltungen gegenüber den Klienten, die verbunden sind mit einer Orientierung an Effektivität, auch empathische Zuwendung und Ermunterung, die in einer partnerschaftlichen kooperativen Beziehung münden sollen, sowie Versuche, eine vertrauensvolle Beziehung über sachliche Argumente zu erreichen.

¹ Die 2009 gegründete Initiative 3sR ist offen für alle sozialwissenschaftlich orientierten DienstleistungsforscherInnen im deutschsprachigen Raum. Sie strebt an, diese zu vernetzen und national wie international einer dezidiert sozialwissenschaftlichen Dienstleistungsforschung eine Stimme zu verleihen. Gegenwärtig gehören der Initiative Kolleginnen und Kollegen aus der Arbeits- und Industriosozilogie, der Professionssoziologie sowie der Arbeits- und Organisationspsychologie an. Weitere Informationen finden sich auf www.3sresearch.de.

In dem Beitrag von *Fritz Böhle*, *Ursula Stöger* und *Margit Wehrich* (Universität Augsburg) steht die besondere Qualität der Arbeit mit Menschen im Mittelpunkt. Sie beschreiben Dienstleistungsarbeit als Interaktionsarbeit, in der eine Kooperationsbeziehung zum Kunden hergestellt, an den eigenen Gefühlen und an den Gefühlen der Kunden gearbeitet, und mit dem subjektivierenden Arbeitshandeln ein besonderes Arbeitsvermögen eingesetzt wird. Eines der Felder, die Böhle et al. empirisch untersucht haben, ist wiederum die Arbeitsvermittlung. Unter der Perspektive der Interaktionsarbeit zeigt sich hier, dass Arbeitsvermittler das Herrschaftsverhältnis, das diese Dienstleistung kennzeichnet, abschwächen müssen, um eine Kooperationsbeziehung zum Klienten herzustellen. Die AutorInnen argumentieren, dass die herkömmlichen Gestaltungsgrundsätze humaner Arbeit die Arbeit mit und an Menschen ausblenden. Vor diesem Hintergrund machen sie Vorschläge für die Gestaltung ‚guter Interaktionsarbeit‘ und analysieren aktuelle gesellschaftliche Entwicklungstrends von Dienstleistungsarbeit daraufhin, inwieweit sie eine solche Gestaltung hemmen oder fördern.

Die abschließenden Beiträge dieser Ausgabe der AIS-Studien verweisen darauf, dass Technisierung, und speziell Digitalisierung, ein integraler Bestandteil fortschreitender Tertiarisierung ist. Beide nehmen neuartige Dienstleistungsangebote in den Blick, die sich auf der Grundlage technischer Infrastrukturen des Internets entwickeln.

Philipp Lorig (Universität Trier) analysiert in seinem Beitrag den Online-Marktplatz MyHammer.de. Die Plattform ermöglicht die Anbahnung von Offline-Dienstleistungsbeziehungen zwischen Anbietern und Nachfragern auf der Grundlage einer neuen Form von internetbasiertem Vermittlungsdienst: Privatpersonen stellen Aufträge für handwerkliche Dienstleistungen ein, und auf der Plattform registrierte Dienstleister (überwiegend aus den Bereichen zulassungsfreie Handwerke und handwerksähnliche Gewerbe) können ihnen Angebote unterbreiten. Der günstigste Anbieter erhält den Zuschlag; es entsteht also eine Unterbietungskonkurrenz um den Auftrag. Erfolgreiche Anbieter werden zudem von den Auftraggebern bewertet und stehen so unter einem Bewährungsdruck bezüglich ihrer Arbeitsleistung. Befördert wird ein neuer Bereich soloselbständiger atypischer Beschäftigung auf Verkaufsbasis im Niedriglohnsegment; im Handwerk ansonsten übliche Autonomiespielräume gehen durch die Abhängigkeit vom Auftraggeber verloren.

Der Beitrag von *Tilo Grenz* (Universität Wien) und *Paul Eisewicht* (TU Dortmund) schließlich fokussiert in einem besonderen Blickwinkel den Apple App-Store – eine unternehmensbetriebene Vermittlungsplattform, die den Austausch des neuartigen digitalen Guts Smartphone-App zwischen privaten Entwicklern und Nutzern moderiert und reguliert. Die Autoren nehmen als besondere Form der Nutzung im engeren Sinne ‚subversive‘ Nutzungsweisen des App-Stores durch einen Hacker in den Blick, die Apples Impetus einer monetären Beteiligung am Vermarktungsprozess der Apps zu unterlaufen sucht, indem Usern ein freier Zugriff auf die im Store angebotenen Apps ermöglicht wird. Deutlich wird in der Analyse, dass das Verhalten der NutzerInnen vom Betreiber nicht vollständig im eigenen Interesse kanalisiert werden kann, da keine prinzipielle Interessenkongruenz zwischen Betreiber und Nutzern besteht. Dies verweist auf von den Autoren aufgezeigte konzeptionelle Defizite der betriebswirtschaftlich und ingenieurwissenschaftlich geprägten „Service Science“, die seit einigen Jahren die wissenschaftliche Auseinandersetzung mit Dienstleistungen dominiert.

Für die HerausgeberInnen

Wolfgang Dunkel, Heike Jacobsen und Frank Kleemann

Ursula Holtgrewe¹

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

Abstract: Der Beitrag untersucht das Segment der einfachen und ortsgebundenen Dienstleistungen, die in Europa 2000-2007 überproportional expandiert sind und das absehbar weiter tun. Er präsentiert Befunde und Schlussfolgerungen aus dem europäisch vergleichenden Forschungsprojekt „walqing“ (= Work and Life Quality in New and Growing Jobs, www.walqing.eu), in dem die Arbeits- und Lebensqualität in wachsenden Beschäftigungsfeldern mit problematischen Arbeitsbedingungen untersucht wurden. Während die europäischen Länder unterschiedliche Dienstleistungsprofile aufweisen, hat die ‚Wissensgesellschaft‘ die schlechten Jobs keineswegs abgeschafft. Einfachdienstleistungen übernehmen für Unternehmen und/oder private KonsumentInnen grundlegende Versorgungs- und Instandhaltungsaufgaben. Sie sind arbeitsintensiv und lokal gebunden, und sie sind ‚einfach‘ im Sinne geringer (oder unterschätzter) Qualifikationsanforderungen und niedriger Zugangsbarrieren zum Arbeitsmarkt. Hier kumulieren niedrige Löhne und Qualifikationen, problematische Arbeitsbedingungen und unsichere Beschäftigungsverhältnisse. Jedoch wird deutlich, dass auch in Branchen und Betrieben mit überwiegend niedrigen Löhnen und geringer Qualifikation die ‚harte Arbeit‘ sicher, flexibel, interessant und lernförderlich gestaltet werden kann.

1 Polarisierung und Tertiarisierung

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 sowie aus der der Verelendung und Prekarisierung. Nachdem die Verheißungen und Chancen der ‚Wissensgesellschaft‘ in vielen Dienstleistungsbranchen auf massive Desillusionierung stoßen, liegt die sozialwissenschaftliche Emphase derzeit eher auf der Polarisierung zwischen ‚guten‘ und ‚schlechten‘ Jobs oder einer mehr oder minder umfassenden Prekarisierung. Während die europäischen Länder weiterhin unterschiedliche Dienstleistungsprofile aufweisen (Bosch/Wagner 2005a; Wren 2013b), ist in den letzten Jahren überdeutlich geworden, dass die ‚Wissensgesellschaft‘ die schlechten Jobs keineswegs abgeschafft hat. Auch neue Jobs weisen vielfach problematische Arbeitsbedingungen, niedrige Löhne und Qualifikationen sowie begrenzte Handlungsspielräume und Entwicklungschancen auf. Berührt sind etwa manche Callcentertätigkeiten (Batt et al. 2009), Arbeiten in der Logistik (Haidinger et al. 2014) oder auch in der Pflege. Bolton und Houlihan schreiben in etwas resignierter Tonlage:

„the jobs flowing from shifts towards services and ‚new‘ forms of work are proving just as gruelling, monotonous, tightly controlled and poorly rewarded“ (Bolton/Houlihan 2009: 4)
wie traditionelle Jobs am unteren Ende der Hierarchie (Erg. UH).

Wurde eine Polarisierung am Arbeitsmarkt zunächst für die USA konstatiert (Appelbaum et al. 2003), so ließ sich diese auch in Europa seit ca. 1995 über die Beschäftigungsexpansion dieser Jahre und die Wirtschaftskrise hinweg beobachten. Es ex-

¹ Dr. habil. Ursula Holtgrewe, Forschungs- und Beratungsstelle Arbeitswelt, Wien. Email: holtgrewe@forba.at.

pandieren die hochqualifizierten und meist auch besser bezahlten Jobs sowie die Einfachjobs mit geringen Löhnen und mutmaßlich auch niedrigeren Qualifikationsanforderungen, während das mittlere Spektrum quasi ausgehöhlt wird. Über die Gründe dafür ist sich die Literatur weitgehend einig, aber die Akzentuierung variiert: Die gängige These vom „skill-biased technological change“ (Autor et al. 2003) nimmt an, dass neue Technologien gering- und mittelmäßig qualifizierte Jobs automatisieren (bis auf die technologieresistenten, eben in den einfachen oder personenbezogenen Dienstleistungen), aber die höher qualifizierten eher komplementieren und deren Produktivität erhöhen. Sie ermöglichen und verstärken zudem die Möglichkeiten, Produktionsprozesse zu globalisieren und zu restrukturieren. Dabei spielen transnationale Wertschöpfungsketten (Flecker 2012) ebenso eine Rolle wie allgemeiner neue Arbeitsteilungen und Vertragsbeziehungen zwischen Unternehmen (Outsourcing) oder die ‚flexible‘ Nutzung segmentierter Arbeitsmärkte (Rubery 2006; Carré et al. 2012) innerhalb eines Landes. Diese hängen nicht immer und überall am Einsatz der Informations- und Kommunikationstechnik, aber so oder so verschärft sich der Wettbewerb, und Unternehmen nutzen erweiterte strategische Optionen. So betrachtet, hängt die Tertiarisierung der Wirtschafts- und Beschäftigungsstrukturen der reicheren Länder mit der Verlagerung und Automation der Industrie und der Auslagerung bestimmter Funktionen in spezialisierte Dienstleistungsbranchen zusammen, und auch mit gesellschaftlichem Wandel und veränderten gesellschaftlichen Bedürfnissen und Nachfragestrukturen (Jacobsen 2010; Wren 2013a), etwa im Gesundheits- und Sozialbereich oder auch im Gastgewerbe. Es verändern sich Arbeitsteilungen zwischen Unternehmen und Branchen, wohlfahrtsstaatlichen Einrichtungen und auch privaten Haushalten, und nicht immer laufen die neuen Arrangements auf ‚reine‘ Vermarktlichung hinaus. Wir werden sehen, dass gerade die Regulierung und Gestaltung von Märkten einen beachtlichen Einfluss auf die Qualität neu entstehender Dienstleistungsjobs hat. Tertiarisierung ist damit nicht nur ein sozio-ökonomischer, sondern auch ein politischer Prozess, was an der Liberalisierung von Arbeits- ebenso wie Produktmärkten besonders deutlich wird (Hermann/Flecker 2012). Mit der Restrukturierung verbunden sind zunächst Machtverschiebungen zwischen Beschäftigten und dem Management. Das Management verfügt über mehr und neue ‚Exit-Optionen‘ der Auslagerung und Segmentierung, während Gewerkschaften sich in den expandierenden Branchen und Beschäftigungsfeldern vielfach schwertun. So werden in einem wettbewerbsintensiven Umfeld Strategien der Kostensenkung und kurzfristigen Flexibilisierung wahrscheinlich, die die Marktrisiken auf die Beschäftigten verlagern.

Jedoch sind diese Entwicklungen nicht homogen. Aus einer international vergleichenden Sicht wird deutlich, dass es weiterhin unterschiedliche Pfade der Tertiarisierung gibt, und dass Arbeits- und Beschäftigungsbedingungen nicht automatisch aus technik- oder ökonomiegetriebenen Megatrends folgen, vielmehr diese durch institutionelle Arrangements moderiert werden. ‚Institutions matter‘ weiterhin, und es gibt Gestaltungschancen günstigerer Arbeitsformen, die freilich förderlicher Akteurskonstellationen in Betrieben, Regionen und Staaten bedürfen. Der Beitrag präsentiert einige Befunde und Schlussfolgerungen aus dem europäisch vergleichenden For-

schungsprojekt walqing (www.walqing.eu), in dem die Arbeits- und Lebensqualität in wachsenden Beschäftigungsfeldern mit eher problematischen Arbeitsbedingungen untersucht wurden.

2 Das Projekt

Das im 7. EU-Forschungsrahmenprogramm von 2009 – 2012 geförderte Projekt walqing² (= Work and Life Quality in New and Growing Jobs) hat in elf europäischen Ländern die Arbeits- und Lebensqualität in solchen wachsenden Beschäftigungsfeldern untersucht, in denen problematische Arbeitsbedingungen, prekäre Beschäftigung, niedrige Löhne oder mangelnde Sozialintegration zur sozialen Verwundbarkeit der Beschäftigten beitragen. Das Projekt hat dazu unterschiedliche Datenquellen und Analyseebenen kombiniert: Europäische Datensätze zu Beschäftigungs-, Arbeits- und Lebensqualität, Dokumentenanalysen und Interviews mit BranchenexpertInnen und VertreterInnen der nationalen und europäischen Sozialpartner zu Arbeitsbedingungen und Strategien kollektiver Akteure in ausgewählten Branchen, Unternehmensfallstudien und Interviews mit Beschäftigten über deren Erwerbsverläufe, Perspektiven und Aspirationen.

In einem ersten Schritt wurden die ‚Problemzonen‘ wachsender Beschäftigung auf der Basis der europäischen Datensätze des Labour Force Survey (Vandekerckhove/Ramioul 2011, 2015), Working Conditions Survey (Holman 2013; Holman/McClelland 2011; McClelland/Holman 2015), Statistics on Income and Living Conditions und Quality of Life Survey (Poggi et al. 2011) identifiziert. Wir haben diese Analyse für den Zeitraum 2000-2007 durchgeführt, um die Entwicklung von einer ökonomischen Boomperiode zur nächsten abzubilden – wobei natürlich die Zahlen von 2007 etwa für die Bauindustrie die ‚Blase‘ vor dem Einbruch 2008 mit abbilden. Vandekerckhove, Ramioul und Capéau (2010) entwickelten dazu einen Index, der die relativen und absoluten Beschäftigungszuwächse balanciert. Tabelle 1 zeigt eine Auswahl der zwischen 2000 und 2007 expandierenden Branchen nach diesem Index. Der Index ist also neutral gegenüber der Branchengröße und zeigt, dass dennoch der Bau und die ‚sonstigen Unternehmensdienstleistungen‘ in Europa merklich mehr gewachsen sind als erwartet – ihr absolutes Beschäftigungswachstum im selben Zeitraum liegt bei +1,41 bzw. 1,35% (Vandekerckhove et al. 2010, S. 4). Fett gesetzt sind jene Branchen, in denen das Wachstum mit unterdurchschnittlicher Arbeitsqualität verbunden ist (vgl. Holman/McClelland 2011).

² Das Projekt wurde im Rahmen des 7. Rahmenprogramms mit 2,7 Mio. EUR gefördert (Fördernr. SSH-CT-2009-244597) und von insgesamt 13 Forschungseinrichtungen durchgeführt. Die Koordination lag bei Ursula Holtgrewe (FORBA). Berichte und Veröffentlichungen des Projekts finden sich auf der Website: <http://www.walqing.eu/index.php?id=10>.

	Branche	BART			
1	Construction	2.45			
2	Other business activities	2.38			
3	Health & social work	1.30			
4	Computer	0.51			
5	Education	0.44			
7	Households as employers of domestic staff	0.36			
...			
8	Hotels & restaurants	0.34			
18	Sewage & refuse disposal	0.07			

Tabelle 1: Wachsende Branchen 2000 – 2007 nach dem BART-Index

Quelle: Vandekerckhove et al. 2010, S. 12

Freilich zeigen sich problematische Jobs nicht immer auf der Ebene der Branchen, sondern teils nur in bestimmten Tätigkeitsfeldern und Funktionen innerhalb einer Branche. Der Bau, das Gastgewerbe und die privaten Haushalte als Arbeitgeber haben branchenweit problematische Arbeitsbedingungen, und auch im Handel ist das der Fall (der jedoch im fraglichen Zeitraum europaweit weniger und ungleichmäßiger gewachsen ist). Gesundheits- und Sozialsektor hingegen haben insgesamt eher günstige Arbeitsbedingungen, aber bestimmte Problemzonen und eine sektorinterne Polarisierung (vgl. Dwyer 2013). Daher bezog das Projektteam weitere theoriegeleitete und empirische Überlegungen ein, um vergleichbare und wiedererkennbare Felder für vertiefte Branchenanalysen und Unternehmensfallstudien zu identifizieren (zu Methode und Fallauswahl s. ausführlicher Holtgrewe et al. 2015), und sowohl Variationen als auch Gemeinsamkeiten ‚schlechter Jobs‘ ausfindig zu machen. Es wurden sowohl männer- als auch frauendominierte Branchen und Beschäftigungsfelder ausgewählt. Um für unsere Befunde Gültigkeit über die Krise 2008ff. hinaus beanspruchen zu können, wurden zudem solche Beschäftigungsfelder benötigt, die mit einiger Wahrscheinlichkeit weiter expandieren würden. Unterhalb der Ebene der Branche haben wir uns demnach auf expandierende operative Funktionen in bestimmten Teilbranchen konzentriert, in denen in unterschiedlichen Dimensionen problematische

Arbeitsqualitäten aufzufinden sind: Ökologisches Bauen und Müllsammlung repräsentieren männerdominierte Beschäftigungsfelder mit Expansionsaussichten insbesondere in Richtung ‚green Jobs‘. In der Gebäudereinigung (Unternehmensdienstleistungen) und der ambulanten Altenpflege sind überwiegend Frauenjobs mit teilweise offenen Flanken zum informellen Sektor zu finden. Das Catering ist im Gastgewerbe vergleichsweise wenig untersucht und geschlechtergemischt, aber segmentiert. Diese Teilbranchen und Beschäftigungsfelder wurden in jeweils 4-5 Ländern unterschiedlicher Beschäftigungsregime untersucht. Zuerst wurden mit ExpertInneninterviews mit Gewerkschafts- und ArbeitgebervertreterInnen die Arbeits- und Beschäftigungssituation, die Themen der Interessenvertretung und kollektivvertraglichen Regulierung erhoben. Sodann führten die nationalen Teams insgesamt 53 Betriebsfallstudien mit je 6-13 teilstrukturierten Leitfadenterviews und 22 Studien über die entsprechenden Berufsgruppen, basierend auf Beschäftigteninterviews durch. Die Betriebe wurden nach gemeinsamen, branchenspezifischen Kriterien ausgewählt, so dass größere und kleinere Betriebe, in der Pflege und der Müllentsorgung kommunale und private Anbieter, im Catering multinationale und nationale/regionale Firmen vertreten waren. Bei den Beschäftigten kamen Männer und Frauen unterschiedlicher Altersgruppen, Einheimische und MigrantInnen zu Wort. Die nationalen Teams analysierten zunächst die einzelnen Fälle der Branche, des Betriebs und der Berufsgruppe nach gemeinsam vereinbarten Berichts-Richtlinien. International vergleichende Analysen der industriellen Beziehungen (Kirov 2011), der betrieblichen Strategien und Konstellationen (Holtgrewe/Sardadvar 2012) und der beruflichen Verläufe, Aspirationen und Verwundbarkeiten (Hohnen 2012) wurden dann von einzelnen Projektbeteiligten vorgenommen und unter Beteiligung des gesamten Projektteams diskutiert und validiert.

3 Ein Typus ‚neuer Jobs‘: Einfachdienstleistungen in der Fläche

Wiewohl auch einige wenige Industriebranchen zwischen 2000 und 2007 in Europa noch gewachsen sind,³ haben die im walqing-Projekt untersuchten wachsenden Beschäftigungsfelder mit problematischen Beschäftigungs- und Arbeitsbedingungen etwas gemeinsam: Es handelt sich mit Ausnahme des Baugewerbes (das einige strukturelle Ähnlichkeiten aufweist) um „einfache Dienstleistungen in der Fläche“. Das sind Branchen, Berufe und Beschäftigtengruppen, die für Unternehmen und/oder private KonsumentInnen grundlegende Versorgungs- und Instandhaltungsaufgaben übernehmen. Diese (aber nicht alle einfachen Dienstleistungen) sind funktional analog zur häuslichen oder Eigenarbeit, aber finden hier in Form von Erwerbsarbeit statt: Die Tätigkeiten in Pflege, Catering, Abfallentsorgung und Reinigung umfassen Aufgaben wie Kochen, Essen ausgeben, Putzen, Pflegen, Entsorgen usw. – Dienste an Menschen, aber auch an Gebäuden und Infrastrukturen. 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. Sie bilden gewissermaßen das Gegengewicht zu

³ Berechnet mit dem BART-Index sind das unter den ersten 20 Branchen die Herstellung von Metallerzeugnissen, Automobilen und optischen Instrumenten (Vandekerckhove et al. 2010, S. 12f.).

den „more and better jobs“, die im Jahr 2000 im Rahmen der Europäischen Beschäftigungsstrategie als Ziel ausgerufen wurden. In den hier untersuchten Branchen und Beschäftigungsfeldern 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 Seite stehen begrenzte Perspektiven, teilweise prekäre und nicht existenzsichernde Jobs mit eingeschränkten Entwicklungsmöglichkeiten.

Die Einfachdienstleistungen haben bestimmte organisatorische Merkmale und Herausforderungen gemeinsam. Es handelt sich um arbeitsintensive Tätigkeiten, die ‚vor Ort‘, beim Kunden oder Klienten erbracht werden, die also räumlich gebunden und auch zeitlich von Kundenbedürfnissen und -anforderungen geprägt sind. Oftmals sind solche Tätigkeiten aus anderen Sektoren ausgelagert und an spezialisierte Dienstleister outsourct worden, wie etwa die Reinigung schon seit den 70er Jahren. Es finden sich daher – wie auf dem Bau – heterogene Betriebsstrukturen zwischen großen oder multinationalen Dienstleistungskonzernen und kleinen und kleinsten Betrieben sowie Leiharbeitsfirmen, die mitunter durch Sub- und Sub-sub-Verträge verbunden sind. 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 neue Aufgaben übernimmt (Kinderbetreuung, Pflege) und dazu unter Kostendruck auf teils hochprekäre Arrangements zurückgreift.

Damit werden die Kunden- und Dienstleistungsbeziehungen, die wir in der Dienstleistungsforschung herkömmlicherweise mit dem bekannten „Dienstleistungs-dreieck“ beschreiben (Leidner 1996; Korczynski 2002), noch einmal komplexer: Auftraggeber und Endkunden oder EndnutzerInnen der Dienstleistung treten auseinander, und nicht immer ‚schafft der an, der zahlt‘. Um den öffentlichen Sektor herum, etwa in der Altenpflege, bei Kantinen oder Abfallwirtschaft finden sich etwa Mischfinanzierungen aus Gebühren und Subventionen, Quersubventionen sowie politisch ausgehandelte Preise und Preislimits. Es entsteht ein Dienstleistungs-Viereck, in dem Vertrags- und Kontrollbeziehungen zwischen Organisationen, Beschäftigten und EndnutzerInnen (die ihrerseits Beschäftigte oder auch KlientInnen, KundInnen oder NutzerInnen öffentlicher Dienste sein können) verteilt sind und ausgehandelt werden – mit entsprechend vervielfachten Machtasymmetrien und Kontrolldialektiken.

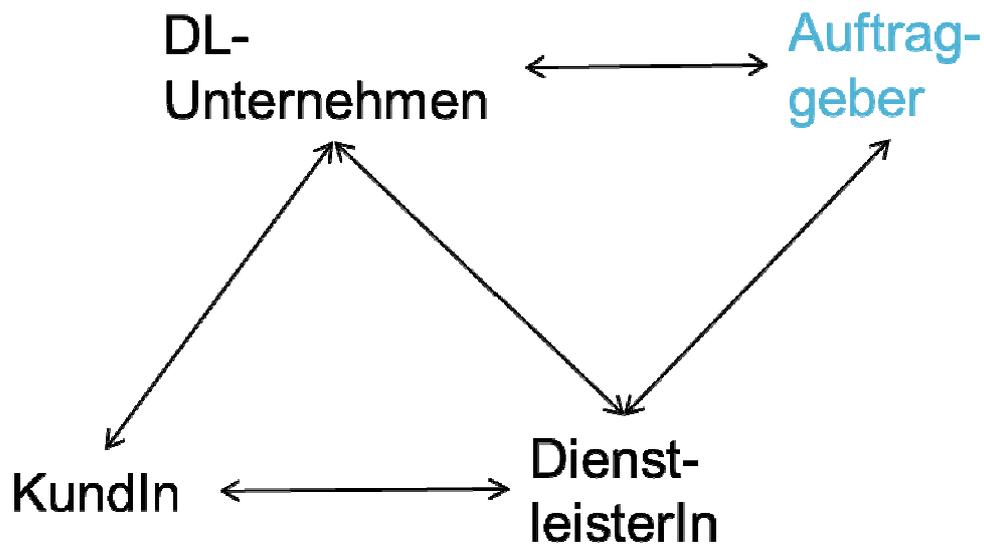


Abbildung 1: Vom Dienstleistungsdreieck zum Viereck

Quelle: eigene Darstellung UH

Deutlich wird das etwa in der ambulanten Altenpflege: Wenn Kommunen die Leistungen und Kosten/Zuschüsse auf der Basis standardisierter, knapper Zeitvorgaben kalkulieren, und interne oder beauftragte Dienstleister diese Vorgaben an ihre Beschäftigten weitergeben, müssen diese in der Interaktion mit der zu pflegenden Person, also der EndnutzerIn des Dienstes, erfüllt und legitimiert oder durchgesetzt werden – oder Pflegekräfte müssen informell den Aufwand zwischen einzelnen KlientInnen umverteilen:

“You have to squeeze it as much together as possible, if it is to work out at all. And it’s not like they spread the money around. So it’s not like you can sit down and talk to the citizen. 12 minutes – what is that when you need to prepare breakfast, lunch and do the dishes”, berichtet eine dänische Pflegerin (Ajslev et al. 2011).

Ganz allgemein haben die problematischen Arbeitsbedingungen in den einzelnen Branchen unterschiedliche Konturen. Die Löhne sind nicht überall niedrig im Sinne der klassischen Niedriglohn-Definition von unter 60% des Medianlohns. Insbesondere die Männerbranchen liegen teils darüber, und hier finden sich auch noch mit Zuschlägen bezahlte Überstunden, Leistungszulagen oder Spesen – die freilich mit intensiviertem Wettbewerb vielfach unter Druck geraten. Küchenhilfen und Pflegehilfskräfte, in Süd- und Osteuropa auch qualifizierte Pflegerinnen, beziehen in der Tat Armutslöhne und bekommen die Härten ihrer Arbeit von vornherein nicht kompensiert. Auch die Prekarität der Beschäftigungsverhältnisse ist nach Geschlecht segmentiert (Sardadvar et al. 2015; Holtgrewe/Sardadvar 2012): In den Frauenbranchen werden Flexibilität und die räumliche Verteilung der DienstleisterInnen über Teilzeitbeschäftigung gewährleistet. Arbeit auf Abruf oder kurze/geringfügige Teilzeit werden je nach den arbeitsrechtlichen Möglichkeiten eingesetzt. In der Reinigung greifen Arbeitsintensivierung und unfreiwillige Arbeitszeitverkürzung ineinander (Re-

cio et al. 2015). Auf dem Bau und in der Abfallwirtschaft gibt es weiterhin Vollzeitbeschäftigung. Hier sind die Beschäftigungsverhältnisse mit Subaufträgen, Befristungen, prekären Aushilfen und Leihkräften fragmentiert.

4 Institutions matter

Im Ländervergleich sind die Unterschiede innerhalb Europas frappierend, und wieder einmal gewinnen am Ende die Skandinavier: Die Reinigungskräfte in Norwegen und auch in Belgien oder die Müllwerker oder AltenpflegerInnen in Dänemark arbeiten in teils selbstorganisierten Teams, sind gewerkschaftlich organisiert und begegnen auch ihrem Management auf Augenhöhe. Sie liegen zwar am unteren Ende der Gehaltspyramide im jeweiligen Land, aber norwegische Einstiegsgehälter von brutto EUR 2500 – 3000 sind durchaus existenzsichernd (Torvatn/Lamvik 2012). Hingegen verdienen bulgarische StraßenkehrerInnen und Müllwerker zwischen EUR 175 und 290. Dieser Job wird fast ausschließlich von Angehörigen der Roma-Minderheit getan, die in einem Fall in einer Kleinstadt außerhalb des Arbeitsorts wohnen und sich die Bahntickets zur Arbeit nicht leisten können. Sie fahren schwarz, und KollegInnen und Management nehmen bei den Arbeitszeiten informell Rücksicht auf den Zugfahrplan (Markova et al. 2012).

Der Maximalkontrast zwischen Nord- und Südosteuropa macht deutlich, 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 2007; Gautié/Schmitt 2010; Kirov 2011; Wren 2013b) eines Landes ab – und diese werden umgekehrt auch durch die Entwicklung und Restrukturierung der ‚neuen‘ Jobs beeinflusst. Diese Regime gestalten die Inklusivität ebenso wie die Segmentierung von Arbeits- und Beschäftigungsverhältnissen. Konservative Geschlechterregime (Walby et al. 2006; Bosch/Wagner 2005b) ebenso wie exklusive Einwanderungspolitiken (Gautié et al. 2010; Crouch 2012) oder die Diskriminierung ethnischer Minderheiten schränken die Arbeitsmarktoptionen für Frauen, MigrantInnen und Minoritäten ein. Sie kreieren auf diese Weise verwundbare Beschäftigtengruppen, die Arbeit schlechter Qualität akzeptieren (müssen).

Wie zu erwarten, erweisen sich die inklusiven Beschäftigungsregime Nordeuropas, aber auch Belgiens, als erfolgreicher bei der Regulierung, Sicherung und Interessenvertretung in den Einfachdienstleistungen. Sie sind auch in der Lage, Beschäftigung zu regularisieren und dies durchzusetzen und zu kontrollieren. Dies macht es möglich, auch bei Qualifizierung, Arbeitsorganisation und Technologieeinsatz eine konsistente „high road“ (Gadrey 2005) einzuschlagen: In der Abfallwirtschaft und Reinigung gibt es in Dänemark und Norwegen (berufsbegleitende) Qualifizierungsangebote auch für operative Beschäftigte, die spürbare Gehaltsverbesserungen bringen (im norwegischen Reinigungsgewerbe von brutto EUR 400, bei den dänischen Müllwerkern EUR 0,50/Stunde) – gerade für Geringqualifizierte ein gewichtiger Anreiz. In diesen Ländern wird auch fortgeschrittene Technik eingesetzt. Die trockene Reinigung mit Mikrofasertüchern und entsprechenden Putzmitteln – im deutschsprachigen Raum nicht nur bei Hausfrauen, sondern auch bei den Kunden der Profis

suspekt – spart körperliche Belastungen und Zeit ein. Außerdem ist in Nordeuropa, wo kurze Teilzeit qua Geschlechterregime weniger populär ist, die Reinigung tagsüber, während der Betriebs- und Bürozeiten üblich. Das ermöglicht zusammenhängende und ‚normalere‘ Arbeitszeiten, mehr direkte Kontakte und Koordination zwischen Putzkräften und EndkundInnen. In Belgien war dies auch Ziel einer Kampagne des sozialpartnerschaftlich geführten OpleidingsCentrum van de Schoonmaak – Centre de Formation du Nettoyage.



Abbildung 2: Sujet der belgischen Kampagne für die Tagesreinigung: „Tagsüber reinigen? Ein Unterschied ums Ganze!“

Quelle: <http://www.walqing.eu/index.php?id=100> und <http://www.ocs-cfn.be/nl/home/>

Freilich geraten auch die inklusiven High Road-Strategien nordeuropäischer Betriebe und Sozialpartner durch Privatisierungen und Auslagerungen unter sozialpartnerschaftlich gewissermaßen gedämpften Druck. Bei den dänischen Müllwerkern können kollektivvertraglich vorgesehene Lohnerhöhungen nach neun Monaten Beschäftigungsdauer bei Betriebsübergängen zurückgenommen werden (Sørensen/Hasle 2012), und das Interesse der Betriebe an der Qualifizierung ihrer Beschäftigten nimmt aufgrund der Lohnzuschläge ab. Die ambulante Altenpflegeeinrichtung einer dänischen Kommune, die sich auf qualifizierte Reha-Pflege konzentriert, hat 20% der Beschäftigten in eine interne Leiharbeitsfirma ausgelagert (Hohnen 2011). Solche Fälle machen deutlich, dass die Mechanismen des Marktes und der Knappheit öffentlicher Mittel qualitätsorientierte Strategien immer wieder gefährden oder erodieren können, und dass selbst günstige Konfigurationen aktiver Kultivierung bedürfen.

Damit bestätigen die Befunde des walqing-Projekts (Kirov 2015, 2011) andere komparative Untersuchungen (Bosch et al. 2010; Gautié et al. 2010): Wo die Sozialpartnerschaft über die industriellen Kernsektoren und den öffentlichen Sektor hinaus inklusiv funktioniert, werden Abwärtsspiralen auch durch Outsourcing aufgehalten und es kann gelingen, Qualitätsstandards und deren Durchsetzung zu sichern, ein ‚ebenes Spielfeld‘ zu gewährleisten und dabei Innovationsanreize zu schaffen. Freilich ist dies in den untersuchten Branchen eher die Ausnahme als die Regel. Gerade in den weniger inklusiven Regimen Kontinental- und Südeuropas reicht die Sozialpartnerschaft und kollektivvertragliche Abdeckung nur teilweise in die schwach orga-

nisierten Dienstleistungsbranchen hinein. Allerdings sichern Kollektivverträge dort auch die Kontinuität der Beschäftigung beim Übergang öffentlicher Aufträge auf einen anderen Betrieb ab (subrogation).

Sie bedürfen jedoch staatlicher Unterstützung durch Allgemeinverbindlichkeitserklärungen und/oder gesetzliche Mindestlöhne (Jaehrling/Lehndorff 2012; Lehndorff 2015). Freilich gerät im Zuge der Krise und damit verbundener ‚Reformen‘ die kollektivvertragliche Absicherung unter Druck. Die Arbeitsmarktreformen in Spanien von 2010 und 2012 etwa haben das Günstigkeitsprinzip für das Verhältnis von allgemeinverbindlichen Kollektivverträgen und betrieblichen Regelungen abgeschafft und den Weg für lokale Abweichungen nach unten frei gemacht (Lehndorff 2015).

5 Betriebliche Initiativen und Lösungen

Im Kontext liberalisierter und restrukturierter Einfachdienstleistungen steigen also die Anforderungen an die Institutionen. Es braucht allem Anschein nach schon die inklusiven, in potenziell egalitäre Verkehrs- und Verhandlungsformen auch kulturell und sozial eingebetteten Sozialpartnerschaften Nordeuropas, um eine High Road qualifizierter und professionalisierter Dienstleistungen einzuschlagen. Schon die kontinentaleuropäischen Regime tun sich hier schwerer, Abwertungs- und Segmentierungsprozesse abzufangen. In Österreich etwa, das für seine starke Abdeckung durch Kollektivverträge bekannt ist, ist es angesichts der Heterogenität der Betriebe in der privaten Abfallwirtschaft bislang nicht gelungen, einen Branchen-Kollektivvertrag abzuschließen (Holtgrewe/Sardadvar 2011). Auch die weniger inklusiven Regime in Süd- und Osteuropa sind jedoch keine reine Wüste sinnvoller Initiativen. Dort finden sich lokale, betriebliche Beispiele erfolgreicher Gestaltung der Arbeit in den Einfachdienstleistungen, die abstrakt betrachtet unspektakulär wirken können, aber im Kontext problematischer und belastender Jobs für die Beschäftigten durchaus spürbare Verbesserungen darstellen.

Beispielsweise sind in manchen Cateringbereichen, wie etwa in Schul- und Universitätsmensen saisonale bzw. auf das Schuljahr oder Studienjahr befristete Arbeitsverträge üblich – ein weiterer Aspekt des Abgleichs von Beschäftigungsverhältnissen an das Kundenaufkommen. Für Beschäftigte mit schulpflichtigen Kindern, die das Einkommen entbehren können, kann das günstig und familienfreundlich sein. Jüngere spanische Caterer überbrücken den Ausfall mit gegenläufigen Saisonjobs im Tourismus. Ein deutscher Caterer, das ausgesourcte Unternehmen eines Nonprofit-Sozialdienstleisters, das Schulmensen und Altenheime betreut, nutzt für seine in Teilzeit und geringfügig Beschäftigten ein Jahresarbeitszeitkonto. Sie haben Arbeitsverträge über weniger Stunden als sie faktisch arbeiten und dafür ein verstetigtes Einkommen und Beschäftigungsverhältnis (Jaehrling/Mesaros 2012).

Verstetigung der Beschäftigung kann auch in der Abfallwirtschaft Verbesserungen bringen. Hier finden sich traditionelle Segmentierungen, auch im öffentlichen Sektor. Den traditionell unbefristet angestellten und teils unkündbaren Stammbeschäftigten stehen prekäre Aushilfs- und Einsteigerjobs gegenüber. Zum Ausgleich von Krankenständen etwa setzen auch dänische Entsorger im Normalfall tageweise be-

zahlte Aushilfen ‚auf Abruf‘ oder Leiharbeitskräfte ein. Ein privater, eigentümergeführter Entsorger hat ein günstigeres Modell eingeführt: Je drei Zweimannteams aus Fahrer und Aufleger sind mit einer fest angestellten Daueraushilfe in Siebenmann-teams zusammengefasst, die ihre Urlaubsplanung eigenständig regeln (Hasle/Sørensen 2012). Der ‚siebte Mann‘ ist mit allen Routen und deren Besonderheiten vertraut und springt auch bei Krankheit ein – was dadurch erleichtert wird, dass alle Müllwerker den LKW-Führerschein haben und als Fahrer und Aufleger eingesetzt werden können.

Diese Beispiele machen deutlich, dass gerade in den Einfachdienstleistungen mit schwankendem Arbeitsanfall und verbreiteten Gesundheitsbelastungen die Verstetigung von Arbeit und Beschäftigung neben den Löhnen ein zentraler Gegenstand überbetrieblicher und betrieblicher Gestaltung ist. Dabei sind, wie das Beispiel der Tagesreinigung zeigt, Kunden- bzw. KlientInnenwünsche nicht immer als unverfügbar zu betrachten – und in der Tat werden intelligente Gestaltungslösungen nicht umhinkommen, Kundenwünsche mit zu beeinflussen. Technische Lösungen können durchaus Spielräume bei Arbeitszeit und Arbeitsorganisation erweitern. Ein ambivalenter Fall, der Rationalisierung und verstetigte Arbeitszeiten verbindet, findet sich in Spanien. Dort hat ein Krankenhaus-Caterer seinen Betrieb auf die so genannte kalte Linie umgestellt, verwendet also vorgefertigte Mahlzeiten, die zu den Essenszeiten aufgewärmt werden. Damit werden mehr Vorprodukte verwendet, es sinken Qualifikationsanforderungen und das Unternehmen gewinnt an Kontrolle über den Arbeitsprozess, wie der Qualitätsmanager des Unternehmens berichtet:

“Kitchen staff have always been difficult, above all cooks. They’re highly unionised and it’s difficult to manage them, you know? In European [cold line] kitchens the staff don’t have to be specifically qualified for cooking.”(Antentas 2012).

Dennoch waren Gewerkschaft und betriebliche Interessenvertretung in das Projekt einbezogen. Im Ergebnis wird weniger abends und am Wochenende gearbeitet, und die Arbeitsspitzen in Echtzeit, der Küchenstress und die entsprechenden Unfallrisiken haben sich merklich verringert – eine Verschiebung von einem traditionellen Muster ‚harter Arbeit‘, das auf teilweise qualifizierten und konflikträchtigen Kernbelegschaften (plus Hilfskräften) basiert, hin zu einem eher dequalifizierten, aber quasi industriell ‚normalisierten‘ und verstetigten Modell, das Geringqualifizierten günstigere Arbeitsbedingungen bietet.

Das walqing-Projekt hat eine Anzahl solcher Beispiele auf seiner Website (<http://www.walqing.eu/index.php?id=89>) und in einer Serie von online zugänglichen Broschüren auf Deutsch (<http://www.walqing.eu/index.php?id=166>) und Englisch (<http://www.walqing.eu/index.php?id=154>) so aufbereitet, dass sie auch für PraktikerrInnen und Interessierte nutzbar sind. Solche Beispiele haben sich im europäischen wie auch in nationalen Kontexten als durchaus geeignet erwiesen, Diskussionen mit Stakeholdern und PraktikerInnen anzustoßen und über Möglichkeiten und Grenzen der Gestaltung ins Gespräch zu kommen.

6 Und die Beschäftigten?

In den 447 Interviews mit Beschäftigten über ihre Arbeitssituation, Erwerbsverläufe und Perspektiven hat das walqing-Projekt auch zeigen können, wie diese mit den vielfältigen Nachteilen ihrer ‚bad jobs‘ umgehen. Instruktiv dabei sind Appadurais (2004) ungleichheits- und anerkennungstheoretische Überlegungen zu den sozialen Voraussetzungen der „capacities to aspire“ von unterprivilegierten und sozial verwundbaren Gruppen (Hohnen 2012; Hohnen et al. 2015). Armut beschränkt bekanntlich nicht nur materielle Ressourcen und den Zugang dazu sowie zu Chancen auf Anerkennung durch ‚die Gesellschaft‘. Sie begrenzt überdies die Kapazitäten der Betroffenen, Ansprüche zu stellen, Interessen und Aspirationen zu verfolgen. Arme, Unterprivilegierte und eben auch die InhaberInnen von ‚bad jobs‘ kann man so als „Überlebende“ problematischer Situationen betrachten, die versuchen, to “optimize the terms of trade between recognition and redistribution in their immediate, local lives” (Appadurai 2004, S. 8, mit Bezug auf Fraser (1999)). In der Tat entwickelten die befragten Beschäftigten pragmatische und bescheidene Arrangements mit den verfügbaren Optionen. Sie hatten vielfach inkrementelle Verbesserungen in ihren Berufsverläufen vorgenommen und sich in Ermangelung realistischer beruflicher Perspektiven in Richtung ‚kleinerer Übel‘ orientiert. Sowohl Menschen mit begrenzt verwertbaren Ausbildungen als auch Unqualifizierte hatten sich dann etwa seitwärts durch die enger werdenden Einfach-Arbeitsmärkte bewegt, in denen verlässliche Gehaltszahlungen, kurze Wege zur Arbeit und vergleichsweise sichere Beschäftigung keine Selbstverständlichkeiten, sondern Errungenschaften darstellen. Gerade in der Betonung von Sicherheit und Verlässlichkeit durch die Beschäftigten spiegelt sich die Bedeutung, die betriebliche und institutionelle Absicherungen haben, die Kontinuität und Beschäftigungs- und Einkommenssicherheit bieten. Die skizzierten Maßnahmen und Initiativen entsprechen also diesen Interessenlagen – die freilich auch auf der subjektiven Seite bereits aus den begrenzten Möglichkeiten resultieren.

7 Schlussfolgerungen: Einfache Dienstleistungen sind gestaltbar

Wir beobachten in den Einfachdienstleistungen also ein gemischtes, aber keineswegs flächendeckend düsteres Bild. Auslagerungen der Einfachdienstleistungen, von Kunden und Unternehmen selbst verschärfter Kostendruck, Restrukturierung und Regime Shopping, Tariffucht oder die Nutzung segmentierter Arbeitsmärkte senken offensichtlich die Qualität der Arbeit auch in Feldern, wo Standortverlagerungen naturgemäß keine Rolle spielen. Andererseits aber gelten die Dienstleistungen, auch die einfachen, unter dem Label der „green Jobs“ und „white Jobs“ (im Sozial- und Gesundheitssektor) sowie der Dienstleistungen in Privathaushalten neben der Informationstechnologie als aussichtsreiche Felder für europäisches Beschäftigungswachstum (European Commission 2012). Selbst die Kommission fordert hier ihre Mitgliedsstaaten auf, nachhaltige Entlohnungs- und Beschäftigungsverhältnisse zu schaffen und „Niedriglohnfallen“ und „exzessiven“ Einsatz atypischer Beschäftigung zu vermeiden.

Unsere Befunde zeigen, dass dies gerade nicht durch weitere Liberalisierung zu erreichen ist. Vielmehr bedarf es dezidierter und kontinuierlicher politischer und so-

zialpartnerschaftlicher Anstrengungen, um Abwärtsspiralen zu vermeiden und qualitativ hochwertige, zur Lebensqualität von Beschäftigten und NutzerInnen beitragende Dienstleistungen zu entwickeln. Das ist keineswegs unmöglich, aber es wirft zwischen Kunden- und Marktanforderungen, funktionalen Notwendigkeiten und Interessen im Feld einige grundsätzliche und schwierige Fragen auf. Diese zu beantworten, verlangt von den Akteuren Aufbrüche aus konventionellen Organisations- und Denkmustern und das Entwickeln neuer „Konventionen“ der Dienstleistung (Jacobsen 2010):

- Wie können neue Interessenallianzen um High Roads in der Dienstleistungsentwicklung gebildet werden, die Kundenorganisationen, Endkunden, BürgerInnen oder NGOs einbeziehen, um der Spirale aus Kostensenkungslogiken, Qualitätsverlusten und Kontrollirrsinn (den wieder die Beschäftigten auszubaden haben) zu entkommen?
- Wie können soziale Absicherungen diskontinuierlichen und atypischen Beschäftigungsverhältnissen und Erwerbsverläufen gerecht werden?
- Wie wird die ‚harte Arbeit‘ in den Frauen-Branchen fair entlohnt und anerkannt, in denen Beanspruchungen und Mehrleistungen häufiger ‚zum Job‘ gehören als in den traditionell besser organisierten Männerjobs mit ihren etablierten Zulagensystemen?
- Wie können die existierenden Positivbeispiele der Regulierung und Gestaltung der Einfachdienstleistungen weiterentwickelt und transferiert werden?

Literatur

- Ajslev, J. Z./Møller, J./Hohnen, P. (2011): Between precarious employment, paced work and customer orientation: PRIVATECARE – an elderly care case study from Denmark. Internal report for WP6 of the walqing project. Copenhagen.
- Antentas, J. M. (2012): Cold line, hot food: HEALTHYFOOD - A Catering Case Study from Spain. Internal report for WP6 of the walqing project. Barcelona.
- Appadurai, A. (2004): The Capacity to Aspire: Culture and the Terms of Recognition. In: Rao, V./Walton, M. (Hg.): Culture and Public Action. Stanford: 59–84.
- Appelbaum, E./Bernhardt, A./Murnane, R. J. (Hg.) (2003): Low-Wage America. How Employers Are Reshaping Opportunity in the Workplace. New York.
- Autor, D. H./Levy, F./Murnane, R. J. (2003): The skills content of recent technological change: an empirical exploration. In: Quarterly Journal of Economics, 118: 1279–1333.
- Batt, R./Holman, D./Holtgrewe, U. (2009): The Globalization of Service Work: Comparative Institutional Perspectives on Call Centers. Introduction to the ILRR special issue. In: Industrial & Labor Relations Review, 62: 453–488.
- Bolton, S. C./Houlihan, M. (2009): Work, workplaces and workers: the contemporary experience. In: Bolton, S. C./Houlihan, M. (Hg.): Work matters. Critical reflections on contemporary work. Houndmills: 1–20.
- Bosch, G./Mayhew, K./Gautié, J. (2010): Industrial relations, legal regulations, and wage setting. In: Gautié, J./Schmitt, J. (Hg.): 91–146.

- Bosch, G./Wagner, A. (2005a): Measuring economic tertiarisation: a map of various European service societies. In: Bosch, G./Lehndorff, S. (Hg.) (2005): Working in the service sector. A tale from different worlds. Abingdon S.(Hg.): 25–53.
- Bosch, G./Wagner, A. (2005b): Why do countries have such different service sector employment rates? In: Bosch, G./Lehndorff, S. (Hg.): 74–102.
- Carré, F./Findlay, P./Tilly, C./Warhurst, C. (2012): Job quality: scenarios, analyses and interventions. In: Warhurst, C./Carré, F./Findlay, P./Tilly, C. (Hg.): Are bad jobs inevitable? Trends, determinants and responses to job quality in the twenty-first century. Basingstoke, Hampshire, New York, NY: 1–22.
- Crouch, C. (2012): Beyond the Flexibility/Security Trade-Off: Reconciling Confident Consumers with Insecure Workers. In: British Journal of Industrial Relations, 50: 1–22.
- Dwyer, R. E. (2013): The Care Economy? Gender, Economic Restructuring, and Job Polarization in the U.S. Labor Market. In: American Sociological Review 78 (3), S. 390–416.
- European Commission (2012): Towards a job-rich recovery. Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions. COM (2012) 173. <http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=7619&langId=en> (zuletzt aufgesucht am 28. 04. 2015).
- Flecker, J. (Hg.) (2012): Arbeit in Ketten und Netzen. Die dynamische Vernetzung von Unternehmen und die Qualität der Arbeit. Berlin.
- Fraser, N. (1999): Social justice in the age of identity politics: Redistribution, recognition, participation. In: Ray, L./Sayer, A. (Hg.): Culture and Economy: After the Cultural Turn. London et al: 25–52.
- Gadrey, J. (2005): Diversity and regulation of markets for services. In: Bosch, G./Lehndorff, S. (Hg.): 342–353.
- Gallie, D. (Hg.) (2007): Employment regimes and the quality of work. Oxford.
- Gautié, J./Schmitt, J. (Hg.) (2010): Low-wage work in the wealthy world. New York.
- Gautié, J./Westergaard-Nielsen, N./Schmitt, J./Mayhew, K. (2010): The impact of institutions on the supply side of the low-wage labour market. In: Gautié, J./Schmitt, J. (Hg.): 147–182.
- Haidinger, B./Schönauer, A./Flecker, J./Holtgrewe, U. (2014): Value chains and networks in services: crossing borders, crossing sectors, crossing regimes? In: Hauptmeier, M./Vidal, M. (Hg.): Comparative political economy of work. Houndmills: 98–112.
- Hasle, P./Sørensen, O. H. (2012): City garbage collection - From municipal waste management to an owner-manager driven private company: CGC – a waste collection case study from Denmark. Internal report for WP6 of the walqing project. Copenhagen.
- Hermann, C./Flecker, J. (Hg.) (2012): Privatization of Public Services. Impacts for Employment, Working Conditions, and Service Quality in Europe. New York.
- Hohnen, P. (2011): Public innovation as post-crisis management: Increasing flexibility and diminishing demands in Danish elderly care. REHABCARE – an elderly care

- case study from Denmark. Internal report for WP6 of the walqing project. Copenhagen.
- Hohnen, P. (2012): Capacities and vulnerabilities in precarious work. The perspective of employees in European low wage jobs. Synthesis report on employees' experience and work trajectories for work package 7 of the walqing project. Copenhagen. <http://www.walqing.eu/index.php?id=38> (zuletzt aufgesucht am 28. 04. 2015).
- Hohnen, P./Kuznecoviené, J./McClelland, C./Holman, D. (2015): Working for life: workers' career aspirations and their experiences of past career trajectories and present working conditions. In: Holtgrewe, U./Kirov, V./Ramioul, M. (Hg.), im Erscheinen.
- Holtgrewe, U./Kirov, V./Ramioul, M. (Hg.) (2015): Hard work in new jobs. The quality of work and life in European growth sectors. Houndmills, London, im Erscheinen.
- Holtgrewe, U./ Sardadvar, K (2011): Heterogeneity and conflict: The waste sector in Austria. walqing social partnership series 2011.2. www.walqing.eu/index.php?id=64 (zuletzt aufgesucht am 28. 04. 2015).
- Holman, D. (2013): Job types and job quality in Europe. In: Human Relations, 66: 475–502.
- Holman, D./McClelland, C. (2011): Job Quality in Growing and Declining Economic Sectors of the EU. walqing working paper 2011.3. Manchester. <http://www.walqing.eu/index.php?id=38> (zuletzt aufgesucht am 28. 04. 2015).
- Holtgrewe, U./Markova, E./Ravn, J. R. (2015): A hard job is good to find: comparability, contextuality and stakeholder involvement in European job quality research. In: Holtgrewe, U./Kirov, V./Ramioul, M. (Hg.), im Erscheinen.
- Holtgrewe, U./Sardadvar, K. (2012): Hard work. Job quality and organisation in European low-wage sectors. Synthesis report on company case studies for work package 6 of the walqing project. Vienna. <http://www.walqing.eu/index.php?id=38> (zuletzt aufgesucht am 28. 04. 2015).
- Jacobsen, H. (2010): Strukturwandel der Arbeit im Tertiarisierungsprozess. In: Böhle, F./Voß, G./Wachtler, G. (Hg.): Handbuch Arbeitssoziologie. Wiesbaden: 203–230.
- Jaehrling, K./Lehndorff, S. (2012): Anchors for Job Quality: Policy gaps and potentials. Final report of work package 8 of the walqing project. Duisburg. <http://www.walqing.eu/index.php?id=38> (zuletzt aufgesucht am 28. 04. 2015).
- Jaehrling, K./Mesaros, L. (2012): Internal externalisation: Public sector pay levels and two-tier workforce": ELDERCAT - A Catering Case Study from Germany. Internal report for WP6 of the walqing project. Duisburg.
- Kirov, V. (2011): How many does it take to tango? Stakeholders' strategies to improve quality of work in Europe. Synthesis report for work package 5 of the walqing Project. Sofia. <http://www.walqing.eu/index.php?id=38> (zuletzt aufgesucht am 28. 04. 2015).
- Kirov, V. (2015): Can social partners improve the quality of work in low-wage work in Europe? In: Holtgrewe, U./Kirov, V./Ramioul, M. (Hg.), im Erscheinen.
- Korczynski, M. (2002): Human Resource Management in Service Work. Houndmills, London.

- Lehndorff, S. (2015): Institutional anchors for job quality - the case of industrial relations. In: Holtgrewe, U./Kirov, V./Ramioul, M. (Hg.), im Erscheinen.
- Leidner, R. (1996): Rethinking questions of control: Lessons from McDonald's. In: Macdonald, L./Sirianni, C. (Hg.): Working in the service society. Philadelphia: 29–49.
- Markova, E./Kirov, V./Peycheva, D. (2012): Case study in multinational company operating in waste collection and urban sanitation in a big regional centre: INTERWASTE – a waste collection case study from Bulgaria. Internal report for WP6 of the walqing project. Sofia.
- McClelland, C./Holman, D. (2015): Examining the quality of jobs amongst vulnerable groups of workers in Europe. In: Holtgrewe, U./Kirov, V./Ramioul, M. (Hg.), im Erscheinen.
- Poggi, A./Bizzotto, G./Devicienti, F./Vesan, P./Villosio, C. (2011): Quality of Life in Europe: Empirical evidence walqing working paper 2011.4. Moncalieri. <http://www.walqing.eu/index.php?id=38> (zuletzt aufgesucht am 28. 04. 2015).
- Recio, A./Moreno Colom, S./Godino, A. (2015): Out of sight: Dimensions of working time in gendered occupations. In: Holtgrewe, U./Kirov, V./Ramioul, M. (Hg.), im Erscheinen.
- Rubery, J. (2006): Segmentation theory thirty years on. vxu.se/ehv/cafo/iwplms/papers/rubery_segmentation.doc.
- Sardadvar, K./Kümmerling, A./Peycheva, D. (2015): Gender-typing of low-wage work. A comparative analysis of commercial cleaning in Austria, domiciliary elderly care in Germany, and the waste sector in Bulgaria. In: Holtgrewe, U./Kirov, V./Ramioul, M. (Hg.), im Erscheinen.
- Sørensen, O. H./Hasle, P. (2012): Focused garbage collection - From local firms to a transnational ownership. FGC – a waste collection case study from Denmark. Internal report for WP6 of the walqing project. Copenhagen.
- Torvatn, H./Lamvik, G. (2012): A decade in professionalisation in cleaning: MUNICIPAL - a cleaning case study from Norway. Internal report for WP6 of the walqing project.
- Vandekerckhove, S./Capéau, B./Ramioul, M. (2010): Structural growth of employment in Europe. Balancing Absolute and Relative Trends. walqing-working paper 1.2010. <http://www.walqing.eu/index.php?id=38> (zuletzt aufgesucht am 28. 04. 2015).
- Vandekerckhove, S./Ramioul, M. (2011): Patterns of growth and changing quality of work in Europe. walqing working paper 2011.3. <http://www.walqing.eu/index.php?id=38> (zuletzt aufgesucht am 28. 04. 2015).
- Vandekerckhove, S./Ramioul, M. (2015): Using business functions to identify new and growing jobs. In: Holtgrewe, U./Kirov, V./Ramioul, M. (Hg.), im Erscheinen.
- Walby, S./Gottfried, H./Gottschall, K./Osawa, M. (Hg.) (2006): Gendering the Knowledge Economy: Comparative Perspectives. Houndmills, London.
- Wren, A. (2013a): Introduction: the political economy of post-industrial societies. In: Wren, A. (Hg.): 1–70.
- Wren, A. (Hg.) (2013b): The Political Economy of the Service Transition. Oxford.

Otto Penz, Barbara Glinsner, Myriam Gaitsch, Johanna Hofbauer, Birgit Sauer¹

Affektive Interaktionsarbeit in der öffentlichen Arbeitsvermittlung in Österreich, Deutschland und der Schweiz²

Abstract: Die voranschreitende Transformation vom versorgenden zum aktivierenden Sozialstaat und die Einführung von New Public Management veränderten die Anforderungen an das berufliche Handeln von Beschäftigten (semi-)staatlicher Institutionen. Gefordert sind höhere Effizienz und Effektivität öffentlicher Dienstleistungen sowie BürgerInnennähe, also kundenorientierte Interaktionsarbeit statt bürokratischer Verwaltungsarbeit.

Unser Beitrag fokussiert auf diese Prozesse im Feld der öffentlichen Arbeitsvermittlung in drei Untersuchungsländern (A/D/CH). Die Maxime „Fördern und Fordern“ richtet sich in ähnlicher Weise an die Erwerbslosen aller drei Länder und begründet ein Doppelmandat der ArbeitsvermittlerInnen: Sie sind dazu angehalten, den Arbeitssuchenden beratend und motivierend zur Seite zu stehen sowie deren individuelle Bemühungen im Rahmen der Stellensuche zu kontrollieren. Mit den steigenden Anforderungen an die moralische Unterstützung und Motivation der KlientInnen nimmt die Beratungstätigkeit die Form affektiver Interaktionsarbeit an. Gleichzeitig werden in den Interaktionen symbolische Herrschaftsverhältnisse konstituiert, die auf neue Formen affektiver Gouvernementalität schließen lassen.

1 Einleitung

Unsere Studie untersucht die affektive Arbeit, die in den Arbeitsvermittlungsstellen Österreichs, Deutschlands und der Schweiz zur Reintegration von Erwerbslosen in den Arbeitsmarkt eingesetzt wird.³ Trotz unterschiedlicher Sozialstaatstraditionen hat die Organisationsweise der Beratung und Vermittlung von Erwerbslosen in den letzten beiden Jahrzehnten in allen drei Ländern gleichartige Entwicklungen durchlaufen und die Form selbstverwalteter Dienstleistungsorganisationen angenommen. Diese sollen sich durch höhere Effizienz und größere BürgerInnennähe von der traditionellen staatlichen Bürokratie unterscheiden. Die Reorganisation staatlichen Handelns impliziert zweierlei: einerseits die Durchsetzung einer auf dem Prinzip der ressourceneffizienten Mittelverwendung beruhenden Handlungsökonomie, die an arbeitsmarktlichen Zielvorstellungen ausgerichtet ist, wie etwa Vermeidung von Langzeitarbeitslosigkeit, andererseits eine Interaktion mit den Arbeitssuchenden, die einen persönlichen Charakter bekommen soll, Arbeitssuchende wie KundInnen behandelt und auf deren Bedürfnisse eingeht. Genau an diesem zentralen Moment interaktiver Dienstleistungen setzt unsere forschungsleitende Prämisse an. Wir gehen davon aus, dass die Wirkweise staatlichen Dienstleistungshandelns – wie der Erfolg jeder personenbezogenen Dienstleistung – weitgehend von der Regulierung der Affekte

¹ Prof. Birgit Sauer, Dr. Otto Penz und Myriam Gaitsch, MA: Institut für Politikwissenschaft, Universität Wien; Prof. Johanna Hofbauer und Barbara Glinsner, MSc.: Institut für Soziologie und Empirische Sozialforschung, Wirtschaftsuniversität Wien. Kontakt: <http://www.affectivelabor.org/index.php/de/kontakt>.

² Eine überarbeitete Fassung dieses Aufsatzes wurde für die Buchpublikation „Beratung und Vermittlung im Wohlfahrtsstaat“, hrsg. von F. Sowa und R. Staples, eingereicht.

³ Das dreijährige Forschungsprojekt „Affektive Arbeit in der Arbeitsvermittlung“ wird vom österreichischen Fonds zur Förderung der wissenschaftlichen Forschung (FWF) finanziert (FN P 25293-G22).

bestimmt wird. Wir sind daher insbesondere am bewussten wie auch vorbewussten Gefühlsmanagement der staatlichen AkteurInnen interessiert, das in den Beratungssituationen, in den Wechselwirkungsprozessen von BeraterIn und KundIn gefordert ist. Mit dem Anspruch der KundInnenorientierung setzen sich in der öffentlichen (Arbeitsmarkt-)Verwaltung spezifische Formen des affektiven Regierens, also der Herrschaftsausübung im Modus des Affekts, des sich selbst und andere ‚Beherrschens‘ durch, die näher zu bestimmen sein werden.

Wir widmen uns in der folgenden Analyse also affektiven Praxen in einem besonders sensiblen Bereich der Sozialpolitik und versuchen auf bislang in der Forschung oft vernachlässigte sanfte Formen staatlicher Herrschaft zu schließen – womit nicht gesagt sein soll, dass die strafende Hand des Staates in diesem Bereich keine Rolle spielen würde.

2 Politische Regulierung und die Figur des Regierens. Theoretische Positionsbestimmung

In Übereinstimmung mit rezenten sozialwissenschaftlichen Untersuchungen bezeichnen wir die generelle Entwicklung in westlichen Staaten seit Ende der 1970er-Jahre als neoliberalen Transformationsprozess. Genauer gesagt, verändern sich Deutschland und Österreich von keynesianischen Wohlfahrtsstaaten zu nationalen Wettbewerbsstaaten (Hirsch 2005; Penz 2010), während in der Schweiz nach einer nachholenden Ausweitung der Sozialpolitik in den 1970er- und 80er-Jahren die darauf folgende ökonomische Krise zu einer (neo-)liberalen Kehrtwendung führt (Armingeon/Beyeler 2004). Das gemeinsame zentrale Merkmal dieses Transformationsprozesses stellt die Forcierung des Wettbewerbs dar. „Der Markt (bleibt) im Neoliberalismus, anders als im klassischen Liberalismus, nicht ein vom Staat eingehogter und begrenzter Raum wirtschaftlicher Freiheit, die Freiheit des Marktes (soll) vielmehr zum Organisations- und Regulationsprinzip von Staat und Gesellschaft avancieren“, verdeutlicht Alex Demirovic (2008, S. 24) die Tragweite der neoliberalen Wende. „Man soll für den Markt regieren, anstatt auf Veranlassung des Marktes zu reagieren“, fasst Michel Foucault (2006, S. 174) den Grundsatz neoliberalen Regierens zusammen. „Aktive Gouvernamentalität“ (ebd.) soll darauf abzielen, Märkte bzw. den reinen Wettbewerb herzustellen.

Im sozialstaatlichen Bereich zeigt sich der neoliberale Transformationsprozess in Form einer Aktivierungspraxis, die Stephan Lessenich (2013) zufolge, insgesamt eine Re-Definition des Sozialen mit sich bringt. „‚Sozial‘ ist der bzw. die Einzelne, wenn, soweit und solange er/sie Eigenverantwortlichkeit, Selbstsorge und pro-aktives Verhalten zeigt – im Sinne und im Dienste ‚der Gesellschaft‘“ (ebd., S. 17). Kennzeichnend für den Übergang vom versorgenden zum aktivierenden Wohlfahrtsstaat ist weniger der Abbau sozialer Sicherungssysteme – die Sozialausgaben bleiben auch im Neoliberalismus unvermindert hoch – sondern der Umbau der staatlichen Regulierung in Richtung Responsibilisierung und Erhöhung der Wettbewerbsfähigkeit der Individuen. Im Prinzip zielt der Arbeitsvermittlungsprozess in allen drei Ländern heute darauf ab, die Arbeitssuchenden bei ihrer eigenen Aufgabe, der Suche nach Arbeit, fördernd zu unterstützen, sie zu motivieren und sie zu stärkerer Eigeninitiative

und Selbstsorge anzuleiten – dies im Sinne einer Dienstleistung, die den Erwerbslosen die Rolle von KundInnen zuweist. Zur Diskussion steht also eine sanfte Form staatlicher Herrschaft, die Bourdieu als „symbolische Gewalt“ bezeichnet, die „mit dem objektiven stillen Einverständnis der Beherrschten ausgeübt wird“ (Bourdieu 1998, S. 171) und die bei beiden Parteien, staatlichen AkteurInnen und Bürger-KundInnen, gleiche Wahrnehmungs- und Bewertungskategorien voraussetzt und erzeugt, wie die geteilte Überzeugung, dass persönliches Engagement zum Erfolg führt und sich der Erfolg desto eher einstellt je mehr man in die eigene *employability* investiert.

Aus staatlicher Sicht geht es in den drei untersuchten Ländern um die möglichst schnelle (und daneben auch nachhaltige) Reintegration von Erwerbslosen in den Arbeitsmarkt, ein Ziel, das die Arbeitsuchenden selbst anstreben und verinnerlichen sollen, um der allgemeinen Moral zu genügen, nämlich die Allgemeinheit nicht zu belasten. „Eine der Wirkungen der symbolischen Gewalt ist die Verklärung der Herrschafts- und Unterwerfungsbeziehungen zu affektiven Beziehungen“, schreibt Bourdieu (ebd., S. 173), was sich in unserem Fall als Verklärung des Zwangs zur Erwerbsbeteiligung zu einer personenbezogenen Dienstleistung darstellt, bei der sich die Arbeitsuchenden als KundInnen fühlen dürfen. Wir werden an späterer Stelle noch sehen, wie in den Institutionen der Arbeitsvermittlung darum gerungen wird, das Vertrauen der KundInnen zu gewinnen, um sie solcherart leiten und zur Suche nach offenen Stellen aktivieren zu können.

Mitte der 1990er-Jahre, im Zuge der Verstetigung relativ hoher Arbeitslosigkeit, begleiten rechtspopulistische Diskurse über ‚Sozialschmarotzertum‘ und ‚Ausruhen in der sozialen Hängematte‘ die in der Einleitung angesprochenen institutionellen Reformen, die eine effizientere Regulierung der Arbeitslosigkeit bewirken sollen. Zuerst in Österreich und in weiterer Folge in der Schweiz und in Deutschland orientiert man sich nun an unternehmerischen Modellen der Arbeitsorganisation, die bessere Wirkungen bei der Bekämpfung von Arbeitslosigkeit und bei der Stellenvermittlung versprechen. Christoph Pollitt und Geert Bouckaert sprechen von einem „fast-spreading desire to make government more businesslike – to save money, increase efficiency, and simultaneously oblige public bureaucracies to act more responsively towards their citizen-users“ (Pollitt und Bouckaert 2011, S. 6).

New Public Management (NPM) bezeichnet diesen Reformprozess, der die obrigkeitstaatlichen Bürokratien in wettbewerbsorientierte öffentliche Dienstleistungsunternehmen verwandeln soll. Output-Steuerung (oder *management by objectives*) anhand von Wirkungsindikatoren (*key performance indicators*, KPI) beginnt die starren Richtlinien und hierarchischen Vorgaben der alten bürokratischen Ordnung zu ersetzen, *balanced scorecards* ermöglichen eine interne vergleichende Qualitätskontrolle, über *benchmarking* wird die Dienstleistungsqualität von organisatorischen Subeinheiten zueinander in Beziehung gesetzt, kurz „NPM favours market mechanisms designed and guided to yield outcomes which are in the public interest“ (ebd., S. 208). Der vorrangige Zweck dieser marktförmigen Steuerungsmechanismen besteht darin, die Handlungsfreiheit der staatlichen AkteurInnen in der Arbeitsvermittlung in die richtigen Bahnen zu lenken, sie auf die institutionellen Ziele einzuschwö-

ren und sie in ihrem organisationalen Commitment zu bestärken, also letztlich einen professionellen Enthusiasmus für die Förderung der Aktivität der Arbeitssuchenden zu entfachen.

Michael Lipsky verweist in diesem Zusammenhang auf die Ermessensspielräume staatlicher AkteurInnen, die dafür maßgeblich sind, wie staatliche Politiken wahrgenommen und umgesetzt werden. „The decisions of street-level bureaucrats, the routines they establish, and the devices they invent to cope with uncertainties and work pressure, effectively become the public policies they carry out“, argumentiert Lipsky (2010, S. xiii) über die Interaktionsarbeit öffentlich Bediensteter ganz im Sinne einer praxeologischen *Doing state*-Konzeption (Bourdieu 2014, S. 31f.). Dieser Praxis zugrunde liege in den letzten Jahrzehnten ein zentraler Gedanke: „that welfare status is to be avoided and that work, however poorly rewarded, is preferable to public assistance“ (Lipsky 2010, S. 11). Wir schließen aus diesen Zusammenhängen, dass die Public Management Reform in der Arbeitsvermittlung die staatlichen AkteurInnen über Wettbewerb dazu aktiviert oder zumindest aktivieren soll, eine unternehmerische Haltung einzunehmen – die sowohl die Effizienz der staatlichen Organisation als auch die Marktfähigkeit der KundInnen befördert – und somit auch die Ermessensspielräume im Sinne der ökonomischen Vernunft nutzbringend auszugestalten. Wir gehen des Weiteren davon aus, dass diese wettbewerbsorientierte Regulierung der Arbeitsvermittlung die subjektiven Dispositionen der staatlichen AkteurInnen nicht unberührt lässt, sie sich diese unternehmerische Logik zu eigen machen, wir also letztlich von aktivierten Aktivierenden werden sprechen können. Michel Foucault hat das neoliberale Ergebnis dieses Subjektivierungsprozesses, den Fluchtpunkt der neoliberalen Herrschaftsverhältnisse, als „Unternehmer seiner selbst“ bezeichnet, „so dass der Arbeiter selbst sich als eine Art Unternehmer erscheint“ (Foucault 2006, S. 313f.).

Die immaterielle Arbeit der Arbeitsvermittlung weist also unternehmerische Züge auf und funktioniert zudem über affektiven Austausch. In allen Manuals für gute Beratungstätigkeit finden sich Anforderungen an KundInnenfreundlichkeit, auch Einfühlungsvermögen wird als Bedarf explizit angeführt. Im Hinblick auf einen möglichen Konflikt mit KundInnen bedarf es der Fähigkeit, Distanz herzustellen. Hierzu müssen nicht nur eigene Affekte bearbeitet, sondern gleichzeitig auch die des Gegenübers in einer Weise adressiert werden, die eine De-Eskalation der Situation gewährleistet. *Doing affects* ist also in mehrfacher Hinsicht bedeutsam für die staatliche Vermittlungs- und Beratungspraxis. Unser „unternehmerisches Selbst“ ist auch GefühlsarbeiterIn, und effiziente Beratung ergibt sich aus dem Zusammenspiel von professioneller Expertise und affektiver Zuwendung in Prozessen der Affizierung. In Anlehnung an Foucaults Modell der Subjektivierung und der Gouvernementalität, d.h. der Fremd- und Selbstregierung, die zur Konstituierung von Subjektivität führen (vgl. bspw. Foucault 2006, 2009), versuchen wir die ‚affektive Subjektivierung‘ staatlicher AkteurInnen zu beobachten und zu analysieren, und zwar *in actu*, in der Vermittlungs- und Beratungspraxis öffentlicher Dienstleistungsunternehmen. Es stellt sich damit konkret die Frage, wie die Gefühlsregulierungen staatlicher AkteurInnen zum unternehmerischen Erfolg der Arbeitsvermittlungsstellen beitragen, wie die Vermarkt-

lichung der affektiven Dispositionen staatlich Bediensteter in den öffentlichen Arbeitsvermittlungen – im Dienste des Arbeitsmarkts – vonstatten geht und wie das Spiel der Affekte in den Interaktionen mit Erwerbslosen, in den Beratungssituationen verläuft. Kurzum: Wir fragen nach der ‚affektiven Gouvernementalität‘ im Kontext neoliberaler Transformation von Staatlichkeit.

Ausgehend von der neoliberalen Ökonomisierung der Sozialpolitik, die sich unter anderem im Aktivierungsparadigma der Arbeitsvermittlung zeigt, versuchen wir nachzuweisen, dass nicht nur die Sprechakte (wie und worüber beraten und mit welchen Worten vermittelt wird) der AkteurInnen im öffentlichen Dienst einem Wandel unterliegen, sondern dass auch deren Gefühlshaushalt zur Disposition steht und sich damit die Sinnlichkeit und das körperliche Sein der Individuen verändern, die einem bestimmten Arbeitsregime unterworfen sind, wie in unserem Fall zur Herstellung interaktiver Dienstleistungen. Indem wir die ‚lebendige Arbeit‘ möglichst ganzheitlich betrachten und die neuen affektiven Herausforderungen staatlichen Handelns ins Zentrum unserer Untersuchung stellen, rekonstruieren wir die spezifischen Ausformungen einer Biopolitik, die zum Wohle der Gesellschaft die „praktische Vernunft“ (vgl. Bourdieu 1998) und Körperlichkeit der staatstragenden AkteurInnen neu modelliert. Zentral für uns sind also Ausformungen einer „pastoralen“ staatlichen Biopolitik und Regierungskunst (Foucault 2000), die das Wohlergehen aller Einzelnen, der Erwerbslosen wie der Gesellschaft insgesamt, ins Auge fasst, indem sie auf Optimierung des Arbeitsvermögens, Marktfähigkeit der Subjekte und umfassende Erwerbsbeteiligung abstellt.

3 Forschungsfrage und Untersuchungsdesign

Im Mittelpunkt unserer empirischen Untersuchung steht die Frage, wie in der interaktiven Dienstleistungsarbeit zwischen BeraterInnen der Arbeitsvermittlung und KundInnen Staatlichkeit im affektiven Modus entsteht, wie also BeraterInnen durch affektive Arbeit staatliche Normen implementieren und dabei andere und sich selbst ‚regieren‘.

Im Fokus der Untersuchung stehen urbane Zentren – Wien, München und Bern – und damit Beratungssituationen, in denen eine relativ hohe Anonymität vorherrscht, wo einander also weitgehend fremde Menschen begegnen, und die affektive Arbeit in den drei Städten insofern vergleichbar erscheint.⁴ Die Auswahl der Geschäftsstellen, Abteilungen und BeraterInnen folgt dem Verfahren des „theoretischen samplings“ (Strübing 2008, S. 30ff.) und zielt auf die Variation sozialstruktureller Merkmale sowohl der BeraterInnen als auch der KundInnen ab.

Um das *Doing state while doing affects* analysieren zu können, haben wir Beratungsgespräche zwischen BeraterInnen und Arbeitssuchenden an den drei Standorten beobachtet und einige davon per Videokamera festgehalten. Entsprechend dem ethnographischen Ansatz von Stefan Hirschauer (2002) verstehen wir unsere eigenen Körper als Erhebungsinstrumente in Bezug auf die affektive Atmosphäre(n) der In-

⁴ Wir wollen nicht verschweigen, dass bei der Auswahl der Städte zudem pragmatische Gründe eine nicht unwesentliche Rolle spielten, nämlich die Frage des Feldzuganges zu den Institutionen der öffentlichen Arbeitsverwaltung.

teraktionen und fertigten während der Beobachtungen bzw. der Videoaufnahmen so genannte ‚Gefühlsprotokolle‘ an. Um zu erfahren, wie sich die BeraterInnen und ihre jeweiligen KundInnen in der Interaktion fühlten, erfragten wir nach dem Beratungsgespräch in getrennten Kurzgesprächen ihre affektive Wahrnehmung und hielten diese ebenfalls in Gefühlsprotokollen fest. Ergänzend zu diesen beobachtungsbasierten Daten führten wir berufsbiographische Interviews mit ArbeitsvermittlerInnen in Wien, Bern und München sowie Gespräche mit Personen der jeweiligen Management- und Personalführungsebene. Zudem analysierten wir programmatische Dokumente zum sozialstaatlichen Reformprozess der Arbeitsvermittlung und interne Dokumente der öffentlichen Vermittlungsstellen, i.d.R. Schulungs- und Rekrutierungsunterlagen bzw. Leitfäden zur Beratungskonzeption und -führung.

Affektive Arbeit definieren wir als Einsatz von affektbezogener Sprache, Hexis, Gestik und Mimik. Die affektiven Dimensionen der verschriftlichten Materialien arbeiteten wir auf zwei Ebenen heraus. Auf der lexikalischen Ebene leiteten Wörter, die entweder Gefühle direkt beschreiben oder diese durch Konnotationen oder Hervorhebungen induzieren, unsere Analyse. Auf der syntaktischen Ebene fungierten Sätze, in denen Gefühle oder Gefühlszustände erwähnt oder die affektive Relevanz über Metaphern, bildliche Sprache, die Verwendung von Ironie oder Sarkasmus angedeutet werden, als Marker für Affekte (Kleres 2010, S. 194). In Auswertungssitzungen des Forschungsteams wurden nicht zuletzt die Videoaufzeichnungen auf ethnographische Weise analysiert (Knoblauch 2005), um die affektiven Komponenten der Beratungstätigkeit, die in körperlichen Haltungen, in der Gestik und Mimik der staatlichen AkteurInnen zum Ausdruck kommen, zu rekonstruieren. Dabei galt es insgesamt herauszuarbeiten, wie vom (differierenden) Einsatz affektiver Arbeit auf Formen von Staatlichkeit bzw. auf affektive Fremd- und Selbstregierung im Sinne affektiver Gouvernamentalität geschlossen werden kann.

Dem ethnographischen Ansatz folgend, haben wir aus den Narrationen der BeraterInnen ein Kategoriensystem entlang der Dimension ‚affektives Selbstbild‘ und ‚Selbstführung‘ entwickelt. Diese Dimension umfasst die affektive Einschätzung der KundInnen, Versuche der KundInnenaffizierung (ermutigen, Wertschätzung zeigen u.ä.), Aspekte der affektiven (Selbst-)Kontrolle und des Konfliktmanagements sowie die affektive Bewertung der KollegInnen, der Vorgesetzten und der Organisation, d.h. der affektiven Fremdführung, etwa in Form organisationaler Verhaltensregeln.

Die Versuche, die die Organisation unternimmt, um die BeraterInnen zu führen – also die Dimension der organisationalen Fremdführung und „feeling rules“ (Hochschild 1979) – wurden aus Schulungsunterlagen, Job- und Aufgabenbeschreibungen sowie den Interviews mit den Führungskräften rekonstruiert und mit der wahrgenommenen Fremd- und praktischen Selbstführung der BeraterInnen kontrastiert.

In den Videoaufnahmen und mithilfe der Gefühlsprotokolle haben wir zum einen versucht, die jeweilige Gesprächsatmosphäre zu erfassen (die beispielsweise durch die Ausstattung und Dekoration der Büros, den Standplatz des Computers, die Sitzpositionen und räumliche Nähe der InteraktionspartnerInnen beeinflusst wird). Zum anderen ging es uns darum, durch Beobachtung des körperlichen Verhaltens (Kopf

nicken, lächeln, mit den Händen gestikulieren, den Körper aufrichten, vorbeugen etc.), aber auch aus dem Sprachgestus und paraverbalen Äußerungen der BeraterInnen den affektiven Beziehungsaufbau und Versuche der KundInnenaffizierung nachzuempfinden.

4 Ausgewählte Untersuchungsergebnisse

Im Folgenden stellen wir erste empirische Resultate über (mehr oder weniger) wirksame affektive Arbeitspraxen und die Fremd- und Selbstführungsmechanismen innerhalb der öffentlichen Arbeitsvermittlung dar, aus denen wir auf unterschiedliche Formen von Doing state und affektiver Gouvernamentalität schließen.

4.1 Wien: Fallbearbeitung unter systemimmanenten Widersprüchen

Die 1994 erfolgte Neugründung des Arbeitsmarktservice Österreich (AMS) als öffentliches Dienstleistungsunternehmen hatte neben der Effizienzsteigerung des vormaligen Amtes auch die qualitative Aufwertung der Beratungspraxis, die fortan näher an der Kundschaft gestaltet werden sollte, zum Ziel.

Diese Doppelorientierung stellt die interviewten Wiener AMS-BeraterInnen vor widersprüchliche Anforderungen, die durch häufige Umstrukturierungsprozesse sowie kontinuierlich wachsende Fallzahlen verschärft werden. Im Wiener Fall wird deutlich, dass die strukturellen Gegebenheiten einer verstärkten KundInnenorientierung entgegenlaufen; die Beratungssituation ähnelt daher einer „administrativen Indienstnahme“ von Affekten (Behrend 2013, S. 155). Der systemimmanente Widerspruch zwischen erhöhten Effizienzkriterien, Problemverwaltung und gleichzeitiger Dienstleistungsorientierung birgt das Risiko, dass BeraterInnen stärker auf die Erfüllung der Leistungsvorgaben als auf die KundInnenbedürfnisse fokussieren:

„Und gerade diese Quantifizierung der Zielerreichung ist ein besonders heikler Punkt, weil die Leute die Tendenz haben, für die Indikatoren und nicht für die Zielerreichung zu arbeiten.“ (Interview 1)⁵

Die managerialen Führungs- und Kontrollsysteme legen die Annahme nahe, dass nicht nur die LeistungsbezieherInnen ihre Handlungen zu legitimieren haben, sondern auch die BeraterInnen mit einem gewissen Vertrauensdefizit konfrontiert sind. Über vergleichende Rankings wird der Grad der Zielerreichung einzelner AMS-Zweigstellen zueinander in Beziehung gesetzt. Der so induzierte Wettbewerb erlaubt einerseits die Reflexion der eigenen Leistung und zeigt Möglichkeiten zur Verbesserung auf, andererseits stellen diese Leistungsindikatoren auch ein spezifisches Element der Fremdführung dar, um Leistungsanforderungen beständig zu erhöhen. Eine Beraterin äußert dazu beispielsweise sinngemäß: Hat man eine der Zielvorgaben erreicht, werden sie verschärft (Interview 2).

Die BeraterInnen empfinden einen Widerspruch zwischen dem Effizienzdruck und der geforderten Personalisierung der Beratung und fühlen sich daher kaum in der Lage, eine angemessene Beratungsqualität zu erbringen. Dieses Spannungsver-

⁵ Die Nummerierung der Interviewpassagen verweist auf ein internes Interview- und Personenverzeichnis. Aus Datenschutzgründen anonymisieren wir hier und im Folgenden die Aussagen.

hältnis, das Marek Korczynski (2009) als „customer-oriented bureaucracy“ bezeichnet, führt zu Frustration bis hin zu Resignation:

„Das Bürokratische. Das nimmt immer mehr Zeit weg von meiner ursprünglichen Aufgabe, die Kundin oder den Kunden zu betreuen und zu beraten. Dieser Aufwand ist enorm.“ (Interview 3)

Um Frustrationsquellen, die die Arbeitszufriedenheit zu beeinträchtigen drohen, zu bewältigen, bleiben die ArbeitsvermittlerInnen in der Interaktion mit ihren KlientInnen distanziert und sind darum bemüht, die Vielzahl an Fällen möglichst effizient zu bearbeiten. Die Umsetzung des Aktivierungsimperativs geht also mit einer depersonalisierenden Dienstleistungsarbeit einher, wie sie durch die Effizienzkriterien der Organisation vorgegeben ist, auch wenn sie von den ArbeitsvermittlerInnen kritisch beäugt wird. Diese haben, so könnte man sagen, die Leistungsanforderungen angenommen und ‚führen sich‘ gewissermaßen selbst entlang dieses Leistungskatalogs.

Die Affizierung der Arbeitssuchenden durch die BeraterInnen verläuft im Wiener Fall nicht spannungsfrei. Einerseits erfordern die hohen Fallzahlen und die Zielvorgaben eine rasche Vorgehensweise der ArbeitsvermittlerInnen. Zudem wird in dieser Institution ein unbestimmtes Misstrauensgefühl gegenüber den Arbeitssuchenden spürbar. Andererseits versuchen die BeraterInnen eine gute Kooperationsbasis mit den KundInnen zu schaffen und ihrem Gegenüber Hilfestellungen zu geben. Im Aktivierungs- und Affizierungsprozess müssen daher widersprüchliche Momente aufgelöst werden, da etwa die Herstellung von Distanz mit dem Anspruch einer personalisierten Beratung und der motivierenden Einflussnahme auf die KundInnen vereinbart werden muss.

Trotz der Rhetorik der KundInnenorientierung dominiert, so unser Ergebnis, der Kontroll- den Unterstützungsaspekt. Affektive Arbeit nimmt daher die Form von Distanzierung bzw. Distanziertheit an, ist also tendenziell ein *Un-doing affects*, ein Gefühlsmanagement, das nicht gefühllos ist, das aber Gefühle zu verbergen sucht. Eine der AMS-BeraterInnen beispielsweise sucht kaum direkten Blickkontakt mit ihren KundInnen, sondern fokussiert stattdessen immerzu den Bildschirm ihres Computers, der es ihr erlaubt, auf Distanz zu gehen. Sie nutzt den Bildschirm gleichsam als Mauer gegenüber den InteraktionspartnerInnen, was eine partnerschaftliche Beratung erschwert.

Affektivität wird im Fall der Wiener BeraterInnen besonders in Form von Distanzierung bzw. Depersonalisierung deutlich. Die BeraterInnen versuchen i. d. R. die Beratungssituation so neutral wie möglich zu halten, weder positiven noch negativen Affekten Raum zu geben sowie mögliche Aggressionen der KundInnen in Schach zu halten. Die Arbeit an den eigenen Gefühlen, „emotion work“ in der Terminologie Hochschilds (1979), zielt darauf ab, mit den Widersprüchen des Berufsalltags zwischen (bürokratischer) Standardisierung einerseits und KundInnenorientierung andererseits umzugehen. Die Verinnerlichung der Effizienzanforderungen und ein hohes Maß an affektiver Selbstkontrolle kennzeichnen die Arbeit der Wiener BeraterInnen und bilden einen wichtigen Teil ihrer Selbstführung.

4.2 Bern: ‚Erziehung‘ zur Eigenverantwortung und Mehrwertproduktion

Die öffentliche Arbeitsvermittlung in Bern zeichnet sich einerseits durch große kantonale Freiheiten in der Umsetzung von Maßnahmen und Programmen aus, andererseits durch eine starke Outputorientierung (Bonvin/Moachon 2007), die auf die Erfüllung national standardisierter Wirkungsindikatoren⁶ ausgerichtet ist. Der Kanton Bern antwortete auf die nationalen Zielvorgaben 2013 mit dem Programm „Bern Top“. Diese stark von privatwirtschaftlichen Prämissen beeinflusste Organisationsstrategie zielt auf die Etablierung einer intensiven KundInnenorientierung und auf eine Personalisierung der Beratungssituationen ab. Im Gegensatz zu Wien und München vermitteln die BeraterInnen der Regionalen Arbeitsvermittlungszentren (RAV) keine Arbeitsstellen, sondern sollen ihre KundInnen durch arbeitsmarktliche Maßnahmen und Beratungen bei der Arbeitssuche unterstützen. Eine adressatInnengerechte Beratungspraxis soll Effizienz und Qualität der öffentlichen Arbeitsvermittlung steigern und administrative Doppelspurigkeiten verringern. An sozialarbeiterische Modelle angelehnt, führte das Berner RAV-Management für die Beratungspraxis die so genannte „Lösungsorientierte Beratung“ (LOB) ein. Dieses Beratungsmodell soll nicht nur dazu beitragen, die Selbstverantwortung der Arbeitssuchenden zu fördern, sondern auch einen partnerschaftlichen Dialog zwischen Beratungsperson und KundIn ermöglichen. Um qualitativ hochwertige Beratungsprozesse zu garantieren, hält „Bern Top“ für fast jede erdenkliche Situation in der Beratungspraxis lösungsorientierte Anregungen, auch situationsspezifische Gefühlsschemata bereit.

Umfassende Kontrollstrategien (KPI, Hospitationen etc.) sollen dazu führen, dass sich jede/r einzelne BeraterIn mitverantwortlich für die Zielerreichung der Organisation fühlt. Die starke Identifikation der BeraterInnen mit der Organisation und deren Zielen zeigt sich darin, dass sie die Kontrolle ihrer Arbeitsleistung als persönliche Motivation zur Selbstoptimierung betrachten und sich kaum kritisch äußern:

„Ich denke, dass wenn ich jetzt zurückfalle [hinter die anderen PersonalberaterInnen], dass dann geschaut wird, wie die Kundenstruktur ist. Da käme der Chef zu mir und würde sagen: ‚Ich sehe, du bist ein bisschen hinten an und kannst du dir vorstellen warum?‘ Und dann würde ich mit ihm die Kundenstruktur anschauen und würde vielleicht sagen: ‚Schau, wir könnten das eventuell so optimieren‘, damit mein Chef sieht, ich mache eigentlich alles.“
(Interview 5)

Im direkten KundInnenkontakt ist das gegenseitige Vertrauen das zentrale Beziehung stiftende Moment und Prämisse für ein gelingendes Beratungsgespräch. Für die Herstellung und Aufrechterhaltung dieser Vertrauensbasis innerhalb des asymmetrischen Machtverhältnisses zwischen Arbeitssuchenden und PersonalberaterIn sind empathische Zuwendung und Ermutigung, die Stärkung des Selbstwertgefühls der Kundschaft wesentlich. Die KundInnen sollen sich in der Beratungssituation wohlfühlen und die entgegengebrachte Wertschätzung spüren:

„Transparenz sicher auch, dass der Kunde Klarheit hat, dass der Kunde sich wohlfühlt, dass der Kunde sich auch wertgeschätzt fühlt. Also, dass ich ihn akzeptiere, wie er ist, [...] ob ich auch spüre, dass ich mich auch wohlfühle in dem Setting. Ja, und dass der Kunde

⁶ Die vier Wirkungsindikatoren sind 1. Anzahl Bezugstage der Arbeitslosen, 2. Anzahl Zugänge zur Langzeitarbeitslosigkeit, 3. Anzahl Aussteuerungen und 4. Anzahl Wiederanmeldungen.

dann auch wieder nach Hause geht und sagt, ich habe durch das Beratungsgespräch einen Mehrwert erhalten, ja, dass sie sehen, es macht, es lohnt sich ins RAV zu kommen.“ (Interview 6)

Obschon das Programm „Bern Top“ eine Vielzahl möglicher Gefühlsreaktionen und affektiver Handlungsweisen vorschlägt, ist die Arbeit der Berner PersonalberaterInnen darüber hinaus von vielfältigen zusätzlichen affektiven Zuwendungen geprägt, die vornehmlich der Aufrechterhaltung einer quasi-partnerschaftlichen Interaktion, einer angenehmen Atmosphäre, der Generierung eines Mehrwerts für den/die KundIn, aber auch der Kooperation ohne formalen Zwang dienen sollen. Dies trägt nicht zuletzt zur Berufszufriedenheit bei, wie eine Beraterin im Interview mehrmals betont:

„Und auch dass die Leute einem vertrauen, dass ich, ich spüre auch, die Leute, die erzählen mir viel. Das finde ich sehr interessant, und halt auch die Reflexion zu meiner Person dann auch. Ja, wie läuft das bei mir, wenn die Leute da erzählen, halt auch, dass ich spüre, die Leute sind zufrieden, ich kann denen viel mitgeben. Ich erhalte auch Rückmeldungen [...] Da schreibt mir ein vielleicht 50-Jähriger, er hat sich bei mir gut aufgehoben gefühlt, das, das gibt mir persönlich halt sehr viel.“ (Interview 5)

Der Aufbau einer partnerschaftlichen Beziehung misslingt in der Wahrnehmung der BeraterInnen dann, wenn KundInnen nicht kooperativ agieren oder sich zu wenig engagieren. Misslungene Aktivierungsversuche – dazu gehört dem Partnerschaftlichkeitsideal zum Trotz auch das Androhen von Sanktionen – lösen bei den BeraterInnen Gefühle der Frustration bzw. in besonders schwierigen Fällen der Resignation aus.

Die Umsetzung von „Bern Top“, so können wir folgern, erfordert eine spezifische Form der Selbstführung der PersonalberaterInnen, die auf Effizienzsteigerung der Organisation sowie auf die Verbesserung der Marktfähigkeit der KundInnen ausgerichtet ist. Ihr zentraler Auftrag ist es, die Eigenverantwortung der KundInnen zu stärken und sie zu einer aktiven, größtenteils selbstinduzierten Reintegration in den Arbeitsmarkt zu motivieren. „Bern Top“ kann insgesamt als gelungener Versuch eines Normierungsprozesses in Richtung ‚unternehmerischer Selbstführung‘ interpretiert werden. Die Fremd- und Selbstführungsprozesse scheinen in Bern so ineinander zu greifen, dass sowohl die unternehmerische Haltung der BeraterInnen als auch eine hohe Serviceorientierung, durch die die KundInnen zur Eigentätigkeit affiziert werden sollen, als selbstverständlich erachtet werden.

4.3 München: sachliche Argumente und vertrauensvolle Atmosphäre

Die Gesetze für moderne Dienstleistungen am Arbeitsmarkt im beginnenden 21. Jahrhundert markierten eine wichtige Zäsur für die öffentliche Arbeitsvermittlung in Deutschland. Neben der Einführung des Prinzips des Förderns und Forderns der Erwerbslosen wurde die institutionelle Trägerschaft sozialstaatlicher Leistungen durch die Schaffung von Agenturen für Arbeit, die für Arbeitssuchende während ihres Arbeitslosengeldbezuges zuständig sind, und Jobcentern als Träger der Grundsicherung reorganisiert. Analog zum Fallbeispiel Bern haben wir unsere empirischen Erhebungen auch in München auf den Zuständigkeitsbereich der Arbeitsagenturen (SGB III) beschränkt.

Die folgenden Ergebnisse basieren auf Interviewmaterialien und Beobachtungen von BeraterInnen, die mit der Arbeitsvermittlung von AkademikerInnen betraut sind. Im Gegensatz zu Bern und Wien ist die AkademikerInnenvermittlung in speziellen Organisationseinheiten gebündelt, deren BeraterInnen auch ein höheres Gehalt beziehen, da davon ausgegangen wird, dass die Vermittlung dieser KundInnengruppe ein besonderes Beratungshandeln erfordert. Dieses zeichnet sich in der Wahrnehmung der BeraterInnen vor allem durch stärker argumentative Überzeugungsarbeit aus. Denn das akademische KundInnensegment tritt meist mit großer Skepsis an die Agentur für Arbeit heran; dies muss in der Beratungssituation berücksichtigt werden:

„[I]n der Regel sind die Kunden, die hierher kommen, eher skeptisch gegenüber der Arbeitsagentur eingestellt. Nicht alle, aber das ist schon so eine Grundstimmung. Grad auch die gewerblichen Kunden äußern das vielleicht ein wenig offener, aber bei den Akademikern ist es eher dann so ein wenig subtil. [...] Die haben in der Regel so eine Schutzhaltung, ich bin ja hoch qualifiziert und eine Führungskraft und was nicht, und was wollen Sie vom Amt denn schon für mich tun. Also das ist so eine Grundhaltung, die viele mitbringen.“ (Interview 7)

Die ArbeitsvermittlerInnen sind daher bemüht, ihre Legitimität nicht mit Verweis auf ihre staatliche Sanktionsgewalt, sondern durch den Aufbau einer respektvollen und partnerschaftlichen Beratungsbeziehung herzustellen. Der Beziehungsaufbau gelingt in den Augen der BeraterInnen einerseits über rationale Argumente, die die KundInnen von der Sinnhaftigkeit der Arbeitsvermittlung und Arbeitsmarktberatung überzeugen sollen und andererseits über die affektive Ebene, nämlich durch eine entspannte und vertrauensvolle Atmosphäre. Ohne ein dichotomes Verhältnis von Affekten und rationalen Argumenten nahezulegen, scheint uns gerade durch das Zusammenspiel der beiden Dimensionen die Affizierung der KundInnen zu gelingen, wie das folgende Zitat illustriert:

„Das ist, finde ich, sehr wichtig. Das Gespräch sollte eben auf Augenhöhe stattfinden. Wichtig ist auch der Small Talk, und ich gebe dem Kunden einfach das Gefühl, wenn er etwas sagt, dass ich ihn ernst nehme. Und ich versuche mit meiner Lebenserfahrung oder meinem Wissensschatz da irgendwie anzudocken, so dass man da mal einen Gesprächsansatz hat und dass man einfach das Vertrauen gewinnt.“ (Interview 8)

Die BeraterInnen versuchen das Vertrauen ihres Gegenübers durch aufmerksames Zuhören, beständigen Blickkontakt und einer dem/der Kunden/in zugewandten Körperhaltung zu gewinnen. Wenn am Computer gearbeitet wird, dann gemeinsam mit der Kundschaft, so dass auch sie den Bildschirm sehen kann. Besonders die Körperhaltung und die Proxemik unterscheiden dieses BeraterInnenteam von den BeraterInnen in Wien, die ihren Körper bzw. ihre Körpersprache kaum einsetzen, um eine offene Atmosphäre zu erzeugen. Die von uns beobachteten BeraterInnen in München versuchen durch aufheiternde Bemerkungen die Stimmung aufzulockern, und sie argumentieren mit ruhiger Stimme, so, als wollten sie den KundInnen die Unsicherheit – auch im Hinblick auf deren Zukunft – nehmen.

Obwohl oder gerade weil AkademikerInnen keine stark von Arbeitslosigkeit betroffene Gruppe sind, wirke sich, so die BeraterInnen der Agentur für Arbeit, eine längere Phase von Misserfolgen bei der Stellensuche negativ auf das Selbstwertgefühl dieser KundInnengruppe aus. In solchen Situationen brauche es daher Empa-

thie, affektiven Zuspruch wie Trost, Motivation sowie Begleitung beim Finden erfolgreicher Bewerbungsstrategien.

Die BeraterInnen betonen, dass ihr Beitrag zur Verbesserung der Situation der KundInnen wichtig für ihr berufliches Selbstverständnis sei. Sie wollen sich persönlich einbringen, und ihre Beratungsleistung soll für die KundInnen einen Unterschied machen. Auch die interviewten Münchner BeraterInnen weisen also eine relativ hohe Identifikation mit dem Beratungs- und Vermittlungsauftrag auf, auch sie praktizieren spezifische Formen der Selbstregierung, für die die Anliegen der KundInnen und damit die Idee der Partnerschaftlichkeit einen zentralen Bezugspunkt darstellen. Dies scheint durch die KundInnengruppe der AkademikerInnen zusätzlich verstärkt zu werden, da die Arbeitsuchenden in dieser Berufsgruppe bereits aktiviert sind und ein repressives Auftreten der VermittlerInnen kaum akzeptieren würden. In einigen Fällen konnten wir eine Art Umkehrung der üblichen Machtkonstellation bei hochqualifizierten Arbeitsuchenden beobachten, etwa indem diese die Beratungskompetenz infrage zu stellen versuchten. Das wiederum macht ein selbstsicheres Auftreten der BeraterInnen nötig. Trotz des Anspruchs, eine möglichst partnerschaftliche und gleichberechtigte Beziehung aufbauen zu wollen, nimmt die Beratung manches Mal paternalistische Züge an und macht damit das Machtungleichgewicht zwischen den interagierenden Personen offensichtlich, wie der folgende Interviewausschnitt illustriert:

„Was das Ziel ist, wird eigentlich immer mit dem Kunden zusammen besprochen. In der Regel haben die Kunden ja selber ein Ziel vor Augen, das müssen wir natürlich diskutieren, ob das realistisch ist oder nicht. In den allermeisten Fällen ist es realistisch, und wir können sagen, wir gehen da mit. In den Fällen, wo es nicht realistisch ist, muss man natürlich versuchen, ein gemeinsames Ziel zu finden. Also letztendlich legen wir das Ziel fest, aber in den allermeisten Fällen kommt es nicht zu so einem Konflikt.“ (Interview 7)

In konflikthaften Situationen nehmen die ArbeitsvermittlerInnen Bezug auf ihre Rolle als VertreterIn einer öffentlichen Institution und verweisen auf die gesetzlichen Grundlagen, das Gemeinwohl, das Gebot der Sparsamkeit oder das Versicherungsprinzip im SGB III. Durch diese Depersonalisierung schaffen sie Distanz zwischen sich und dem/der Kunden/in, und sie heben durch die affektive Neutralisierung einen möglichen persönlichen Konflikt auf eine sachliche Ebene.

Dem Anspruch der BeraterInnen, für ihre KundInnen eine qualitativ hochwertige Dienstleistung zu erbringen, stehen in ihrer Wahrnehmung die durch Restrukturierungsprozesse ständig steigenden organisationalen Anforderungen entgegen. Die InterviewpartnerInnen beschreiben das stete Reagieren-Müssen auf Veränderungen bei gleichzeitigem Zwang, die Qualitätsstandards in der KundInnenberatung zu erfüllen, als Schwierigkeit in ihrem Arbeitsalltag. Ihrem professionellen Selbstverständnis folgend, soll dieser Druck allerdings nicht für die KundInnen spürbar werden.

5 Schlussfolgerungen

Unsere empirische Analyse konnte drei unterschiedliche Modi des neoliberalen Aktivierungsregimes in den drei Städten herausarbeiten. Deren gemeinsame Basis bilden die allerorten feststellbare unternehmerische Haltung der staatlichen AkteurInnen und deren affektive Arbeit.

Gemeinsam ist den ArbeitsvermittlerInnen und PersonalberaterInnen aller drei Städte, dass die marktwirtschaftlich-ökonomische Vernunft ihr Handeln regiert. Oberstes Ziel, vorgegeben nicht zuletzt durch die nationalen Wirkungsindikatoren, ist die möglichst rasche Reintegration der KundInnen in Erwerbsarbeitsverhältnisse. In unseren Gesprächen wurde dieses zentrale Prinzip der Beratungs- und Vermittlungstätigkeit nur andeutungsweise infrage gestellt (etwa mit dem Hinweis darauf, dass bestimmte Personengruppen kaum mehr Chancen auf dem Arbeitsmarkt hätten). Übereinstimmung herrscht auch darin, dass es primär in der Verantwortung der Arbeitssuchenden liegt, sich auf aktive Weise aus ihrer unerwünschten wie unproduktiven Lage zu befreien. Der Arbeitsvermittlung kommt hierbei eine begleitende, unterstützende und motivierende Funktion zu, gegebenenfalls werden die Arbeitssuchenden aber auch – der Organisationslogik zufolge ‚in ihrem eigenen Interesse‘ – zur Arbeitssuche, d.h. zur Einhaltung ihrer Kontrakte mit den öffentlichen Arbeitsvermittlungsstellen (im Sinne des Förderns und Forderns) gezwungen. Wir können also im Hinblick auf die Erwartungshaltungen gegenüber der eigenen Kundschaft von einer weitgehenden Internalisierung unternehmerischer Wahrnehmungs- und Bewertungsmuster durch staatliche AkteurInnen der Arbeitsvermittlung ausgehen.

Die politischen Zielvorgaben für die Arbeitsvermittlung regulieren aber nicht nur das Verhältnis zwischen den staatlichen AkteurInnen und ihren KundInnen, sondern auch das organisationale Binnenverhältnis in den drei Städten, indem sie (vermittelt über NPM) jene Messlatte bilden, über die die ArbeitsvermittlerInnen und -beraterInnen in Konkurrenz zueinander gesetzt werden. Der Vergleich individueller Vermittlungsleistungen oder der Vermittlungserfolge von institutionellen Subeinheiten, sowie darauf basierende Rankings, Dienstbesprechungen und Teamsitzungen zur Festschreibung der Effizienzkriterien oder auch Beisitze von Vorgesetzten im Beratungsprozess zur Optimierung der Interaktion tragen innerorganisatorisch zur Führung des Vermittlungspersonals bei und strukturieren dessen Handlungspraxis unternehmerisch.

Erfolgreiche Beratung und Vermittlung gelingt nur dann, wenn sich die unternehmerische Handlungsweise mit affektiver Zuwendung verbindet, um Vertrauen herzustellen – wie in der Agentur für Arbeit, um das Wohlbefinden beider InteraktionspartnerInnen zu fördern – wie in den RAV oder um zumindest ein Minimum an persönlicher Ansprache ins Spiel zu bringen – wie im Wiener AMS. Die Dienstleistungsqualität der Arbeitsvermittlung zeigt sich in der KundInnenorientierung, d.h. in der Personalisierung des Interaktionsprozesses und Beratungsgesprächs, in der Herstellung einer Fiktion von Partnerschaftlichkeit, zu der die staatlichen AkteurInnen in allen drei Städten durch (mehr oder weniger) explizite Regeln, durch Schulungsprogramme oder mitunter durch die direkte Unterstützung von Vorgesetzten angehal-

ten sind. Aus den Interviews und unseren Beobachtungen von Vermittlungsgesprächen geht hervor, dass die ArbeitsvermittlerInnen selbst um diese affektiven Beziehungen bemüht sind, diese zum Teil auch wieder einschränken, um im Konfliktfall auf Distanz zu gehen, dass diese Affektivität auch einen wesentlichen Teil der Arbeitszufriedenheit ausmacht, so dass wir mit gutem Recht von einer affektiven Selbststeuerung oder einem affektiven praktischen Sinn für die eigene Arbeit der VermittlerInnen und BeraterInnen im Dienste der politisch festgeschriebenen Arbeitsmarktziele sprechen können. In Anlehnung an Pierre Bourdieu (1985, S. 32) wollen wir die staatlichen AkteurInnen der Arbeitsvermittlung als „beherrschte Herrschende“ oder auch aktivierte Aktivierende bezeichnen, die der Fremdführung der organisationalen feeling rules unterliegen, sich diese aber weitgehend zu eigen gemacht oder, besser, einverleibt haben, um erfolgreich ihre KundInnen aktivieren zu können.

Die unterschiedlichen Modi des Aktivierungsregimes erklären sich aus einer Vielzahl nationaler und regionaler Einflussfaktoren, die unsere Studie nicht berücksichtigen kann, wie länderspezifische Wohlfahrtstraditionen und Pfadabhängigkeiten, divergierende Gesetzeslagen und politische Steuerungsprozesse, aber sie resultieren auch aus unterschiedlichen Schwerpunktsetzungen in der Beratungspraxis selbst. So zeichnen sich die Interaktionen, die wir in München beobachteten, dadurch aus, dass die Stellenvermittlung meist im Zentrum steht, während diese in Bern keine Rolle spielt und stattdessen die Beratung und affektive Unterstützung der KundInnen und deren Selbstwirksamkeit im Hinblick auf ihre ‚(Arbeits-)Marktbearbeitung‘ im Vordergrund steht. In Wien fällt auf, dass das AMS in ein Netzwerk aus Bildungs- und Beratungseinrichtungen eingebettet ist und eine wichtige Leistung der BeraterInnen darin besteht, ihren KundInnen die geeigneten Unterstützungsleistungen zu vermitteln. Wenn wir Michael Lipskys (2010) Argumentation nochmals aufgreifen, so resultieren Unterschiede in der affektiven Arbeitspraxis nicht zuletzt aus der zeitlichen Struktur der Beratungstätigkeit und den Routinen, die die BeraterInnen unter diesen Voraussetzungen entwickeln. In Wien konterkarieren die hohen Fallzahlen und die Standardisierung der Beratung in kurzen Zeitintervallen zum Teil die Bemühungen um Personalisierung, während in München und Bern die Gestaltungsspielräume viel eher den Aufbau und die Pflege affektiver Beziehungen zulassen. Der organisationale Möglichkeitsraum der staatlichen AkteurInnen trägt mithin ebenfalls zu unterschiedlichen Ausprägungen der Aktivierung bzw. von Staatlichkeit bei – einer Staatlichkeit, die in den Interaktionen mit den KundInnen und in der Vermittlungs- und Beratungspraxis hergestellt wird. Die Affizierung der Kundschaft nimmt damit unterschiedliche Ausformungen an, und umgekehrt werden die ArbeitsvermittlerInnen in den Interaktionen unterschiedlich affiziert, immer jedoch stellt sich die Arbeitsvermittlung und -beratung als Zusammenspiel sachlich-rationaler Argumente und affektiver Einflussnahmen bzw. argumentativer und affektiver Wechselwirkungsverhältnisse dar.

Die staatliche symbolische Gewalt lässt sich auch mit dem an Michel Foucaults Werk orientierten Begriff der ‚affektiven Gouvernementalität‘ fassen (vgl. Foucault 2000, 2006). Gouvernementalität bezeichnet einen doppelten Prozess der Führung und Unterwerfung: einerseits der staatlichen AkteurInnen unter die Politik, nämlich unter die neoliberale Arbeitsmarktpolitik im Zeichen der Aktivierung und der über

Wettbewerb strukturierten unternehmerisch-kundenorientierten Dienstleistung; andererseits die Unterwerfung der Arbeitssuchenden unter die staatliche Autorität der ArbeitsvermittlerInnen und -beraterInnen. Staatliche Machtverhältnisse werden in diesem Doppelprozess über Affektivität und affektive Subjektivierung konstituiert: durch die affektive (konkurrenzgeleitete) unternehmerische Selbstführung der von uns untersuchten staatlichen AkteurInnen und deren Bemühen, die ihnen unterworfenen Arbeitssuchenden auf möglichst persönliche Art und Weise zu aktiver Selbstverantwortung (zum Wohle der Gesellschaft) zu affizieren. Theoretisch stellt sich damit die anspruchsvolle Aufgabe, die sozialwissenschaftlichen Konzeptionen der neoliberalen aktivierenden Sozialpolitik, des „neozosialen“ Wandels (Lessenich 2013, S. 14) um die Dimension der Affektivität zu erweitern.

Literatur

- Armingeon, K./Beyeller, M. 2004: Little contention: Switzerland and the OECD. In: Dies. (Hg.): The OECD and European Welfare States. Cheltenham, S. 139-152.
- Behrend, O. 2013: Zu aktivierenden Gefühlspraktiken und -semantiken von MitarbeiterInnen deutscher Arbeitsämter. In: Österreichische Zeitschrift für Soziologie, Jg. 38, H. 2, S. 149-165.
- Bonvin, J.-M./Moachon, E. 2007: The impact of contractualism in social policies: the case of active labour market policies in Switzerland. In: International Journal of Sociology and Social Policy, Jg. 27, H. 9/10, S. 401-412.
- Bourdieu, P. 2014: Über den Staat. Vorlesungen am Collège de France 1989-1992. Berlin.
- Bourdieu, P. 1998: Praktische Vernunft. Zur Theorie des Handelns. Frankfurt/M.
- Bourdieu, P. 1985: Sozialer Raum und ‚Klassen‘. Leçon sur la leçon. Zwei Vorlesungen. Frankfurt/M.
- Demirovic, A. 2008: Neoliberalismus und Hegemonie. In: Butterwegge, C./Lösch, B./Ptak, R. (Hg.): Neoliberalismus. Analysen und Alternativen. Wiesbaden, S. 17-33.
- Foucault, M. 2009: Die Regierung des Selbst und der anderen. Frankfurt/M.
- Foucault, M. 2006: Die Geburt der Biopolitik. Geschichte der Gouvernementalität II. Frankfurt/M.
- Foucault, M. 2000: Die Gouvernementalität. In: Bröckling, U./Krasmann, S./Lemke, T. (Hg.): Gouvernementalität der Gegenwart. Studien zur Ökonomisierung des Sozialen. Frankfurt/M., S. 41-67.
- Hirsch, J. 2005: Materialistische Staatstheorie. Transformationsprozesse des kapitalistischen Staatensystems. Hamburg.
- Hirschauer, S. 2002: Grundzüge der Ethnographie und die Grenzen verbaler Daten. In: Schaeffer, D./Müller-Mundt, G. (Hg.): Qualitative Gesundheits- und Pflegeforschung. Bern, S. 35-46.
- Hochschild, A. 1979: Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure. In: American Journal of Sociology, Jg. 85, H. 3, S. 551-575.
- Kleres, J. 2010: Emotions and Narrative Analysis: A Methodological Approach. In: Journal for the Theory of Social Behaviour, Jg. 41, H. 2, S. 182-202.

- Knoblauch, H. 2005: Focused Ethnography. In: Forum: Qualitative Sozialforschung, Jg. 6, H. 3, Art. 44, Internet: <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs0503440> (zuletzt aufgesucht am 16. 11. 2014).
- Korczynski, M. 2009: Understanding the Contradictory Lived Experience of Service Work: The Customer-Oriented Bureaucracy. In: Ders./Macdonald, C. L. (Hg.): Service Work. Critical Perspectives. New York, S. 73-90.
- Lessenich, S. 2013: Die Neuerfindung des Sozialen. Der Sozialstaat im flexiblen Kapitalismus. Bielefeld.
- Lipsky, M. 2010: Street-Level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services. New York.
- Penz, O. 2010: Vom Sozial- zum Wettbewerbsstaat. Arbeitsbeziehungen und politische Regulation in Österreich. In: Grisold, A./Maderthaler, W./Penz, O. (Hg.): Neoliberalismus und die Krise des Sozialen. Das Beispiel Österreich. Wien/Köln/Weimar, S. 139-178.
- Pollitt, C./Bouckaert, A. G. 2011: Public Management Reform. A Comparative Analysis: New Public Management, Governance, and the Neo-Weberian State. Oxford.
- Strübing, J. 2008: Grounded Theory. Zur sozialtheoretischen und epistemologischen Fundierung des Verfahrens der empirisch begründeten Theoriebildung. Wiesbaden.

Fritz Böhle, Ursula Stöger, Margit Wehrich¹

Wie lässt sich Interaktionsarbeit menschengerecht gestalten? Zur Notwendigkeit einer Neubestimmung

Abstract: Dienstleistungsarbeit stellt besondere Anforderungen an die Beschäftigten: Ihre ‚Arbeitsgegenstände‘ sind Menschen, die eigene Bedürfnisse und Interessen haben, aber auch eigene Vorstellungen davon, wie eine Dienstleistung aussehen soll. Dienstleistungsarbeit ist daher immer auch Interaktionsarbeit – eine Arbeit, die eine besondere Gestaltung braucht. Da die herkömmlichen Gestaltungsgrundsätze für ‚gute Arbeit‘ auf die Industrie- und Verwaltungsarbeit ausgerichtet sind und die Arbeit mit Menschen ausblenden, müssen sie modifiziert und erweitert werden.

Vor dem Hintergrund empirischer Fallstudien in verschiedenen Branchen zeigt der Beitrag an einem Beispiel, wie eine solche Erweiterung aussehen kann und welche konkreten Vorschläge sich für die Gestaltung von Interaktionsarbeit entwickeln lassen. Auch die gesellschaftlichen Entwicklungstrends der Technisierung und Rationalisierung von Dienstleistungsarbeit zeigen sich in einem neuen Licht, wenn man sie aus der Perspektive der Interaktionsarbeit betrachtet. Es lassen sich typische Problemkonstellationen herausarbeiten, die die humane Gestaltung von Interaktionsarbeit hemmen. Doch es können auch Ansatzpunkte für eine Gestaltung einer Dienstleistungsgesellschaft benannt werden, in der ‚gute Dienstleistungsarbeit‘ gefördert wird.

1 Einleitung

Was kann sozialwissenschaftliche Dienstleistungsforschung zur Analyse gesellschaftlicher Entwicklung beitragen? In diesem Artikel² wird eine Antwort versucht, indem die Perspektive auf die Arbeit mit und an Menschen in personenbezogenen Dienstleistungen gerichtet wird – also in all den Dienstleistungen, in denen Beschäftigte mit Kunden, Patienten oder Klienten zu tun haben. Diese Arbeit ist eine besondere Arbeit, die – so unser erstes Argument – eine besondere Arbeitsgestaltung braucht. Aus der Perspektive der Arbeit an und mit Menschen lassen sich aber auch – so unser zweites Argument – gesellschaftliche Entwicklungstrends von Dienstleistungsarbeit bestimmen und in ihren Auswirkungen auf die Arbeit mit und an Menschen analysieren. Beides zusammen eröffnet die Chance, die Dienstleistungsgesellschaft ein Stück weit so gestalten, dass ‚gute Dienstleistungsarbeit‘ gefördert wird.

Unser Ansatzpunkt ist die Interaktionsarbeit, die den Kern personenbezogener Dienstleistungsarbeit ausmacht. Hier ist der ‚Arbeitsgegenstand‘ weder ein materielles Objekt noch eine immaterielle Information, sondern ein Mensch mit eigenen Interessen und Bedürfnissen, der diese Interessen und Bedürfnisse auch erfüllt sehen möchte und dafür eintritt. Deshalb nimmt die aktive Auseinandersetzung der Beschäftigten mit Kunden, Patienten oder Klienten einen zentralen Stellenwert ein –

¹ Prof. Dr. Fritz Böhle, Email: fritz.boehle@phil.uni-augsburg.de. Dr. Ursula Stöger, Email: ursula.stoeger@phil.uni-augsburg.de. Dr. Margit Wehrich, Email: margit.wehrich@phil.uni-augsburg.de; alle Universität Augsburg, Forschungseinheit Sozioökonomie der Arbeits- und Berufswelt.

² Der Artikel bezieht sich auf die Ergebnisse des von der Hans Böckler Stiftung geförderten Projekts „Arbeitsgestaltung bei Interaktionsarbeit“, das an der Universität Augsburg durchgeführt worden ist (Böhle/Stöger/Wehrich 2015).

eine instrumentelle Interaktion, die notwendig ist, um ein Dienstleistungsergebnis zu erzielen. Denn Dienstleistung ist immer eine Ko-Produktion von Dienstleistern und Kunden: Das Dienstleistungsergebnis kann nur gemeinsam erstellt werden (Gross/Badura 1977; Dunkel/Wehrich 2012). Diese Ko-Produktion ergibt sich nicht von selbst: Für ihre Herstellung ist Interaktionsarbeit notwendig. Interaktionsarbeit ist daher kein Sahnehäubchen, sondern konstitutiv für die Leistungserbringung selbst. Sie ist in hohem Maße anspruchsvoll und erfordert ein breites Repertoire sozialen Handelns: Man erklärt und argumentiert, folgt vorhandenen Routinen und schafft neue, gibt Informationen über sich preis, spendet Lob und erweist Anerkennung, weist an, fügt sich, widerspricht, macht Kompromisse, stellt sich dumm, streitet, droht, kommt einander entgegen, bildet Koalitionen gegen Dritte und erfüllt oder bricht allgemeine Verhaltenserwartungen, was den gesellschaftlichen Umgang miteinander betrifft. Hierfür agiert man taktisch und empathisch, arbeitet an den eigenen Gefühlen und an denen der Interaktionspartner, setzt neben Worten auch Gesten ein, arbeitet mit Leib und Seele und entwickelt ein Gespür für die Situation.

Wer Interaktionsarbeit menschengerecht gestalten will, steht indes vor einem Problem. Denn die Planung, die Organisation und die Beurteilung von Dienstleistungsarbeit erfolgen bislang weitgehend mit Konzepten, die für Industrie- oder Verwaltungsarbeit entwickelt worden sind; dies gilt auch für die Grundsätze einer menschengerechten Arbeitsgestaltung. Die entsprechenden Gestaltungsmaßnahmen lassen sich deshalb nicht ohne weiteres auf die Arbeit mit und an Menschen übertragen. So geht es etwa beim Arbeits- und Gesundheitsschutz bislang vordringlich darum, Quellen der Belastung (etwa Lärm oder Geruch) auszuschalten oder, falls dies nicht möglich ist, die Beschäftigten abzuschirmen (durch Hörschutz oder Atemmasken). Würde man solche Gestaltungsgrundsätze etwa auf die Arbeit von Pflegekräften übertragen, könnte deren Arbeit erleichtert werden, wenn Patientinnen in Krankenhäusern oder Bewohnerinnen von Altenheimen mit Medikamenten ruhig gestellt würden. Es ist jedoch unmittelbar einsichtig, dass auf diese Weise weder den Bedürfnissen der Patienten noch den professionellen Ansprüchen der Beschäftigten an ihre Arbeit Rechnung getragen werden kann. Das Gleiche gilt z.B. auch für die Gastronomie: In Gasthäusern ist es oft ziemlich laut, und der Lärm belastet Kellnerinnen und Kellner. Auch hier lässt sich die Belastungsquelle nicht einfach abstellen. Man kann und möchte den Gästen nicht vorschreiben, sich leise zu unterhalten – und trügen Kellnerinnen Hörschutz, könnten sie ihre Arbeit gar nicht ausführen.

Kunden sind keine ‚Störquellen‘, die sich ausschalten oder abschirmen lassen – sie sind auch keine Werkstücke, mit denen man verfahren kann, wie man es möchte. In der Dienstleistungsarbeit geht es daher zum einen darum, das Gegenüber als ein Subjekt anzuerkennen – und damit auch dessen Interessen und Bedürfnisse. Zum anderen geht es aber auch darum, das Gegenüber zur Kooperation zu bringen. Der Kunde ist immer auch ein aktiver Akteur, der zur Erstellung der Dienstleistung beiträgt. Dienstleistungen sind daher eine soziale Angelegenheit.

Wir stellen im folgenden Abschnitt (2) das Konzept der Interaktionsarbeit vor. In Abschnitt (3) skizzieren wir die besonderen Anforderungen an Interaktionsarbeit in verschiedenen Branchen: im Einzelhandel, in der Arbeitsverwaltung und in der Kran-

kenpflege. In Abschnitt (4) legen wir eine Zusammenstellung der herkömmlichen Ziele und Maßnahmen der Arbeitsgestaltung vor und zeigen an einem Grundsatz beispielhaft auf, dass man neuralgische Punkte berührt, wenn man die entsprechenden Maßnahmen auf Interaktionsarbeit anwendet und wie konkrete Gestaltungsvorschläge für Interaktionsarbeit aussehen können. In Abschnitt (5) beschreiben wir drei aktuelle Entwicklungstrends von Dienstleistungsarbeit in ihren Auswirkungen auf Interaktionsarbeit.

2 Interaktionsarbeit – das theoretische Konzept

Leitend für unsere Fragestellung ist das Konzept der Interaktionsarbeit (Böhle/Stöger/Wehrich 2015: 17ff.). Es ist ein integratives Konzept und führt die besonderen Anforderungen zusammen, die mit der Arbeit in der Dienstleistungsbeziehung verbunden sind – Besonderheiten, die in der konkreten Organisation und Durchführung dieser Arbeit zu berücksichtigen sind.

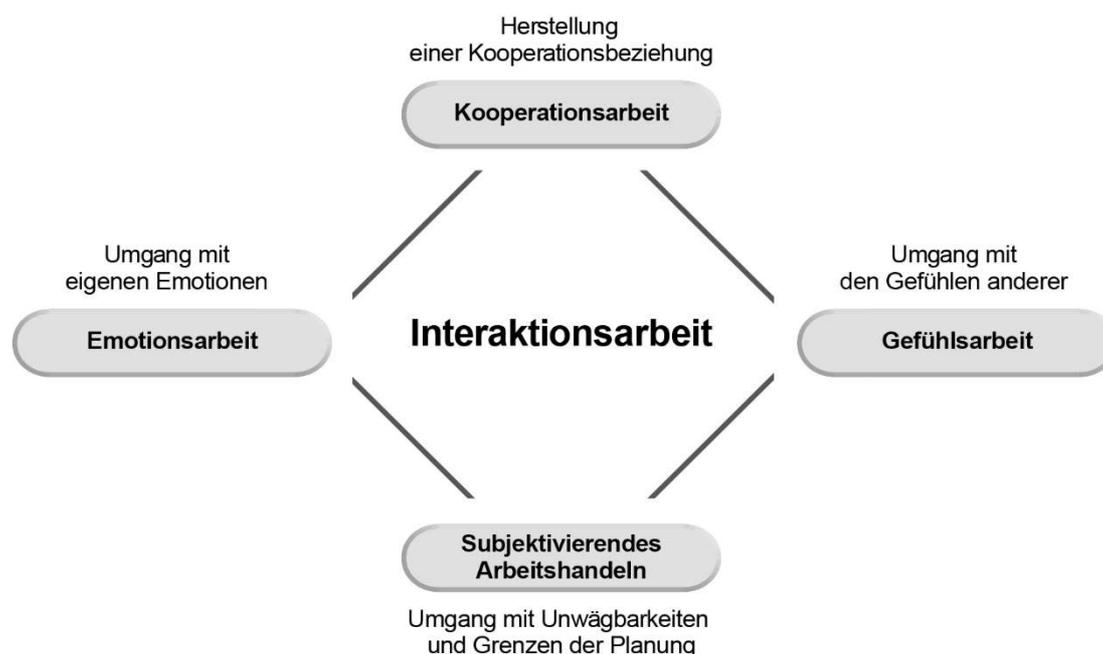


Abbildung 1: Konzept der Interaktionsarbeit

Quelle: Böhle/Stöger/Wehrich 2015: 19

Kooperationsarbeit dient der Herstellung einer Kooperationsbeziehung zwischen Dienstleistern und Kunden (Dunkel/Wehrich 2012). Dienstleister und Kunden müssen zusammenarbeiten, um das Ergebnis der Dienstleistung erstellen zu können. Denn Dienstleistungen sind zum Ersten dadurch gekennzeichnet, dass Gegenstand und Procedere nicht von vornherein feststehen. Was erwartet wird, was erfüllt werden kann und was hierfür zu tun ist, muss in der Dienstleistungsbeziehung immer erst ausgehandelt werden. Zum Zweiten lässt sich das Ergebnis von Dienstleistungen nicht vorab begutachten; Dienstleistungen sind immer nur Dienstleistungsversprechen, über die nur unvollständige Verträge abgeschlossen werden können. Ob

das Ergebnis zufriedenstellend ist, lässt sich erst im Nachhinein feststellen, so dass Vertrauen in der Dienstleistungsbeziehung eine wichtige Rolle spielt. Zum Dritten muss immer damit gerechnet werden, dass Kunden und Dienstleister unterschiedliche Interessen verfolgen, so dass auch Konflikte nicht auszuschließen sind. Dies kann sich auf den Gegenstand der Dienstleistung beziehen, auf die Beiträge, die man etwa als „arbeitender Kunde“ (Voß/Rieder 2005) zu leisten hat, und auf den Austausch von Geld gegen Leistung, der nicht immer als eine faire Angelegenheit empfunden werden muss.

Emotionsarbeit bezeichnet die Arbeit an den eigenen Gefühlen, die darin besteht, dass Dienstleister die Diskrepanz zwischen ihren tatsächlichen Gefühlen und den Gefühlen, die aufgrund der herrschenden Gefühlsregeln für eine bestimmte Situation erwartet werden, aktiv bearbeiten (Hochschild 1983). So sind Dienstleisterinnen in vielen Branchen „zum Lächeln verpflichtet“ (Rastetter 2008); Emotionsarbeit hilft dabei, dieser Verpflichtung nachzukommen, indem man z.B. die eigenen Gefühle an das erwartete emotionale Verhalten anpasst – eine Strategie, die die Gefahr birgt, sich von seinen eigenen Gefühlen zu entfremden. Die Verpflichtung zum Lächeln und zur Freundlichkeit gegenüber den Kunden ist indes nicht die einzige Anforderung an Emotionsarbeit. Man bearbeitet seinen Ärger über schwierige Kunden, versucht, sein Mitleid mit Patienten oder Klienten zu begrenzen oder entstehende Ekelgefühle zu überwinden. Emotionsarbeit gilt aus mehreren Gründen als eine besondere Anforderung in der Dienstleistungsarbeit: als Bedingung, um Dienstleistungsarbeit überhaupt ausführen zu können; zur Bewältigung von Stress; um sich selbst (und auch die Kundinnen und Kunden) zu schützen; als eine von der Organisation an die Beschäftigten herangetragene Aufgabe; aber auch als eine selbstentwickelte Strategie zur Erzielung des Dienstleistungsergebnisses (Dunkel 1988).

Gefühlsarbeit bezeichnet die Arbeit der Beschäftigten an den Gefühlen ihrer Kunden. Hierbei geht es um die Herstellung einer für die Erbringung der Dienstleistung förderlichen emotionalen Verfassung von Kunden und Klienten, die die sachliche Arbeit in vielen Fällen erst möglich macht (Strauss et al. 1980, 1985). Auch die Gefühlsarbeit kann unterschiedlichen Zwecken dienen: der Förderung der Kaufmotivation von Kundinnen und Kunden, der Herstellung einer angenehmen Atmosphäre, der Beruhigung von Patientinnen und Patienten im Vorfeld einer Operation oder dem Trost bei Schmerzen und existenziellen Ängsten. Besteht bei der Emotionsarbeit die Gefahr darin, dass die eigenen Gefühle manipuliert werden, so liegt bei der Gefühlsarbeit die Gefahr demgegenüber darin, dass die Gefühle der Kundinnen und Kunden manipuliert werden – etwa dann, wenn eine Pflegekraft eine Patientin dazu bringen möchte, die Mahlzeit aus der Großküche zu essen, indem sie sagt: „Ich habe mit Liebe gekocht, nur für Sie extra!“ (Giesenbauer/Glaser 2006: 75)

Subjektivierendes Arbeitshandeln (Böhle 2009) ist ein Arbeitsvermögen, das auf subjektiven Faktoren wie Gespür, Erleben und Empfinden beruht und der Bewältigung des Unwägbaren und Unplanbaren dient. Auch Dienstleistungsbeziehungen sind durch Unbestimmtheit gekennzeichnet: Die Dienstleisterin weiß nicht, was genau der Kunde im nächsten Augenblick tun wird, so dass sie ihre Reaktion darauf auch nicht vorausplanen kann. Es lassen sich vier Merkmale subjektivierenden Han-

delns benennen: eine dialogisch-explorative Vorgehensweise, die dadurch gekennzeichnet ist, dass im Prozess des Ausführens Lösungswege eruiert und Ziele modifiziert oder überhaupt erst konkret festgelegt werden; eine sinnliche Wahrnehmung, die auch diffuse Informationsquellen interpretieren kann, wie etwa einen Gesichtsausdruck oder eine bestimmte Atmosphäre; ein assoziatives und bildhaftes Denken; sowie eine Beziehung zum Arbeitsgegenstand, die nicht auf einer analytischen Distanz, sondern auf Nähe und Verbundenheit beruht.

3 Anforderungen an Interaktionsarbeit in einzelnen Branchen

Wie Kooperationsarbeit, Emotionsarbeit, Gefühlsarbeit und subjektivierendes Arbeitshandeln im Einzelnen aussehen, hängt von der Art der Dienstleistung, ihren Zielen und ihren Rahmenbedingungen ab. Wir haben daher eine empirische Untersuchung von Interaktionsarbeit in verschiedenen Branchen durchgeführt: im Einzelhandel (und zwar sowohl im beratenden als auch im selbstbedienten Einzelhandel), in der Gastronomie, in der Arbeitsverwaltung und in der stationären Krankenpflege.³

Im Folgenden skizzieren wir die Besonderheiten von Interaktionsarbeit im Einzelhandel, in der Arbeitsagentur und in der Krankenpflege.⁴ Für die Arbeit im Einzelhandel stehen ein klassisches Fachgeschäft mit Beratung („Samt&Seide“) sowie ein Unternehmen, das auf Selbstbedienung setzt („Haus&Garten“) und auf das wir später eingehen werden, für die Arbeitsverwaltung eine Arbeitsagentur und ein Jobcenter, für die Krankenpflege ein großes Allgemeinkrankenhaus („Stadtklinik“).

3.1 „Es ist mir wichtig, dass die Leute gut gelaunt das Geschäft verlassen.“ – Interaktionsarbeit im personenbedienten Einzelhandel

Das Zitat stammt von Frau Hechter, die bei Samt&Seide an der Kasse und am Packtisch tätig ist. Das Unternehmen vertreibt qualitativ hochwertige Ware und legt großen Wert auf individuelle Betreuung und Beratung. Jede Kundin wird angesprochen, wenn sie den Laden betritt; die Beschäftigte bleibt sodann bis zum Abschluss der Dienstleistung bei der Kundin. Nicht die Kundin, sondern die Verkäuferin bringt die Ware zur Kasse, meist zusammen mit der Kundin, was nicht nur eine Serviceleistung, sondern auch eine Kontrollleistung ist, aber auf den ersten Blick nicht als eine solche zu erkennen ist. Das liegt auch daran, dass die Beschäftigten virtuos an den Gefühlen der Kunden arbeiten, um „gute Laune“ zu produzieren. Was bei Samt&Seide geschieht, geht über eine ökonomische *Tauschbeziehung*⁵ weit hinaus. Wir finden hier alle Dimensionen von Interaktionsarbeit.

Im Rahmen ihrer Gefühlsarbeit setzt Frau Hechter auch die Ware strategisch ein, etwa dann, wenn sie das eben Gekaufte in eine Tüte packt:

³ Für die verwendeten Methoden siehe Böhle/Stöger/Wehrich 2015

⁴ Zu den Besonderheiten von Interaktionsarbeit beim Bedienen in der Gastronomie siehe Böhle/Stöger/Wehrich 2015: 49ff.)

⁵ Dienstleistungsbeziehungen unterliegen unterschiedlichen institutionellen Rahmungen: Im Einzelhandel haben wir es mit einer Tauschbeziehung, in der Arbeitsagentur mit einer Dispositionsbeziehung und in der Krankenpflege mit einer Bearbeitungsbeziehung zu tun. Dienstleistung gelingt paradoxerweise aber nur dann, wenn sich die Dienstleister nicht so verhalten, wie es die jeweilige Rahmung nahelegt (Böhle 2006; Böhle/Stöger/Wehrich 2012: 25f): Für die Herstellung einer Kooperationsbeziehung schwächen sie Herrschaftsverhältnisse ab oder machen den zu bearbeitenden ‚Gegenstand‘ zum Subjekt.

„Man kann den Leuten auch oft eine Freude machen, wenn man sagt, meine Güte, ist das ein schöner Stoff. Und ruhig auch noch mal drüberstreichen und ah, ist der toll. Und auf der anderen Seite geht den Leuten das Gesicht auseinander, das ist echt nett.“

Wenn sich Frau Hechter von einem Kunden „schikaniert“ fühlt, geht das an ihre Würde, und sie muss ihre eigenen Gefühle im Zaum halten. In solchen Fällen sieht auch ihre Arbeit an den Gefühlen des Kunden anders aus: Ein solcher Kunde

„bekommt kein Lächeln mit auf den Heimweg geschickt.“

Was die Kooperationsarbeit betrifft, so verfügen die Beschäftigten über ein breites Bündel an Strategien, die sie in der Kundenberatung situativ einsetzen: sich raushalten, wenn sich ein Paar uneins ist; nicht zu viele Alternativen gleichzeitig anbieten; Kunden unauffällig in Richtung Ausgang geleiten, wenn deren Gesprächsbedarf zu hoch ist; versuchen, die Perspektive des Kunden zu übernehmen:

„Wie geht's einem denn selber, wenn man irgendwo reingeht?“;

den Kunden zur Mitarbeit bei der Beratung bringen:

„Bestimmte Dinge muss man wissen, sonst kann man gar kein Verkaufsgespräch führen“;

Kunden zurechtweisen, wenn sie sich unbeeindruckt von der Professionalität der Mitarbeiterinnen zeigen:

„Ich habe dann auch schon mal gesagt zu einem Herrn, ich denke, Sie sind hier, um die Fachmeinung zu hören“.

Und auch „Fingerspitzengefühl“ kommt zum Einsatz. Die Beschäftigten beherzigen die Regel, dass Kundinnen anzusprechen sind, wenn sie das Ladenlokal betreten – aber sie tun das nicht sofort:

„Das kommt irgendwie drauf an, ob der Kunde signalisiert, ob er das will“,

sagt eine Mitarbeiterin. Allzulange wartet sie freilich auch nicht mit der Ansprache – denn sonst spricht eine andere Mitarbeiterin die Kundin an. Das wäre der Mitarbeiterin nicht recht, denn man bekommt eine – zwar nicht sehr hohe, aber prestigeträchtige – Umsatzbeteiligung. Kommt dann auch noch der Filialleiter vorbei und fragt nach, ob eine bestimmte Kundin schon angesprochen worden ist, kommt noch ein weiterer Faktor in das ohnehin schon hochkomplexe Spiel, für das man subjektivierendes Arbeitshandeln braucht.

3.2 „Das ist nun mal so formuliert. Nehmens das nicht so ernst, wie das hier drinsteht.“ – Interaktionsarbeit in der Arbeitsagentur und im Jobcenter

Die Vermittlungsarbeit in der Arbeitsagentur und im Jobcenter ist durch eine *Dispositionsbeziehung* bestimmt: Hier ist der ‚Kunde‘ ein Klient, der sich in der untergeordneten Position befindet. Kooperationsbereitschaft lässt sich jedoch nicht anweisen. Sie ist aber notwendig – zum einen für eine erfolgreiche Beratung, zum anderen, weil der Kunde sich entsprechend der seit den Hartz-Reformen geltenden Leitlinie des „Förderns und Forderns“ aktiv einbringen muss. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Arbeitsverwaltung stehen deshalb vor der selbstgestellten Aufgabe, das ‚gesetzte‘ Herrschaftsverhältnis ein Stück weit einzuebnen und setzen hierfür verschiedene Strategien ein. Eine solche Strategie besteht, wie das Titelzitat zeigt, darin, ge-

setzliche Vorschriften den Kunden gegenüber abzuschwächen, umzuinterpretieren oder auch einfach nicht anzuwenden, so es der eigene Verantwortungsbereich zulässt:

„Es geht ja kaum von uns ein Schreiben raus, an dem keine Rechtsfolgenbelehrung hängt. Mit solchen Dingen arbeite ich nicht gerne. Ich versuche, das ohne diese Rechtsfolgenbelehrung, ist ja auch ein schreckliches Wort, zu machen.“

Auch die räumliche Gestaltung des Arbeitsplatzes bemisst sich an den Erfordernissen der Kooperationsarbeit. Die Mitarbeiterin, die eben zu Wort kam, sitzt mit ihrem Kunden an einer Seite des Schreibtischs. Man kann die Stühle so drehen, dass man sich direkt anblickt, aber auch so, dass

„wir gemeinsam auf den Bildschirm schauen können. Ich möchte alles transparent machen, das seh ich überhaupt nicht ein, dass ich irgendetwas vor dem Kunden verheimlichen sollte.“

Es gibt aber auch noch einen weiteren Gesichtspunkt für die räumliche Gestaltung:

„Der Tisch [an dem der Kunde sitzt, Anm. d. V.] steht auch ein Stück weiter zurück aus Sicherheitsgründen“, erzählt ein Arbeitsvermittler. „Wenn der Tisch jetzt weiter hier stehen würde, hätte ich ja meinen eigenen Fluchtweg schon versperrt. Für eine eventuelle gefährliche Situation“.

In der Arbeitsverwaltung hat man es immer wieder mit bedrohlichen Kunden zu tun, so dass die Mitarbeiterinnen mit ihrer Angst umgehen müssen. Als schwierig gelten aber insbesondere die hilfebedürftigen Kunden.

„Das ist so ein bisschen wie Telefonseelsorge“, beschreibt eine Mitarbeiterin die Arbeit an den Gefühlen der Kunden. „Sind ja manchmal auch Leute, die nach 20 Jahren gekündigt werden und dann in so einem Alter sind, wo sie dann gar keine Hoffnung mehr haben, und das sind sehr, sehr sensible Gespräche, also da versuch ich ... dass ich ihnen die Angst nehme, denn viele kommen ja hierher und haben schon Schweißperlen auf der Stirn.“

Die Arbeit mit den Kunden ist eine offene Angelegenheit, die sich – aller Kennzahlensteuerung zum Trotz – nicht durchsteuern lässt.

„Das war jetzt schön zu beobachten, dass man nicht weiß, was passiert“, sagt die Interviewerin am Ende einer Hospitation. „Eben. Und das weiß man nie“, bekräftigt der Mitarbeiter. „Das weiß man bei keinem Gespräch. Kurz vor Ende, selbst wenn man schon alles fast fertig hat, kann da ein Punkt kommen, der alles über den Haufen wirft.“

Mit dieser Offenheit umgehen zu können ist eine wichtige Fähigkeit, die man für die Vermittlungsarbeit braucht.

Zum Schluss noch ein Befund, dem wir im Krankenhaus noch einmal begegnen werden: Arbeitsvermittlerinnen haben zum einen ein massives Ressourcenproblem: Bei einem viel zu hohen Betreuungsschlüssel haben sie einen immensen Aufwand an Dokumentationsarbeit zu leisten, der die Zeit für die Kundenbetreuung zusätzlich verknappt. Das zweite Problem liegt in der Dokumentation selbst: Die Interaktionsarbeit fällt durch das Raster.

„Das sind halt messbare Sachen, das ist ja das Problem. Dokumentation ist eine messbare Sache. Was ich mit dem Kunden mache, da kann ich ja nur das Ergebnis am Ende messen. All die Schritte dazwischen sind ja nicht messbar.“

3.3 „Die sagen immer, der Mensch steht im Mittelpunkt. Die müssten sagen, die Dokumentation steht im Mittelpunkt.“ – Interaktionsarbeit in der Krankenpflege

In der Krankenpflege haben wir es mit einer *Bearbeitungsbeziehung* zu tun, in der unmittelbar am Körper des Patienten gearbeitet wird. In der Interaktionsarbeit erscheint der Körper jedoch nicht als ein materialer ‚Arbeitsgegenstand‘, sondern als Ausdruck menschlicher Subjektivität. Die Orientierung an den Bedürfnissen der Patienten hat für die Pflegekräfte daher eine enorme Bedeutung.

Im Zuge der aktuellen Ökonomisierung der Krankenhäuser gerät genau dieser Aspekt der Pfl egetätigkeit unter Druck – unter anderem aufgrund der ausufernden Dokumentationsanforderungen:

„Also Dokumentation heißt“, so eine Pflegekraft, „je mehr wir dokumentieren, je besser wir dokumentieren, umso besser ... können wir uns rechtfertigen gegenüber den Krankenkassen, ja, es geht ja nur ums Geld ... Das ist wirklich nur für die Wirtschaft.“

Das Zitat, das wir diesem Abschnitt vorangestellt haben, bringt den Konflikt zwischen der Orientierung an der Wirtschaftlichkeit und dem Wohl des Patienten auf den Punkt. Wenn sich nicht mehr garantieren lässt, dass die Bedürfnisse der Patienten an oberster Stelle stehen, entsteht eine extreme psychische Belastung für die Pflegekräfte.

Im Zuge der Ökonomisierung erfährt auch der Arbeitsalltag eine enorme Beschleunigung:

„Es wird immer noch mehr, immer noch schneller, immer noch zügiger, noch mehr OPs an einem Tag, noch mehr Patienten, das geht irgendwann nicht mehr ... Das Hamsterrad dreht sich immer noch schneller, und wer da nicht mitmachen kann, der muss gehen. Der geht.“

Pflegekräfte geben ihre Tätigkeit auch auf, weil die Pflegesituation nicht mehr mit persönlichen und professionellen Standards vereinbar ist.

Die aufgrund der Fallpauschalen verkürzten Liegezeiten verändern die Beziehung zum Patienten:

„Ich habe“, so berichtet eine Pflegekraft, „Sterbebildchen unserer verstorbenen Patienten aufgehoben und ein Album angelegt. Wir haben dann immer auch noch was über die Patientin dazugeschrieben. Aber das mache ich jetzt nicht mehr. Die Beziehung ist nicht mehr so da.“

Dennoch wird weiterhin und mit großem Engagement Gefühlsarbeit geleistet:

„Ich genieß mich auch nicht, einen Patienten in den Arm zu nehmen. Bin auch so frei und sag, jetzt lassen S' einfach die Tränen raus.“ „Was machen Sie dann mit den Tränen?“ „Manchmal schaff ich's gut, und manchmal nehm ich's auch mit heim.“

Die Beziehung zum Patienten ist indes nicht nur eine Frage der Sinnhaftigkeit, sondern unabdingbar für die Ausübung der Tätigkeit. Denn nur im engen Kontakt mit Patienten lässt sich subjektivierend handeln und ein Gespür für den Zustand der Patienten entwickeln und einsetzen:

„Ich hab schon so einen Blick für meine Patienten, wer etwas braucht“.

Man stimmt sich durch Berührungen ab, aktiviert die Patienten durch bestimmte Bewegungen, diagnostiziert tastend den Zustand einer Patientin und erspürt, was die

Patientin möchte und braucht. Es ist zu befürchten, dass im Zuge der Rationalisierung der Pflegearbeit solche Gelegenheiten verlorengehen. In der „Stadtklinik“ wurde das Waschen an Auszubildende delegiert:

„Was die dann einfach von Patienten oft wissen, also jetzt nicht im Bezug allein auf Krankheit, sondern was ihnen gut tut, was ja uns oft entgeht. Weil wir sind bei der Visite.“

4 Arbeitsgestaltung bei Interaktionsarbeit

Wie nun lässt sich Interaktionsarbeit menschengerecht gestalten? Wer sich mit Arbeitsgestaltung befassen möchte, findet eine ganze Reihe explizit ausgearbeiteter Arbeitsbeurteilungs- und Gestaltungskonzepte vor. Doch diese Konzepte wurden überwiegend unter Bezug auf industrielle Produktions- und Verwaltungsarbeit entwickelt und konzentrieren sich daher auf die Vermeidung unmittelbarer körperlicher Beanspruchung durch Heben und Tragen, auf negative Umgebungseinflüsse, auf die Ausweitung von Qualifikationsanforderungen (insbesondere bei planend-dispositiven Tätigkeiten), aber auch auf die Erweiterung von Handlungsspielräumen, die Selbstregulation (Autonomie) und die Lernförderlichkeit der Arbeit. Wir haben nun danach gefragt, inwieweit sich diese Konzepte auf Interaktionsarbeit anwenden lassen und sie vor dem Hintergrund unserer empirischen Ergebnisse auf den Prüfstand gestellt.

Hierfür haben wir die vorliegenden Konzepte in einer neuen Systematik zusammengestellt und einen Kriterienkatalog humaner Arbeit entwickelt. Unterschieden wurde dabei zum einen nach Zielen der Arbeitsgestaltung und den Grundsätzen zur Erreichung dieser Ziele; zum anderen wurde zwischen unterschiedlichen Dimensionen erwerbsförmig verfasster Arbeit differenziert: Tätigkeit und Arbeitsplatz, Beschäftigungsverhältnis, Gratifikation sowie Herrschaft und Kontrolle.

Gestaltung humaner Arbeit	
Ziele	Grundsätze
<p>Tätigkeit und Arbeitsplatz</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gesundheitsförderlichkeit • Qualifikations- und Lernförderlichkeit • Autonomie • Soziale Einbindung und Unterstützung • Sinnhaftigkeit 	<ul style="list-style-type: none"> • Arbeits- und Gesundheitsschutz • Vielseitigkeit – breites Aufgabenspektrum • Vollständige Tätigkeit – von der Planung bis zur Kontrolle • Handlungsspielräume – Selbstorganisation, -gestaltung • Vermeidung widersprüchlicher Arbeitsanforderungen • Kooperation – Selbstabstimmung und soziale Unterstützung • Verortung der Tätigkeit im Gesamtsystem – Transparenz, Informationsfluss • Herstellung gesellschaftlich nützlicher Produkte
<p>Beschäftigungsverhältnis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beschäftigungssicherheit, Beschäftigungsfähigkeit • Work-Life-Balance 	<ul style="list-style-type: none"> • Kündigungsschutz, Weiterbildung • Arbeitszeitregelungen – Vereinbarkeit von ‚Arbeit und Leben‘
<p>Gratifikation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gerechte Lohn-Leistungs-Relation, existenzsicherndes Einkommen • Würde, Anerkennung 	<ul style="list-style-type: none"> • Entlohnungsgrundsätze • Leistungs- und Personalbeurteilung
<p>Herrschaft und Kontrolle</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interessenvertretung/-durchsetzung, Partizipation, Selbstbestimmung 	<ul style="list-style-type: none"> • Mitbestimmung – auf unterschiedlichen Ebenen

Abbildung 2: Gestaltung humaner Arbeit

Quelle: Böhle/Stöger/Wehrich 2015: 95

Wir sind davon ausgegangen, dass die Ziele der Arbeitsgestaltung generell für menschengerechte Arbeit und deshalb auch für Dienstleistungsarbeit Geltung besitzen. Doch die Grundsätze, mit denen diese Ziele realisiert werden sollen, haben wir auf den Prüfstand gestellt und danach gefragt, ob und inwiefern ihre Umsetzung in Tä-

tigkeitsbereichen der Interaktionsarbeit Schwierigkeiten bereitet bzw. neue oder bislang nicht bekannte Probleme aufwirft. Um das Ergebnis gleich vorwegzunehmen: Die hier zusammengestellten herkömmlichen Maßnahmen der Arbeitsgestaltung berühren neuralgische Punkte, wenn man sie auf Interaktionsarbeit anwendet. Wir haben sie daher modifiziert und erweitert. So lässt sich z.B. für den Arbeits- und Gesundheitsschutz zeigen, dass bei Dienstleistungsarbeit neben den Belangen der Beschäftigten auch die Belange der Kunden zu beachten sind; so gilt für den Gestaltungsgrundsatz der Vielseitigkeit, dass Vielseitigkeit auch belastend sein kann, weil Kunden entgrenzte Anforderungen stellen; so gilt für den Grundsatz der vollständigen Tätigkeit, dass Interaktionsarbeit nur bedingt planbar und kontrollierbar ist und es daher darauf ankommt, situatives und informelles Handeln zu ermöglichen.

Im Folgenden greifen wir einen weiteren Gestaltungsgrundsatz heraus und zeigen hieran unser Vorgehen exemplarisch auf: den Grundsatz der „Herstellung gesellschaftlich nützlicher Produkte“. Mit diesem Grundsatz soll erreicht werden, dass Beschäftigte ihre Tätigkeit als sinnvoll empfinden. Wir arbeiten die neuralgischen Punkte heraus, die bei der Anwendung dieses Grundsatzes auf Interaktionsarbeit berührt werden, modifizieren und erweitern den Grundsatz um die „Ausrichtung am Gebrauchswert der Dienstleistung“ und nennen konkrete Gestaltungsvorschläge.⁶

4.1 Ausrichtung am Gebrauchswert der Dienstleistung – ein Beispiel für die Arbeitsgestaltung bei Interaktionsarbeit

In der Arbeitsforschung besteht weitgehend Einigkeit darüber, dass die empfundene Sinnhaftigkeit einer Tätigkeit eine wesentliche Anforderung an humane Arbeit darstellt. Bislang geht man davon aus, dass Beschäftigte eine Tätigkeit dann als sinnvoll empfinden, wenn sie diese im Gesamtsystem verorten können. Erreicht werden soll dies z.B. durch die Herstellung von Transparenz im Arbeitsprozess (Dunckel 1996), wie das im Grundsatz „Verortung der Tätigkeiten im Gesamtsystem – Transparenz, Informationsfluss“ verankert ist. Der DGB-Index Gute Arbeit fasst das „Gesamtsystem“ noch weiter. Dort wird konstatiert, dass Beschäftigte ihre Arbeit dann als sinnvoll empfinden, „wenn sie das Gefühl haben, an der Erstellung gesellschaftlich nützlicher Produkte und Dienstleistungen beteiligt zu sein“ (DGB-Index Gute Arbeit o.J.).

Wendet man diesen Grundsatz auf Dienstleistungsarbeit an, kommt ein bislang unbeachteter Faktor ins Spiel: der Kunde. Der Sinn, den Dienstleisterinnen ihrer Arbeit zumessen, hängt immer auch vom „value in use“ (Vargo/Lusch 2004) ab, den die Dienstleistung für den Kunden hat – und damit vom ‚Sinn‘, den der Kunde in der Dienstleistung sieht. Wird dieser „value in use“ von der Kundin in Frage gestellt, hat auch die Beschäftigte Probleme mit der Sinnhaftigkeit ihrer Tätigkeit. Denn Kunden sind an der Herstellung des Dienstleistungsergebnisses beteiligt und bewerten es auch. Die Sinnhaftigkeit des Produkts der Dienstleistung und der geleisteten Interaktionsarbeit ist daher mit der Nützlichkeit der Dienstleistung für den Kunden aufs Engste verwoben. Der Gestaltungsgrundsatz muss deshalb erweitert werden und auch den Gebrauchswert der Dienstleistung für den Kunden einbeziehen.

⁶ Für die Modifizierung und Erweiterung anderer Grundsätze der Arbeitsgestaltung und für weitere konkrete Gestaltungsmaßnahmen für Interaktionsarbeit siehe Böhle/Stöger/Wehrich 2015.

In der von uns untersuchten Klinik stellen die ausufernde Dokumentation und das dahinterstehende Primat der Wirtschaftlichkeit die Sinnhaftigkeit der Tätigkeit in Frage, weil beides im Verdacht steht, nicht dem Wohl der Patientinnen zu dienen. In der Arbeitsverwaltung ist es ähnlich: Auch hier verknappt der Dokumentationsaufwand die Zeit für die Vermittlungsarbeit, und die Steuerung mithilfe eines Management by Objectives durch Zielvereinbarungen und Controlling geht aus der Sicht der Beschäftigten an den Bedürfnissen der Kunden vorbei. Wenn erfasst wird, wie viele Kunden in welchem Zeitraum die Eingliederungsvereinbarung unterschrieben haben oder welche Maßnahmen in welchem Zeitraum vermittelt worden sind, erscheint die Erreichung von Kennzahlen wichtiger als die individuellen Schicksale. Die Tatsache, dass im Rahmen von Interaktionsarbeit Vertrauensbeziehungen aufgebaut werden, die man dann enttäuschen muss, verschärft das Problem.

So geraten in der Pflege, aber auch in der Arbeitsverwaltung vor allem diejenigen Beschäftigten unter Druck, die eine starke Orientierung am Wohle der Patientinnen oder Klientinnen haben. Weil der Kern ihres Arbeitsverständnisses in Gefahr gerät, wandern Pflegekräfte in die Verwaltung ab oder beuten sich selbst aus. Unsere Interviewpartner im Jobcenter telefonieren außerhalb der Arbeitszeit mit ihren Klienten oder suchen sich alternative und als sinnvoll empfundene Betätigungsfelder: Sie engagieren sich im Ehrenamt. Letzteres haben wir in unseren Interviews immer wieder gefunden, auch im Einzelhandel: Ein Mitarbeiter bei Haus&Garten, dem von uns untersuchten Selbstbedienungsunternehmen, beschreibt den Kontrast zwischen seiner ehrenamtlichen Arbeit und seiner Erwerbsarbeit folgendermaßen:

„Vielleicht ist das eine das Soziale und das andere ist eher Kapitalismus in seiner puren Form.“

Die folgende Sequenz zeigt umgekehrt, wie sich Sinnhaftigkeit in der Dienstleistungsarbeit realisieren lässt – und ist schon fast ein Lösungsvorschlag: Auf die Frage, was ausschlaggebend dafür sei, dass die Arbeit Spaß mache, antwortet eine Verkäuferin von Samt&Seide:

„Nette Kunden, schöne Ware, nette Kolleginnen.“

Hier werden nicht Kennzahlen für bestimmte Produkte angeführt, sondern u.a. die Tatsache, dass qualitativ hochwertige Artikel verkauft werden: Die Arbeit hat Sinn. Das bestätigt sich auch in der Dienstleistungsbeziehung selbst. Wenn Frau Hechter am Paktisch noch einmal über den Stoff streicht, den die Kundin erworben hat, und dazu sagt, was für ein schöner Stoff das sei, wird die Sinnhaftigkeit der Arbeit sinnlich erfahrbar – für die Beschäftigte und auch für die Kundin, der ein Lächeln aufgeht, weil sie sich noch einmal in ihrer Wahl bestätigt sieht. Frau Hechter freut dieses Lächeln auch deshalb, weil sie sich so sicher sein kann, dass sie die „schöne Ware“ an eine Kundin verkauft hat, die damit auch etwas anzufangen weiß.

4.2 Folgende Gestaltungsvorschläge lassen sich ableiten

Zum Ersten gilt es, Dienstleistungsprodukte auf ihren Gebrauchswert hin zu hinterfragen – für Beschäftigte und Kunden. Wenn Beschäftigte nicht hinter dem Dienstleistungsergebnis stehen können, das sie – in Kooperation mit dem Kunden und un-

ter Einsatz eines Arbeitsvermögens, das die ganze Person fordert – erstellen, werden sie die Arbeit nicht mehr als sinnvoll empfinden. Die Richtschnur für die Güte des Dienstleistungsprodukts ist der eingeschätzte Nutzen für den Kunden. In den Sinnkonstruktionen der Arbeitsvermittler taucht mitunter „die Gesellschaft“ als Kunde auf. Es ist eine offene Frage, wie weit solche Konstruktionen angesichts der tagtäglichen Kontakte mit den leibhaftigen Kunden des SGB II tragen. Eine Diskussion über den nachhaltigen Gebrauchswert von Dienstleistungsprodukten für die Gesellschaft, wie sie der DGB-Index Gute Arbeit fordert, ist damit natürlich nicht ausgeschlossen.

Zum Zweiten ist dafür zu sorgen, dass Arbeitsmittel so beschaffen sind, dass sie der Interaktionsarbeit dienen und sie erleichtern. So ist das ‚papierlose Büro‘ der Interaktionsarbeit nicht unbedingt förderlich. Bei unseren Hospitationen in der Arbeitsagentur konnten wir beobachten, wie die gemeinsame Beschäftigung mit einem sinnhaft erfahrbaren Gegenstand – etwa einem Blatt Papier, auf dem die Kundin ihren Lebenslauf notiert hat und in dem dann Beschäftigte und Kundin gemeinsam Ergänzungen vornehmen – eine kooperative Arbeitsatmosphäre in die Dispositionsbeziehung bringt.

Zum Dritten ist die Leistungssteuerung durch Kennzahlen, die sich einzig am messbaren Erfolg orientieren, grundsätzlich zu überdenken. Arbeitsvermittler machen die Sinnhaftigkeit ihrer Tätigkeit nicht an den von der Behörde definierten und gemessenen Ergebnissen fest, sondern an dem, was sie für die Kunden getan haben – ein Grund, warum ihnen die Anerkennung von Seiten der Kunden wichtiger ist als die Anerkennung durch die Vorgesetzten.

„Wenn der Kunde hier rausgeht und der sagt: Mensch, danke schön. Jetzt haben Sie mir wirklich wieder Mut gemacht“

– dann macht die Arbeit Sinn. Deshalb müssen die Handlungsspielräume der Beschäftigten erweitert werden.

Zum Vierten hat sich gezeigt, dass die Identifikation mit dem Unternehmen ein entscheidender Faktor für empfundene Sinnhaftigkeit von Arbeit sein kann. Ein Unternehmen, das unbefristete Arbeitsverträge und viele Sozialleistungen anbietet, kann eine solche Identifikation fördern. Das gilt ebenso, wenn das Unternehmen und seine Produkte hohes Ansehen in der Öffentlichkeit genießen. Gleichwohl gibt es auch den umgekehrten Effekt. Ein eindringliches Beispiel hierfür ist die Pflege. Während die Tätigkeit selbst als hoch sinnhaft anerkannt wird, werden die Bedingungen, unter denen gearbeitet wird, kritisiert – ein Faktor, der die empfundene Sinnhaftigkeit dieser Arbeit bedroht. Insbesondere in der Altenpflege wird auch die mediale Skandalisierung als eine Belastung empfunden. Hier muss die Sinnhaftigkeit der Tätigkeit gegen das ‚öffentliche‘ Bild der Altenpflege verteidigt werden.

Zum Fünften möchten wir darauf aufmerksam machen, dass ‚gute Interaktionsarbeit‘ nicht nur den Beschäftigten, den Kunden und den Unternehmen nützt, sondern auch einen nachhaltigen Wert für die ganze Gesellschaft birgt: In Dienstleistungsbeziehungen wird Kooperationsfähigkeit trainiert, und es wird Vertrauen aufgebaut – Fähigkeiten, die sich auch in anderen sozialen Kontexten einsetzen lassen. Dass solche Fähigkeiten ausgebildet werden, ist allerdings nicht selbstverständlich.

Wir alle kennen Dienstleistungsbeziehungen, die durch Misstrauen geprägt sind. In diesem Sinne sind Dienstleistungsbeziehungen „Labore des Sozialen“ (Dunkel/Weihrich 2014), in denen Gesellschaft gemacht wird – im Guten wie im Schlechten. Eine humane Gestaltung von Interaktionsarbeit fördert den Aufbau von Kooperation und Vertrauen. Auf diesem Wege lassen sich vielleicht auch die aktuellen gesellschaftlichen Entwicklungstrends, die Interaktionsarbeit unter Druck setzen, etwas abfedern.

5 Entwicklungstendenzen von Dienstleistungsarbeit

Die Besonderheiten von Interaktionsarbeit reiben sich nicht nur an den herkömmlichen Maßnahmen der Arbeitsgestaltung, sondern auch an bestimmten gesellschaftlichen Entwicklungstrends. Fragt man nach förderlichen und hemmenden Rahmenbedingungen für gute Interaktionsarbeit, so geraten bislang übersehene Spezifika aktuell diskutierter Entwicklungstendenzen von (Dienstleistungs-)Arbeit in den Blick: die Negation und Transformation von Interaktionsarbeit, die Formalisierung und Objektivierung von Interaktionsarbeit sowie die Entgrenzung von Interaktionsarbeit und die Beschränkung von Ressourcen.

Negation und Transformation von Interaktionsarbeit

Bei der Organisation von Dienstleistungsarbeit wird die Arbeit mit Kunden explizit und gezielt an die Arbeit mit materiellen Gegenständen angeglichen; dabei werden ihre besonderen Merkmale negiert. Zwei Rationalisierungsstrategien lassen sich unterscheiden: zum einen die Standardisierung nach dem Muster tayloristischer Arbeitsorganisation und zum anderen die Entpersonalisierung von Dienstleistungsarbeit und ihre Verlagerung auf gegenstandsbezogene bzw. Back-Office-Arbeit. Bei der Standardisierung geht es im Kern darum, die Arbeit mit Kunden und Klienten den für die industrielle Produktionsarbeit entwickelten Methoden der Arbeitsteilung und Standardisierung sowie den damit verbundenen Prinzipien weitest möglicher betrieblicher Steuerung und Kontrolle zu unterwerfen – ein prominentes Beispiel hierfür ist die McDonaldisierung im Bereich der Gastronomie (Ritzer 1993). Dabei gerät die für die Erstellung der Dienstleistung notwendige Interaktionsarbeit in die Mühlen der Rationalisierung, so dass jenseits der gut dokumentierten Belastungen für die Beschäftigten auch der Vollzug der Dienstleistung und ihr Ergebnis beeinträchtigt werden. Ganz wegrationalisieren lässt sich die Interaktionsarbeit natürlich nicht. Die Beschäftigten leisten sie unter restriktiven Bedingungen weiter, so dass die durch die Standardisierung auftretenden Probleme paradoxerweise verdeckt, anstatt aufgedeckt und als ein strukturelles Problem thematisiert werden. Das gilt auch für die Versuche, Interaktionsarbeit zu entpersonalisieren. Dass Interaktionsarbeit nicht nur standardisiert, sondern nach Möglichkeiten gesucht wird, sie zu ersetzen, ist eine seit Langem beobachtete Entwicklung. Wo dies durch Technik allein nicht möglich ist, wird die notwendige menschliche Arbeit auf Kunden verlagert. Bei Haus&Garten ist die von jeder Interaktionsarbeit bereinigte sachliche Arbeit – die Bestückung und Wartung der Selbstbedienungshalle – die ‚Kernaufgabe‘ der Beschäftigten. Doch der Arbeitsalltag zeigt, dass sich Interaktionsarbeit nicht zum Verschwinden bringen lässt. Die Mitarbeiter sind den ganzen Tag über den immer gleichen Fragen der Kunden

ausgesetzt: Wo finde ich das? Was kostet das? Wie komme ich hier raus? Hier entsteht durch fehlende Preisauszeichnungen, eine unlogische, aber verkaufsförderliche Anordnung der Waren und ein People Processing, das Abweichungen vom vorgeschriebenen Kurs kaum möglich macht, sogar noch ein zusätzlicher Bedarf an interaktiver Kompensationsarbeit. Paradoxe Weise besteht Interaktionsarbeit in solchen Situationen auch in der Vermeidung von Kontakten:

„Ich versuch natürlich, das ist so ein bisschen ein Trick, gerade wenn man mit einer Sache zu tun hat, wo man jetzt nicht unbedingt Zeit für nen Kunden hat ... einfach Augenkontakt zu vermeiden, dass der Kunde erst mal versucht, sich selbst zu helfen, dass der merkt, ich bin jetzt grad beschäftigt“.

Formalisierung und Objektivierung von Interaktionsarbeit

Im Unterschied zur tayloristischen Rationalisierung von Arbeit erfolgt im Zuge von Prozessen der Vermarktlichung (Sauer 2005) und der Subjektivierung von Arbeit (Moldaschl/Voß 2003) keine direkte Steuerung des Arbeitshandelns; gleichwohl wird durch bestimmte Prinzipien und Verfahrensweisen festgelegt, wie jeweils vorzugehen ist. Die entsprechenden Prozesse der Formalisierung und Objektivierung sollen den Beschäftigten ermöglichen, selbstverantwortlich zu arbeiten – zugleich soll aber das selbstverantwortliche Handeln von ‚außen‘ transparent und nachvollziehbar sein. Eine wichtige Rolle spielen hier Kennzahlen und Dokumentation. Für ein Verständnis von Arbeit als ein planmäßig-rationales, objektivierendes Handeln (Böhle 2010) mögen solche Festlegungen als notwendige Voraussetzungen für die Organisation und Koordinierung von Arbeitsaufgaben und Prozessen gelten. Informelle Praktiken wie subjektivierendes Arbeitshandeln, Emotionsarbeit und Gefühlsarbeit aber lassen sich weder durch formal festgelegte Verfahrensweisen regeln noch mit Hilfe allgemeiner formaler Kategorien und Kriterien angemessen dokumentieren. In der Folge werden sie zum einen gar nicht wahrgenommen.

„Ist es dokumentiert, ist es gemacht. Das gilt auch umgekehrt“,

so eine Interviewpartnerin aus der Stadtklinik. Zum anderen schafft die Festlegung von Abläufen neue Probleme, die wiederum Interaktionsarbeit notwendig machen. So zwingt z.B. die (digital zu erstellende) Eingliederungsvereinbarung in der Arbeitsagentur die Vermittlerinnen und Vermittler dazu, die Eigenbemühungen von Kunden schon beim Erstkontakt festzuschreiben; die Mitarbeiterinnen müssen dann das auf diese Weise signalisierte (und institutionalisierte) Misstrauen im Rahmen ihrer Interaktionsarbeit wieder abbauen, damit eine Kooperationsbeziehung entstehen kann – und damit Konflikte vermieden werden, die den Vollzug der Dienstleistung insgesamt gefährden. Damit rückt aus der Perspektive der Interaktionsarbeit die eigenständige Qualität des Informellen in den Blick – und die Notwendigkeit einer Arbeitsgestaltung, die diese Besonderheit berücksichtigt.

Entgrenzung von Interaktionsarbeit und Beschränkung von Ressourcen

Nach wie vor gibt es aber auch Dienstleistungsarbeit, die nach den Prinzipien qualifizierter und selbstverantwortlicher Arbeit organisiert wird. Exemplarisch hierfür sind beratungsintensive Tätigkeiten im Handel, wie wir sie am Beispiel von Samt&Seide untersucht haben. Solche Tätigkeiten sind keineswegs Restbestände oder soge-

nannte Rationalisierungsnischen, sondern sie entstehen auch in neuer Form im Zusammenhang mit der Veredelung des Verkaufs von Sachgütern (vgl. Geiger 2014). Leitend ist dabei das Prinzip der professionellen Autonomie, das für die Beschäftigten nicht nur Selbstverantwortung, sondern auch Möglichkeiten für informelle Arbeitspraktiken beinhaltet. Anstelle von Transparenz und Kontrolle ist Vertrauen seitens des Managements maßgeblich. Doch auch hier verbergen sich Fallstricke. Wenn Unternehmen explizit eine Kundenorientierung anstreben und damit – zumeist implizit – auch Interaktionsarbeit von den Beschäftigten fordern, besteht zum einen die Gefahr einer Entgrenzung der Anforderungen an Interaktionsarbeit. Die Wünsche und Anforderungen von Seiten der Kunden kennen keine natürliche Grenze, und die ohnehin schon schwierige Begrenzung dieser Anforderungen durch die Beschäftigten könnte als eine ‚Verweigerung‘ der Kundenorientierung interpretiert werden. Zum anderen ist zu beachten, dass sich Maßnahmen der Kosteneinsparung nachteilig auf Interaktionsarbeit auswirken, auch wenn sie sich gar nicht direkt auf den Arbeitsprozess richten. Im Einzelhandel verschwinden im Zuge der Einschränkung der Lagerhaltung und der Ausweitung der Verkaufsräume die Rückzugsmöglichkeiten für die Beschäftigten. Pausen ohne Kundenkontakt und Gelegenheiten zum informellen Austausch mit Kolleginnen und Kollegen sind indes wichtige Rahmenbedingungen für gute Dienstleistungsarbeit. Ohne solche Rahmenbedingungen wird Interaktionsarbeit zur massiven Belastung – und das gerade dann, wenn Kundenorientierung groß geschrieben wird.

Wir haben gezeigt, dass die Arbeit mit und an Menschen besondere Anforderungen stellt: Beschäftigte müssen eine Kooperationsbeziehung zu ihren Kunden herstellen; sie müssen ihre eigenen Gefühle und die Gefühle der Kunden bearbeiten; sie müssen zur Bewältigung der systematisch angelegten Unwägbarkeiten ein spezifisches Arbeitsvermögen einsetzen: das subjektivierende Arbeitshandeln. Wir haben aber auch gezeigt, dass die herkömmliche Arbeitsgestaltung die Besonderheiten von Interaktionsarbeit nicht wahrnimmt; in der Folge werden Arbeit an Menschen und Arbeit an Gegenständen mit denselben Konzepten gestaltet. Doch damit wird man den besonderen Anforderungen der Arbeit mit und an Menschen nicht gerecht. Im Gegenteil: Interaktionsarbeit wird erschwert, und es kommen nicht nur besondere Belastungen auf die Beschäftigten (und die Kunden) zu, sondern es leidet auch die Qualität der Dienstleistungsarbeit darunter.

Doch Interaktionsarbeit lässt sich menschengerecht gestalten. Hierfür müssen die herkömmlichen Konzepte menschengerechter Arbeitsgestaltung so modifiziert und erweitert werden, dass sie den Besonderheiten von Interaktionsarbeit gerecht werden und konkrete Gestaltungsvorschläge entwickelt werden. Gleichzeitig ist dies die Ausgangsbasis für eine Gestaltung einer interaktionsarbeitsfreundlichen Dienstleistungsgesellschaft. Die beschriebenen gesellschaftlichen Entwicklungstrends sind keine Naturgesetze, sondern Menschenwerk – auch sie sollten sich deshalb so verändern lassen, dass gute Dienstleistungsarbeit gefördert wird.

Literatur

- Böhle, F. 2010: Arbeit als Handeln. In: Böhle, F./Voß, G. G./Wachtler, G. (Hg.): Handbuch Arbeitssoziologie. Wiesbaden.
- Böhle, F. 2009: Weder rationale Reflexion noch präreflexive Praxis – erfahrungsgeleitet-subjektivierendes Handeln. In: Böhle, F./Wehrich, M. (Hg.): Handeln unter Unsicherheit. Wiesbaden, S. 203-228.
- Böhle, F. 2006: Typologie und strukturelle Probleme von Interaktionsarbeit. In: Böhle, F./Glaser, J. (Hg.): Arbeit in der Interaktion – Interaktion als Arbeit. Arbeitsorganisation und Interaktionsarbeit in der Dienstleistung. Wiesbaden, S. 325-347.
- Böhle, F./Stöger, U./Wehrich, M. 2015: Interaktionsarbeit gestalten. Vorschläge und Perspektiven für humane Dienstleistungsarbeit. Berlin: edition sigma.
- Dunkel, W. 1988: Wenn Gefühle zum Arbeitsgegenstand werden – Gefühlsarbeit im Rahmen personenbezogener Dienstleistungstätigkeiten. In: Soziale Welt, Jg. 39, H. 1, S. 66-85.
- Dunkel, W./Wehrich, M. 2012: Interaktive Arbeit – das soziologische Konzept. In: Dunkel, W./Wehrich, M. (Hg.): Interaktive Arbeit. Theorie, Praxis und Gestaltung von Dienstleistungsbeziehungen. Wiesbaden, S. 29-59.
- Dunkel, W./Wehrich, M. 2014: Interaktive Arbeit: Die soziale Dimension von Dienstleistungsarbeit. In: Sydow, J./Sadowski, D./Conrad, P. (Hrsg.): Arbeit – eine Neubestimmung. Managementforschung 24. Berlin/Heidelberg: Springer, S. 245-289.
- Dunckel, H. 1996: Psychologisch orientierte Systemanalyse im Büro. Bern.
- DGB-Index Gute Arbeit (o.J.): Internet: dgb-index-gute-arbeit.de [zuletzt aufgesucht am 10.9.2014].
- Geiger, M. 2014: Die wachsende Bedeutung von personenbezogenen Dienstleistungen im Kontext komplexer Wertschöpfung. In: Bieber, D./Geiger, M. (Hg.): Personenbezogene Dienstleistungen im Kontext komplexer Wertschöpfung. Anwendungsfeld „Seltene Krankheiten“. Wiesbaden, S. 52-84.
- Giesenbauer, B./Glaser, J. 2006: Emotionsarbeit und Gefühlsarbeit in der Pflege – Beeinflussung fremder und eigener Gefühle. In: Böhle, F./Glaser, J. (Hg.): Arbeit in der Interaktion – Interaktion als Arbeit. Arbeitsorganisation und Interaktionsarbeit in der Dienstleistung. Wiesbaden, S. 59-83.
- Gross, P./Badura, B. 1977: Sozialpolitik und soziale Dienste. Entwurf einer Theorie personenbezogener Dienstleistungen. In: Ferber, C. v./Kaufmann, F.-X. (Hg.): Soziologie und Sozialpolitik. Sonderheft 19 der Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie. Opladen.
- Hochschild, A. R. 1983: The Managed Heart. Commercialization of Human Feeling. Berkeley.
- Moldaschl, M./Voß, G. G. (Hg.) 2003: Subjektivierung von Arbeit. München/Mering.
- Rastetter, D. 2008: Zum Lächeln verpflichtet. Emotionsarbeit im Dienstleistungsbereich. Frankfurt/M./New York.
- Ritzer, G. 1997: Die McDonaldisierung der Gesellschaft. Frankfurt/M.
- Sauer, D. 2005: Arbeit im Übergang. Zeitdiagnosen. Hamburg.

- Strauss, A./Fagerhaugh, S./Suczek, B./Wiener, C. 1980: Gefühlsarbeit. Ein Beitrag zur Arbeits- und Berufssoziologie. In: Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie, Jg. 32, H. 4, S. 629-651.
- Strauss, A./Fagerhaugh, S./Suczek, B./Wiener, C. 1985: Social Organization of Medical Work. Chicago.
- Voß, G. G./Rieder, K. 2005: Der arbeitende Kunde. Wenn Konsumenten zu unbezahlten Mitarbeitern werden. Frankfurt/M./New York.
- Vargo, S. L./Lusch, R. F. 2004: Evolving to a new dominant logic for marketing, Journal of Marketing, Jg. 68, H. 1, S. 1-17.

Philipp Lorig¹

Soloselbstständige Internet-Dienstleister im Niedriglohnbereich: Prekäres Unternehmertum auf Handwerksportalen im Spannungsfeld zwischen Autonomie und radikaler Marktabhängigkeit

Abstract: Bei der Betrachtung kapitalismusbedingter Wandlungen des Arbeitsmarktes fällt im Niedriglohnbereich vermehrt eine entstandardisierte und prekäre Beschäftigungsform auf: Die selbstständige Arbeit auf Werkvertragsbasis, insbesondere im Bereich der handwerklichen Dienstleistungen. Eine in diesem Feld bis dato unerforschte Beschäftigtengruppe besteht aus Personen, die ihre handwerklichen Dienstleistungen primär auf Handwerksportalen im Internet anbieten und ihre Auftragsakquise in den virtuellen Raum verlegt haben. Diese Portale, wie beispielhaft am Marktführer „MyHammer.de“ zu zeigen ist, zeichnen sich durch spezifische Abläufe von Angebot und Nachfrage, Informationsungleichheiten, einen verschleierte ‚Unterbietungswettbewerb‘ und ein Profil- und Bewertungssystem aus, das die Arbeitsabläufe bis weit in das Alltagsleben hinein strukturiert und vor allem diszipliniert. Auf der empirischen Grundlage biographischer Interviews mit soloselbstständigen Handwerkern untersucht der vorliegende Artikel, inwiefern in diesem wachsenden Segment atypischer Erwerbsarbeit – das prototypisch für prekäre Arbeit unter zunehmender Vermarktlichung und dem gesellschaftlich vermittelten Diktum unternehmerischer Eigenverantwortung gelten kann – Autonomieansprüche und Ideale der Selbstverwirklichung selbstständiger Erwerbsarbeit in ihr Gegenteil verkehrt werden.

1 Einleitung: Soloselbstständige im Niedriglohnbereich

Selbstständige Arbeit scheint heute wieder für immer mehr (Erwerbs-) Personen eine Alternative zur abhängigen Beschäftigung zu sein. Dies galt für bestimmte Berufe und Branchen schon seit dem 19. Jahrhundert, man denke an das Tagelöhnertum in den Anfangstagen des Kapitalismus und das prekäre Arbeiten auf Rechnung im aufkommenden Dienstleistungssektor des 20. Jahrhunderts z.B. im Gastgewerbe, im Straßenverkauf und vor allem im Bekleidungs- und Reinigungsgewerbe (Schmidt 1999). Es sei aber auch an die ‚freien Berufe‘ und ‚Neue Selbstständigkeit‘ des fordistischen Wohlstandsversprechens erinnert, die z.B. als Ärzte, Architekten, Anwälte, Firmen- und Geschäftsinhaber oder als Fachkräfte in der aufstrebenden IT-Branche arbeiteten, über eine hohe Qualifikation und gesicherte Kapitalausstattung verfügten, deren Einkommen hoch und deren Lebensstil meist bürgerlich war (Egbringhoff 2007, Vanselow 2003).

In den letzten 20 Jahren lässt sich vor allem ein Anstieg von soloselbstständigen Gründungen im Niedriglohnbereich beobachten, oftmals unter prekären und unsicheren Einstiegs- und Existenzbedingungen. Wird der Blick auf die Motivationen zum Schritt in die (Solo-)Selbstständigkeit gerichtet, kann eine allgemeine Unterscheidung in „Ökonomien der Not“ und in „Ökonomien der Selbstverwirklichung“ getroffen werden. Laut Dieter Bögenhold folgen dem Muster einer Rationalität der Selbstverwirklichung vor allem Menschen, die vergleichsweise gute Arbeitsmarkt- und Einkommenschancen und hohe Qualifikationen haben, sich von der Aussicht auf Autonomie,

¹ Dipl. Soz. Philipp Lorig, TU Darmstadt, Institut für Soziologie. Email: lorig@ifs.tu-darmstadt.de.

nicht-weisungsgebundene selbstbestimmte Erwerbsarbeit und erhöhte Entscheidungsmöglichkeiten angezogen fühlen und meist das finanzielle Risiko des Schrittes einzuberechnen in der Lage sind. Bei der Logik der Ökonomie der Not handelt es sich um Menschen mit wenigen Aussichten auf eine abhängige Beschäftigung, die vor allem in die wenig kapitalintensive Gründung von Ein-Personen-Unternehmen, ergo in die Soloselbstständigkeit gedrängt werden (Bögenhold 1985, 1989). Zugangswege sind hierbei eher niedrige Bildungsabschlüsse, fehlende Chancen auf Beschäftigung mit ausreichend Lohn und dementsprechend vorrangig Tätigkeitsfelder mit niedrigen Einstiegsschwellen wie Dienstleistungsarbeiten, Kleinhandel, Gastgewerbe etc.

Im Zuge voranschreitender Tertiarisierung und Digitalisierung finden viele dieser Arbeitsformen, die Suche nach Aufträgen und deren Abwicklung heute im Internet statt. Sind die Beschäftigungsbereiche, die unter den Begriffen der „Kreativwirtschaft“ und IT- Dienstleistungen subsumiert werden können, sozialwissenschaftlich im Zuge der arbeits- und organisationssoziologischen Diskussionen um Entgrenzung, Subjektivierung von Arbeit und Prekarisierung ausgelotet und weitergehend erforscht, wurde die eher klassische selbstständige Arbeit auf handwerklicher und körperlicher Basis selten beachtet. Doch gerade in diesem Feld, das in den unteren Randzonen des Arbeitsmarktes anzusiedeln ist, findet ein Wandel statt, der sich in der zunehmenden Nutzung von Handwerks- und Dienstleistungsportalen zur Auftrags- und Kundensuche widerspiegelt. Nicht die selbstständige Handwerksarbeit ist dabei das Neue, kann diese doch auf eine lange Tradition und Geschichte zurückblicken (Van der Ven 1972, Eggebrecht et al. 1980), sondern die Art und Weise der Vermarktung über Online-Plattformen und die damit verknüpften Konsequenzen für die Arbeitsbedingungen und die Organisation von Arbeit. Um die Abläufe auf diesen Portalen und deren Charakteristika explorativ zu ergründen, aber auch um die subjektiven Umgangsweisen von Soloselbstständigen mit dieser marktorientierten Form von Dienstleistungsarbeit zu erforschen, wurden biographische Interviews mit soloselbstständigen Akteuren geführt, die ihre Arbeitskraft und handwerklichen Dienste auf dem größten Portal dieser Art anbieten.²

Im Folgenden wird zunächst auf die in der Forschung um Selbstständigkeit und Unternehmertum oftmals unterbelichteten spezifischen prekären Potenziale soloselbstständiger Arbeit eingegangen (2). Vor diesem Hintergrund werden in einem nächsten Schritt das Internetportal Myhammer.de und dessen Abläufe als Fallbeispiel genauer betrachtet (3), um abschließend drei Charakteristika dieser Form internetbasierter und gleichzeitig im realen Kundenkontakt stattfindenden Arbeit nachzuzeichnen (4).

² Insgesamt wurden zehn biographische Interviews mit männlichen soloselbstständigen Handwerkern im Alter zwischen 27 und 51 Jahren geführt. Alle Interviews fanden im Raum einer ostdeutschen Großstadt statt. Als weitere explorative empirische Basis wurden Interviews auf Selbstständigen-Stammtischen, ein Interview mit einer Vertreterin einer Erwerbsloseninitiative und zwei Interviews mit Gründerinnen einer Selbstständigen-Initiative durchgeführt.

2 Soloselbstständigkeit und ihr Prekäres Potenzial

2.1 Anstieg der Soloselbstständigkeit im Niedriglohnbereich

Lag der Anteil der Soloselbstständigen – sogenannter Ein-Personen-Unternehmen – an allen Selbstständigen im Jahr 1991 noch bei 46%, hat er sich bis zum Jahr 2013 auf 57%, in absoluten Zahlen 2,6 Millionen Soloselbstständige erhöht, was aus den Daten des Statistischen Bundesamtes und des Sozio-ökonomischen Panels (SOEP) abzulesen ist. Zu erklären ist dieser Anstieg mit den sogenannten „geförderten Existenzgründungen“ im Zuge der Hartz IV-Reformen, die darauf abzielten, durch Förderung der Selbstständigkeit in Form des Existenzgründerzuschusses – besser bekannt als „Ich-AG“ – Arbeitslosigkeit abzubauen. Weiter führte die im April 2004 in Kraft getretene sogenannte „Handwerksnovelle“ zum Anstieg der Soloselbstständigkeit, da in 53 von 94 Gewerken die Meisterpflicht aufgehoben wurde, neue Betriebe somit auch ohne Meisterbrief gegründet werden konnten (Koch et al. 2011). Neben dem Anstieg der Soloselbstständigen im Baugewerbe um 30% trugen die verwandten handwerklichen Dienstleistungsberufe wie Gebäudereiniger oder Hausmeister zur gestiegenen Zahl der Soloselbstständigen bei; diese Berufsklassen sind nach Daten des Mikrozensus anteilig jeweils um 300% angestiegen, die Zahl der Hausmeister hat sich mehr als vervierfacht (Kelleter 2009). Als Ursache für diesen Anstieg scheinen zwei Erklärungen zulässig und von besonderer Relevanz: Zum einen wurden solche Arbeiten im Zuge erhöhter Flexibilisierung zunehmend ausgelagert, zum anderen fielen diese Arbeiten vermehrt in die Förderung von Existenzgründungen für geringqualifizierte Erwerbslose aus der Arbeitslosigkeit heraus hinein ins Feld der ‚Jedermannsarbeitsplätze‘.

2.2 Prekäre Potenziale der Soloselbstständigkeit

Wird der Fokus auf die sozioökonomische Gemengelage der Beschäftigtengruppe der Selbstständigen gelegt, zeigen sich im Vergleich zur Gruppe der abhängig Beschäftigten spezifische Charakteristika der Einkommenssituation, die auf erhöhte finanzielle Prekarisierungspotenziale sowohl auf der Individual- als auch auf der Haushaltsebene hinweisen. Im Vergleich zu den Einkommen der abhängig Beschäftigten ist auf Grundlage der Mikrozensus-Daten zu bemerken, dass unter den Soloselbstständigen eine größere Spreizung der Einkommensspanne vorherrscht. Knapp 29% aller Soloselbstständigen befinden sich im unteren Einkommensbereich mit einem monatlichen Nettoeinkommen von bis zu 1.100 Euro, von den abhängig Beschäftigten sind mit knapp 16% weitaus weniger in dieser Einkommensklasse vertreten. Aus der stark angestiegenen Gruppe der soloselbstständigen Hausmeister und Hauswärter befindet sich z.B. fast jeder zweite in der Einkommensklasse bis 1.100 Euro (Koch et al. 2011). Auch zeigt sich, dass die Hälfte aller Selbstständigen weniger als 14.252 Euro pro Jahr verdient, ein Wert, der um 40% unter dem Durchschnitt der abhängig Beschäftigten und nur knapp über der Armutsgrenze von 14.000 Euro liegt (Pongratz/Simon 2010). Auch wenn davon ausgegangen werden kann, dass Soloselbstständige oftmals keine Alleinverdiener sind und in Haushalten mit weiterem Einkommen wohnen, geben laut ihrer subjektiven Wahrnehmung fast ein Drittel

aller Soloselbstständigen an, in einem Haushalt mit monatlich weniger als 1.700 Euro zu leben (ebd.).

Ein weiterer Hinweis auf die Prekaritätsrisiken dieser Erwerbsform ist die steigende Zahl von Soloselbstständigen, die zur Unterstützung ihres Lebensunterhalts auf zusätzliche Mittel der Agentur für Arbeit/ARGE angewiesen sind. Der Anteil der Selbstständigen in der Grundsicherung an allen erwerbstätigen ALG II-Beziehern ist von 4,4% im Jahr 2005 auf 9,4% im Jahr 2011 gewachsen (ebd.).³ Besonders häufig (21%) arbeiten die selbstständigen ‚Aufstocker‘ laut Daten des IAB in Dienstleistungsberufen (Koller et al. 2012). Trotz der durchschnittlich sehr niedrigen Einkommen ist nur ein kleiner Teil der selbstständigen ‚Aufstocker‘ in geringem Umfang erwerbstätig. 64% arbeiten zwischen 30 und über 40 Stunden pro Woche. Somit wird die Arbeit als Vollzeitberufstätigkeit ausgeführt ohne ausreichenden Gewinn abzuwerfen, der ein existenzsicherndes Leben zu garantieren in der Lage ist (ebd.). Ein erhöhtes Prekarisierungsrisiko zeigt sich entsprechend auch in den Nettostundeneinkünften der selbstständigen ‚Aufstocker‘: Fast zwei Drittel beziehen weniger als fünf Euro netto pro Stunde und dies weit über die Gründungsphase hinaus (ebd.).⁴

Auf die Frage, wo diese prekären Dienstleistungstätigkeiten vornehmlich angeboten und soloselbstständige Arbeitskraft im Randzonenbereich des Arbeitsmarktes verkauft wird, findet sich immer häufiger eine Antwort: Auf Dienstleistungsportalen im Internet, was im Folgenden genauer beleuchtet werden soll.

3 Handwerks- Dienstleistungen im Internet: Myhammer.de

3.1 Charakteristika von MyHammer.de

Der europäische Marktführer unter den Internetportalen für Handwerks- und Dienstleistungsaufträge ist mit über einer halben Million Besuchern im Monat die Plattform MyHammer.de. Diese im Januar 2005 gegründete AG mit Unternehmenssitz in Berlin hat momentan 70 Mitarbeiter und unterhält Portale in Deutschland, Österreich und Großbritannien. Das deutsche Portal hat 1,7 Millionen registrierte Nutzer, davon sind 290.000 Handwerker und Dienstleister. Pro Monat finden auf dem Portal 50.000 neue Ausschreibungen statt und pro Tag werden 1.000 Neuanmeldungen registriert (MyHammer.de 2012). Im Jahr 2005 gestartet als reine Rückwärtsauktion, wurde das System 2006 von Rückwärtsauktionen auf Ausschreibungen umgestellt. Die Profile der Nutzer und ihre Kontaktdaten sind mittlerweile offen sichtbar, angegebene Qualifikation müssen nachgewiesen werden. Um das gegenseitige Unterbieten und Preisabwärtsspiralen weiter einzudämmen, führte MyHammer 2010 ein, dass Angebote samt Preisvorstellungen nur noch für die Auftraggeber sichtbar sind. Die Auftragnehmer haben keine Einsicht mehr in die Preisangebote ihrer Konkurrenten. Auch

³ Auf gleiche Zahlen und einen stetigen Anstieg der Selbstständigen in der Grundsicherung verweist auch das Institut für Arbeitsmarkt und Berufsforschung (Koller et. al 2012).

⁴ Auffallend ist, dass alle zehn interviewten Soloselbstständigen aus der Erwerbslosigkeit und ALG II- Bezug mit Hilfe eines Existenzgründerzuschusses in die Soloselbstständigkeit gegründet haben. Dies war methodisch nicht beabsichtigt und geplant, ist aber bestimmt kein empirischer Zufall und verweist explizit auf den Hintergrund der prekären Lebensverhältnisse und ökonomischen Zwangslagen dieser Beschäftigtengruppe, aus denen eine Unsicherheit der Lebensplanung und die damit verbundene Abhängigkeit von Aufträgen entspringen.

können Auftragnehmer mittlerweile nur noch auf Angebote bieten, die in das von ihnen angegebene Tätigkeitsfeld und ihre Eintragung in der Handwerkskammer passen (MyHammer.de 2014).

Abläufe von Angebot und Nachfrage

Für Auftraggeber, Privatpersonen, oder Firmen, die eine Dienstleistung ausgeführt haben wollen, verläuft die Suche auf MyHammer.de auf zwei Wegen und nach folgendem Ablaufschema: In einer Suchmaske können über Branchen, Region oder nach Stichwort geeignete Betriebe oder Ein-Personen-Unternehmen gesucht und daraufhin kontaktiert werden. Der andere Weg gestaltet sich über eine Anmeldung auf dem Portal und das Eintragen eines Auftrages, in dem die auszuführende Arbeit beschrieben wird. Auf diesen Auftrag können die Auftragnehmer nun Gebote mit ihren Preisvorstellungen für die Arbeit abgeben. Der Auftraggeber kann sich aus den Geboten den für ihn passenden und seinen Preis-, Qualifikations- und Qualitätsvorstellungen entsprechenden Auftragnehmer aussuchen und den Auftrag erteilen.

Auftragnehmer auf Kundensuche – die Soloselbstständigen – richten sich ein Profil ein, in das sie alles für potenzielle Kunden Wissenswerte über ihr Unternehmen/ihren Betrieb, aber auch über ihre Qualifikationen, Eintragungen in eine Handwerksrolle, Mitgliedschaften und Versicherungen etc. eintragen können. Auch Bewertungen über ausgeführte Tätigkeiten sind auf dem Profil sichtbar, sodass sich ein Auftraggeber ein möglichst umfassendes Bild über den Auftragnehmer machen und dies in seine Angebotsvergabe einbeziehen kann. Diese auf der Internetpräsenz des Unternehmens dargestellten Abläufe von Angebot und Nachfrage mit Verweis auf die Vorteile für alle Beteiligten haben aus Sicht der interviewten Soloselbstständigen auf der Suche nach Aufträgen in den meisten Fällen einen anderen Schwerpunkt.⁵ Auch wenn sich die Beschreibungen der Abläufe und Unternehmensentwicklungen auf der Ebene der Regulierungen und Qualitätswahrung zumeist mit den Aussagen auf der Unternehmenswebseite überschneiden, werden die Abläufe, Preisfindungen und die Auftragsvergabe in fast allen Fällen deutlich negativer bewertet.

Denn die Auftragsvergabe und Kundenakquise verläuft aus der Sicht der Auftragnehmer sehr intransparent und informationsasymmetrisch.

Der Auftragnehmer hat zwei Möglichkeiten: Falls der Auftraggeber ihn nicht kontaktiert und den weiteren Ablauf direkt anspricht, muss er entweder ohne weitere Informationen als die im Auftrag beschriebenen ein Gebot abgeben, um an die Kontaktdaten zu gelangen oder er kauft sich den direkten Kontakt über MyHammer. Kann der Auftraggeber kostenlos im Branchenbuch nach Dienstleistern suchen, müssen die Auftragnehmer für die Anmeldung und das Einrichten ihres Profils Gebühren zahlen, ohne dadurch die Gewissheit zu haben, definitiv einen Auftrag zu erhalten.

⁵ Hervorzuheben ist an dieser Stelle, dass die Aussagen und Erfahrungen der verschiedenen Diskursteilnehmer – in diesem Falle das Unternehmen MyHammer und die interviewten Soloselbstständigen, die bei MyHammer registriert sind – analytisch als Deutungsmuster betrachtet werden, die auf „alltagsweltliche(n) Wissensbestände(n)“ (Lüders/ Meuser 1997: 67) basieren. Diskurs wird im Sinne Foucaults verstanden als ein begrenztes Ensemble von geschichts-kontextuell abhängigen Aussagen, für die ein Ensemble von jeweiligen Existenzbedingungen definiert werden kann (Foucault 1973: 382).

Bewertungen als Struktur und Anerkennungsprinzipien

Bei der unsicheren Suche nach Kunden dienen den Soloselbstständigen vor allem die auf ihren Profilen abgegebenen Bewertungen über ausgeführte Tätigkeiten als Werbung und Information für potenzielle Auftraggeber. Das Erringen guter Bewertungen rückt für die Auftragnehmer in den Mittelpunkt ihrer Tätigkeiten, da von ihrem positiven Auftreten potenzielle Folgeaufträge, ergo die finanzielle Existenz abhängen. Alle Interviewten betonen die Wichtigkeit guter Bewertungen und richten ihr Auftreten danach instrumentell aus. Bewertungen, so lässt sich aus den analysierten Interviews herauslesen, übernehmen eine strukturierende und in den meisten Fällen disziplinierende Funktion für die handwerklichen Dienstleister bei MyHammer. Der Verkauf der eigenen Ware Arbeitskraft als zu bewertendes, verdinglichtes Produkt wird in Analogie zu großen Online-, Auktions- und Verkaufsportalen gesehen und die Eigendarstellung danach ausgerichtet. Hierbei erscheint die Eigendarstellung über das unsichere System der Bewertungen als einziges Mittel, ihre Chancen auf Kundenaufträge zu erhöhen.

Zum Druck gesellt sich die Angst vor einer negativen Bewertung, die zwar kommentiert werden kann, das öffentliche Profil und die damit verbundene Selbstdarstellung aber für den potenziellen Kunden in ein negatives Bild rückt. Dies führt die Auftragnehmer zu weiterem unentgeltlichen Entgegenkommen gegenüber dem Kunden wie z.B. Nachbesserungen auf eigene Rechnung oder persönliches Vorstellen zur gegenseitigen Absprache. Im Modus des ‚vorausseilenden Gehorsams‘ gegenüber den Kunden begeben sich die Auftragnehmer in eine Abhängigkeit, die weit über das reine Erbringen der vereinbarten Leistung hinausgeht, dabei aber als Regel zum Mitspielen am Markt und dem Bestehen neben den Konkurrenten als vernünftig und unabwendbar erscheint, wie ein Interviewter konstatiert:

„Sobald du schlechte Bewertungen hast, hast du schlechte Karten. Die Leute gucken wirklich drauf. Die gucken sich die letzten Bewertungen an, wie die Leute beschrieben sind, ob sie sauber gearbeitet haben, die Qualität stimmt, ob sie zuverlässig und ob sie preiswert waren. Das steht alles drin. Aber du steckst da nicht drin, du weißt nicht, warum die Leute dich plötzlich schlecht bewerten, warum sie so einen Quatsch schreiben. Es ist doch kein Problem, mich anzurufen und zu sagen, was eventuell schief gelaufen ist. Aber einfach so Kritik rauszuhauen, das ist vielleicht kein Rufmord, aber es ist 'ne Wertung, die andere Leute lesen! Ich sag den Kunden immer, wenn etwas sein sollte, wenn sie nach der Abnahme nicht ganz zufrieden sind und wenn noch etwas zu tun ist: lieber anrufen als direkt öffentlich abzuwerten. Wenn irgendwas dreckig sein sollte, oder wenn die Farbe nicht gedeckt hat, dann komm ich da gerne nochmal hingefahren, ist doch kein Thema, dann arbeite ich nochmal nach. Aber so ne negative Bewertung, die kann dir das Genick brechen“ (Herr Esau).⁶

⁶ Alle Interviewten betonen ihre Unsicherheit und Kontingenzerfahrungen mit dem Bewertungssystem bei MyHammer. Dem Risiko einer schlechten Bewertung kann nicht entgangen werden, es kann höchstens versucht werden, das Risiko eigenverantwortlich zu mildern. Somit ist Sergio Bologna zuzustimmen, wenn er schreibt: „Der Begriff ‚Risiko‘ ist der Mentalität der unabhängigen Arbeit eingeschrieben, weshalb die Leistung immer auch einen Werbeaspekt enthält, über den die unabhängig Arbeitenden entweder die Fortsetzung des geschäftlichen Verhältnisses zum Auftraggeber oder die Erschließung neuer Geschäftsbeziehungen zu gewährleisten versuchen. Die Angst vor einem Mangel an Aufträgen führt dazu, dass die unabhängig Arbeitenden völlig der Marktnachfrage ausgeliefert sind. Einer der Gründe für die Intensivierung der Arbeit ist die praktische Unmöglichkeit, das Angebot auf der Basis der zur Verfügung stehenden Ressourcen zu messen. Das Angebot muss einen bei-

Kundenbewertungen sind nach den Beschreibungen der Abläufe und subjektiven Einschätzungen das verhaltensstrukturierende Moment bei MyHammer. Die Auftragnehmer können der Disziplinarfunktion der Bewertungen nicht entgehen, da sie das entscheidende Prinzip der Auftragsvergabe im Sinne einer virtuellen Visitenkarte sind. Auffallend bei der Analyse der Interviews ist die Inkorporation der Marktprinzipien der Soloselbstständigen, die sich in einer genauen Vorstellung der Kundenwünsche und einem entsprechenden instrumentellen Verhalten im Sinne dieser Wünsche äußert. Autonomie der selbstständigen Arbeit und Auftragsakquise schlägt in ihr Gegenteil, eine radikale Markt- und Kundenabhängigkeit um. Das Einfordern subjektiver Vorstellungen und Bedürfnisse in der Arbeit und in der sozialen Beziehung zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer wird durch die einseitige Verschiebung zur Kundenseite zu einer zu vernachlässigenden Handlungsoption. Herrschaft und Kontrolle über den Arbeitsprozess und in der Anbahnung und Abwicklung von Aufträgen verschwinden in dieser Form selbstständiger Dienstleistungsarbeit aber nicht, sondern verlaufen auf einer spezifischen, indirekten Ebene: Unmittelbar vermittelt über die Kunde-Auftragnehmer-Beziehung.

Erfolg auf diesem Internet-Markt ist geknüpft an Eigenverantwortung und unentgeltliche Aktivitäten außerhalb der virtuellen Plattform, die weit über das eigentliche Arbeitspensum hinausgehen und die Grenzen zwischen Arbeits- und Lebensalltag weiter verwischen.

Unterbietungswettbewerb und Konkurrenzdruck

Neben dem Kampf um positive Bewertungen ist ein weiterer Kampf zu beobachten: Der Kampf um die Preise. Da seit 2010 die Angebotspreise nur noch den Auftraggebern ersichtlich sind, müssen die Auftragnehmer eigene Preisberechnungen anstellen und anfallende Kosten für Material, Anfahrten etc. in ihre Preisvorstellungen einbeziehen. Aus der unmittelbaren Konkurrenzsituation durch den direkten Vergleich mit anderen Auftragnehmern ist eine indirekte Konkurrenz geschaffen worden, die über den Angebotsmarkt diktiert wird. Die Unsicherheit über die vermeintlich niedrigeren Preise der mitbietenden Konkurrenz erweist sich dabei als neues Ordnungs- und Strukturierungsprinzip.

Aus den Interviews wird ersichtlich, dass niedrige Preise und der Druck der niedrigen Preise der Konkurrenz dabei die Orientierungsgrößen sind, nach denen sich gerichtet wird. Auffällig ist, dass sich die Preisberechnungen daran orientieren, dass dem Auftraggeber ein billigeres Gegenangebot gemacht wird, um die Chancen auf den Angebotszuschlag zu erhöhen. Wo die Untergrenzen der Preise der Auftragnehmer liegen, ist subjektiv verschieden und hängt sowohl von den anfallenden Fixkosten, als auch von den Vorstellungen über Stundenlöhne oder Tagessätze ab. Dass diese extrem niedrig ausfallen können, zeigt beispielhaft die Beschreibung der Preisberechnungen von Herrn Helmudsen:

nahe unbegrenzten Grad an Elastizität aufweisen. Ein nicht angenommener Auftrag kommt dem Verlust eines Kunden gleich“ (Bologna 2006: 38).

„MyHammer macht eigentlich die normalen Firmen kaputt, das ist richtig. Weil du bist, äh, das ist ja bloß ein Untergebiet, Untergebiet. Das ist nicht wie Ebay, wo du höher bieten tust, sondern bei MyHammer bietest du unten. Also der Auftraggeber sagt ich möchte ne 4 Raum Wohnung für 500 Euro gemacht haben. So und du, da du den Auftrag haben willst, weißt die anderen bieten dann immer drunter und du dann auch. Da hat wer ne Vorstellung von 500 Euro und dann kann ich mich eben fragen, wie kann ich das streichen? Ich brauch so und so viel Material, so und so viel Tage und sagen wir mal Tagessatz, ähh, 70 Euro am Tag müssten rumkommen. Ob du dann nun 10 Stunden gearbeitet hast oder bloß 8 oder 7, 70 am Tag müssten rumkommen. Du rechnest dein Material ab, deinen Anfahrtsweg, die 2 Tage die du brauchst und dann sagst: Wenn der 500 Euro bietet und du schaffst das vielleicht in 2 Tagen. Sind dann 140 Euro die du verdienst, die du verdienen willst. Dann hast 140 Euro Materialausgaben, das sind 280 Euro plus Anfahrtsweg. Dann kannst du sagen ok, statt 500 Euro bietest du 320. 320 kommst du noch hin mit dem Preis, ok, das ist aber dann das Maximum. Kannst du natürlich auch reinfallen, kommst du hin und es ist alles noch bunt und du musst zweimal streichen“ (Herr Helmudsen).

Hier zeigt sich ein weiterer Unsicherheitsfaktor für die Auftragnehmer: Wenn die Angebotsbeschreibungen ungenau sind, und keine weiteren Absprachen (über kostenpflichtige Kontaktherstellung bei MyHammer) getroffen wurden, können mehr Arbeiten anfallen, als in die niedrige Preisberechnung eingegangen sind. Z.B. mehr Materialkosten und Arbeitszeit durch das mehrmalige Streichen farbiger Wände. Wurde der Preis schon niedrig angesetzt, um den Auftrag zu erhalten, arbeiten die Soloselbstständigen bei unvorhergesehener Kostensteigerung nur noch für Materialkosten oder Stundenlöhne von drei bis vier Euro. Vor dem Hintergrund der oftmals ökonomischen Zwangslagen und prekären Lebenslagen gehen die Auftragnehmer auf Preisvorstellungen weit unter ihren eigenen Ansprüchen und Berechnungen ein, da ein schlechter Auftrag, bei dem aber evtl. eine gute Bewertung und Weiterempfehlung zu erwarten sind, in ihren Augen besser als kein Auftrag ist. Somit hat der Untertreibungswettbewerb nicht aufgehört oder konnte – wie von MyHammer formuliert – in Gänze eingedämmt werden, sondern nimmt eine verschleierte Form an: Er wurde auf die Eigenverantwortung und unsichere Kalkulation der Auftragnehmer übertragen. Soloselbstständige, die ihre handwerklichen Dienstleistungen bei MyHammer anbieten, machen – wird den Aussagen in den Interviews Glauben geschenkt – in Bereichen, wie den hier beschriebenen, sehr ähnliche Erfahrungen. Dass das Erlebte, z.B. die Arbeitsbedingungen, die Preisbildung, die Konkurrenzverhältnisse und Bewertungen, annähernd gleich subjektiv erfahren und bewertet wird, weist auf objektive Bedingungen hin, denen sich die Akteure bei MyHammer ausgeliefert sehen. Diese erkennen sie aus einer marktlogischen Sicht an und müssen deren Regeln verinnerlichen und befolgen. Alle Interviewten eint die Antwort auf die Frage, warum bei diesem Spiel der niedrigen Preise überhaupt mitgespielt wird: Weil ihnen aufgrund ihrer ökonomischen Situation nichts anderes übrig bleibt, wollen sie nicht in die Erwerbslosigkeit zurückfallen.

Marktabhängigkeit als Strukturelement der Dienstleistung

Hintergrund und prägende Strukturkategorien dieser Form des Dienstleistungs-Angebots, die objektiv auf die Arbeits- und Lebenswelt der Interviewten einwirken, sind somit eine *radikale Abhängigkeit von der marktvermittelten Auftragslage* und daraus folgend *eine instrumentelle Kundenorientierung*. Sie erscheint den handwerk-

lichen Dienstleistern als einzig probates Mittel, die Unwägbarkeiten und Unsicherheiten zu kontrollieren und zu strukturieren. Um am Markt mitspielen und bestehen zu können, werden dessen Gesetze und Regeln nicht in Frage gestellt, die Konkurrenzsituation scheint inkorporiert und als Grundlage des eigenen Auftretens antizipiert zu werden. Eine Erklärung für diese Realität, in der sich nicht nur die Soloselbstständigen befinden, gibt der über 50 jährige und älteste Interviewte Herr Rost:

„Und jetzt kommen im Prinzip wir und streichen eine Wohnung für 400 Euro. Normalerweise müssten wir zum Teufel gejagt werden, wir machen doch völlig die Preise kaputt, so ist es doch, sind wir doch mal ehrlich. Aber wir wollen es doch alle so. Sie könnten ja auch in eine Autowerkstatt von Mercedes, Peugeot oder Ford gehen und ihr Auto reparieren lassen. Aber sie gehen in eine freie Werkstatt, das ist billiger. So ist das heutzutage im Handwerk. Der Kunde will immer den günstigsten Preis und den bekommt er auf jeden Fall im Internet. Im Internet brauchst du nicht zu diskutieren, da machst du einfach 'nen Preis und wartest, ob es klappt oder nicht. Fast immer klappt es“ (Herr Rost).

So findet sich eine Erklärung für die Abwärtsspirale der Preise auf den Internetportalen für handwerkliche Dienstleistungen, deren Vorreiter MyHammer ist: Die Auftraggeber setzen die Preise schon niedrig an und können sogar davon ausgehen, dass die Auftragnehmer, wollen sie ihre Chance auf den Auftrag erhöhen, ihrerseits noch weniger für ihre Arbeitskraft verlangen. Denn sie gehen von noch niedrigeren Preisen der Konkurrenz aus.

Der Abschluss von Aufträgen ist die Konstante, durch die eine zumindest kurzfristige Kontrolle des Arbeitsalltags erreicht werden kann. Dass dabei die Sicherheit der Lebensplanung zu einer abhängigen Variable des Markterfolges und des individuellen Umgangs mit den Kontingenzen des Marktes wird, lassen die Soloselbstständigen außer Acht.

Eigenverantwortliches Agieren am Markt und eine zweckrationale „unternehmerische“ Lebensführung bestimmen somit das Erwerbsleben und darüber hinaus den Alltag der handwerklichen Dienstleister. Was Günter G. Voß und Hans J. Pongratz im Vorlauf ihrer Arbeitskraftunternehmer-These schon Ende der 1990er Jahre für betriebliche Managementkonzepte konstatierten, gilt 15 Jahre später erst recht für die in dieser Arbeit untersuchte Gruppe der Soloselbstständigen: Die Selbstorganisation von Arbeit und Leben wird von den Auftraggebern vorausgesetzt und von den Handwerkern auch gewünscht, äußert sich aber als extreme Fremdorganisation, in deren Rahmen der Markt die Fäden in der Hand behält, bzw. sie ihm ohne Gegenwehr übertragen werden (Pongratz/ Voß 1997).

„Vermarktlichung“ (Sauer/ Döhl 1997) entfaltet in den Darstellungen der Soloselbstständigen somit ihre volle Schlagkraft. In diesem Feld zeigt sich deutlich, welche Wirkungskraft die zunehmende „Verschiebung der Marktgrenzen“ (Brinkmann 2011) entfalten kann und wie weit sie in die Arbeitsorganisation und das Privatleben der Subjekte hineinzureichen vermag.

Denn um die vagen Chancen auf das Marktbestehen qua Aufträge zu erhöhen und das unberechenbare Bewertungssystem bei MyHammer positiv zu beeinflussen, haben ausnahmslos alle Interviewten eine Strategie, die auf eine aus der Marktab-

hängigkeit entsprungene, verselbstständigte latente Sinnstruktur hinweist: eine instrumentelle Kundenorientierung.

3.2 Kundenorientierung und Persönlichkeit

Vor allem die Vorstellung bzw. das Bild des persönlichen Kontakts und das Auftreten als eine Persönlichkeit, die den Funken zwischen Kunden und Soloselbstständigen zum Überspringen bringt, zeigen sich als überindividuelle Strukturkategorien, die dem Handeln und Auftreten eine strikte Verhaltensanweisung geben und als Teil des Arbeitsinhalts angesehen werden.⁷

Festzuhalten ist, dass nicht der Kundenkontakt und die Kundenorientierung zur Begrenzung des Marktrisikos an sich das Besondere sind, denn diese sind schlechterdings in allen Bereichen marktvermittelter personenbezogener Dienstleistungen Grundlage für Organisation und Ablauf der Dienstleistungsarbeit, sondern wie sie gestaltet werden. Für die Situation der Soloselbstständigen kann die Kundenorientierung als „neblige Mischung von Professionalität, Vermarktlichung und Beziehungsfähigkeit“ (Holtgrewe/ Voswinkel 2002: 103) charakterisiert werden, wobei vor allem die Beziehungsfähigkeit unter Bedingungen umfassender Vermarktlichung hervorzuheben ist. Beziehungsfähigkeit drückt sich in den Vorstellungen der Soloselbstständigen durch das Auftreten als vertrauenerweckende Persönlichkeit mit Ausstrahlung aus. Mit dem ständigen Anspruch an sich selbst, dieses Auftreten so professionell wie möglich zu gestalten. Dazu äußert sich Herr Dohse wie folgt:

„(...) Ich hab immer das Gefühl man muss persönlich irgendwo auftreten. Ich habe noch keinen Auftrag gewonnen, wo ich nicht persönlich dort war. Ich denk mal ich muss die Leute vor Ort überzeugen, von deinem Auftreten und vielleicht deinem fachlichen Wissen und alles. Wenn ich das jetzt nur einfach im Internet abwickle, ist das einfach fahrlässig.“ (Herr Dohse)

Gerade im Kundenkontakt, in dem sich die Dienstleister als ganze Person einbringen sollen, kommt es unweigerlich zu einer Durchmischung von Rolle und Persönlichkeit (Staab 2014a) und dies vor allem im Feld der Soloselbstständigkeit. Dieses Feld offeriert keine Organisation im Hintergrund, auf die sich berufen werden kann und die eine Anleitung zur Interaktion mit dem Kunden bereitstellt.⁸ Charakteristisch für dieses Feld ist demnach das eigenverantwortliche Austarieren der Abhängigkeit von

⁷ Hier zeigt sich die spezifische Form der Anforderungen an die Persönlichkeitspotenziale der Soloselbstständigen vor dem Hintergrund drohender Negativbewertungen und Marktabhängigkeiten, die weit über die eigentliche Arbeitssituation hinausgeht. „Das Unternehmen wird maßgeblich über die Persönlichkeit vermarktet, Sympathie und Umgänglichkeit spielen eine wesentliche Rolle für den Absatz der Unternehmensidee. Gerade in der Anforderung der Darstellungskunst zeigt sich der hohe Grad der Subjektivierung der selbstständigen Arbeit. Dabei gehören nicht nur die Inszenierung und die offensive Anpreisung der eigenen Arbeitskraft zur Selbstvermarktung, sondern auch die Herstellung und Pflege von Kontakten, die zur Gewinnung von Aufträgen und zum Austausch von Informationen unabdingbar sind. (...) Subjektivierung von Arbeit meint in diesem Zusammenhang eine ‚Verlebensweltlichung von Arbeit‘, eine zunehmende Integration des Verwertungsimperativs ins Subjekt“ (Birenheide/ Legnaro 2008: 127).

⁸ Wird bei der Kundeninteraktionsarbeit als Teilgruppe der Dienstleistungsarbeiten von einer tryadischen Beziehung zwischen Kunden, Dienstleistern und Organisation (dem Unternehmen) ausgegangen, in der der Dienstleister eine vermittelnde Grenzstellenfunktion einnimmt (Voswinkel 2005a: 100 ff.), finden sich die soloselbstständigen Dienstleister in einer dualen Beziehung mit dem Kunden wieder. Diese Besonderheit der Dienstleistungsbeziehung erfordert eine erhöhte Bereitschaft zur Verausgabung persönlicher Merkmale, denn es fehlt das organisationale „Back up“ der Organisation im Hintergrund. Anders ausgedrückt: Die Soloselbstständigen sind Organisation und Dienstleister in Personalunion.

über den unbestimmten Markt vermittelten Aufträgen und der gebrauchswertorientierten Interaktion mit den Kunden. Dabei sind die soloselbstständigen Dienstleister in besonderem Maße mit der subjektiven Aushandlung selbstständiger Arbeitsorganisation und Leistungsregulierung konfrontiert, Subjektivierung von Arbeit äußert sich demnach im Zwang zur selbstorganisierten Rationalisierung. So erklärt auch der interviewte Herr Stern den Zusammenhang von persönlichem Auftreten und niedrigen Preisen, die zur Zufriedenstellung der Kunden führen:

„Du kannst keine schlechte Arbeit abliefern, das ist richtig, das ist richtig. Erstmal sicherlich dein Auftreten. Dein erstes Auftreten wenn du da rein kommst und alles. Wenn du da gleich schlecht auftrittst oder kommst zu spät oder wie auch immer, dann haste gleich erstmal schlechte Karten, das ist richtig. So und dann musste eben sehen, dass du da die Qualität ablieferst und dann zu dem gewünschten Preis“ (Herr Stern).

Die hier vorherrschende Form der Kundenorientierung kann als Form „subjektiver Dienstleistungsarbeit“ (Voß 2006: 225) aufgefasst werden, eine individuelle relationale Arbeit, die zusätzlich erledigt werden muss, um die eigentliche fachlich-gegenstandsbezogene Arbeit ausführen zu können. Vor dem Hintergrund ergebnisorientierter Werkverträge und Arbeitsinhalte werden die Zielvereinbarungen mit den Kunden so zu ständig neu auszuhandelnden Marktverträgen. Dazu bedarf es für die Soloselbstständigen an erhöhtem sozialem Know-How und sozialer Vorarbeitsleistungen als Bedingungen für weiteres Vorgehen am Markt. Arbeit am eigenen Emotionshaushalt und individuellen Soft Skills wird zur zwanghaften Anforderung an die Personen. Subjektivität und ‚Persönlichkeit‘ nehmen somit einen großen Anteil am Verkaufsprodukt Arbeitskraft ein. Allerdings nicht im Sinne „normativer Subjektivierung“ von Arbeit, dem Anspruch an das Einbringen persönlicher, unentfremdeter Anteile in den Arbeitsprozess, wie er seit Martin Baethge Anfang der 1990er Jahre diskutiert wird. Subjektivität äußert sich im Falle des Marktverhaltens der Soloselbstständigen vielmehr als ein einzusetzendes Mittel, um den Passcharakter einer in Gänze marktadäquaten Person zu vervollständigen. Immer wieder wird in den Interviews betont, dass die Selbstständigkeit gewählt wurde, um den eigenen Autonomieansprüchen gerecht zu werden und „sein eigener Herr“ zu sein. In der instrumentellen Kundenorientierung zur Minimierung des Marktrisikos vor dem Hintergrund ökonomischer Zwangslagen ist die Person des ‚Kunden‘ aber längst zum neuen ‚Chef‘ geworden, der Verhalten und Arbeitsinhalt diktiert. Autonomieansprüche und Ideale der Selbstverwirklichung in der Arbeit werden in ihr Gegenteil verkehrt, die Kundenzufriedenheit gilt als finales Qualitätskriterium.

Abhängigkeitsverhältnisse von den Kunden werden dabei entweder ganz verdrängt, oder durch Betonung der Möglichkeit von Autonomie kompensiert.

Subjektivierung von Arbeit lässt sich im Bereich der soloselbstständigen Handwerker wie auch in anderen Arbeitsfeldern am Bedeutungsgewinn verhaltens-, potential- und persönlichkeitsbezogener Merkmale ablesen. Zu erlernende Kompetenzen sind hierbei vor allem soziale und kommunikative Fähigkeiten, Eigeninitiative, Kreativität und der Wille, eigene Impulse und Vorstellungen für den Kunden zu unterdrücken. Dies zeigt sich in der Aussage des interviewten Herr Grape, der dabei von einer Reziprozität der Kundenorientierung ausgeht:

„Es ist wirklich so: Wie du in den Wald hineinrufst, kommt es zurück. Ist meine Erfahrung, die ich jetzt in den letzten 18 Jahren gemacht habe. Es hat sich immer revanchiert. Es war immer so: Je nachdem wie ich mich benommen hab, so kam es meistens auch zurück. Die letzten 5 Jahre ist es nun wirklich so, dass ich zu meinen Kunden gut bin und bekomme das Gute zurück“ (Herr Grape).

Weil das erwartete Verhalten nur im Groben vorausgeplant werden kann und schnelles Reagieren auf den Kunden möglich sein muss, lassen sich diese Leistungsaspekte nicht messen, sondern nur ex post beurteilen (Bahnmüller 2002). Genau dies lässt sich am Bewertungssystem von MyHammer exemplifizieren, in dem neben der Qualität der Arbeit vor allem persönliche Eigenschaften und Verhaltenspotenziale bewertet werden und dadurch zusätzlicher Druck auf die Soloselbstständigen ausgeübt wird, den Kunden gegenüber das ‚richtige‘ Verhalten zu zeigen. Nicht Kapital und Arbeit stehen sich wie bei der Subjektivierung von Arbeit innerhalb von Unternehmen gegenüber, das ‚Kapital‘ zeigt sich in Form des Marktes, dem sich die Akteure qua Subjektivierung und Persönlichkeit anpassen müssen.

4 Schlussfolgerungen

4.1 Soloselbstständigkeit als Beispiel für die Herausbildung eines neuen Internet – Dienstleister – Tagelöhnertums

In Bezug auf die Zahlen zum Anstieg der Soloselbstständigkeit in Deutschland vor dem Hintergrund der Hartz-IV Reformen in der ersten Hälfte der 2000er Jahre und vermehrte Gründungen von Ein-Personen-Unternehmen aus der Arbeitslosigkeit heraus⁹ kann mit Bögenhold und Staber das Aufkommen von Soloselbstständigkeit gerade im Niedriglohnbereich als ein Symptom defizitärer Arbeitsmarktentwicklungen und das Resultat anhaltender Beschäftigungskrisen gesehen werden (1990). Auf Viele der Soloselbstständigen im Baugewerbe passt in Hinsicht auf ihre prekäre Erwerbs- und Lebenslage der Begriff der „proletaroiden Selbstständigen“ wie ihn Theodor Geiger schon in den 1930er Jahren entwarf (Geiger 1987: 31), auch können sie als die Beschäftigtengruppe angesehen werden, die Friederike Bahl und Philipp Staab in ihren aktuellen Studien als „Dienstleistungsproletariat“ begrifflich umreißen (Bahl 2014; Staab 2014b). Die Personalunion des Arbeitgebers und Arbeitnehmers in einem ‚Ein-Personen-Unternehmen‘, in der nicht nur die Arbeitskraft verkauft wird, sondern auch die Person als „Arbeitskraftbehälter“ im Marx’schen Sinne zur Disposition steht, kann somit auf das 21. Jahrhundert und auf das hier untersuchte Feld der Soloselbstständigen übertragen als „prekäres Unternehmertum“ begriffen werden. Bei der hier angesprochenen Form des Unternehmertums aus Not, lassen sich die Prekaritätserfahrungen nicht als Übergangsphänomen in der Gründungsphase hin zum unternehmerischen Erfolg begreifen. Prekarität bezeichnet vielmehr den dauerhaften Normalzustand. Dabei wird die Bewältigung der prekären Erwerbsbedingungen und davon abhängig die Ausgestaltung des Lebensalltags zur zentralen Herausforderung der unternehmerischen Existenz (Bühmann/Pongratz 2010). Kann bei anderen Arten selbstständiger Arbeit von einem ‚Normalunternehmertum‘ ausge-

⁹ Für eine weitere nähere Betrachtung von Arbeitslosigkeit als Push-Faktor zur Selbstständigkeit siehe (Bazant 2009).

gangen werden, bei dem neben der Berufsausbildung ein angemessenes ökonomisches Kapital, profunde unternehmerische Fachkenntnisse, Generierung eines Unternehmenswachstums, Schaffung von Arbeitsplätzen und ein gesichertes Einkommen die Grundlage und Effekte der Erwerbstätigkeit sind (Bühmann 2012), zeichnet sich ein prekäres Unternehmertum durch das Fehlen dieser Voraussetzungen und positiver Effekte aus. Die soloselbstständigen Handwerker gründen oftmals aus fehlenden Alternativen, ohne betriebswirtschaftliches Experten- und Planungswissen, kaum ökonomischem und kulturellem Kapital möglichst risikominimierend in schon bestehende Märkte und Konkurrenzkonstellationen hinein. Sie versuchen unternehmerisch Fuß zu fassen, verharren aber in den meisten Fällen in dieser prekären Beschäftigungssituation. Der von staatlicher Seite formulierte ‚Klebeeffekt‘, das Integrieren in sichere Arbeitsverhältnisse über den Einstieg einer anfangs geförderten risikobehafteten Soloselbstständigkeit erweist sich als ein negativer: Es wird sich in prekären Arbeitsverhältnissen unter radikaler Marktabhängigkeit eingerichtet. Das untersuchte Feld kann als aktuelles empirisches Beispiel für eine „Stabilisierung der Instabilität“ (Brinkmann et al. 2006: 62; Castel 2008: 357) dienen, die für den gesamten Lebenszusammenhang zu beschreiben ist. Die prekäre Arbeits- und Lebenssituation werden als dauerhafter, dennoch situativer Normalzustand wahrgenommen und nicht mehr in Frage gestellt. Ökonomische Zwänge, erhöhte Prekarisierungs- und Ausgrenzungsrisiken, unternehmerisches Handeln ohne konkrete Vorstellungen und Kenntnisse des Agierens am Markt, Unsicherheiten und erschwerter eigenmächtiger Umgang mit den Kontingenzen des Erwerbs- und Lebensalltags zeichnen das Bild des hier vorliegenden Typus prekärer Arbeitskraft. In der Selbstbetrachtung und auch in der Fremdzuschreibung als moderne Dienstleister im virtuellen Raum ähneln die Soloselbstständigen in ihrem prekären Unternehmertum viel eher modernen Tagelöhnern. Sie sind wie in den Anfangszeiten kapitalistischer Vergesellschaftung gezwungen, täglich ihre Ware Arbeitskraft anzubieten und zum Niedriglohn zu verkaufen, ohne dabei auf soziale und arbeitsrechtliche Schutzmechanismen rekurrieren zu können (Engels 1972; Castel 2008) – im Gegensatz zum innovativ-dynamischen Gründerpionier, wie er von Adam Smith, über Werner Sombart bis zu Joseph Schumpeter und aktuellen Gründungsinitiativen vorgestellt wird.¹⁰ Soloselbstständigkeit zeigt sich vielmehr als Restkategorie, da alle anderen Alternativen in Form einer Beschäftigung oder Anstellung nicht erreichbar sind und Arbeitslosigkeit für die Akteure als inakzeptabel angesehen wird. Von einer Perzeption, Akzeptanz und Identifikation mit der Berufsrolle ‚Unternehmer‘ ist wenig bis nichts zu erkennen, die modernen Tagelöhner sind selbstständig, weil für ihre Tätigkeit und die Integration in den Arbeitsmarkt Selbstständigkeit erforderlich ist (Wenny 1999). Folglich kann für diesen Bereich selbstständiger Arbeit auch von einer „Ökonomie der Not“ und nicht von einer „Ökonomie der Selbstverwirklichung“ ausgegangen werden. Selbstverwirklichung spielt in der Ökonomie der Not wenn überhaupt eine hintergründige Rolle, viel eher folgt der Schritt in die Soloselbstständigkeit einer „Rationalität der fehlenden Alternative“ (Struck 1999: 179) und verweist somit auf ein Arbeitsmarktphänomen, auf das schon Wilhelm Wernet in seiner frühen Studie über Handwerker und Hand-

¹⁰ Für einen Überblick über die verschiedenen historischen Bilder des ‚Unternehmers‘ siehe (Wenny 1999).

werkspolitik 1952 stieß und als „Flucht in die Selbstständigkeit“ betitelte (Wernet 1952: 276). Arbeitslosigkeit ist dabei, damals wie heute, der bedeutendste Push-Faktor. Rund 40 Prozent aller Gründer geben in Deutschland fehlende Erwerbsalternativen als Hauptmotiv für den Schritt in die Selbstständigkeit an, bei den Gründern aus der Arbeitslosigkeit heraus liegt der Anteil noch höher, zwei Drittel starten eine Gründung primär aus Alternativlosigkeit (KfW 2010). Besonders bei den staatlich geförderten Existenzgründern und hier vor allem bei Gründern von sogenannten „Ich-AGs“ können als Hauptbeweggründe die Logik der Ökonomie der Not und die Beendigung bzw. Vermeidung der Arbeitslosigkeit genannt werden: Für vier von fünf Teilnehmern genannter Fördermaßnahmen trifft dieses Gründungsmotiv zu. Dass der Dienstleistungssektor das hauptsächliche Feld für Neugründungen aus der Not ist, liegt dabei insofern nahe, als sich hier doch in vielen kleingewerblichen Nischen die Option bietet, ohne besondere Qualifikationen und Startkapital mit Hilfe eines Zuschusses, eine neue, wie auch immer geartete unternehmerische Existenz zu beginnen. Prekarisierung von Arbeit und die Unsicherheit prekärer Lebenslagen erscheinen als naturhaft gegeben und als zugewiesener Platz in der Gesellschaftshierarchie.

4.2 Soloselbstständigkeit als Traditionalisierung in der Erneuerung

In dieser Form selbstständiger Arbeit spiegelt sich deutlich ein Phänomen wider, das als *Traditionalisierung in der Erneuerung* begrifflich umrissen werden kann. Soloselbstständige Dienstleistungen werden zunehmend im Internet angeboten und von der Kundensuche bis zur Bewertung auch im virtuellen Raum abgewickelt, wobei sich die fortschreitende Digitalisierung und internetbasierte Tertiarisierung als Grundlage der Vermittlung von Erwerbsarbeit zunutze gemacht wird. Gleichzeitig sind sowohl die auszuführende Dienstleistungsarbeit als auch die Person einer groben (alten) Form der Re-Kommodifizierung ausgesetzt: In wenigen anderen Bereichen atypischer Beschäftigung zeigt sich Marktabhängigkeit und Warenförmigkeit von Arbeitskraft so umfassend und deutlich, wie in dieser hyperindividualisierten Form handwerklicher Arbeit. Sie wird mit Selbstverwirklichung ummantelt, die arbeitenden Personen bleiben aber machtlose Kleinakteure. Vor dem Hintergrund prekärer Lebenslagen und extremer Unsicherheit der Lebensplanung, dem ‚Durchwursteln‘ von Auftrag zu Auftrag scheint in der Soloselbstständigkeit auf Dienstleistungsportalen eine neue Form der *Subsistenzwirtschaft im entwickelten Kapitalismus* durch, die – so scheint es – im Wachsen begriffen ist. Im Unterschied zur Subsistenzwirtschaft wie sie Karl Marx in seiner Analyse der ursprünglichen Akkumulation formuliert, steht bei der hier vorfindbaren modernen Form der Tauschwert der Arbeitskraft in der Person der Soloselbstständigen auf dem Markt vor dem Gebrauchswert der auszuführenden Arbeit (Marx 1973). Kontrolle und Herrschaft über die Arbeit und Kontrolle über das eigene Arbeitsvermögen gehen eine ganz eigene, dialektische Erscheinungsform im Spannungsfeld zwischen Kunden und Soloselbstständigen ein. Das hier exemplifizierte Beschäftigtenfeld kann als spätes empirisches Beispiel dafür gesehen werden, wie sich die in der Arbeits- und Industriesoziologie viel diskutierte Vorzeichen kapitalistischer Vergesellschaftung qua Erwerbsarbeit im Zuge fortschrei-

tender Tertiärisierung wandeln und über die zwanghafte Option der Selbstverwirklichung vermittelt werden, die Verwertungslogik aber dieselbe bleibt.

4.3 Neue Anforderungen an die Subjektivität der Soloselbstständigen

Werden in der Forschung zu Dienstleistungsformen in den meisten Fällen Dienstleistungen in Betrieben und Organisationen betrachtet, in denen der ‚Markt‘ über Kennziffern, Accounting, Vorgaben der Kundenorientierung und individuelle Leistungsvorgaben in die Organisation hineinreicht und fokussiert sich die Forschung auch auf diesen Sachverhalt, erscheint die duale Beziehung zwischen Kunde und Soloselbstständigen wie ein Relikt frühkapitalistischer Organisation, das aber neben den Hauptformen von Dienstleistungsarbeit und durch die Verbreitung des Internets eine neue Größenordnung angenommen hat. Demnach bedarf es auch einer Abgrenzung zu anderen Formen der Dienstleistungsarbeit, denn im Falle der Soloselbstständigen kann nicht nur von einer Vermarktlichung ausgegangen werden, die nach und nach in die Organisation hineinwandert, sondern der Markt selbst ist die Struktur und der Rahmen, in der Dienstleistungsarbeit unmittelbar ausgehandelt wird. Im Gegensatz zum vermarktlichten Unternehmen stehen sich in der vorliegenden Konstellation die Beschäftigten und der Markt real und ohne Ausweichmöglichkeit gegenüber. Dabei ist davon auszugehen, dass sich Macht, Kontrolle und Abhängigkeiten in besonderer Form darstellen.

Gilt es im Betrieb, der Simultaneität von Standardisierung zur Stückkostensenkung und der Maßschneiderung durch Kundenwünsche zur Verteidigung von Marktanteilen gerecht zu werden, fällt diese doppelte Konkurrenzsituation in der „einfachen“ Zweierbeziehung weg. Dafür sind die Soloselbstständigen der Konkurrenz um Aufträge mit anderen Soloselbstständigen – der ‚Außenwelt‘ – direkt ausgesetzt und müssen ihre Arbeitsorganisation – die ‚Innenwelt‘ als Person und Organisation – nach eigenem Gutdünken und Ressourcenhaushalt ausbalancieren. Das vereinbarte Arbeitsergebnis nach Gebrauchswertvorstellung des Kunden steht im Mittelpunkt, diese Serviceleistung muss sichergestellt werden. Auf welchem Wege und unter welchen Bedingungen, das ist auf die Verantwortung und die Auseinandersetzung des Soloselbstständigen mit sich selbst, seinen Berechnungen, seiner Kundenbeziehung, seinen physischen Möglichkeiten und zeitökonomischen Erwägungen in Form einer oftmals auch widersprüchlichen Verhaltensanforderung übertragen. Im Falle der Kundenbewertungen wird diese nachträglich kontrolliert, was zu einer *Selbstkontrolle* während der Arbeit führt. Subjektivität wird somit auf spezifische Weise beansprucht: In der Form von internalisierter Kontrolle über den Arbeitsprozess nach Kundenvorstellungen, um einer eventuellen nachträglichen und öffentlichen Abwertung zu entgehen. Subjektivierung von Arbeit verläuft einseitig und negativ, das eigene Interesse nach Selbstbestimmung in der Arbeit und persönliche Vorstellungen einer „guten“ Dienstleistung müssen hinten angestellt werden, wenn der Kunde – von dessen Auftrag man ökonomisch abhängig ist – seine Vorstellungen äußert. Sind es im Betrieb zunehmend Kennziffern, ist es im Feld der Soloselbstständigen die oftmals finanziell- existenzielle ökonomische Not, die ebenjene zwingt, direkt auf dem Markt und nach den Regeln des Marktes (Konkurrenz und Kundenzufriedenheit) zu

agieren. Wird im Betrieb qua Marktsteuerung die Ungewissheit weg vom Management hin zu den Beschäftigten delegiert und die indirekte Steuerung als ein Mehr an Selbstbestimmung und Autonomie angepriesen, sind die Ermächtigungspotenziale subjektiver Arbeit in der dualen Beziehung auf dem Markt aufgrund der Machtasymmetrie zwischen Kunde und Soloselbstständigen wenig bis gar nicht vorhanden. Zumal das Aufgreifen der Ermächtigungspotenziale von den geistigen und physischen Möglichkeiten der Soloselbstständigen abhängig ist, die aber durch die Anforderungen des Arbeitsprozesses übermäßig in Anspruch genommen werden. Eigenverantwortung erhöht sich, der Arbeitsrahmen, in dem diese umgesetzt werden soll, wird aber immer enger und restriktiver.

Auf einer weiteren Ebene wird Subjektivität im Sinne von einzusetzender Persönlichkeit gefordert, die sich in einer spezifischen Form von Leistungsbereitschaft und im Kontakt mit den Kunden äußert. Erhöhte Leistungsbereitschaft wird einerseits vorausgesetzt, andererseits setzt die Zielvereinbarung das zu erreichende Ergebnis fest und schafft dadurch eine Art arbeitsorganisatorische „Black Box“: Nach Absprache mit dem Kunden und Festlegung des Ziels, liegt es am Dienstleister, seine Arbeitskraft so einzusetzen, dass am Ende das fertige Ergebnis nach Vorstellungen des Kunden steht. Zielvereinbarungen können dementsprechend mit der Anforderung an Selbstorganisation eng verzahnt korrespondieren.

Nicht mehr der Aufwand und auch nicht das stoffliche Ergebnis in einer bestimmten Zeiteinheit, wie es beim klassischen Akkord- oder Prämienlohn der Fall ist, gelten als anzuerkennende Leistung, sondern Leistung wird vom Ende der Prozesskette her definiert. Aus dieser Logik heraus ist Leistung das, was auf dem Markt als solche anerkannt und positiv bewertet wird, das marktbewertete Ergebnis des soloselbstständigen Arbeitsprozesses in Form der Kundenzufriedenheit (Bahnmüller 2002: 48-49).

Um die Chancen auf Kundenzufriedenheit zu erhöhen, zählt neben der zu erbringenden Leistung auch der persönliche Umgang mit den Kunden, eine spezifische Form der *Kundenorientierung*. Diese Kundenorientierung ist in Abhängigkeit zum Leistungsinhalt der Dienstleistung zu sehen und folgt einer für selbstständige handwerkliche Dienstleistungen typischen Interaktionsform des Bedienens (Pongratz 2005: 64ff.).

Dienstleistungen erscheinen hier als Produkt, das von Kundenseite her gekauft wird und dessen Ergebnis den Kunden zufriedenzustellen hat. Als kulturelle Grundlage lässt sich das Moment ideologischer Subjektivität ausmachen. Der Kunde geht davon aus, dass der Dienstleister genug unternehmerischen Geist gepaart mit handwerklicher Kompetenz besitzt, um den Auftrag bestmöglich auszuführen und erwartet dies auch. Die Dienstleister folgen den diskursiv vermittelten Leitbildern der Selbstorganisation und Eigenverantwortung und sind dennoch von den nachträglichen Bewertungen der Kunden abhängig.

Zufriedenheit stellt das letztendliche Qualitätskriterium dar, der Kunde sitzt – gerade vor dem Hintergrund der ökonomischen Zwänge im Niedriglohnbereich die zur Annahme von Aufträgen führen – am ‚längeren Hebel‘, wenn es um die Durchset-

zung seiner Interessen und Vorstellungen geht. Die Machtasymmetrie in diesem „Spannungsfeld von Inszenierungszwängen und Aushandlungsoptionen“ (Pongratz 2005: 78) drückt sich augenscheinlich zugunsten des Kunden aus und setzt die Dienstleister unter den Druck der Selbstrationalisierung zur ‚richtigen‘ ergebnisorientierten Ausführung des Auftrags. Somit sind die hier vorliegenden hochgradig subjektivierten und marktabhängigen Formen von Dienstleistungsarbeit auch nicht mit den Analysen zu „interaktiver Arbeit“ (Böhle 2011; Dunkel/Wehrich 2012) oder des „arbeitenden Kunden“ (Rieder/Voß 2005) zu fassen, verweisen sie doch auf eine eigentümliche Melange aus einer antiquiert anmutenden Form dienender Dienstleistungsarbeit, in der der Kunde ganz klassisch König ist¹¹ und eben kaum zur Mitarbeit geordert wird. Dies geschieht aber in einem wachsenden Segment innerhalb moderner, personenbezogener Dienstleistungsarbeit, die auf Selbstbestimmtheit und Unternehmergeist der Dienstleistenden rekurriert. Eine Melange, in der das Leitbild einer „Kooperation auf Augenhöhe“ (Hoffmann/Wehrich 2012: 104) höchstens in weiter Ferne aufblitzt. Koproduktion der Kunden (der Dienstleistungsnehmer) findet lediglich in der Auftragsvergabe, der Anbahnung im Internet und als leistungsbewertende Instanz statt. Die für interaktive Dienstleistungen konstatierten Abstimmungs- und Kooperationsprobleme rational und strategisch handelnder Akteure (Dunkel/Wehrich 2003) lassen sich in der hier im Mittelpunkt stehenden Konstellation so nur in Ansätzen finden: Die Rollen und Verhaltensanforderungen sind von Anfang an klar und ungleichmäßig verteilt, wenn der Kunde als bewertende Instanz und ökonomischer Tauschpartner in einer Person den Auftrag an den Dienstleister vergeben hat. Es wird für den Kunden eine Leistung erbracht, im Gegensatz zu anderer Dienstleistungsarbeit muss dieser als Subjekt wenig koproduzierende Beiträge zur erfolgreichen Durchführung der Dienstleistung einbringen.¹² Diese in der Dienstleistungsforschung zu interaktiver Arbeit hervorgehobene Funktion entfällt in der machtasymmetrischen Form der Ausführung ergebnisorientierter Aufträge (Birken et al. 2012: 141ff.). In der Wahrnehmung als „personaler Kunde“ (Voswinkel 2005b: 81) mit sozialen Ansprüchen, die über eine funktionale Identität hinausgehen, erfährt die Kundenorientierung eine zwangsläufige Subjektivierung. Der Kunde wird als Individuum behandelt, um seinen persönlichen Wünschen entgegen zu kommen und ihn zu einem „Mehrfachkäufer“ (Hellmann 2005: 114) der eigenen Arbeitskraft zu machen. Oder zumindest zu einem Multiplikator, der die Arbeit bei guter Leistung weiterempfiehlt. Doch verläuft Subjektivierung in dieser relationalen Arbeitsform einseitig vom objektivierten, als Produkt wahrgenommenen Dienstleister zum personalen Kunden, auf dessen subjektive Wünsche im Sinne einer notwendigen Beziehungsarbeit eingegangen wird. Dabei werden im Gegensatz zu alten Formen der Autonomie in der Arbeit, zwar selbstbestimmtes Handeln und Verhalten gefordert, die Handlungs- und Entscheidungsspielräume aber durch die unmittelbare Konfrontation mit den Rahmenbedingungen des eigenen Handelns qua Kundenorientierung und Kontrolle

¹¹ Zum Bild des Kunden als König in Unterscheidung zu anderen Kundenbildern siehe (Voswinkel 2005a: 299 ff.).

¹² Auch aus dieser Perspektive lässt sich die vorliegende Form der Dienstleistung nicht aus dem Blickwinkel der Interaktionsarbeit und der dort hervorgehobenen Integration der Anstrengungen und ‚Arbeit‘ der Kunden betrachten (Böhle et al. 2015: 17ff.). Die hier dargestellten Ergebnisse verweisen gegenteilig auf eine neue – alte Form machtasymmetrischer Dienstleistung, die am Erstarren ist und bei der von einer „menschengerechten Arbeitsgestaltung“ (ebd.: 175 ff.) kaum gesprochen werden kann.

durch die nachträgliche Leistungsbewertung eingeschränkt (Sauer 2007: 207). Auf implizite bzw. explizite Anweisungen kann der Kunde verzichten, er kann davon ausgehen, dass die Dienstleister diese Anweisungen schon im kundenorientierten Verhalten verinnerlicht haben.

So entpuppt sich die hier vorgestellte ergebnisorientierte Arbeit auf Werkvertragsbasis¹³ als eine autonomiearme Arbeit ohne Gestaltungsspielraum, gesteuert nach Kundenwünschen und durch das Bewertungssystem bei Myhammer. Hinzu kommt eine überfordernde Anforderung nach der subjektiven Modifikation des „individuellen Verwendbarkeitsprofils“ (Moldaschl 2002: 34) unter permanenter Eigenverantwortlichkeit, hohen finanziellen Zwängen und hochgradig prekären Lebenslagen. Selbstverwirklichung und das Versprechen selbstbestimmter Arbeit äußern sich nicht als Möglichkeit von Autonomie und Freiheit in der Arbeit, sondern als ideologischer Konnex zum Mitspielen am Markt. Unter den gegebenen kapitalistischen Bedingungen dürfte sich dies als wirkmächtiges Mittel erweisen, dass sich Arbeitsbedingungen zu Ungunsten der arbeitenden Individuen verfestigen. Für die Arbeits- und Dienstleistungssoziologie kann die hier vorgestellte Empirie aktueller handwerklicher Dienstleistungen somit als Aufforderung dienen, die Logik ökonomischer Herrschaftsmechanismen, die sich in der radikalen Marktabhängigkeit der Soloselbstständigen zeigt, wieder verstärkt in die eigene Forschung hineinzubeziehen.

Literatur

- Bahl, Friederike 2014: Lebensmodelle in der Dienstleistungsgesellschaft. Hamburg.
- Bahnmüller, Reinhard 2002: Wandel in der Leistungsentlohnung: Ausmaß, Ziele, Formen. In: Sauer, Dieter 2002: S 35- 60.
- Bazant, Ursula 2009: Selbstständigkeit im konservativen Wohlfahrtssystem. Wiesbaden.
- Birken, Thomas/Kratzer, Nick/Menz, Wolfgang. 2012: Wem dienen Dienstleistungsunternehmen? Kundenkonstellationen und ihre Konsequenzen für die Praxis interaktiver Arbeit. In: Dunkel, Wolfgang/ Wehrich, Margit (Hg.) 2012: S.139- 157.
- Birenheide, Almut/Legnaro, Aldo 2008: Regieren mittels Unsicherheit. Regime von Arbeit in der späten Moderne. Konstanz.
- Bologna, Sergio 2006: Die Zerstörung der Mittelschichten. Thesen zur neuen Selbstständigkeit. Graz.
- Bögenhold, Dieter (1985): Die Selbstständigen. Zur Soziologie dezentraler Produktion. Frankfurt und New York.
- Bögenhold, Dieter (1989): Die Berufspassage in das Unternehmertum. Theoretische und empirische Befunde zum sozialen Prozeß von Firmengründungen. In: Zeitschrift für Soziologie, Jg. 18 (1989), H. 4, S. 263- 281.
- Bögenhold, Dieter/Staber, Udo 1990: Selbstständigkeit als Reflex auf Arbeitslosigkeit? Makrosoziologische Befunde einer international- komparativen Studie. In: Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie. 42. Jg (1990), H.2, S. 265-279.

¹³ Zur Arbeit auf Werkvertragsbasis siehe (Lorig 2012).

- Böhle, Fritz 2011: Interaktionsarbeit als wichtige Arbeitstätigkeit im Dienstleistungssektor. In: WSI- Mitteilungen 09/ 2011, S. 456- 461.
- Böhle, Fritz/Stöger, Ursula/Wehrich, Margit 2015: Interaktionsarbeit gestalten. Vorschläge und Perspektiven für humane Dienstleistungsarbeit. Berlin.
- Brinkmann, Ulrich/Dörre, Klaus/Kraemer, Klaus/Röbenack, Silke/Speidel, Frederic 2006: Prekäre Arbeit. Ursachen, Ausmaß, soziale Folgen und subjektive Verarbeitungsformen unsicherer Beschäftigungsverhältnisse. Expertise der Abteilung Wirtschafts- und Sozialpolitik der Friedrich Ebert Stiftung. Bonn. Internet: <http://library.fes.de/pdf-files/asfo/03514.pdf> [zuletzt aufgesucht am 14.02.2015].
- Brinkmann, Ulrich 2011: Die unsichtbare Faust des Marktes. Betriebliche Kontrolle und Koordination im Finanzmarktkapitalismus. Berlin.
- Bührmann, Andrea D./Pongratz, Hans J. (Hg.) 2010: Prekäres Unternehmertum. Unsicherheiten von selbstständiger Erwerbstätigkeit und Unternehmensgründung. Wiesbaden.
- Bührmann, Andrea D. 2012: Unternehmertum jenseits des Normalunternehmertums: Für eine praxistheoretisch inspirierte Erforschung unternehmerischer Aktivitäten. In: Berliner Journal für Soziologie, Band 22 (2012), H. 1, S.129- 156.
- Castel, Robert 2008: Die Metamorphosen der sozialen Frage. Eine Chronik der Lohnarbeit. Konstanz.
- Dunkel, Wolfgang/Wehrich, Margit 2003: Abstimmungsprobleme in Dienstleistungsbeziehungen. Ein handlungstheoretischer Zugang. In: Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie. 55 Jg., Heft 4, S. 758- 781.
- Dunkel, Wolfgang/Wehrich, Margit (Hg.) 2012: Interaktive Arbeit. Theorie, Praxis und Gestaltung von Dienstleistungsbeziehungen. Wiesbaden.
- Engels, Friedrich 1972: Die Lage der arbeitenden Klasse in England. In: Marx, Karl/ Engels, Friedrich: Werke. (MEW, Band 2) Berlin.
- Egbringhoff, Julia 2007: Ständig selbst. Eine Untersuchung der alltäglichen Lebensführung von Ein- Personen- Selbstständigen. München und Mering.
- Eggebrecht, Arne/Flemming, Jens/Meyer, Gert/v. Müller, Achatz/Oppolzer, Alfred/Paulinyi, Akos/Schneider, Helmut 1980: Geschichte der Arbeit. Vom Alten Ägypten bis zur Gegenwart. Köln.
- Foucault, Michel 1973: Archäologie des Wissens. Frankfurt am Main.
- Geiger, Theodor 1987: Die soziale Schichtung des deutschen Volkes. Soziographischer Versuch auf statistischer Grundlage. Stuttgart. (Faksimile des Erstdrucks 1932).
- Hellmann, Kai- Uwe 2005: Der ideale Kunde: möglichst gebunden und immer treu. Vorläufiges zu einem aktuellen Thema. In: Jacobsen, Heike/ Voswinkel, Stephan (Hg.) 2005: S.101- 126.
- Hoffmann, Anna/Wehrich, Margit 2012: Perspektivenwechsel: Dienstleistungsarbeit von der Seite der Kunden her denken! In: Dunkel, Wolfgang/Wehrich, Margit (Hg.) 2012: Interaktive Arbeit. Theorie, Praxis und Gestaltung von Dienstleistungsbeziehungen. Wiesbaden S. 83- 104.
- Holtgrewe, Ursula/Voswinkel, Stephan 2002: Kundenorientierung zwischen Mythos, Organisationsrationalität und Eigensinn der Beschäftigten. In: Sauer, Dieter

- 2002: Dienst-Leistung(s)-Arbeit. Kundenorientierung und Leistung in tertiären Organisationen. München. S 99- 118.
- Kelleter, Kai 2009: Selbstständige in Deutschland. Ergebnisse des Mikrozensus 2008. In: Statistisches Bundesamt: Wirtschaft und Statistik 12/2009, S. 1204-1217.
- KfW Bankengruppe 2010: Aus der Not geboren? Gründungen aus der Arbeitslosigkeit. Frankfurt am Main. Internet: <https://www.kfw.de/Download-Center/Konzernthemen/Research/PDF-Dokumente-Akzente/Akzente-Nr.-22-M%C3%A4rz-2010.pdf> [zuletzt aufgesucht am 14.02.2015].
- Koch, Andreas/Rosemann, Martin/Späth, Jochen 2011: Soloselbständige in Deutschland. Strukturen, Entwicklungen und soziale Sicherung bei Arbeitslosigkeit. Studie im Auftrag der Abteilung Wirtschafts- und Sozialpolitik der Friedrich- Ebert-Stiftung. Bonn.
- Koller, Lena/Neder, Nadja/Rudolph, Hermann/Trappmann, Mark 2012: Selbstständige in der Grundsicherung. Viel Arbeit für wenig Geld. IAB- Kurzbericht 22/ 2012, Nürnberg. Internet: <http://doku.iab.de/kurzber/2012/kb2212.pdf> [zuletzt aufgesucht am 14.02.2015].
- Lorig, Philipp 2012: Werkverträge – Die neue Lohndumping Strategie?! Studie im Auftrag der Rosa- Luxemburg- Stiftung. Berlin. Internet: http://www.rosalux.de/fileadmin/rls_uploads/pdfs/sonst_publicationen/rls_studie_werkvertr%C3%A4ge.pdf [zuletzt aufgesucht am 14.02.2015].
- Lüders, Christian/Meuser, Michael 1997: Deutungsmusteranalyse. In: Hitzler, Ronald/Honer, Anne 1997: Sozialwissenschaftliche Hermeneutik. Opladen. S. 57-79.
- Marx, Karl 1973: Das Kapital Band 1. In: Marx, Karl/Engels, Friedrich: Werke. (MEW, Band 23) Berlin.
- Moldaschl, Manfred 2002: Ökonomien des Selbst. Subjektivität in der Unternehmergesellschaft. In: Klages, Johanna/Timpf, Siegfried 2002: Facetten der Cyberwelt. Subjektivität, Eliten, Netzwerke, Arbeit, Ökonomie. Hamburg. S. 29-62.
- MyHammer.de 2012: Daten & Fakten. Internet: <http://news.myhammer.de/unternehmen/fakten> [zuletzt aufgesucht am 18.10.2012].
- MyHammer.de 2014: Der Weg zum Portal für Qualitätshandwerker. Internet: <http://news.myhammer.de/unternehmen/der-weg-zum-qualitatsportal> [zuletzt aufgesucht am 13.06.2014].
- Pongratz, Hans J. 2005: Interaktionsstrukturen und Dienstleistungsbeziehungen. Machtanalytische Differenzierungen zum Thema „Kundenorientierung“. In: Jacobsen, Heike/Voswinkel, Stephan (Hg.) 2005: Der Kunde in der Dienstleistungsbeziehung. Beiträge zur Soziologie der Dienstleistung. Wiesbaden. S. 57-80.
- Pongratz, Hans. J/Voß, Günter G. 1997: Fremdorganisierte Selbstorganisation. Eine soziologische Diskussion aktueller Managementkonzepte. In: Zeitschrift für Personalforschung . Jg. 11 (1997), H. 1, S. 30- 53.
- Pongratz, Hans J./Simon, Stefanie 2010: Prekaritätsrisiken unternehmerischen Handelns. In: Bührmann, Andrea D./ Pongratz, Hans J. 2010: S. 27- 59.

- Rieder, Kerstin/Voß, G. Günter 2005: Der arbeitende Kunde. Wenn Konsumenten zu unbezahlten Mitarbeitern werden. Frankfurt am Main und New York.
- Sauer, Dieter/Döhl, Volker 1997: Die Auflösung des Unternehmens? Entwicklungstendenzen der Unternehmensreorganisation in den 90er Jahren. In: ISF München (Hg.): Jahrbuch Sozialwissenschaftliche Technikberichterstattung 1996, Schwerpunkt: Reorganisation. Berlin: S. 19-70
- Sauer, Dieter 2007: Vermarktlichung und Politik – Arbeitspolitik unter den Bedingungen indirekter Steuerung. In: Peter, Gerd (Hg.) 2007: Grenzkonflikte der Arbeit. Die Herausbildung einer neuen europäischen Arbeitspolitik. Hamburg. S. 202-217.
- Schmidt, Dorothea 1999: Zurück zur Jahrtausendwende? Alte und neue Selbstständigkeit in Deutschland. In: PROKLA Zeitschrift für kritische Sozialwissenschaft, Jg. 29 (1999), H. 117, Nr. 4, S. 603- 626.
- Staab, Philipp 2014a: Macht und Herrschaft in der Servicewelt. Hamburg.
- Staab, Philipp 2014b: „Einfache Dienstleistungen“ in der Wertschöpfungskette. In: Gegenblende. Das gewerkschaftliche Debattenmagazin. 22, September/ Oktober 2014. Internet: <http://www.gegenblende.de/++co++141956d4-3f32-11e4-8f9e-52540066f352> (abgerufen am 07.03.2015).
- Struck, Olaf 1999: Biographie und neue Selbstständigkeit in Ostdeutschland. In: Bögenhold, Dieter 1999: Unternehmensgründung und Dezentralität. Renaissance der beruflichen Selbstständigkeit in Europa? Opladen und Wiesbaden. S. 175-194.
- Van der Ven, Franz 1972: Sozialgeschichte der Arbeit. Band 3: 19. und 20. Jahrhundert. München.
- Vanselow, Achim 2003: Neue Selbstständigkeit in der Informationsgesellschaft. Graue Reihe des Instituts Arbeit und Technik 2003/ 06. Gelsenkirchen. Internet: <http://frautelnat.iatge.de/aktuell/veroeff/2003/gr2003-06.pdf> [zuletzt aufgesucht am 14.02.2015].
- Voswinkel, Stephan 2005a: Welche Kundenorientierung? Anerkennung in der Dienstleistungsarbeit. Berlin.
- Voswinkel, Stephan 2005b: Der funktionale und der personale Kunde. In: Jacobsen, Heike/Voswinkel, Stephan (Hg.) 2005: Der Kunde in der Dienstleistungsbeziehung. Beiträge zur Soziologie der Dienstleistung. Wiesbaden. S. 81- 100.
- Voß, G. Günter 2006: Zeitdiagnose, Arbeit, Wandel- Drei Begriffsdiskussionen. In: Dunkel, Wolfgang/Sauer, Dieter 2006: Von der Allgegenwart der verschwindenden Arbeit. Neue Herausforderungen für die Arbeitsforschung. Berlin. S. 221-229.
- Wenny, Armin 1999: Ein- Personen- Unternehmen. Die Rolle der Unternehmensform im wirtschaftlichen Wandel, die soziale und wirtschaftliche Stellung von Selbstständigen ohne eigene Beschäftigte. Marburg.
- Wernet, Wilhelm 1952: Handwerkspolitik. Göttingen.

Tilo Grenz, Paul Eisewicht¹

Outlaws in App Stores: die Nebenfolgenanfälligkeit digitaler Dienste als blinder Fleck der Service Science

Abstract: Der Artikel bezieht eine kritische Position gegenüber den einschlägigen Arbeiten der Service Science, bei denen heutige Service Systeme bzw. digitale Service Öko-systeme als prinzipiell harmonisches Zusammenspiel verklärt werden. Am Fallverlauf des „In-App-Purchase-Hack“ im Feld der App Stores wird zweierlei veranschaulicht: Erstens unterstützen die Forschungsergebnisse jüngste Erkenntnisse der sozialwissenschaftlichen Dienstleistungsforschung, dass nämlich Services nicht durch Interessenkongruenz, sondern maßgeblich auch durch die Inkongruenz der Interessen der Beteiligten gekennzeichnet sind, die oftmals spannungsgeladene Aushandlungsprozesse mit sich bringt. Zweitens erlaubt die herangezogene Empirie eine Mikrofundierung reflexivmoderner Prozesse. Das empirisch gestützte Argument lautet, dass heutige Gesellschaften durch vielzählige soziotechnische Arrangements – wie z.B. App Stores – gekennzeichnet sind, deren Zentralakteure mit unvorhergesehenen Nebenfolgen und anhaltenden Destabilisierungseffekten konfrontiert sind, die in den ambivalenten Konsequenzen des technisch-ökonomischen Fortschritts gründen.

1 Hinführung

Mit der Tertiarisierung der Gesellschaft ist typischerweise weniger gemeint, dass eine Dienstleistungsgesellschaft aufzieht, sondern vielmehr, dass Dienstleistungen auch innerhalb des produzierenden Sektors zunehmend an Bedeutung gewinnen (vgl. Birken/Dunkel 2013, S. 7f.). Besonders deutlich zeigen sich die daraus erwachsenden Herausforderungen an der Transformation von Wirtschaftsorganisationen, die die Etablierung digitaler Güter vorantreiben und Konsumprodukte mit softwareseitig erweiterbaren Funktionen bzw. Verwendungseigenschaften ausstatten. Im Zuge dieser Veränderungen konvergieren zunehmend Konsumprodukte und auf diese bezogene Dienstleistungen (vgl. Bryson/Daniels 2010). Physische Konsumgüter (Produkte) werden zu Vehikeln von Dienstleistungen, wobei der Wert von Produkten erst in Verbindungen mit diesen Dienstleistungen entsteht. Stephen L. Vargo und Robert F. Lusch bezeichnen dies als umfassende Verschiebung von einer „goods-“ hin zu einer „service-dominant logic“ (2006, 2008), in deren Zuge Firmen neben der Herstellung von Produkten zunehmend auch dienstleistende Aufgaben übernehmen.² In Firmen werden Konsumprodukte nicht einfach ‚fertig‘ bzw. ‚abgeschlossen‘ verstanden, wenn sie zum Kauf angeboten werden, sondern als ‚offen‘ für permanente – typischerweise softwareseitige – Weiterentwicklungen (vgl. Grenz 2015). Diese Weiterentwicklungen erfolgen nicht nur allein auf der Anbieterseite, sondern basieren auch auf den Aktivitäten aktiver Konsumenten und Dritter, die an der Weiterentwicklung offiziell aber auch ‚uneingeladen‘ mitwirken. Dadurch haben sich Innovations-

¹ Univ.-Ass. Dr. Tilo Grenz, Universität Wien, Institut für Soziologie. Email: tilo.grenz@univie.ac.at; Dr. Paul Eisewicht, Technische Universität Dortmund, Lehrstuhl für Allgemeine Soziologie. Email: paul.eisewicht@tu-dortmund.de.

² John R. Bryson und Peter W. Daniels (2010) bezeichnen diesen Wandel von herstellenden Firmen („manufacturing companies“) zu Dienstleistungsfirmen („service firms“) und damit die zunehmende Synthese von Konsumprodukt und Dienstleistung als „manuservice economy“.

prozesse verändert, die sich zunehmend der kontrollierenden Einflussnahme der Anbieter und Entwickler entziehen (vgl. Eaton et al. 2011).

Auf die Frage, ob sich damit die typische Relation von Anbietern und Konsumenten verschiebt, existieren in der Forschung verschiedene Antworten (vgl. Flowers 2008; Tiwana et al. 2010). Wir wollen uns hier auf die einschlägigen Diagnosen der unter dem Dach der Service Science firmierenden Arbeiten konzentrieren. Eine programmatische und einschlägige Bestimmung der Service Science findet sich bei Maglio et al. (2010, S. 1):

„Service science is an interdisciplinary approach to study, improve, create, and innovate service (...). We think of service as value cocreation – broadly speaking, as useful change that results from communication, planning, or other purposeful and knowledge-intensive interactions between distinct entities, such as individuals or firms (...). And so we think of service science as the systematic search for principles and approaches that can help understand and improve all kinds of value cocreation.“

Trotz der mittlerweile großen Spannweite an Arbeiten, die unter dem Dach „Service Science“ firmieren, eint sie, dass sie „soziotechnische Systeme“ beschreiben, erklären und gestalten wollen, an denen mehrere als „Partner“ verstandene Akteure beteiligt sind, die durch „Leistungsbeziehungen“ in Verbindung stehen, sich gegenseitig anhand jeweilig eingebrachter Ressourcen abstimmen und gemeinsam Wert schöpfen (vgl. Satzger/Ganz 2010, S. 8 zit. durch Birken/Dunkel 2013: 18). Das darin grundlegend als ko-kreativ angelegte Verhältnis von Anbietern und Kunden bedarf allerdings einer Prüfung. Damit teilen wir die innersozialwissenschaftlich vorgebrachte Einschätzung, dass eine sozialwissenschaftliche Dienstleistungsforschung durch „typische Einschränkungen“ dieses Ansatzes „herausgefordert“ ist (Dunkel et al. 2014: 1) und setzen kritisch an den folgenden drei Annahmen der Service Science an (vgl. hierzu auch Grenz/Pfadenhauer 2012):

- Das Verständnis der Aktivitäten von Konsumenten und der als wechselseitig gedachten Beziehung zwischen Konsumenten und Anbietern als „Partner“ verweist auf einen *Bias der Kollaboration*. Die Ko-Produktion von Leistungen und Konsum(erfahrungen) durch Produzenten und Konsumenten wird prinzipiell – und für beide Seiten der Beziehung – positiv bewertet.
- Diese positive Bewertung gründet v.a. in der Annahme, dass mit diesem Modus Wertsteigerungen und Innovationen von Produkten und Dienstleistungen in Aussicht stehen. Trotz der ausdrücklichen Betonung des gemeinsamen Schaffens wird die Wertsteigerung vorrangig unter eine *anbieterseitige Perspektive* subsumiert, bei der die Unterschiede der Motivlagen bzw. Beweggründe der Beteiligten aus dem Blick geraten.
- Die durch die Integration von Konsumenten vorangetriebene und beschriebene Veränderung hin zur prozessorientierten, interaktiven Wertschöpfung (vgl. Beck et al. 2010, S. 11) ist von der oftmals impliziten Erwartung der *anbieterseitigen Kontrolle bzw. Kontrollierbarkeit* der innovativen Aktivitäten bzw. Nutzungsweisen der Konsumenten getragen. Entwicklungen jenseits des tech-

nisch und regulativ vorgesehenen Zusammenspiels der Akteursgruppen sind dagegen nicht vorgesehen bzw. mitgedacht.

Auch wenn Konsumenten zentral für Unternehmensprozesse sind, nicht nur als Abnehmer und Verbraucher betrachtet, sondern auch als Innovatoren verstanden werden, so bleiben ihre je aktuellen Beweggründe, Aktivitäten und Interaktivitäten doch erstaunlich unterbelichtet und der Konsument in den Darstellungen der Service Science insgesamt erstaunlich ‚handzahn‘.³ Einerseits bleiben also diese konsumentenseitigen Motivlagen unklar und damit auch eine Erläuterung der unhinterfragten Annahme, dass diese eine grundsätzliche Bereitschaft zur Kollaboration, Ko-Produktion, Ko-Innovation, Ko-Kreation besitzen. Andererseits steht damit eine Differenzierung zentraler Konzepte aus, die im Kern auf Ko-Produktion, Austausch und Ko-Kreation basieren. So verhält es sich etwa beim vielzitierten Konzept des „Service Ecosystems“ (Vargo 2009; Vargo/Lusch 2010) bzw. des „Digital Ecosystem“ (Briscoe/De Wilde 2006), das ausdrücklich in kritischer Distanz vom als überkommen konstatierten „supply chain“-Modell vorgebracht worden ist:

„S-D logic [Service-Dominant Logic, T.G./P.E.] replaces the concept of a supply chain with a network concept that is referred to as a service ecosystem. A service ecosystem is a spontaneously sensing and responding spatial and temporal structure of largely loosely coupled value proposing social and economic actors interacting through institutions and technology, to: (1) coproduce service offerings, (2) exchange service offerings and (3) cocreate value.“
(Lusch 2011, S. 15).

Eine dem verwandte Vorstellung des generativen Zusammenwirkens unterschiedlicher Akteure, wenn auch primär an der Beschreibung der informationstechnischen Basis von (Web-)Services orientiert, findet sich auch unter dem Schlagwort der „platform-centric ecosystems“ (Tiwana et al. 2010).

Diese Ökosysteme sind zwar meistens nicht als statische, sondern dynamische Zusammenhänge gedacht. Sie implizieren also keineswegs dauerhafte Balance, werden allerdings als kollaborative Prozesse beschrieben, die auf – auf Wechselseitigkeit hin ausgerichteten, ko-produktiven und ko-kreierenden – Akten eingebetteter Akteure basieren. Ausgeblendet werden dabei solche Akteure, die nicht in das für das ‚System‘ vorgesehene Framework passen, die also eigensinnige Absichten und Aktivitäten verfolgen. So ist es, wie wir im Rahmen des Beitrags zeigen verkürzt, davon auszugehen, dass Institutionen wie „property rights, norms, and monetary systems“ und „a variety of technologies“ (Lusch 2011, S. 15) ein geordnetes Zusammenwirken der Akteure garantieren. Zu gewärtigen ist vielmehr *auch* die aus dem Blick geratene Kehrseite dieses normorientierten und technikeuphemistischen Konzeptes: Nicht intendierte ökonomische (Neben-)Folgen und diskontinuierliche Entwicklungen der regulativen und technischen Grundlagen dieser Arrangements – wie sie im Folgenden dargestellt werden sollen – legen ein Verständnis dieser digitalen Service-Ökosysteme als *Arenen* nahe, in denen Definitions- und Kontrollverhältnisse zwischen einer Vielzahl von Akteuren anhaltend ausgehandelt werden. Der vorlie-

³ Einen ähnlich gelagerten Bias konstatieren Margit Wehrich und Wolfgang Dunkel (2003, S. 760) bereits für den Bereich des Dienstleistungsmanagements, insofern auch dort die „Beziehungen in der Dienstleistungstriade (...) harmonisiert“ würden und dass „Organisation, Dienstleister und Leistungsempfänger je eigene Interessen haben, die nicht ohne weiteres zusammengehen müssen.“

gende Beitrag reklamiert eine empirische, d. h. akteurs- und handlungszentrierte Sicht auf als digitale Service-Ökosysteme bezeichnete, soziotechnische Arrangements. Orientiert am Nebenfolgentheorem der Theorie Reflexiver Modernisierung, das wir auf heutige soziotechnische Kontexte beziehen und erweitern, verstehen wir diesen akteurs- und handlungsorientierten Zugang als Beitrag zu einer Mikrofundierung sozialer Prozesse.

Grundlage der akteurszentrierten Perspektive auf Service-Ökosysteme als Arenen ist die Einsicht, dass heutige digitale Dienste eine „permanente Unabgeschlossenheit“ aufweisen (Grenz 2015). Damit ist gemeint, dass sie nicht nur „interpretativ offen“ (Pinch/Bijker 1984, S. 410 ff.), sondern auch und vor allem, dass sie „substanziell“ flexibel sind (Grenz et al. 2014, S. 89), insofern sich an und in ihnen permanente Veränderungen der technisch-regulativen Eigenschaften ereignen. Diese Unabgeschlossenheit – man könnte auch sagen: Offenheit – rührt zum erheblichen Teil her aus anhaltenden Konflikten und Aushandlungen über die Machbarkeiten und Limitierungen digitaler Dienste. Es geht also um Konflikte, die sich zwischen (Dienst-) Anbietern, Nutzern und Dritten ergeben. Dies ist etwa der Fall, wenn kreative und technisch versierte Personen oder Personengruppen einstmals festgelegte Regularien umgehen, Softwareumgebungen modifizieren oder eigene Softwareerweiterungen in Umlauf bringen.

Die gegenwärtige Präsenz dieser Aktivitäten weist nicht nur darauf hin, dass solche Fälle keineswegs mehr nur als randständige Spezialphänomene unter dem Label „Hacking“ eingefasst werden dürfen, sondern, dass wir es womöglich mit einem gegenwartssymptomatischen Phänomen zu tun haben. Denn solche – vor allem aus den von den Cultural Studies unter Machtaspekten thematisierten – subversiven „Aneignungsweisen“ entwickeln eine besondere „Eingriffstiefe“ in Geschäftsfelder. Sie veranlassen Unternehmen zu weitreichenden Gegenmaßnahmen, die digitale Dienste, ihre Entstehungskontexte und Verwendungsvorschriften prägen. Pointiert formuliert: Unternehmen, wie z.B. das im Folgenden betrachtete Apple, sind heute dauerhaft damit befasst, unvorhergesehene und ökonomisch riskante Effekte, d.h. nicht-intendierte Folgen ihrer fortschrittsorientierten Technisierung (die oft durch kundenseitiges Handeln hervorgerufen sind) zu bearbeiten.

Das empirische Material und die theoretisch-konzeptionellen Ausführungen dieses Beitrags basieren auf den Ergebnissen des Projektes „Mediatisierung als Geschäftsmodell II: Konsequenzen der Verschränkung von Angebot und Anwendung in einer digitalen Medienumgebung“, das im DFG-finanzierten Schwerpunktprogramm 1505 „Mediatisierte Welten“ (www.mediatisiertewelten.de) verankert ist.⁴ Die empiri-

⁴ In dieser Forschung zu „Online Poker“ und „Application Stores“ geht es um die empirische Betrachtung des Umstands, dass medientechnische „jumps“ oder „pushes“ (Hepp 2011, S. 11) in spezifischen sozioökonomischen Feldern in erheblicher Weise auf nicht-intendierten Konsequenzen basieren, die Anbieter unvorhergesehen in Gang setzen, wenn sie digitale Medientechniken in Handlungsfelder einflechten. Das Forschungsinteresse zielt darauf, wie Medientechniken angeeignet werden, ob, wann und wie seitens der Firmen, die sie entwickelt und angeboten haben, auf problematische Aneignungen reagiert wird, wie also diese Aneignungen auf Unternehmens- und Produktstrategien zurückwirken. Der Fokus der – in Anlehnung an das Trajektoriekonzept Anselm Strauss' (1993, S. 53) – dezidiert prozessorientierten Forschung liegt auf der Genese der genannten Handlungsfelder, die in erheblicher Weise Resultate der Wechselwirkungen unterschiedlicher Akteursgruppen über den Zeitverlauf darstellen.

sche Basis sind unterschiedliche Fallstudien, die anhand eines methodenpluralen Vorgehens bearbeitet und in ihren Ergebnissen verglichen werden. In diesem Beitrag nehmen wir zur Illustration auf den konkreten Fall des sogenannten „In-App-Purchase Hack“ (2012) Bezug, dessen Verlauf wir anhand von Darstellungen in Pressemitteilungen, Magazinberichten, Forendiskussionen und anhand eines Interviews mit dem Zentralakteur – einem russischen Hacker namens Alex Borodin – rekonstruiert haben.

2 Die ungeplante Entwicklung des App Stores

Als im Jahr 2007 das Ur-iPhone in die Läden kam, galt dieses wegen seiner neuartigen Bedienungshaptik („haptic communication“, Goggin 2012, S. 19), seiner vielen Sensoren (Bewegung, Himmelsrichtung, Standort) und seiner Internet-Capabilities als bahnbrechend. Wenn wir *heute* an das iPhone denken, dann sehen wir weniger diese mittlerweile doch recht selbstverständlichen Neuerungen, sondern wir verbinden es mit der viel zitierten Idee eines „Schweizer Taschenmessers“, d.h. mit den vielzähligen kleinen Programmen (sog. Apps als Kurzform für Applications), die es sozusagen im Handumdrehen zu einer Taschenlampe, einem Höhenmesser, einer Webcam, einem Babyphone, einer Spielkonsole, einem eBook-Reader, einem virtuellen Reiseführer usw. usf. werden lassen:

“The way we can build and customise our phones around our interests and hobbies – whether you’re a foodie or a gamer or a social butterfly – is another way of constructing technology, so in essence it becomes a reflection of yourself.” (Turkle zitiert von Greenwood 2011, S. 53).

Diese Entwicklung ist direkt mit der ökonomischen Erfolgsgeschichte und dem massiven Wachstum des mobilen Application Marktes verbunden. Es sind die unzähligen Apps, die die von Paul Goggin (2012) als „metamorphosis“ bezeichnete Qualität des iPhones ermöglichen. Das App Store Geschäftsmodell basiert auf dem recht simplen wie auch erfolgreichen Ansatz, nach dem innovative Software nicht unternehmensintern – durch Apple und eigene Programmierer – sondern von einer prinzipiell endlos großen Armada von Entwicklern (Klein- und Großunternehmer) stammen, deren Software-Tools ein Approval-Verfahren seitens Apple absolvieren und schließlich im Apple App Store gelistet werden, um von Nutzern nahezu weltweit auf den iPhones installiert werden zu können. Developer zahlen an Apple einen kleineren Betrag, um am Developer-Programm teilzunehmen und damit auch ein sog. „Software Development Kit“ zu erhalten, das sozusagen das Handwerkszeug beinhaltet, um Apps zu kreieren. Zusätzlich erhält Apple bei jedem Kauf einer App über den Store 30% des Verkaufspreises. Damit deutet sich bereits an, dass es verkürzt wäre, den App Store lediglich als eine technische Infrastruktur zu verstehen, und dass vielmehr von einem komplexen soziotechnischen Arrangement auszugehen ist.

Dieses Arrangement ist allerdings nicht das Ergebnis einer rational geplanten und kommerziell vorangetriebenen Innovation (vgl. hierzu und im Folgenden Abb. 1). Ursprünglich, d.h. noch 2007 (und vorher) sah Apples Geschäftsmodell für das iPhone vor, bei den Nutzern durch dieses Produkt ein Bedürfnis nach immer mehr Programmen zu wecken, das dann durch regelmäßige Updates seitens des Unter-

nehmens bedient werden sollte (vgl. Burgess J. 2012, S. 30; dort auch Fußnote 5). Diese Strategie der gezielten Verknappung rief allerdings schnell kreative Bastler außerhalb des Unternehmens auf den Plan, die Möglichkeiten entdeckten und verbreiteten, aus diesem geschlossenen System auszubrechen, d.h. das Betriebssystem zu entsperren und für alternative Anwendungen zu öffnen: Dieses Vorgehen wird gemeinhin als „jailbreak“ (Gefängnisausbruch) bezeichnet. Hacker, die sich vernetzten und später als „iPhone Dev Team“ bezeichneten, brachten Videos und How To's in Umlauf, wodurch voreingestellte Klingeltöne und Wallpaper geändert werden konnten; kurze Zeit später erschien sogar das erste iPhone Spiel – und zwar noch bevor Apple ein solches anbot. Enorme Popularität erreichte ein kleines als „installer.app“ bezeichnetes Programm, mit dem Nutzer verschiedene Programme, wie z.B. ein Radio, Instant Messenger oder Spiele wie Blackjack komfortabel auf ihren Geräten installieren konnten.

Das Aufkommen und die Beliebtheit dieser Vielzahl inoffizieller Programme unterminierten allerdings die erwähnte Geschäftsstrategie Apples, bei der Kunden durch immer neue Updates und Apps schrittweise an das Angebot gebunden werden sollten. Im Unternehmen reagierte man durch verschiedene Betriebssystem-Updates, die inoffizielle Apps von Drittanbietern wieder sperrten. Einige Nutzer ge-jailbreakter iPhones berichteten gar, dass durch diese Updates ihre Smartphones untauglich (gemacht) wurden. Neue und immer einfachere Jailbreak-Methoden – bis hin zum „one click jailbreak“ (2009) mittels eines kleinen und massenhaft verbreiteten Tools – und folgende Anpassungen Apples bedingten also ein regelrechtes Wettrennen zwischen Umgehungsaktivitäten findiger Nutzer und Gegenmaßnahmen des Unternehmens. Massive Kritiken an der zentralisierten Produktstrategie Apples und der nicht abbrechende Strom immer neuer Umgehungsmethoden, die im Internet zuhauf kursierten, führten bei Apple zu einem massiven Strategiewechsel: Die einst unlieb-samen Aneignungspraktiken wurden zum Zentralmoment eines neuen Geschäftsmodells, bei dem jeder, dem dies beliebt und der die technischen Kompetenzen dazu hat, Apps für das iPhone erstellen, vermarkten und verkaufen kann: das App-Store-Geschäftsmodell (2008) war geboren.

Schon wenige Jahre später existierten hunderttausende Apps von bereits markt-bekanntem und auch vielzähligen neuen Anbietern und Entwicklern im offiziellen Apple App Store. Um die Provision zu umgehen, bei der Entwickler 30% jeder ver-kaufte App an Apple abführen mussten (und nach wie vor müssen), und um eine bis dato fehlende „try and buy“-Option hinzuzufügen, etablierte sich unter App-Entwicklern zunehmend ein bestimmtes Vorgehen: Sie konzipierten ihre Angebote so, dass Nutzer eine kostenlose App aus dem App Store bezogen und diese später, über Verlinkungen aus der App heraus, kostenpflichtig um Funktionen und Inhalte ergänzen konnten. Diese Strategie ermöglichte es den Developern also, Transaktionen an dem Unternehmen Apple bzw. dem offiziell vorgesehenen Bezahl- und Provi-sionsverfahren vorbeizuführen. Im Unternehmen antwortete man darauf zunächst, indem entsprechende Apps gelöscht und im Rahmen der „Developer Agreements“ verboten wurden (vgl. etwa Cohen 2010). Später jedoch nahm man bei Apple eine erhebliche Anpassung der Nutzungsbedingungen für Entwickler vor: Sämtliche Käu-

fe, die User aus kostenlosen Apps heraus tätigen sollten, wurden nun offiziell als „In-App-Purchase“ bezeichnet, als Standardbezahlverfahren definiert, und qua dieser Setzung wurde wiederum eine Beteiligung Apples um 30% verbindlich geregelt.



Abb.1: Entwicklungsetappen des App Stores

Seit einigen Jahren beobachten Wirtschaftsanalysten, dass kostenpflichtige Apps einen zunehmend schwindenden Teil aller Umsätze von App Stores ausmachen und der Anteil solcher kostenlosen Apps im Store stark zugenommen hat, die über In-App Verkäufe Gewinn generieren (Januar 2013: 77%, November 92%).⁵ Ein Großteil der Apps, die man über den App Store kostenlos bezieht, basiert auf dem sog. Freemium-Modell,⁶ insofern man erst nach dem Download und nach der Installation, d.h. erst während der Nutzung dazu aufgefordert wird, Zahlungen zu tätigen mit denen innerhalb der App zusätzliche Funktionen frei geschaltet werden können. Verantwortlich für diese Verlagerung sind die wirtschaftlichen Potentiale, die Entwickler und Analysten darin sehen, dass mit kostenlosen Angeboten von einem Kaufpreis abgeschreckte Kunden zur Nutzung bewegt werden *und* Kunden überdies entge-

⁵ Siehe u.a. den Verweis auf die Gartner-Studien unter <http://mobile-studien.de/2013/09/gartner-gartner-in-app-purchases-werden-immer-wichtiger/> und <http://mobile-studien.de/2014/01/app-entwicklung-brand-awareness-statt-profit/>. Eine Kurzzusammenfassung der Gartner-Studie „Predicts 2014: Mobile and Wireless“ findet sich unter <http://www.gartner.com/newsroom/id/2648515> (letzte Zugriffe: Februar 2015).

⁶ Die Kernidee dieses Modells besteht darin, mehrere Produkte oder Services so zu kombinieren, dass eine reduzierte Basisversion kostenlos zur Verfügung steht, währenddessen andere Elemente kostenpflichtig sind (vgl. Wilson 2006; Pujol 2010).

gen der klassischen Einmalzahlung zu wiederholten Ausgaben bewegt werden können (vgl. Cohen 2010).

3 Der „In-App-Purchase-Hack“

Die bis hierhin nachgezeichneten Entwicklungen stellen die Vorgeschichte für einen Fall dar, der im Jahre 2012 Schlagzeilen machte (vgl. etwa Kahn 2012). Alexander Borodin installierte 2012 auf seinem iPhone das kostenlose Rennspiel „CSR Racing“. Das Spiel, das es auch heute noch gibt, basiert darauf, gegen Computergegner Rennen zu fahren, wofür Energie benötigt wird, die sich langsam regeneriert. Nun ist es so, dass diese Energie während des Spielens schnell zuneige geht, weshalb der Spieler entweder Pausen einlegen kann, oder Energie über eine entsprechende Option in der App nachkauft, die dann sofort für das Weiterspielen zur Verfügung steht. Dabei handelt es sich also um einen In-App Verkauf. Obwohl die Anschaffung des Spiels über den App Store kostenlos war (und ist), verschaffte ihm der geschickt von den Developern integrierte In-App Verkauf und dessen rege Inanspruchnahme den Rang als eine der seinerzeit umsatzstärksten Apps im Store. Borodin allerdings kritisierte

„jenes Modell, das darauf basiert, dass du eine bestimmte Energie hast, die geht zu Ende, du kannst dir neue kaufen, Münzen (...) Na im Grunde, sagen wir so, ich habe einen Kampf gegen dieses Modell aufgenommen, das in Wirklichkeit aus den Leuten das Geld heraus-saugt.“⁷

Borodin haderte dergestalt mit der In-App Sales Logik des „pay to win“, das bis heute auf einem Modell der „micro transactions“ basiert (vgl. Lehdonvirta 2009). Wenn User nachträglich für Apps bezahlen müssten – so schrieb Borodin im Juli 2012 auf seinem Blog – dann sei dies so, als müsse man für jeden Schluck aus einer Milchflasche jedes Mal erneut Geld in die Hand nehmen oder etwa jedes Mal für die Nutzung des „Print Buttons“ in einem Textverarbeitungsprogramm bezahlen.⁸ Mittels eines sog. „reverse engineering“ brachte Borodin die von Apple eingesetzten Sicherheitsprotokolle, Datenformate und -inhalte in Erfahrung, die beim Austausch zwischen den Apps auf den Geräten, den Servern bei Apple und den Developer-Servern zum Einsatz kommen. Zur Erklärung (vgl. Abb. 2): Das vom Unternehmen vorgesehene Bezahlverfahren für In-App Verkäufe basiert darauf, dass die App auf dem Gerät des Users eine Bezahlanfrage an Apple-eigene Authentifizierungsserver sendet, von dem aus eine Bestätigung („receipt“) an die Server der App-Developer gesendet wird, von denen aus die entsprechenden Inhalte auf dem Gerät des Users freigeschalten werden.

⁷ Interview mit Borodin; übersetzt aus dem Russischen von Igor Don

⁸ http://www.cho.su/2012/07/blog-post_16.html (letzter Zugriff: Dezember 2014)

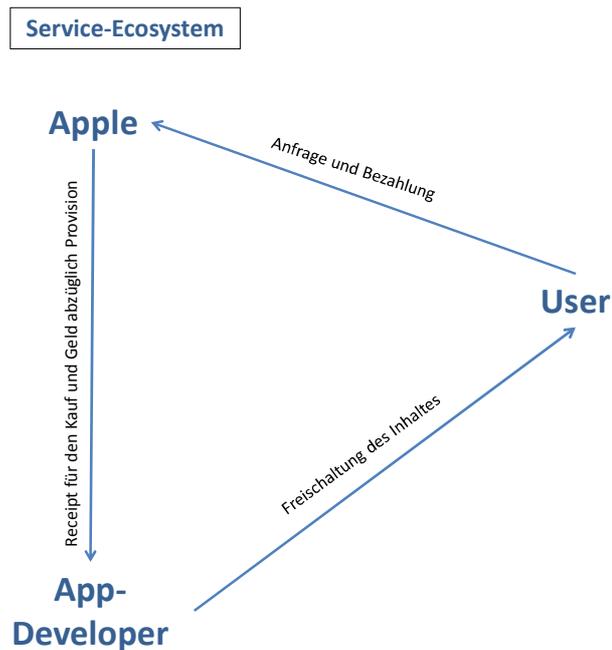


Abb. 2: Der App Store als Service Ecosystem

Diese Erkenntnisse nutzte Borodin, um schließlich einen eigenen Server aufzusetzen, der als sog. „man in the middle“ konzipiert war (vgl. Abb. 3): Nachdem auf dem iPhone von Hand ein Zertifikat von Borodin installiert und die voreingestellte Serveradresse („DNS“) geändert wurde, konnte die Bestätigungsanfrage an Borodins Server (damit ein sog. „proxy server“) umgeleitet werden, der eine Bestätigung (ein „counterfeit-receipt“) an die Developer sendete, die die zusätzlichen Inhalte – ordnungsgemäß – auf dem iPhone des Users freischalteten. Diese Bestätigungen, die damit im Zentrum des Verfahrens standen, waren allerdings keineswegs gefälscht. Es handelte sich um die Bestätigungen von bereits getätigten, offiziellen In-App Käufen. Borodin hatte nämlich herausgefunden, dass diese beliebig oft auch für andere User wiederverwendet werden können: „Apple’s purchasing process was easy to replicate as the digital receipts were generic and contained no user data.“⁹ Einen solchen Eingriff in das geordnete Zusammenspiel, wie ihn Borodin unternahm, hatte man im Unternehmen Apple nicht antizipiert. Borodin verhielt sich sozusagen als außenstehender Störenfried, der dergestalt den bestehenden Service als „Outlaw User“

⁹ <http://allthingsapple.me/apple-uses-udid-to-block-in-app-purchasing-hack/> (letzter Zugriff: Februar 2015). Auch dieses unscheinbare Detail hat eine Geschichte. Denn bis einige Monate vorher konnten Apple und Developer für jede Transaktion auch die Person (bzw. das spezifische iPhone) anhand einer unveränderlichen Kennung des Gerätes identifizieren und reservieren (eine sog. ‚Unique device identification‘, kurz ‚UDID‘). Aufgrund anhaltender, öffentlicher Datenschutzbedenken einer sich ankündigenden Unterlassungsaufforderung durch den US-amerikanischen Verbraucherschutz musste Apple davon jedoch wieder Abstand nehmen und Apps von Developern löschen bzw. ablehnen, die noch die Geräte-Kennungen sammelten (vgl. u.a. De Vere 2012) – dies führte zu erheblichen Gewinneinbrüchen bei personalisierter Werbung und Werbungs-Tracking (Burgess R. 2012).

in einer Weise in Anspruch nahm (User) und veränderte (Outlaw), dass er damit die vom Anbieterensemble vorgesehenen Limitierungen gezielt umgehen konnte.¹⁰

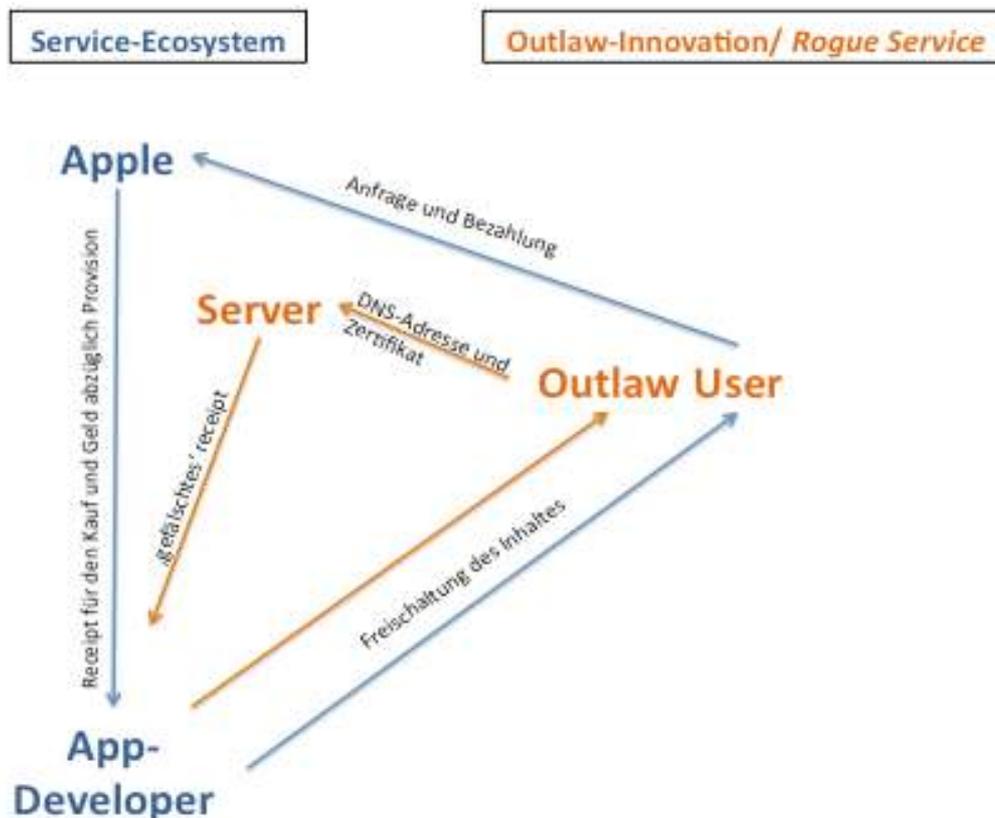


Abb. 3: Die Einfügung der Outlaw-Innovation in das Service-Ecosystem

Borodin stellte seine Entwicklung jedoch seinerseits auch anderen Nutzern (eben als Nutzern seiner Technik) zur Verfügung. Im Unterschied zu früheren Umgehungs-techniken, bei denen Apps kostenlos bezogen werden konnten, bestand die Besonderheit Borodins Dienstes darin, dass von Nutzern weder Spezialwissen benötigt wurde, um den Bezahlmechanismus zu umgehen, noch mussten diese ihre Geräte erst entsperren (d.h. „jailbreaken“) und damit z.B. einen möglichen Garantiebruch riskieren: “The method is novel, not for the result, but more so because of how surprisingly easy it is to use. There's no need to jailbreak your phone and the "hack" can be done in a matter of minutes.” (Matsunaga 2012).

Bereits innerhalb weniger Tage wurden über 30.000 und schon nach zwei Wochen¹¹ knapp 8,5 Millionen¹² inoffizielle Transaktionen vorgenommen, die – Schätzungen von Insidern zufolge – 5,82 Millionen Dollar Verlust für die Developer und

¹⁰ Stephen Flowers, an den wir damit anschließen und dessen Konzept wir später noch diskutieren, definiert “Outlaw Users” als „individual users who actively oppose or ignore the limitations imposed on them by proposed or established technical standards, products, systems or legal frameworks.“ (Flowers 2008, S. 180)

¹¹<http://thenextweb.com/2012/07/18/apple-adds-uniqueidentifier-to-in-app-purchase-receipts-not-udid-may-be-related-to-recent-breach/> (letzter Zugriff: Februar 2015)

¹²<http://www.theguardian.com/technology/2012/jul/23/apple-ios-hack-developers-fix>; <http://www.todaysiphone.com/2012/07/hacker-confirms-game-is-over-for-in-app-purchase-bypass/> (letzte Zugriffe: Februar 2015)

2,49 Millionen Dollar auf Seiten Apples verursacht haben. Dass die Methode Borodins eine derart hohe Zahl an Anwendern fand, das gründet nicht nur darin, dass Nutzer ihre iPhones nahezu unangetastet lassen konnten. Es lag auch und maßgeblich an der medialen Verbreitung des Verfahrens über verschiedene Kommunikationskanäle (vgl. Abb. 4): Auf seiner eigenen Website und seinem Blog stellte Borodin eine einfache, insofern in wenigen Schritten für jeden Besitzer eines iPhones nachvollziehbare Anleitung zur Verfügung. Bei dem Videoportal Youtube postete er ein Tutorial, in dem er die Funktionsweise und Einfachheit seines „In-App-Stores“ selbst an seinem iPhone demonstrierte. Außerdem stellte er eine als „freedom index“ bezeichnete Liste online, in der er, aber auch jeder andere ergänzen konnte, bei welchen Apps das Verfahren nachweislich funktionierte. Auf seiner Website wiederum liefen fortan Beiträge von Usern ein, die – neben Beifallsbekundungen oder ernsten Kritiken – auf Lücken, Erweiterungsmöglichkeiten, neue Spiele usw. hinwiesen.

Kosten, die bei Borodin für die Miete seiner Server oder für die selbst erworbenen „receipts“ aufkommen deckte er anfangs über Paypal-Spenden durch die User seines „In-App-Stores“. Da diese allerdings äußerst unregelmäßig und in bedeutend geringerem Maße einliefen als erwartet, schaltete er später Werbung auf seiner Website, über die er die Serverkosten schließlich dauerhaft decken konnte, ohne damit allerdings nennenswerten Gewinn zu erzielen. Borodin baute so eine eigene Service-Architektur auf (vgl. Abb. 4.) – von der Werbung, über die Anleitung zur Nutzung, Weiterentwicklung und Finanzierung etc. – die den Nutzern dieser Dienstleistung zur Verfügung stand (und steht).

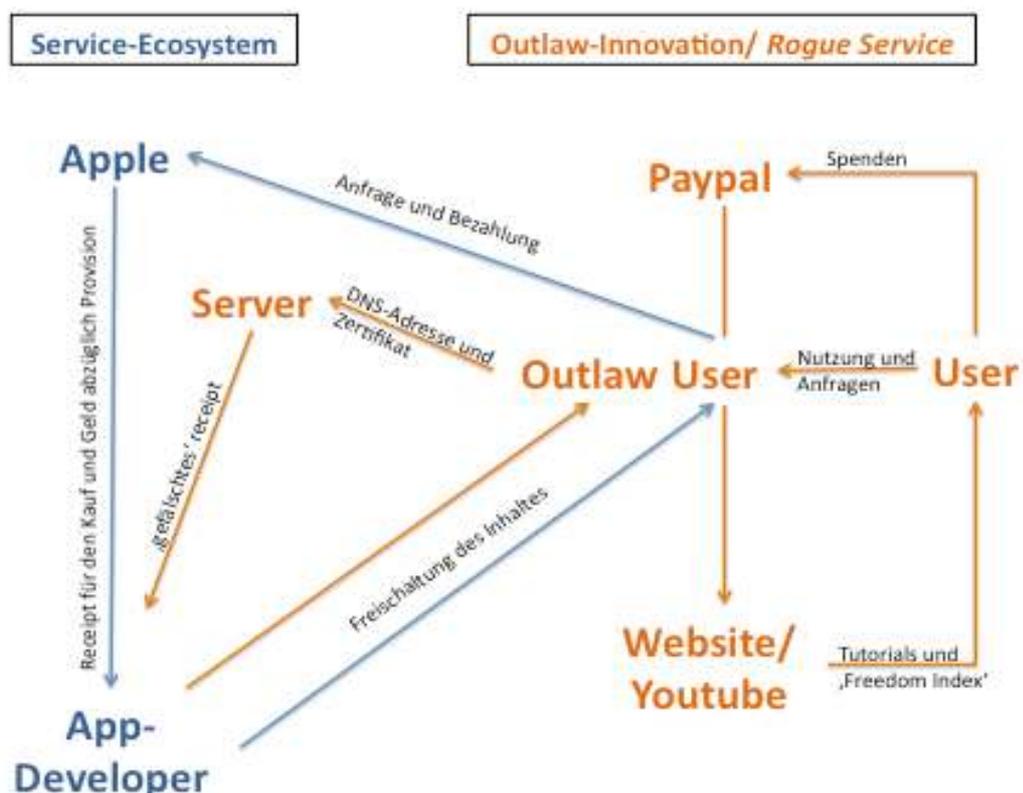


Abb.4: Die Outlaw-Innovation als Rogue-Service

Kurze Zeit nachdem der inoffizielle Dienst bekannt wurde, erhielt Borodin eine große Zahl mehr oder weniger zweifelhafter Anfragen, etwa ob er denn Sicherheitschecks für bestimmte Apps durchführen könne. Andere Anfragen zielten darauf, ihn wegen seiner profunden Kenntnisse der softwaretechnischen Grundlagen des Apple App Stores dafür zu gewinnen, bestimmte Apps im offiziellen App Store durch direkte (Software-)Manipulation im Ranking steigen zu lassen. Wieder andere wollten ihn zum Schulterschluss mit der gezielten App Piraterie bewegen, also seine Kenntnisse etwa dazu nutzen, dass Apps in Massen kostenlos gedownloadet werden können. Borodin lehnte diese Anfragen allerdings ab.

4 Apples Reaktionen und Borodins Antworten

Mitarbeiter Apples erwirkten beim Server-Provider Borodins zunächst eine IP-Sperre, die dazu führte, dass damit der Dienst vorübergehend nicht mehr funktionierte. Darauf reagierte Borodin, indem er seinen Server zunächst auf eine russische Cloud und schließlich auf einen „Offshore“-Server übertrug, für den Apple keine Unterlassungen erwirken konnte. Beim Online-Bezahldienst Paypal erreichte Apple, dass Borodins Account auf Lebenszeit gesperrt wurde, woraufhin dieser auf das dezentrale Bezahlsystem Bitcoin umstellte. Schließlich bewegte der Konzern das Videoportal Youtube dazu, das von Borodin eingestellte Video-Tutorial zu löschen, woraufhin dieser unter dem Titel „reply to apple. In-App Purchases are still free and require no jailbreak“ ein neues Video-Tutorial einstellte (welches nicht mehr gelöscht wurde).¹³

Apple veröffentlichte schließlich einen „security fix“ für Entwickler, wobei es sich um zusätzliche Code-Zeilen handelte, die Developer in den Programmcode ihrer Apps integrieren konnten. Damit diese Lösung gegen unauthorisierte Käufe funktionierte, mussten allerdings User ihre App auch updaten. Eine umfassende und wirksame Vorkehrung gegen den „In-App-Purchase-Hack“ kündigte das Unternehmen mit dem nächsten Betriebssystem-Update an (gemeint war jenes auf iOS 6 im September 2012). Borodin kündigte daraufhin zwar an, dass sich mit diesem Update eine wirksame Lösung gegen seine Methode andeutete, dass sein von ihm so bezeichneter „In-App-Store“ allerdings bis dato weiterhin funktionieren würde.

Borodin updatet den Dienst („inappstore.com“) bis heute, stellt neue Anleitungen online, die sich u.a. über das Portal Youtube weiterhin verbreiten. Auf der Website finden sich mittlerweile verschiedene Anleitungen für diverse Versionen des iOS-Betriebssystems. Seit einem umfangreichen Update auf iOS 6 müssen Nutzer mittlerweile allerdings den Umweg in Kauf nehmen, ihre iPhones (doch) zu „jailbreaken“.¹⁴ Borodin bzw. mit dem Projekt Assoziierte haben das Verfahren seit Ende

¹³ Auch der erwähnte „Freedom-Index“ wurde Borodin zufolge mehrfach durch Unbekannte korrumpiert, weshalb er diesen später selbst nicht mehr aktualisierte. Dabei vermutete Borodin, dass Developer, die sich um ihre In-App-Einnahmen betrogen fühlten, für die wiederholten Fehlangaben in der Liste und ihre Beschädigung verantwortlich waren.

¹⁴ Eine denkbare Reaktion Apples wäre es gewesen, diejenigen, die solche illegalen Transaktionen durchführen, gezielt zu identifizieren und zu sperren. Weil es aber – wie bereits erwähnt – bereits einige Monate zuvor aus datenschutzrechtlichen Gründen unterbunden wurde, personenbezogene Daten zu registrieren und zu speichern, konnten konkrete User des „In-App-Stores“ nicht identifiziert werden. Wenn man bedenkt, dass sich der Anteil ge jailbreakter iPhones auf etwa 5% aller bislang verkauften Geräte beläuft, dürfte die Gefahr damit aus Sicht des Unternehmens gedämmt worden sein.

2013 auch für Google Android-Geräte bzw. den „Google Play Store“ veröffentlicht, woraufhin Google erst im Mai des Jahres 2014 die Website Borodins mitsamt dessen umfangreichen (Archiv-)Inhalten komplett gelöscht hat – Borodin bietet die Seite mitsamt Inhalten (z.B. auch mit dem „Freedom Index“) nun unter derselben Adresse bei einem anderen Anbieter (Wordpress) an.

Im Zeitraum zwischen Juli und Dezember 2012, also zur Zeit des Hacks, hinterfragte man insbesondere in Entwicklerkreisen das intransparente Vorgehen Apples (vgl. Grankvist 2012) und insistierte mit Nachdruck darauf, dass man sich im Unternehmen für das Problem verantwortlich zeichnet und sich entsprechend auch um dessen Lösung kümmert.¹⁵ Ebenso geriet die Speicherung personenbezogener Daten wieder zu einem öffentlich in Zusammenhang mit dem Unternehmen Apple diskutierten Problem, denn deren Verbot durch den US-amerikanischen Verbraucherschutz hatte die massive Verbreitung des Ansatzes Borodins überhaupt erst ermöglicht. Entgegen der offiziellen Unterlassung und verdeckt in den Codezeilen des ersten „security fixes“ setzte man bei Apple exakt zum Zeitpunkt des Hacks wieder auf die unveränderbare Geräteerkennung, um kurze Zeit später offiziell ein neues Tracking-Verfahren („advertising ID“) einzuführen.

5 Rekonstruktion und theoretische Einbettung

Dass User, die nicht offiziell in firmeneigenen Entwicklungsabteilungen angestellt sind, neue (Produkt-)Ideen generieren oder auf neue Markttrends hinweisen können, das ist bekanntlich bereits breit thematisiert (von Hippel 1986; Thomke/Von Hippel 2002; siehe auch Chesbrough 2003). Diesen Ansätzen ist jedoch die oftmals implizite Annahme gemein, dass es sich um eine kooperative und konsensuelle Beziehung zwischen den Parteien handelt, sozusagen zu beiderseitigem Vorteil von Nutzern und Betreibern (vgl. insbes. Flowers 2008).

Stephen Flowers (2008) votiert daher für eine Perspektivenerweiterung und spricht von sog. „Outlaw Innovations“ und „Outlaw Users“, um zu betonen, dass mit der Verbreitung heutiger Informations- und Kommunikationstechnik vielzählige, keineswegs kooperative und ebenso wenig betreiberseitig vorgesehene Innovationschübe entstehen, auf die Organisationen durch präzise Beobachtungen, kleinere technische Anpassungen, gezielte Beeinflussungsversuche, Attacken oder Absorptionen reagieren (ebd., S. 188f.). Flowers deutet allerdings eher am Rande darauf hin (ebd., S. 189), dass sich auch all diese Gegenmaßnahmen zu einem anhaltenden ‚wechselseitigen Hochrüsten‘ verfestigen können, wie es unsere Empirie, hier illustriert am Beispiel des „In-App-Purchase-Hack“, nahe legt. In dieser Sichtweise sind Unternehmen wie Apple permanent und wiederholt damit befasst, unvorhergesehene und ökonomisch riskante Effekte, d.h. nicht-intendierte Folgen ihrer eigenen fortschrittsorientierten Technisierungsmaßnahmen zu bearbeiten.

¹⁵ Allerdings geraten auch Entwickler zunehmend unter Druck, u.a. durch Verbraucherschutzorganisationen. So befasst sich z.B. auch die EU-Kommission mit den Mechanismen und Folgen der App-Wirtschaft. Im Zentrum der kritischen Auseinandersetzung steht dabei das mittlerweile dominierende Freemium-Modell bzw. die In-App-Verkäufe (vgl. Europäische Kommission 2014).

Solche „Entwicklungsprozess[e sind] dadurch gekennzeichnet, dass die Folgen der Handlungen, mit denen Menschen Problemlagen begegnen, unausgesetzt zu neuen Problemlagen führen, die wiederum nach einer Antwort verlangen“ (Best 2007, S. 12). In dieser Figur, bei der Best auf das akteurszentrierte „challenge-response-Modell“ des Historikers Arnold Toynbee (1961) rekurriert, wird zwar ausdrücklich darauf verwiesen, dass – auch soziotechnischer – Wandel keineswegs teleologisch verläuft, sondern durch „Entwicklungsumwege“ und vielfache „Verzweigungsprozesse“ (ebd., S. 14) gekennzeichnet ist. Dieses ursprünglich universalhistorische Modell lässt sich gegenwartsdiagnostisch wenden. Dabei schließen wir an Diagnosen zur Reflexiven Modernisierung (vgl. Beck et al. 1996; Beck/Lau 2004) an: Denn hier wird ein solcher Modus der dauerhaften Selbstkonfrontation bzw. Reflexivität im Sinne Ulrich Becks, d.h. insbesondere die Selbstbezüglichkeit von Prozessen, als *Movens* für den non-linearen gesellschaftlichen Wandel angesehen. Digitale Service-Ökosysteme, wie z.B. App Stores, werden anfällig für Rückkanäle bzw. Feedbackschleifen (vgl. Lash 2003, S. 50),¹⁶ womit Prinzipien der Kontrolle oder Steuerung und damit die taktgebende Dominanz bestimmter Zentralakteure wiederholt in Frage gestellt werden. Dies ist – mit anderen Worten – die riskante ‚Kehrseite‘ der ökonomisch-technischen Erfolgsgeschichte heutiger, so bezeichneter plattformzentrierter Geschäftsmodelle bzw. digitaler Service-Ökosysteme, die grundlegend darauf beruhen, die Leistungen unterschiedlicher Akteure zu integrieren.

Diese Ökosysteme sind im Sinne deren gegenwartstypischer Reflexivität durch eine „chronische Nebenfolgenanfälligkeit“ (Grenz et al. 2014, S. 89) gekennzeichnet. Diese Nebenfolgenanfälligkeit ist das Resultat davon, dass netz- und softwarebasierte Technologien weitreichend in Handlungsfelder eingeflochten werden, womit (mindestens) drei unterschiedliche Konsequenzen einhergehen:

Die erste Konsequenz besteht in der *Veränderungs- bzw. Aneignungsoffenheit* digitaler Medientechniken. Denn nicht nur Entwickler, sondern auch Nutzer können die technischen Grundlagen, Gebrauchseigenschaften und Mechanismen digitaler Medien modifizieren. In dem Sinne, dass Angebotsräume weitreichend in das Internet und auf webbasierte Anwendungen verlagert werden, können auch inoffizielle Umnutzungen, Erweiterungen oder Modifikationen nicht mehr nur ein einzelnes Produkt und einen überschaubaren Kreis aufgreifender Nutzer betreffen. Zweitens weiten sich im Zuge der Digitalisierung, Vernetzung und Normalisierung medienbezogenen Handelns die *Akteurskonstellationen* und damit zugleich die wechselseitigen Abhängigkeiten bzw. Interdependenzen in Handlungsfeldern aus, was die Koordination dieser Felder für Zentralakteure prinzipiell erschwert oder sogar verunmöglicht. Eine dritte Konsequenz besteht darin, dass sich die *Reichweite und (Verbreitungs-) Geschwindigkeit* auch solcher Aktivitäten erhöhen, die alternativen Handlungsscripts und -absichten folgen. Mittels Websites und Youtube-Anleitungen z.B. kann ein breites Publikum adressiert werden, können Informationen vervielfältigt werden, können sich die Weisen alternativer, unvorhergesehener Nutzungsweisen verstetigen (vgl. Abb. 5.).

¹⁶ Siehe hierzu auch Castells (2010, S. 31), der davon ausgeht, dass „users“ wegen ihrer – übrigens auch beiläufig sich vollziehenden – daten- und inhalteschaffenden Aktivitäten zunehmend zu „doers“ werden.

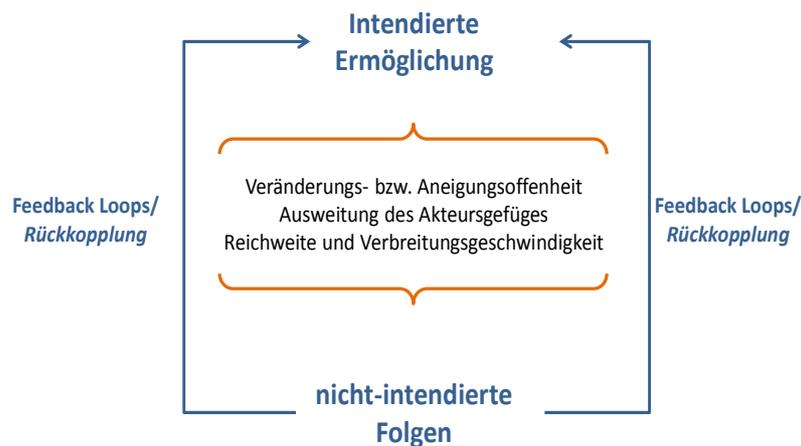


Abb.5: Die Nebenfolgenanfälligkeit digitaler Ökosysteme

Wirtschaftswissenschaftliche Arbeiten zeugen von einer anhaltenden Debatte um die ökonomischen Folgen dieser Entwicklungen, wobei insbesondere der Kontroll- bzw. Steuerungsverlust im Zentrum dieser Debatten steht. Für den Apple App Store, den Eaton et al. (2011) als Beispiel eines digitalen Ökosystems verstehen, beschreiben diese ein unauflösbares Paradox von anbieterseitiger Kontrolle einerseits und der Erzeugung von Innovation seitens der Developer und User andererseits (Eaton et al. 2011, S. 5 ff.). An anderer Stelle charakterisieren El Saey und Pareira (2013) dieses Paradox als anhaltende Turbulenz, die die Besonderheit wirtschaftlicher Ökosysteme auszeichnet:

“Unlike other business environments, digital business ecosystems can never be expected to revert to any kind of ‚equilibrium‘ after disruptions change things; turbulence implies that cause-and-effect may cascade in unpredictable ways to alter the structure or health of the ecosystem, or end it entirely.” (ebd., S. 2)

Zu Beginn dieses Beitrags haben wir auf drei Annahmen rekurriert, die in der Service Science mitgeführt werden: die der zentralen Kollaborationsthese folgende Harmonisierung der Beziehung zwischen Anbieter und Konsumenten, die mit Blick auf komplexe Akteursarrangements verkürzte Dominanz der Anbieter- bzw. Produzentenperspektive und die Vorstellung, dass die Aktivitäten der beteiligten Akteure und die technisch-regulative Entwicklung der digitalen Ökosysteme von Anbietern bzw. Produzenten kontrolliert werden können. Abschließend und mit Blick auf diese eingangs aufgegriffen Diagnosen der Service Sciences können nun folgende Einsichten festgehalten werden: (1) Konsumenten handeln eigensinnig, d.h. entsprechend der von ihnen definierten Situationen und Probleme, wobei deren Handeln bzw. die Konsequenzen deren Handelns nicht zwingend für andere – insbesondere für Dienstleistungsanbieter – vorteilhafte Folgen zeitigen. (2) Diese Folgen werden von Anbietern bewertet und – entsprechend ihrer ökonomischen Relevanz – beantwortet, woraus sich ein Geflecht der Wechselwirkung gegenseitiger Einflussnahme an und mit digitalen Techniken herausbildet. (3) Diese wechselseitigen Aktivitäten konstituieren einen Prozess, der sich zwar an (digitalen) Gütern niederschlägt, der allerdings in der

ergebnisoffenen und spannungsgeladenen Dienstleistungsbeziehung digitaler Ökosysteme gründet. Auch wenn wir bei der Beschreibung dieser komplexen, soziotechnischen Konstellationen hier der einschlägigen Ökosystem-Analogie folgen, kommt an dem von uns beschriebenen Beispiel zum Ausdruck, dass es eher Aushandlungs- und Abstimmungsprozesse zwischen unterschiedlich motivierten Akteuren sind, die diese Felder vermutlich passender als sozioökonomische Arenen charakterisieren. Was wir also fokussieren, das sind Arenen, in denen spannungsgeladene Aushandlungen dazu zum Ausdruck kommen (und beobachtet werden können), was als legitimes Handeln, d.h. auch als legitimes Verwenden digitaler Medientechnik gilt. Hier überschneiden sich unterschiedliche soziale Welten in konfligierender Weise, insofern unterschiedliche Zielsetzungen und Handlungspläne der jeweiligen Kernakteure (Unternehmer, Developer, Outlaws, Nutzer usw.) aufeinanderprallen (vgl. Strauss 1993, S. 225 ff.). Kurzum: „At stake here is the non trivial question of who is able to write, and eventually to change, the definition of the world.“ (Zabban 2011, S. 8)

Literatur

- Beck, U./Giddens, A./Lash, S. (Hg.) 1996: Reflexive Modernisierung. Eine Kontroverse. Frankfurt/M.
- Beck, U./Lau, C. (Hg.) 2004: Entgrenzung und Entscheidung. Frankfurt/M.
- Beck, R./Benkenstein, M./Bichler, M./Bienzeisler, B./Böhm, T./Dunkel, W./Fähnrich, K.-P./Ganz, W./Gemünden, H.G./Gouthier, M.H.J./Gudergan, G./Kieninger, A./Kölling, M./Krcmar, H./Kremer, A./Möslein, K./Satzger, G./Schultz, C./Stauss, B./Stich, V./Weinhardt, C. (2010). Auf dem Weg zu einer Service Science: Perspektiven, Forschungsthemen und Handlungsempfehlungen aus der Sicht einer interdisziplinären Arbeitsgruppe. Stuttgart. Online unter: http://wi1.uni-erlangen.de/sites/wi1.uni-erlangen.de/files/auf_dem_weg_zu_einer_service_science.pdf (letzter Zugriff: April 2015).
- Best, H. 2007: Der Challenge-Response-Ansatz als forschungsleitende Perspektive für die Transformationsforschung. In: de Nève, D./Reiser, M./Schnapp, K.-U. (Hg.): Herausforderung-Akteur-Reaktion. Diskontinuierlicher sozialer Wandel aus theoretischer und empirischer Perspektive. Baden-Baden, S. 11-24.
- Birken, T./Dunkel, W. 2013: Dienstleistungsforschung und Dienstleistungspolitik. Eine Bestandsaufnahme internationaler Literatur zu service science und service work. Arbeitspapier 282: Hans Böckler Stiftung.
- Briscoe, G./De Wilde, P. 2006: Digital Ecosystems. Evolving Service-Oriented Architectures. Proceedings of the 1st international conference on Bio inspired models of network, information and computing systems. ACM.
- Bryson, J. R. und Daniels, P. W. 2010: Service Worlds. The ‘Service Duality’ and the Rise of the ‘Manuservice’ Economy. In: Maglio, P. P./Kieliszewski, C. A./Spohrer, J. C. (Hg.): Handbook of Service Science. New York, S. 79-104.
- Burgess, J. 2012: The iPhone Moment, the Apple Brand, and the Creative Consumer. In: Hjorth, L./Burgess, J./Richardson, I. (Hg.): Studying Mobile Media. Cultural Technologies, Mobile Communication, and the iPhone. New York, S. 28-42.

- Burgess, R. 2012: MoPub: Apple's UDID policy costs iOS developers 24% in ad revenue. Online unter: <http://www.techspot.com/news/48372-mopub-apples-udid-policy-costs-ios-developers-24-in-ad-revenue.html> (letzter Zugriff: Februar 2015).
- Castells, M. 2010: *The Rise of the Network Society*. Malden.
- Chesbrough, H. 2003: The Era of Open Innovation. In: MIT Sloan Management Review, Jg. 44, H. 3, S. 35-41.
- Cohen, P. 2010: The problem with In App Purchases (and what to do about it). Online unter: <http://www.imore.com/problem-app-purchases-and-what-do-about-it> (letzter Zugriff: Februar 2015).
- Dunkel, W./Jacobsen, H./Kleemann, F. 2014: Sozialwissenschaftliche Dienstleistungsforschung – ein Werkstattbericht. In: ARBEIT 4/2014 (im Erscheinen).
- De Vere, K. 2012: What Apple's UDID phase out means to the iOS ecosystem. Online unter: <http://www.adweek.com/socialtimes/what-apples-udid-phase-out-means-to-the-ios-ecosystem/522944> (letzter Zugriff: Februar 2015).
- Eaton, B./Elaluf-Calderwood, S./Sorensen, C./Yoo, Y. 2011: Dynamic Structures of Control and Generativity in Digital Ecosystem Service Innovation: The Cases of the Apple and Google Mobile App Stores. Working Paper Series: Department of Management, Information Systems and Innovation Group, London School of Economics and Political Science.
- El Saey, O. A./Pereira, F. 2013: *Business Modelling in the Dynamic Digital Space. An Ecosystem Approach*. Heidelberg.
- Europäische Kommission 2014: Kommission und Mitgliedsstaaten setzen sich für die Anliegen der Nutzer von Smartphone-Apps ein. Pressemitteilung vom 27.02.2014. Online unter: http://europa.eu/rapid/press-release_IP-14-187_de.htm (letzter Zugriff: Februar 2015).
- Flowers, S. 2008: Harnessing the hackers. The emergence and exploitation of Out-law Innovation. In: Research Policy, Jg. 37, S. 177-193.
- Goggin, G. 2012: The iPhone and Communication. In: Hjorth, L./Burgess, J./Richardson, I. (Hg.): *Studying Mobile Media. Cultural Technologies, Mobile Communication, and the iPhone*. New York, S. 11-27.
- Grankvist, P. 2012: The Power of Transparency & Human Interaction: Apple's Achilles Heel. Online unter: <http://www.csrwire.com/blog/posts/523-the-power-of-transparency-human-interaction-apple-s-achilles-heel> (letzter Zugriff: Februar 2015).
- Greenwood, J. 2011: The Mobile Metamorphosis. In: Think Quarterly 2011, S. 51-53.
- Grenz, T. 2015: *Mediatisierung als organisationale und außerorganisationale Konstruktion*. Universitätsdissertation: Karlsruhe.
- Grenz, T./Möll, G./Reichert, G. 2014: Zur Strukturierung von Mediatisierungsprozessen. Überlegungen zu einer Theorie der reflexiven Mediatisierung am Beispiel von Rechtsmedizin, Fitness und Poker. In: Krotz, F./Despotovic, C./Kruse, M.-M. (Hg.): *Die Mediatisierung sozialer Welten. Synergien empirischer Forschung*. Wiesbaden, S. 73-91.
- Grenz, T./Pfadenhauer, M. 2012: Kundenintegration vs. Kundenpartizipation. Wertschöpfungskonzepte mediatisierter Geschäftsmodelle. In: Dunkel, W./Bienzeisler,

- B. (Hg.): 3sResearch. Sozialwissenschaftliche Dienstleistungsforschung. München, S. 1-15.
- Hepp, Andreas (2011): Mediatization, Media Technologies and the 'Moulding Forces' of the Media. Manuskript des Vortrags auf der Philosophy of Communication Division for the annual International Communication Association conference in Boston, vom 26-30 Mai 2011. Online unter: http://www.andreas-hepp.name/Blog/Eintrage/2011/5/26_Paper_auf_der_ICA-Tagung_und_mehr_files/Hepp.pdf (letzter Zugriff: März 2015).
- Kahn, J. 2012: Apple's in-app purchasing process circumvented by Russian hacker. Online unter: <http://9to5mac.com/2012/07/13/apples-in-app-purchasing-process-circumvented-by-russian-hacker/> (letzter Zugriff: Februar 2015).
- Lash, S. 2003: Reflexivity as Non-Linearity. In: Theory, Culture & Society, Jg. 20, H. 2, S. 49-57.
- Lehdonvirta, V. 2009: Virtual Item Sales as a Revenue Model. Identifying Attributes that drive Purchase Decisions. In: Electronic Commerce Research, Jg. 9, H. 1, S. 97-113.
- Lusch, R. 2011: Reframing the Supply Chain Management: A Service-Dominant Logic Perspective. In: Journal of Supply Chain Management, Jg. 47, H. 1, S. 14-18.
- Maglio, P./Kieliszewski, C./Spohrer, J. 2010: Introduction. In: Dies. (Hg.): Handbook of Service Science. New York: Springer, S. 1-8.
- Matsunaga, R. 2012: Apple's Fix Failed: In-App Purchases Still Free with This Hack. Online unter: <http://smartphones.wonderhowto.com/how-to/apples-fix-failed-app-purchases-still-free-with-hack-0138104/> (letzter Zugriff: Februar 2015).
- Pinch T. J./Bijker W. E. 1984: The Social Construction of Facts and Artefacts: or How the Sociology of Science and the Sociology of Technology might Benefit Each Other. In: Social Studies of Science, Jg. 14, S. 399-441.
- Pujol, N. 2010: Freemium: Attributes of an emerging business model. In: Social Science Research Network. Paper Draft. Online unter: <http://nicolaspujol.com/wp-content/uploads/2010/11/Freemium-technical-view-of-an-emerging-business-model.pdf> (letzter Zugriff: Mai 2014).
- Satzger, G./Ganz, W. 2010: Auf dem Weg zu einer Service Science – Perspektiven, Forschungsthemen und Handlungsempfehlungen aus der Sicht einer interdisziplinären Arbeitsgruppe, Stuttgart.
- Strauss, A. 1993: Continual Permutations Of Action. New York.
- Thomke, S./von Hippel, E. 2002: Customers as Innovators: A New Way to Create Value. In: Harvard Business Review, Jg. 80, H. 4, S. 74-81.
- Tiwana, A./Konsynski, B./Bush, A. A. 2010: Plattform Evolution. Coevolution of Platform Architecture, Governance, and Environmental Dynamics. In: Information Systems Research, Jg. 21, H. 4, S. 675-687.
- Toynbee, A. (1961): Der Gang der Weltgeschichte, 2 Bände (kurze Version). Zürich: Europa Verlag.
- Vargo, S. L. 2009: Toward a transcending conceptualization of relationship: a service-dominant logic perspective. In: Journal of Business & Industrial Marketing, Jg. 24, H. 5-6, S. 373-379.

- Vargo, S. L./Lusch, R. F. 2006: Service-Dominant Logic. What it is, what it is not, what it might be. In: dies. (Hg.): The Service-Dominant Logic of Marketing. Dialog, Debate, and Directions. New York, S. 43-56.
- Vargo, S. L./Lusch, Robert F. 2008: Service-dominant logic. Continuing the evolution. In: Journal of the Academy of Marketing Science, Jg. 36, H. 1, S. 1-10.
- Varo, S. L./Lusch, R. F. 2010: From Repeat Patronage to Value Co-creation in Service Ecosystems: A Transcending Conceptualization of Relationship. In: Journal of Business Market Management, Jg. 4, S. 169-179.
- von Hippel, E. 1986: Lead Users: A Source of Novel Product Concepts. In: Management Science, Jg. 32, H. 7, S. 791-805.
- Wehrich, M./Dunkel, W. 2003: Abstimmungsprobleme in Dienstleistungsbeziehungen. Ein handlungstheoretischer Zugang. In: Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie, Jg. 55, H. 4, S. 758-781.
- Wilson, F. 2006: A VC musings of VC in NYC: The Freemium Business Model. Online unter: <http://nicolaspujol.com/wp-content/uploads/2010/11/Freemium-technical-view-of-an-emerging-business-model.pdf> (letzter Zugriff: Mai 2014).
- Zabban, V. 2011: What Keeps Designers and Players Apart? Thinking How an Online Game World is shared. In: Proceedings of DiGRA (Digital Games Research) Conference 2011, S. 1-13.

Forschungsvorhaben

Fraunhofer ISI

Forschungsprojekt: Strategisches Kompetenzmanagement in nichtforschungsintensiven KMU des Verarbeitenden Gewerbes – StraKosphere

Beschreibung des Vorhabens

Aus den Wechselwirkungen von demografischem Wandel und moderner Arbeitswelt entstehen vielfältige Herausforderungen für Unternehmen, die gefordert sind, bei wechselnden Technologien und Marktlagen mit demografisch heterogenen Belegschaften zu sichern, dass das erforderliche Wissen und die notwendigen Kompetenzen zur Verfügung stehen. Dem betrieblichen Kompetenzmanagement kommt eine Schlüsselfunktion zu; mit einer berufsbegleitenden, in den Arbeitsprozess integrierten, professionell unterstützten Kompetenzentwicklung werden die Leistungsfähigkeit der Beschäftigten im gesamten Erwerbsleben und eine lernförderliche Erwerbsarbeit ermöglicht. Wesentliche Ansätze zum Ausbau der Innovations- und Wettbewerbsfähigkeit von Unternehmen bestehen in neuen arbeitsorganisatorischen Modellen, lebenslagenorientierter Personalpolitik und Strategien unternehmensspezifischen Kompetenzmanagements.

Nicht-forschungsintensive KMU tragen rund 40 % der Wertschöpfung und etwa 50 % der Gesamtbeschäftigung in der Industrie. Ihre Innovationsstrategien richten sich vorrangig auf die Optimierung der Produktion durch neue technische Herstellungsverfahren oder innovative Konzepte der Produktions- und Arbeitsorganisation. Die Herstellung ihrer Produkte ist durch hohe Anteile manueller Einfacharbeit und ihrem Zusammenspiel mit qualifizierter Facharbeit geprägt. Zum Erhalt ihrer Wettbewerbsfähigkeit müssen diese Unternehmen innovative Pfade der Prozessgestaltung gehen. Die Entwicklung innovativer Fertigungsprozesse beruht in nicht-forschungsintensiven KMU größtenteils auf dem Erfahrungs- und Anwenderwissen der Produktionsbeschäftigten. Aufgrund des demografischen Wandels und des Fachkräftemangels ist entscheidend, inwiefern es diesen KMU gelingt, ihre Produktionsbeschäftigten durch neue Konzepte der strategischen Kompetenzentwicklung ‚mitzunehmen‘, Erfahrungs- und Anwenderwissen zu erhalten und neue, zukünftig relevante Kompetenzen strategisch aufzubauen und weiterzuentwickeln.

In dem Projekt „StraKosphere“ werden neue, passfähige Lösungen der strategischen Kompetenzentwicklung erarbeitet, die es nicht-forschungsintensiven KMU ermöglichen, die Kompetenzen aller Beschäftigtengruppen – insbesondere der oft als ‚lernresistent‘ betrachteten An- und Ungelernten – nachhaltig und gezielt zu fördern und dadurch die Innovationsfähigkeit zu steigern. Es werden neue Instrumente zur Abschätzung strategischer Kompetenzbedarfe, zur Erfassung bestehender Kompetenzen, zur Gestaltung lernförderlicher Organisationsstrukturen und -prozesse sowie

zur arbeitsintegrierten Weiterqualifizierung der Beschäftigten entwickelt. Durch die Integration der Gestaltungsfelder ‚Management‘, ‚Organisation‘ und ‚Beschäftigte‘ erwachsen Lösungen, die gleichermaßen den benötigten Kompetenzanforderungen des Gesamtunternehmens, den organisatorischen Rahmenbedingungen des Arbeitsprozesses sowie den spezifischen Bedürfnissen der Beschäftigten gerecht werden.

Projektleitung: Dr. Rainer Wagner, TOPSTAR GmbH/Dr. Oliver Som, Fraunhofer ISI

Kooperationspartner: Das Projekt wird zusammen mit der TU Dortmund, Lehrstuhl Wirtschafts- und Industriesoziologie, der Universität Paderborn, Lehrstuhl für Arbeits- und Organisationspsychologie, vier Partnerunternehmen sowie drei Umsetzungspartnern durchgeführt.

Förderung: Bundesministerium für Bildung und Forschung

Laufzeit: 01.10.2014 bis 30.09.2017

Kontakt: Sandra.Gueth@isi.fraunhofer.de; Oliver.Som@isi.fraunhofer.de

Forschungsvorhaben

TU Dortmund, Universität Duisburg-Essen

Forschungsprojekt: Kollektive Individualisierung – individuelle Kollektivierung? Zur Aushandlung von Arbeitsbedingungen im Bereich der hochqualifizierten Solo-Selbstständigen

Beschreibung des Vorhabens

In der international vergleichenden Arbeitsmarktforschung wurde der deutsche Arbeitsmarkt für lange Zeit durch einen hohen Deckungsgrad von Flächentarifverträgen und betrieblicher Interessenvertretung charakterisiert. Strukturelle Veränderungen auf dem Arbeitsmarkt stellen kollektive Arbeitsmarktakteure allerdings vor neue Herausforderungen. So lässt sich in den letzten zwei Jahrzehnten auf dem deutschen Arbeitsmarkt eine Zunahme von hochqualifizierten Solo-Selbstständigen beobachten. Die Aushandlung der Arbeitsbedingungen zwischen hochqualifizierten Solo-Selbstständigen und deren Auftraggebern findet in der Regel individualisiert statt. Entsprechend verlieren klassische Institutionen der kollektiven Interessenvertretung (z.B. Gewerkschaften, Arbeitgeberverbände) an Bedeutung. An ihre Stelle treten neue intermediäre Akteure (z.B. Agenturen, spezielle Berufsverbände, Genossenschaften), die sich Großteils branchen- oder berufsspezifisch organisieren und vornehmlich als Dienstleister für diese neue Form der Selbstständigen verstehen. In der Forschung zu industriellen Beziehungen sind diese allerdings bislang kaum berücksichtigt worden.

Das Ziel des Forschungsvorhabens besteht darin, Aushandlungen von Arbeitsbedingungen hochqualifizierter Solo-Selbstständiger und die Rolle unterschiedlicher Akteure auf der intermediären Ebene branchenvergleichend zu analysieren. Zudem wird untersucht, wie diese intermediären Akteure flexible Arbeitsmärkte strukturieren und die Arbeitsbedingungen von hochqualifizierten Solo-Selbstständigen beeinflussen. Damit trägt das Vorhaben vor allem zu einem besseren Verständnis der Bedeutung individueller und kollektiver Handlungsstrategien in hochqualifizierten und flexiblen Arbeitsmärkten bei.

Es werden qualitative leitfadengestützte Interviews mit Personen aus dem Kreise der Solo-Selbstständigen und mit Vertretern der intermediären Akteure (insb. Agenturen, Berufsverbände, Gewerkschaften) durchgeführt. Rekrutiert werden die Interviewpartner aus den Bereichen Medizin, IT und Filmwirtschaft, da hier die Solo-Selbstständigkeit von zunehmender Bedeutung ist und es entsprechend zu vielfältigen und heterogenen Arbeitsbeziehungen kommt.

Durchführende Stellen: Juniorprofessur Soziologie an der TU Dortmund und Institut für Soziologie an der Universität Duisburg-Essen

Projektteam: Jun.-Prof. Dr. Maximiliane Wilkesmann, Dr. Caroline Ruiner (beide TU Dortmund) und Dr. Birgit Apitzsch (Universität Duisburg-Essen)

Förderung: Mercator Research Center Ruhr

Laufzeit: 04/2015 – 03/2016

Kontakt: maximiliane.wilkesmann@tu-dortmund.de; birgit.apitzsch@uni-due.de; caroline.ruiner@tu-dortmund.de

Web: www.wiso.tu-dortmund.de/wiso/s/de/MERCUR-Projekt