

Ursula Holtgrewe<sup>1</sup>

## **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](http://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. Berücksichtigt 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-

---

<sup>1</sup> Dr. habil. Ursula Holtgrewe, Forschungs- und Beratungsstelle Arbeitswelt, Wien. Email: [holtgrewe@forba.at](mailto: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](http://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 walqing<sup>2</sup> (= 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).

---

<sup>2</sup> 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>.

	<b>Branche</b>	<b>BART</b>			
1	<b>Construction</b>	2.45			
2	<b>Other business activities</b>	2.38			
3	Health & social work	1.30			
4	Computer	0.51			
5	Education	0.44			
7	<b>Households as employers of domestic staff</b>	0.36			
...	...	...			
8	<b>Hotels &amp; restaurants</b>	0.34			
18	<b>Sewage &amp; refuse disposal</b>	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 Leitfadeninterviews 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,<sup>3</sup> 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

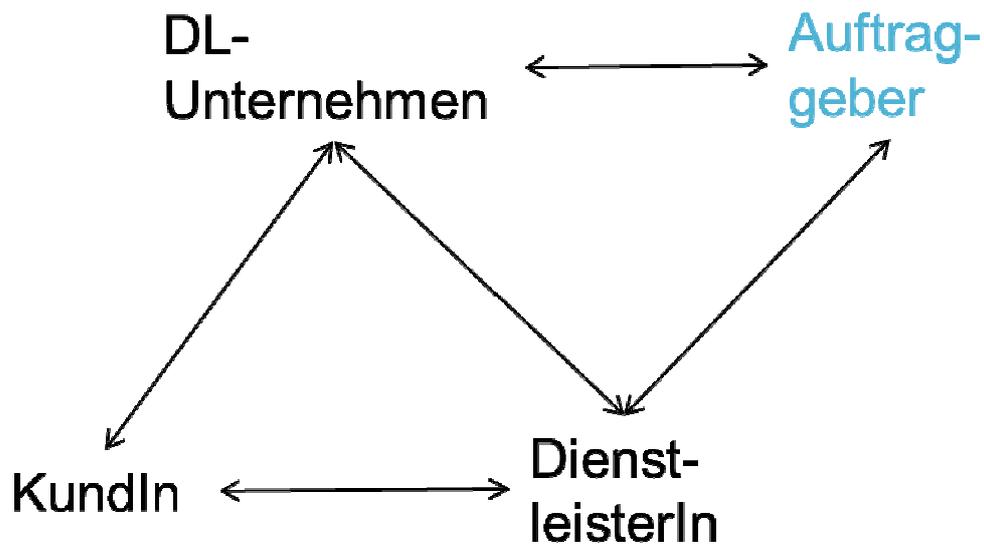
---

<sup>3</sup> 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](http://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](http://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.