

Jahrbuch sozialwissenschaftliche Technikberichterstattung 1997

Schwerpunkt: Moderne Dienstleistungswelten

Herausgeber:
Institut für Sozialwissenschaftliche
Forschung (ISF), München
Internationales Institut für empirische
Sozialökonomie (INIFES), Stadtbergen
Institut für Sozialforschung (ifS),
Frankfurt/Main
Soziologisches Forschungsinstitut (SOFI),
Göttingen

Inhalt

Vorwort	9
----------------	----------

Vor dem Aufbruch in eine neue Dienstleistungswelt?	13
---	-----------

Nestor d' Alessio, Herbert Oberbeck
SOFI Göttingen

1.	Problemaufriß und Thesen	13
2.	Auf den Spuren von Sisyphus oder der stets neu gestartete Versuch des Nachweises der "Kosten/Leistungsgerechtigkeit" von IuK-Techniken	21
	- Argumente zur 'Produktivitätsparadoxie'	22
	-Loyale Beziehungen zu Kunden, Mitarbeitern und Investoren als neue Effizienzkriterien für Dienstleistungsbetriebe	26
3.	Deutsche Dienstleistungsunternehmen - abonniert auf krude Cost-Cutting-Konzepte?	33
	- Die Folgen für die Dienstleistungsbeziehungen	41
4.	Die offene Frage: Was ist Dienstleistungsqualität und wie kann für Kunden in Dienstleistungsbeziehungen "realer Mehrwert" geschaffen werden?	44
	-Exemplarisch: Dienstleistungsdynamik in der privaten Versicherungswirtschaft	46
5.	Ausblick: Neue anspruchsvolle Dienstleistungen als brachliegende Entwicklungspotentiale	53
	Literatur	55

Beschäftigung und Arbeit im Dienstleistungsbereich	63
---	-----------

Rüdiger Glott
SOFI Göttingen

1.	Arbeitsbedingungen im Dienstleistungsbereich - ein vernachlässigtes Forschungsgebiet	63
2.	Methodische Anmerkungen	66

3.	Die Entwicklung der Arbeitsbedingungen im Dienstleistungsbereich	74
3.1	Qualifikationsanforderungen	74
3.2	Einkommensentwicklung	78
3.3	Die Entwicklung der Arbeitszeiten	80
3.4	Die Entwicklung der Teilzeitarbeit	84
3.5	Arbeitsbelastungen	88
4.	Fazit	91
	Literatur	93

Pflege und Technik: Eine neue Qualität von Dienstleistungsarbeit? 95

Dieter Jaufmann

INIFES Stadtbergen

1.	Ein Markt in Bewegung	95
2.	Die Größenordnung der Pflegeproblematik - Pflegebedürftige und Pflegepersonen	97
2.1	Pflegebedürftige in den privaten Haushalten der Bundesrepublik Deutschland	97
2.2	Wer pflegt?	100
3.	Die Einführung der Pflegeversicherung: Zielsetzungen - Ausgestaltung - Leistungen	101
	Exkurs: Die leidigen Probleme mit der Statistik	104
4.	Die Entwicklung der Anbieter ambulanter Dienste: Der Pflegesektor - ein mixtum compositum durch die Einkehr von Markt	106
5.	Die Entwicklung der Antragstellung	112
5.1	Präferenzen für Geld- und/oder Sachleistungen?	113
5.2	Was zahlen bzw. würden die Klienten selbst bezahlen?	116
6.	Technikeinsatz und Innovationspotentiale in der häuslichen Pflege	118
7.	Eine neue Qualität von Dienstleistungsarbeit?	124
8.	Ein kurzer Blick über den Zaun: Erfahrungen und Entwicklungen in einigen anderen Ländern	128

9.	Wie geht es weiter? Einige begründete Spekulationen und der Versuch eines Fazits	132
	Literatur	136
	Anhang	145

Die Scheinblüte multimedialen Dienstleistungswachstums im Bereich der Druckindustrie 147

Steffen Becker, Uwe Risch
IfS Frankfurt

1.	Einleitung	147
2.	Informatisierung der druckindustriellen Produktionskette	150
3.	Wandel der Branchen- und Produktionsstrukturen: Die Druckindustrie als multimedialer Dienstleister?	157
3.1	Neue Hauptgeschäftsfelder der Druckunternehmen?	157
3.2	Neue Form der Branchenstruktur?	162
4.	Entwicklung der Beschäftigungsstrukturen und Berufsbilder	168
4.1	Beschäftigung und Facharbeitskräftestrukturen	169
4.2	Neue Berufsbilder und Qualifikationsanforderungen	179
5.	Exkurs: Die tarifpolitische Entwicklung am Beispiel des neuen Manteltarifvertrags	187
6.	Resümee	191
	Literatur	192

Internalisierung des Marktes 197
Neue Unternehmensstrategien und qualifizierte Angestellte

Manfred Moldaschl
ISF München

1.	Selbstorganisation zwischen "Strategie" und "Emergenz"	200
2.	Organisatorische Dezentralisierung und Vernetzung	203
2.1	Gruppenarbeit: Wettlauf zwischen Integration und Spezialisierung	204
2.2	KVP: Integration von Planungs- und Erfahrungswissen	206

2.3	Projektorganisation: Politisierung statt Partizipation	207
2.4	Interne Kunden-Lieferanten-Beziehungen	210
3.	Strategische Vermarktlichung	211
3.1	Ziel Vereinbarungen - und die Transparenz der Wertschöpfungsbeiträge	213
3.2	Profit Center: reales oder simuliertes 'Unternehmen im Unternehmen'?	215
3.3	Dilemmata interner Vermarktlichung	217
4.	Arbeitssituation und berufliche Perspektiven der technischen Angestellten	222
4.1	Qualifikationsentwicklung: Spezialisierung, Polarisierung, Verwissenschaftlichung	223
4.2	Informatisierung und "Abstraktifizierung" der Arbeit	227
4.3	Zeitautonomie und Zeitsouveränität	228
4.4	Leistungssituation und Kontrolle: Belastung als Preis der Autonomie	229
4.5	Exkurs: "Ideelle Subsumtion" und "innere Landnahme"	232
4.6	Berufliches Selbstverständnis und Handlungsorientierungen der Angestellten	235
5.	Resümee	240
	Literatur	244
	Die Autoren	251