

Ulrike Berger

Wachstum und Rationalisierung der industriellen Dienstleistungsarbeit

Zur lückenhaften Rationalität
der Industrieverwaltung



Campus Verlag
Frankfurt/New York

Inhalt

Einleitung	9
Kapitel 1 Das Schicksal der industriellen Dienstleistungs- arbeit – Stand der Forschung und Ansatz der Untersuchung	15
1.1. Quantitative und qualifikatorische Entwicklung der industriellen Dienstleistungsarbeit	15
1.2. Umfang und Struktur der Dienstleistungen	19
1.3. Möglichkeiten und Schranken einer Rationalisierung der Dienstleistungsarbeit	20
1.3.1. Die Kontroverse zwischen Bahrtdt und Pirker	21
1.3.2. Analysen der Verwaltungsarbeit als 'eigenständiges soziales Phänomen'	28
1.3.3. Analysen der Büroarbeit 'in Analogie' zur Fertigungsarbeit	37
1.4. Die gesellschaftlichen Bedingungen betrieblicher Strategien und die konkreten Formen menschlicher Arbeit	56
1.5. Unsicherheit und die begrenzte Rationalität betrieb- licher Entscheidungen und Strategien – Zum Ansatz der Arbeit	63

Kapitel 2

Die spezifischen Handlungs- und Entscheidungsbedingungen im industriellen Dienstleistungsbereich

	71
2.1. Die Konstitution des Dienstleistungsbedarfs – Ungewißheit über die notwendigen Dienstleistungen	72
2.2. Rationalisierung der Dienstleistungsarbeit – sachliche und zeitliche Unsicherheit	78
2.3. Ungewißheit und Unsicherheitsbewußtsein der Akteure	83

Kapitel 3

Die 'lückenhafte' Rationalität personalwirtschaftlich relevanter Entscheidungen

3.1. Personalpolitische Entscheidungen	91
3.1.1. 'Gängige' Verfahren	92
3.1.2. 'Rationalisierte' Verfahren	96
3.1.3. Entscheidungsregeln	100
3.1.4. Einflüsse innerbetrieblicher Handlungskonstellationen	106
3.1.5. Die 'Steuerung' der Akteure	108
3.2. Entscheidungen über den EDV-Einsatz	111
3.2.1. Die Wirtschaftlichkeit der EDV	111
3.2.2. Entscheidungsregeln	117
3.2.3. Einflüsse innerbetrieblicher Handlungskonstellationen	121
3.2.4. Die 'Steuerung' der Akteure	133

Kapitel 4	
Wachstum und Rationalisierung der industriellen Dienstleistungsarbeit	137
4.1. Expansionsstrategien: Wachstum mit ungewissem Nutzen	137
4.2. Rationalisierung mit ungewissem Risiko	150
4.2.1. Überrationalisierung	151
4.2.2. 'Rationalisierung auf Raten'	158
4.2.3. Rationalisierungsdefizite	161
4.2.4. Rationalisierungsreserven	165
4.2.5. Widerstand des Managements	169
4.2.6. Das Management als Rationalisierungsakteur – Rationalisierung durch die 'Gemeinkosten-Wertanalyse'	172
4.3. Beschäftigungswirkungen von Wachstums- und Rationalisierungsstrategien	191
Kapitel 5	
Resümee und Ausblick	195
5.1. Die quantitative Entwicklung der industriellen Dienstleistungsarbeit	195
5.2. Der Anwendungsbereich wirtschaftlicher Rationalität	198
5.3. Die Lage der Betroffenen	204
Anhang zur Methode des Forschungsprojekts	210
Anmerkungen	216
Literatur	234