

Gerhard Bosch, Thomas Haipeter, Steffen Lehndorff,
Dorothea Voss-Dahm, Alexandra Wagner

BESCHÄFTIGUNGSWANDEL IN DIENSTLEISTUNGEN

Befunde aus fünf Branchen und zehn Ländern

Institut Arbeit und Technik (IAT)
Europäisches Gewerkschaftsinstitut (EGI)
Brüssel 2001

„New forms of employment and working time in the service economy” (NESY)

**Ein Forschungsprojekt im Auftrag der Europäischen Kommission
(Generaldirektion Forschung, TSER-Programm)**

Das Forschungsteam

Gerhard Bosch, Steffen Lehdorff, Thomas Haipeter, Dorothea Voss-Dahm, Alexandra Wagner, Irene Dingeldey	Institut Arbeit und Technik, Gelsenkirchen, Deutschland (Gesamtkoordination)
Jouko Nätti, Timo Anttila	Department of Social Sciences and Philosophy, Universität Jyväskylä, Finnland
Dominique Anxo, Håkan Nyman	Centre for European Labour Market Studies, Göteborg University, Schweden
Ivan Thaulow, Joachim Boll, Agi Csonka	Socialforskningsinstitutet, København, Dänemark
Jill Rubery, Mark Smith, Marilyn Carroll	European Work and Employment Research Centre, University of Manchester Institute of Science and Technology UMIST, UK
Colette Fagan	University of Manchester, UK
Janneke Plantenga, Chantal Remery	Institute of Economics, Utrecht, Niederlande
Robert Plasman	Département de l'économie appliquée, Université Libre de Bruxelles, Belgien
Jean Gadrey, Florence Jany-Catrice, Martine Pernod-Lemattre, Thierry Ribault	Faculte des Sciences Economiques et Sociales, Université de Lille 1, Frankreich
Christophe Baret, Christophe Everaere, David Piovesan	IAE, Université Jean Moulin Lyon 3, Frankreich
Paola Villa, Petra Degasper, Elisabetta Zeni	Dipartimento di Economia, Università degli Studi di Trento, Italien
Alberto Castro, Hugo Figueiredo, Maria Pilar González	Universidade Catolica Portuguesa, Porto, Portugal
Reiner Hoffmann, Emmanuel Mermet	Europäisches Gewerkschaftsinstitut, Brüssel

D/2001/3163/13
ISBN: 2-930143-85-1

Das EGI wird finanziell durch die Europäische Kommission unterstützt

Inhalt

Beschäftigungswandel in Dienstleistungen – Befunde aus fünf Branchen und zehn Ländern	5
1. Europäische Dienstleistungslandschaften	6
1.1. Einbeziehung der Arbeitsvolumina	7
1.2. Frauenbeschäftigung und soziale Dienstleistungen	9
1.3. Überwindung der „Kostenkrankheit“	10
1.4. Produktionsorientierte Dienstleistungen	12
1.5. Wo entstehen die neuen Arbeitsplätze?	13
2. Fünf Dienstleistungsbranchen, fünf Welten	14
2.1. IT-Dienstleistungen	14
2.2. Einzelhandel	19
2.3. Banken	22
2.4. Krankenhäuser	25
2.5. Häusliche Altenpflege	29
3. Ausblick	34

Beschäftigungswandel in Dienstleistungen

Befunde aus fünf Branchen und zehn Ländern

Der Aufstieg des Dienstleistungssektors, vor über 50 Jahren von dem französischen Wissenschaftler Fourastié als „die große Hoffnung des 20. Jahrhunderts“ angekündigt, ist längst Realität geworden. In den meisten Ländern der EU arbeitet die Mehrheit der Beschäftigten heute in Dienstleistungstätigkeiten, und die Beschäftigungspotentiale von Dienstleistungen erscheinen noch längst nicht ausgeschöpft. Insbesondere in Ländern mit vergleichsweise hohen Arbeitslosenraten werden große Erwartungen in das weitere Wachstum des Dienstleistungssektors gesetzt. Doch hier beginnen bereits die Kontroversen: Ist längerfristig ein Wachstum von Dienstleistungen ohne eine expandierende und innovationsstarke Industrie vorstellbar? Wie groß ist der Bedarf an geringqualifizierten und geringbezahlten Dienstleistungen in konsumnahen, haushaltsbezogenen Bereichen? Um welchen Preis ist es möglich, den wachsenden Bedarf an sozialen personengebundenen Dienstleistungen zu decken, und welche Rolle sollten dabei die öffentlichen Haushalte spielen?

Hinter vielen dieser Kontroversen verbirgt sich die Vorstellung, es gebe *den* Dienstleistungssektor und nur *einen* „richtigen“ Weg in die Dienstleistungsgesellschaft. Doch diese Vorstellung ist unrealistisch. Die Landkarte der Dienstleistungsgesellschaften in Europa ist so vielfältig wie die Faktoren, die zum Wachstum von Dienstleistungen beitragen - materieller Wohlstand, wohlfahrtsstaatliche Arrangements, zunehmende Frauenerwerbstätigkeit oder Verwissenschaftlichung der Produktion. Haushaltsarbeit und Kindererziehung können vorrangig im informellen Sektor geleistet oder stärker ausgelagert werden, und die Auslagerung kann eher marktförmig oder eher im Rahmen des öffentlichen Sektors erfolgen. In Europa werden sehr unterschiedliche nationale Wege der Tertiarisierung gegangen, denen ebenso unterschiedliche, wenn auch häufig implizite gesellschaftliche Leitbilder zugrunde liegen.

Ebenso kontrovers wie die Vorstellungen über den Weg in die Dienstleistungsgesellschaft sind die Erwartungen an die Veränderung der Arbeitswelt, die mit der Tertiarisierung einhergehen. Einige befürchten, dass mit der Industriegesellschaft die in ihr erreichte Stabilität der Beschäftigungsverhältnisse, Verlässlichkeit der Arbeitszeiten und Einkommen und Ordnung der Arbeitsbeziehungen untergehen werden. Andere sehen gerade in diesem Wandel die Chance zu mehr Individualität im Arbeitsleben und zu größerer Beschäftigungsdynamik. Doch in vielen dieser politischen und ideologischen Diskussionen, die in einigen europäischen Ländern mit erheblicher Verbissenheit geführt werden, bleibt unklar, in welchem Umfang sich die Beschäftigungsverhältnisse und Arbeitsbedingungen tatsächlich ändern, und wie diese Veränderungen überhaupt mit dem Wachstum des Dienstleistungssektors zusammenhängen. Dienstleistungsbeschäftigung ist ebensowenig per se „flexibel“ wie industrielle Beschäftigung „starr“ ist. Es lohnt sich, genauer hinzusehen.

* Für den vorliegenden Text wurden außer unseren eigenen Ausarbeitungen Papiere folgender Mitglieder des NESY-Teams verwendet: Mark Smith (Kapitel 1.5), Janneke Plantenga und Chantal Remery (Kapitel 2.1), Florence Jany-Catrice und Steffen Lehndorff (Kapitel 2.2), Thomas Haipeter und Martine Pernod-Lemattre (Kapitel 2.3), Christophe Baret (Kapitel 2.4), Dominique Anxo und Colette Fagan (Kapitel 2.5). Die Verantwortung für Auswahl und Redaktion ihrer Beiträge liegt allein bei uns.

Dies haben wir getan. In einem zweieinhalbjährigen Forschungsprojekt im Auftrag der Europäischen Kommission (Generaldirektion Forschung, TSER-Programm) sind Arbeitsmarkt- und Dienstleistungsspezialisten aus zehn EU-Ländern (siehe S. 2) den Veränderungen der Beschäftigungs- und Arbeitszeitformen in verschiedenen Dienstleistungstätigkeiten nachgegangen.

Die empirischen Studien wurden auf verschiedenen Ebenen durchgeführt. Gestützt auf insgesamt rund 50 Fallstudien in fünf Dienstleistungsbereichen und wechselnder Zusammensetzung nach Ländern (s.u.) wurden die Triebkräfte für Veränderungen der Beschäftigungs- und Arbeitszeitformen, die Wechselwirkungen mit dem Wandel der Arbeitsorganisation und die Bedeutung nationaler Institutionen unter die Lupe genommen. Im Zentrum der Aufmerksamkeit standen dabei kundenorientiert Dienstleistungstätigkeiten in fünf Bereichen:

- IT Dienstleistungen (Fallstudien in Finnland, Dänemark, Großbritannien, Deutschland und den Niederlanden)
- Einzelhandel (Fallstudien in Finnland, Schweden, Dänemark, Deutschland, Frankreich und Portugal)
- Banken (Fallstudien in Frankreich und Deutschland)
- Krankenhäuser (Fallstudien in Schweden, Großbritannien, den Niederlanden, Belgien, Frankreich und Italien)
- Häusliche Pflegedienste (Fallstudien in Finnland, Schweden, Dänemark, Großbritannien, den Niederlanden und Italien).

Zugleich wurde - auf der Basis von Auswertungen europäischer Datensätze (Europäische Arbeitskräftestichprobe) - ein Bild der unterschiedlichen Wege europäischer Länder in die Dienstleistungsgesellschaft und des damit einhergehenden Wandels der Beschäftigungs- und Arbeitszeitformen gezeichnet.

In der vorliegenden Broschüre werden einige der zentralen Ergebnisse dieses Projekts vorgestellt. Wir stützen uns dabei auf die Länderberichte, Syntheseberichte und Datenanalysen zu den verschiedenen bearbeiteten Themenbereichen (diese und ihre AutorInnen werden am Ende des Bandes vorgestellt). Ausführlichere Informationen über die Fallstudien sind im Report 69 des Europäischen Gewerkschaftsinstituts veröffentlicht und können auf der Homepage des IAT eingesehen werden (vgl. ebenfalls letzte Seite). Weiterführende Analysen, die auf die quantitativen und qualitativen Elemente des Projekts gestützt sind, werden in Buch- und Zeitschriftenveröffentlichungen folgen.

1. Europäische Dienstleistungslandschaften

Die Wege europäischer Länder in die Dienstleistungsgesellschaft sind sehr verschieden, und nicht minder differenziert ist der damit einhergehende Wandel der Beschäftigungs- und Arbeitszeitformen. Für die Beschäftigungspolitik ist die Analyse dieser Unterschiede von größter Bedeutung. Die EU hat sich das Ziel gesetzt, die Beschäftigungsquote in den Mitgliedsstaaten bis zum Jahre 2010 von 62,1% (1999) auf 70% und bei den Frauen von 52,6% (1999) auf 60% zu erhöhen. Dieses anspruchsvolle Ziel wird voraussichtlich nur zu erreichen sein, wenn die Beschäftigung im Dienstleistungssektor ausgeweitet wird. Die europäischen Länder mit einer Beschäftigungsquote von 70 % und mehr haben alle eine wesentlich höhere Beschäftigungsquote bei den Dienstleistungen als die Länder, die bislang unter der EU-Zielmarke liegen.

Über die Gründe dieser unterschiedlichen Tertiarisierungsniveaus wird sehr kontrovers debattiert. Einige Autoren vertreten die These, dass die „Kostenkrankheit“ von Dienstleistungen mit Hilfe differenzierter Löhne bekämpft werden müsse. Andere Autoren sehen in der Expansion der Frauenerwerbstätigkeit und einer Modernisierung des sekundären Sektors, der Nachfrager nach produktionsnahen Dienstleistungen wird, den Schlüssel.

Da die EU aus sehr heterogenen Mitgliedsstaaten besteht, ist eine Analyse der unterschiedlichen nationalen Profile der Tertiarisierung notwendig. Auf dieser Basis kann man Gründe für die unterschiedlichen Niveaus der Dienstleistungsbeschäftigung analysieren. Im folgenden werfen wir lediglich ein Schlaglicht auf einige der maßgeblichen Faktoren.

1.1. Einbeziehung der Arbeitsvolumina

Beschäftigungsquoten werden gewöhnlich in Kopffzahlen gemessen. Mit der starken Zunahme der Teilzeitbeschäftigung vor allem im Dienstleistungssektor und der Auseinanderentwicklung der Arbeitszeiten zwischen den Ländern kommt es zunehmend darauf an, auch das Arbeitsvolumen, d. h. die Zahl der geleisteten Arbeitsstunden in die Betrachtung einzubeziehen. Zum Beispiel können hohe Dienstleistungsanteile in Ländern mit viel Teilzeitbeschäftigung nicht allein auf die Expansion der Nachfrage nach bezahlten Dienstleistungen zurückzuführen sein, sondern auch auf die Umverteilung von Arbeit. Dies zeigt ein Vergleich der Tertiarisierungsniveaus nach Personen und nach Arbeitsstunden (Tabelle 1).

Tabelle 1: Das Niveau der Tertiarisierung (sektorale Betrachtung) – gemessen in Beschäftigtenzahlen und in Arbeitsstunden (in vH sowie in Relation zu Dänemark)

	Beschäftigte im Dienstleistungssektor in Relation zur Bevölkerung im Erwerbsalter (in vH)	Index	Arbeitsstunden im Dienstleistungssektor pro Kopf der Bevölkerung im Erwerbsalter (in Std./Woche)	Index
Dänemark	53,5	100	19,1	100
Großbritannien	51,8	96,8	18,9	99,0
Schweden	51,5	96,3	18,9	99,0
Niederlande	50,4	94,2	16,2	84,8
Finnland	44,6	83,4	16,8	88,0
Österreich	44,0	82,2	16,7	87,4
Belgien	42,7	79,8	15,9	83,3
Frankreich	42,1	78,7	16,1	83,8
Westdeutschland	41,6	77,8	15,0	78,5
Ostdeutschland	40,5	75,7	15,6	81,7
Irland	39,9	74,6	14,6	76,4
Portugal	37,2	69,5	15,1	79,1
Griechenland	33,9	63,4	14,7	77,0
Italien	33,2	62,1	12,7	66,5
Spanien	32,7	61,1	12,9	67,5

Quelle: Eurostat Labour Force Survey Sonderauswertung, eigene Berechnungen

Verteilung des Arbeitsvolumens auf verschiedene Dienstleistungen

Dienstleistungen sind heterogen. Hinter gleichen Beschäftigungsquoten oder Arbeitsvolumina im Dienstleistungssektor können sich ganz unterschiedliche Branchenstrukturen verbergen. Um diese Strukturen sichtbar zu machen, haben wir die Dienstleistungen in insgesamt fünf Untergruppen unterteilt (s. Kasten).

Dienstleistungsgruppen

distributive Dienstleistungen:

Section G: Wholesale and retail trade; repair of motor vehicles, motorcycles and personal and household goods (50, 51, 52)

Section I: Transport, storage and communications (60, 61, 62, 63, 64)

gesellschaftsorientierte/soziale Dienstleistungen:

Section L: Public administration and defence; compulsory social security (75)

Section M: Education (80)

Section N: Health and social work (85)

Section O: Other community, social and personal service activities (90, 91, 92, 93)

Produktionsorientierte Dienstleistungen:

Section J: Financial intermediation (65, 66, 67)

Section K: Real estate, renting and business activities (70, 71, 72, 73, 74)

Konsumorientierte Dienstleistungen:

Section H: Hotels and restaurants (55)

Section P: Private households with employed persons (95)

sonstige Dienstleistungen:

Section Q Extra-territorial organisations and bodies (99)

Die gesellschafts- und sozialorientierten Dienstleistungen sind in allen Ländern der Bereich mit dem höchsten Arbeitsvolumen. In einigen Ländern (Schweden, Italien, Dänemark, Ostdeutschland und Belgien) werden in diesem Bereich mehr als die Hälfte aller Dienstleistungsstunden geleistet. Doch die Unterschiede zwischen den EU-Ländern sind beträchtlich. Bei den gesellschaftsorientierten und sozialen Dienstleistungen ist die Spannweite (in absoluten Größen gemessen) mit 4,64 Stunden am stärksten. Am geringsten (1,5 Stunden) ist sie bei den konsumorientierten Dienstleistungen, die allerdings im Volumen auch niedriger liegen als die drei anderen Dienstleistungsgruppen (Tabelle 2).

Tabelle 2: Arbeitsvolumen in Dienstleistungsgruppen pro Kopf im Erwerbsalter (1999, Stunden pro Woche, abhängig Beschäftigte)

	Produktions-orientierte DL	Konsumorientierte DL	Distributive DL	Gesellschaftsorient. u. soziale DL
Belgien	1,98	0,93	3,77	6,69
Dänemark	2,90	0,63	4,91	9,18
Deutschland	2,11	0,89	4,00	6,66
Ost	1,78	0,88	3,96	7,78
West	2,19	0,9	4,01	6,40
Finnland	2,47	0,89	4,21	7,78
Frankreich	2,60	1,31	4,05	6,90
Griechenland	1,10	2,19	3,10	4,51
Großbritannien	3,67	1,04	5,13	7,64
Irland	2,49	1,55	3,81	5,09
Italien	1,26	0,99	2,46	4,84
Luxemburg	3,93	1,32	4,32	6,14
Niederlande	3,18	0,69	4,14	6,87
Österreich	2,34	1,65	5,22	6,31
Portugal	1,35	2,46	3,42	5,47
Schweden	2,85	0,73	4,32	9,48
Spanien	1,54	1,87	3,16	4,19
Bandbreite*	2.83	1,50	2,76	4,64

* Differenz zwischen dem höchsten und dem niedrigsten Wert.

Quelle: Eurostat Labour Force Survey Sonderauswertung, eigene Berechnungen

1.2. Frauenbeschäftigung und soziale Dienstleistungen

Mit steigender Erwerbstätigkeit der Frauen nimmt vor allem die Nachfrage nach sozialen und gesellschaftsorientierten Dienstleistungen zu. Der Zusammenhang zwischen dem Umfang der sozialen und gesellschaftsorientierten Dienstleistungen und der Frauenbeschäftigungsquote nach Vollzeitäquivalenten (also bereinigt um die Teilzeitarbeit) liegt bei 0.7781. Damit werden 60,5% der Varianz dieser Tätigkeiten in Europa erklärt (Tabelle 3).

Tabelle 3: Frauenerwerbstätigkeit und gesellschaftsorientierte/soziale Dienstleistungen

	Frauenbeschäftigungsquote 1999 nach Vollzeitäquivalenten	DL-Volumen pro Kopf im Erwerbsalter in gesellschaftsorientierten/sozialen Dienstleistungen (75, 80, 85, 90, 91, 92, 93)
Belgien	40,4	6,69
Dänemark	58,6	9,18
Deutschland	44,0	6,66
Finnland	57,1	7,78
Frankreich	45,3	6,90
Griechenland	36,5	4,51
Großbritannien	45,1	7,64
Irland	39,8	5,09
Italien	33,3	4,84
Luxemburg	41,2	6,14
Niederlande	38,1	6,87
Österreich	49,9	6,31
Portugal	53,4	5,47
Schweden	56,5	9,48
Spanien	32,5	4,19
Korrelationskoeffizient: 0,77810723 Variation 0,6054508		

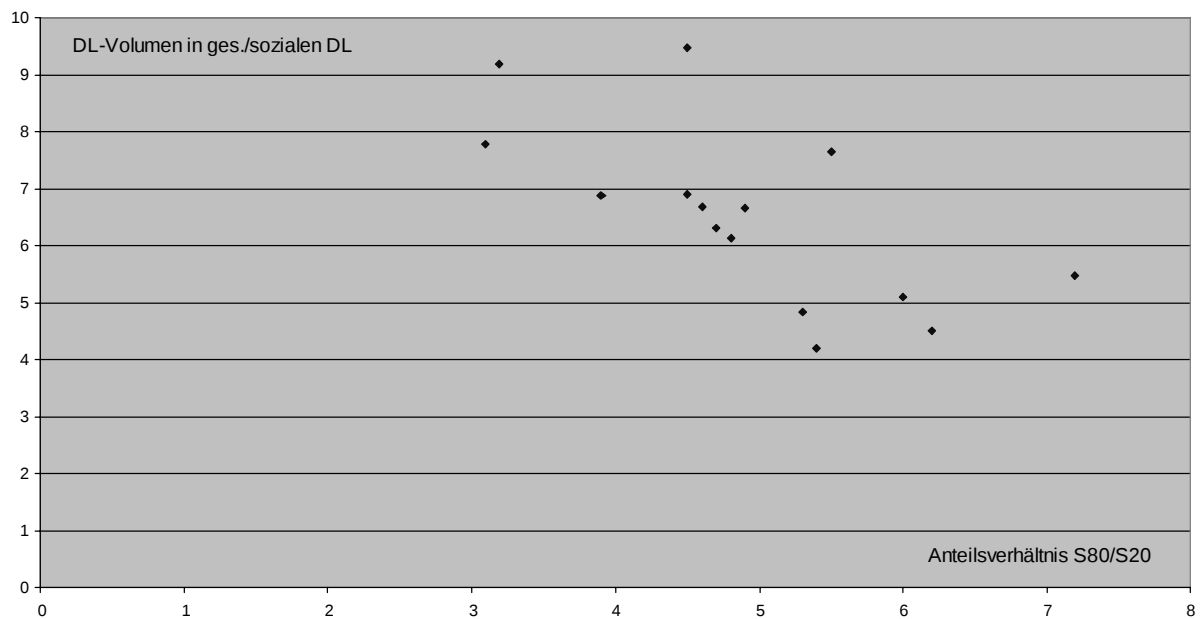
Quellen: Employment in Europe, Eurostat Labour Force Survey Sonderauswertung, eigene Berechnungen

1.3. Überwindung der „Kostenkrankheit“

Um die „Kostenkrankheit“ vieler Dienstleistungen zu überwinden, wird von vielen Autoren eine wachsende Einkommensdifferenzierung empfohlen, die es Besserverdienenden möglich machen soll, die von schlechter Verdienenden angebotenen Dienstleistungen nachzufragen. Wenn die These richtig ist, dass Einkommensdifferenzierungen eine zentrale Triebkraft der Expansion von Dienstleistungen sind, dann muss es einen positiven Zusammenhang zwischen dem Niveau der angebotenen Dienstleistungen und der Differenzierung der Einkommen in den unterschiedlichen EU-Ländern geben.

Dieser Zusammenhang lässt sich jedoch nicht nachweisen. Dagegen besteht zwischen dem Arbeitsvolumen in sozialen und gesellschaftsorientierten Dienstleistungen und der Ungleichheit in der Einkommensverteilung ein negativer Zusammenhang (Korrelationskoeffizient -0.677). Die beschäftigungsintensiven sozialen und gesellschaftsorientierten Dienstleistungen sind also eher dort besonders ausgeprägt, wo auch die Einkommensgleichheit stark entwickelt ist (Abbildung 1).

Abbildung 1: Ungleichheit der Einkommensverteilung* und Arbeitsvolumen in sozialen/gesellschaftsorientierten Dienstleistungen pro Kopf im Erwerbsalter



* Anteilsverhältnis S80/S20: Der Anteil der reichsten 20% der Bevölkerung am nationalen Gesamteinkommen gegenüber dem der ärmsten 20%.

Quellen: Eurostat-Haushaltspanel; FIN, S: nationale Quellen

Offensichtlich gibt es einen sich gegenseitig verstärkenden Zusammenhang zwischen zunehmender Frauenerwerbstätigkeit und kompetenten Dienstleistungsangeboten. Professionalisierung bringt mehr für die Beschäftigung als billige Arbeitskräfte. Die Kostenkrankheit kann durch solidarische Finanzierungsformen überwunden werden. Der Ausbau der sozialen Sicherung mit Sozialversicherungen, Steuerfinanzierungen und Umlagen ist europäische „best practice“ bei der Förderung gesellschaftsorientierter und sozialer Dienstleistungen. Es lässt sich daher auch ein sehr enger Zusammenhang zwischen dem Dienstleistungsvolumen bei sozialen und gesellschaftsorientierten Dienstleistungen und den Ausgaben für soziale Sicherung feststellen (Tabelle 4).

Der Sozialstaat ist als Faktor der Expansion von Dienstleistungen in Europa weitgehend unterschätzt worden. Es ist mehr als fraglich, ob die Zielsetzung, die Staatsquote weiter zu senken, die gewünschten positiven Beschäftigungseffekte haben wird.

Tabelle 4: Dienstleistungsvolumen bei sozialen und gesellschaftsorientierten Dienstleistungen und Ausgaben für soziale Sicherung

	Ausgaben für den Sozialschutz in vH des BIP 1996	DL-Volumen pro Kopf im Erwerbsalter in gesellschaftsorientierten/sozialen Dienstleistungen (75, 80, 85, 90, 91, 92, 93) 1999
Belgien	30,0	6,69
Dänemark	33,6	9,18
Deutschland	30,5	6,66
Finnland	32,1	7,78
Frankreich	30,8	6,90
Griechenland	23,3	4,51
Großbritannien	27,7	7,64
Irland	18,9	5,09
Italien	24,8	4,84
Luxemburg	26,2	6,14
Niederlande	30,9	6,87
Österreich	29,5	6,31
Portugal	21,6	5,47
Schweden	34,8	9,48
Spanien	22,4	4,19
Korrelationskoeffizient: 0,86965335 Variation : 0,756		

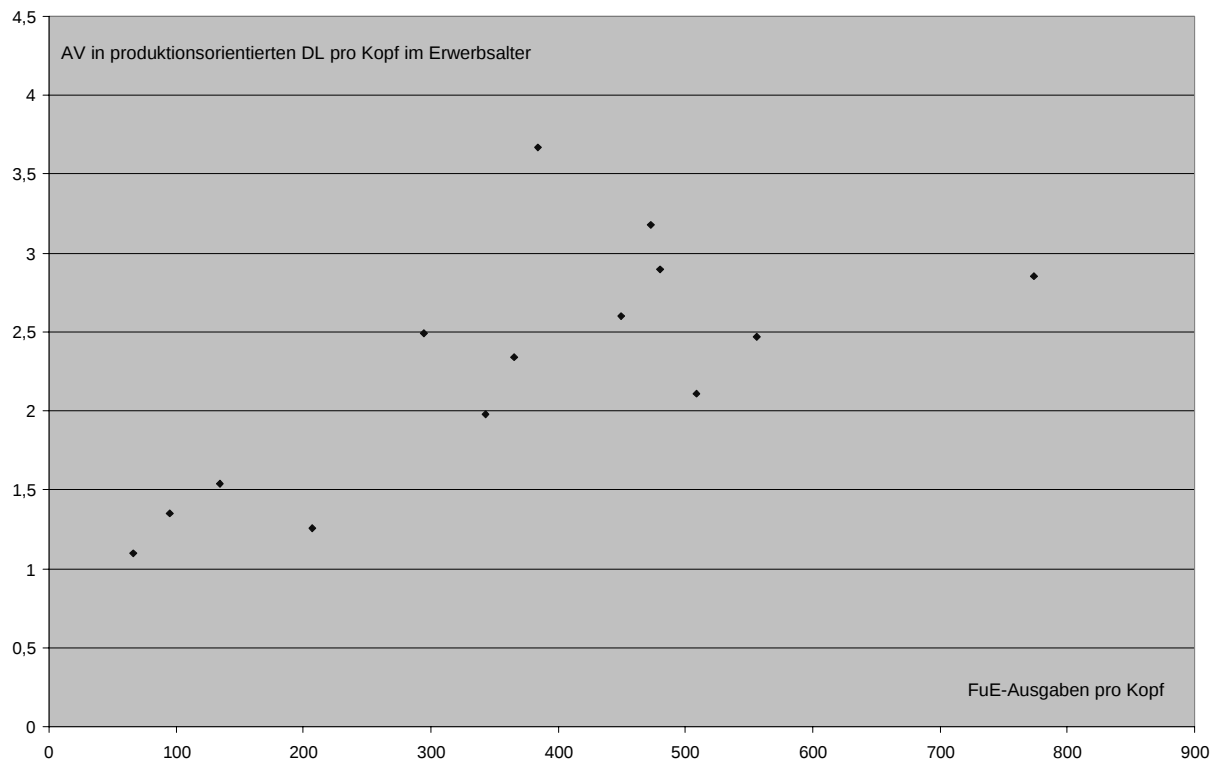
Quellen: Eurostat Labour Force Survey Sonderauswertung, Eurostat /ESSOSS, eigene Berechnungen

1.4. Produktionsorientierte Dienstleistungen

Mit zunehmender Bedeutung der Qualitätskonkurrenz und der Kundenbetreuung in der Industrie werden mehr produktionsorientierte Dienstleistungen nachgefragt. Die Produktion wird forschungs- und entwicklungsintensiver, die Kunden müssen mehr beraten werden, die Unternehmen müssen selbst mehr Beratungsleistungen vom Design bis hin zur Hilfe von Unternehmensberatern bei der Reorganisation der Unternehmen einkaufen.

Wenn diese These richtig ist, dann korrelieren die produktionsnahen Dienstleistungen positiv mit dem Übergang zur Qualitätsproduktion. Wir messen hier diesen Übergang an der Zahl der Patentanmeldungen je Million der Erwerbspersonen und den Forschungs- und Entwicklungsausgaben pro Kopf. Tatsächlich gibt es zwischen den Patentanmeldungen und den Forschungs- und Entwicklungsausgaben auf der einen Seite und dem Arbeitsvolumen in produktionsnahen Dienstleistungen auf der anderen Seite einen positiven Zusammenhang. Die Korrelation mit den Patentanmeldungen liegt bei 0,57, womit immerhin 32 % der Varianz erklärt wird. Die Korrelation mit den Forschungs- und Entwicklungsausgaben (Abbildung 2) liegt sogar bei 0,71, womit 50,9 % der Varianz erklärt wird.

Abbildung 2: FuE-Ausgaben pro Kopf (1997) und Arbeitsvolumen in produktionsorientierten Dienstleistungen pro Kopf im erwerbsfähigen Alter (1999)



* Belgien 1995; in US\$ (current PPP)

1.5. Wo entstehen die neuen Arbeitsplätze?

Die Bedeutung qualifizierter Tätigkeiten für den Anstieg der Dienstleistungsbeschäftigung spiegelt sich auch im Beitrag einzelner Branchen zum Beschäftigungswachstum wider. Wir haben untersucht, welche Branchen (NACE-Code zweistellig) in den an unserem Projekt beteiligten Ländern am meisten zum Netto-Beschäftigungsanstieg in den Jahren 1994 bis 1999 beigetragen haben. Dem gegenübergestellt haben wir die Branchen, in denen 1998/99 die meisten Menschen (Altersgruppe 25 bis 59 Jahre) erstmalig oder erneut in ein Beschäftigungsverhältnis eingetreten sind (Tabelle 5). Bei beiden Betrachtungsweisen zeigt sich zunächst die dominierende Rolle von Dienstleistungen in der Beschäftigungsdynamik. Mehr noch: Die Spitzenpositionen des Gesundheits- und Sozialwesens sowie der Erziehung unterstreichen die Bedeutung dieser mehrheitlich im öffentlichen Sektor angesiedelten oder staatlich regulierten Tätigkeiten für den Anstieg der Dienstleistungsarbeit. Darüber hinaus signalisiert der Spitzenplatz der unternehmensnahen Dienstleistungen die Schlüsselrolle der Qualifikation für das Wachstum der Dienstleistungsbeschäftigung.

Tabelle 5: Branchen mit der stärksten Beschäftigungsdynamik in ausgewählten EU-Ländern

Neuzugänge in Beschäftigung am höchsten (1998/99)	Netto-Beschäftigungszuwachs 1994 – 1999* am höchsten
health/social work (NACE 85) business services (NACE 74) education (NACE 80) retail trade (NACE 52)	health/social work (NACE 85) business services (NACE 74) education (NACE 80) computer and related activities (NACE 72)

* 1995 bis 1999 in Deutschland, Finnland und Schweden

Quelle: Eurostat Labour Force Survey Sonderauswertung, eigene Berechnungen

Ein wichtiger Hinweis ergibt sich aus der Differenz zwischen der linken und der rechten Spalte in Tabelle 5. Wenn es um die kurzfristige Beschäftigungsdynamik geht, ist der Einzelhandel Teil der Spitzengruppe. Geht es dagegen um den mittelfristigen Nettozuwachs an Arbeitsplätzen, treten die IT-Dienstleistungen an seine Stelle. Hierin drückt sich zunächst die überdurchschnittlich hohe Personalfluktuation im Einzelhandel aus (s.u.). Doch es gibt auch eine versteckte Botschaft: Die IT-Dienstleistungen gehören ebenso wie die unternehmensnahen Dienstleistungen zu den Branchen, in denen weiterhin die unbefristete Vollzeitbeschäftigung dominiert, während in den übrigen Branchen der Spitzengruppe die Teilzeitarbeit eine sehr wichtige Rolle spielt. Die Teilzeitarbeit wiederum ist in hohem Maße mit der zahlenmäßigen Dominanz von Frauen in den betreffenden Branchen verknüpft. Die Gründe dafür sind, wie im folgenden Kapitel gezeigt wird, von Branche zu Branche und teilweise auch von Land zu Land durchaus verschieden. Doch festzuhalten bleibt zunächst, dass nicht allein die Teilzeitarbeit (als das wichtigste sogenannte „Nicht-Standard-Beschäftigungsverhältnis“), sondern auch das klassische, unbefristete Vollzeit-Beschäftigungsverhältnis wesentlich zum Beschäftigungsanstieg und zur Arbeitsmarktdynamik in den Dienstleistungen beitragen.

Diese nach Branchen und Ländern differenzierten Entwicklungen haben wir in fünf Dienstleistungsbranchen unter die Lupe genommen.

2. Fünf Dienstleistungsbranchen, fünf Welten

Die Arbeitsanforderungen, -formen und -bedingungen in den fünf untersuchten Dienstleistungsbranchen könnten nicht verschiedener sein. IT-Dienstleistungen, Einzelhandel, Banken, Krankenhäuser und häusliche Pflegedienste stehen im Hinblick auf die Reife der Branche, den Charakter des Produkts, die Art und Organisation der Arbeit, die Dauer der Arbeitszeit, die erforderliche Qualifikation, die Höhe des Lohns und die Zusammensetzung der Beschäftigten nach Geschlechtern exemplarisch für die Vielfalt des Dienstleistungssektors. Doch die branchentypischen Merkmale sind mit länderspezifischen Gegebenheiten und Entwicklungen verflochten, so dass in einzelnen Branchen teilweise erhebliche Kontraste zwischen verschiedenen Ländern zu beobachten sind. In den folgenden Abschnitten werden einige Highlights aus den Branchenstudien vorgestellt.

2.1. IT-Dienstleistungen

Die IT-Branche ist ein relativ junger und boomender Sektor. Technologische Entwicklungen schreiten sehr schnell voran. Es wird erwartet, dass die Entstehung der Informationsgesellschaft weit reichende Auswirkungen auf die Arbeitsorganisation und -planung haben wird. Die

Tatsache, dass die Beschäftigten hoch qualifiziert sind, begünstigt nicht-hierarchische Managementformen. Vermutlich werden IT-Unternehmen die ersten sein, die Innovationsstrategien umzusetzen, die durch die Informationstechnologien möglich gemacht werden und für sie erforderlich sind.

In nur kurzer Zeit haben sich die Informationstechnologien zu einer wichtigen Branche innerhalb der westlichen Wirtschaftssysteme entwickelt. Der Anteil der IT-Dienstleistungen an der gesamten Erwerbsbevölkerung ist zwar noch immer beschränkt, aber die Anzahl der Beschäftigten in dieser Branche nimmt rapide zu (siehe Tabelle 6)

Tabelle 6: Anteil der Beschäftigten in den IT-Dienstleistungen an allen Erwerbstätigen, Beschäftigungswachstum in den IT-Dienstleistungen (NACE 72)

	DK	DE	SF	NL	UK
<i>Anteil der abhängig Beschäftigten in den IT-Dienstleistungen an allen abhängig Beschäftigten (1999)</i>	1,7	0,8	1,3	1,5	1,7
<i>Beschäftigungswachstum in der IT-Branche</i>					
1996-1999	48%	59%	73%	91%	65%
1993-1999	75%	k.A.	k.A.	134%	198%

Quelle: Eurostat Labour Force Survey Sonderauswertung

Allen fünf Ländern gemeinsam ist die hohe Konzentration kleiner Unternehmen, d.h. Unternehmen mit weniger als zehn Beschäftigten. Die große Masse der IT-Beschäftigten ist jedoch in größeren Unternehmen beschäftigt. So beträgt der Anteil der IT-Unternehmen mit mehr als 100 Beschäftigten in Dänemark nur 1 Prozent, diese Unternehmen beschäftigen aber mehr als 50 Prozent aller in dieser Branche Tätigen. Ein hoher Anteil der IT-Beschäftigten arbeitet demnach in sehr großen, oftmals auf internationaler Ebene tätigen Unternehmen.

Beschäftigungsprofil

Der typische IT-Beschäftigte ist männlich, jung und hoch qualifiziert. Während der Anteil der männlichen Beschäftigten an der gesamten Erwerbsbevölkerung bei 55% liegt (EU 15), beträgt er in den IT-Dienstleistungen 75%. Die höchste Konzentration männlicher Beschäftigter ist in der Altersgruppe der 25- bis 35-Jährigen zu finden.

Bei der Analyse der Beschäftigungs- und Arbeitszeitstrukturen fällt in allen fünf Ländern die Dominanz traditioneller Beschäftigungsformen sofort ins Auge: Der typische Beschäftigte in der IT-Branche arbeitet Vollzeit in einem unbefristeten Arbeitsverhältnis als abhängig Beschäftigter (Tabelle 7).

Tabelle 7: Arbeitszeit- und Beschäftigungsstrukturen in den IT-Dienstleistungen und der gesamten Erwerbsbevölkerung in Prozent (1999)

	DK		DE		SF		NL		UK	
	IT*	Gesamt	IT*	Gesamt	IT*	Gesamt	IT*	Gesamt	IT*	Gesamt
<i>Geschlecht</i>										
männlich	82,7	54,0	76,5	56,4	72,5	52,5	78,1	57,5	74,8	55,2
weiblich	17,3	46,0	23,5	43,6	27,5	47,5	21,9	42,5	25,2	44,8
<i>Arbeitszeit**</i>										
Vollzeit	89,5	78,3	88,8	78,9	95,8	88,1	86,1	60,0	92,1	75,0
Teilzeit	10,5	21,7	11,2	21,1	4,2	11,9	13,9	40,0	7,9	25,0
<i>Arbeitsverhältnis</i>										
unbefristet	97,5	89,9	92,1	86,9	89,8	81,9	95,0	88,0	94,2	93,2
befristet	2,5	10,1	7,9	13,1	10,2	18,1	5,0	12,0	5,8	6,8
<i>Position auf dem Arbeitsmarkt</i>										
abhängig Beschäftigte	88,3	90,7	83,6	89,1	89,9	86,2	93,2	88,5	83,5	87,8
Selbstständige	11,7	8,3	16,2	10,1	9,7	13,0	6,6	10,7	15,5	11,8
mithelfende Familienangehörige	-	1,0	0,2	0,8	0,4	0,8	0,2	0,8	1,0	0,4
<i>Qualifikationsniveau***</i>										
niedrig	4,2	21,6	4,8	18,0	7,0	24,2	7,3	30,8	1,7	13,7
mittel	51,6	52,9	43,2	57,1	42,2	43,1	39,8	45,4	40,6	57,6
hoch	44,2	25,4	52,0	24,9	50,8	32,7	52,9	23,9	57,7	28,7

* IT-Dienstleistungen gemäß der europäischen Abgrenzung der Wirtschaftszweige (NACE 72)

** nur abhängig Beschäftigte; Deutschland = Westdeutschland

*** Qualifikationsniveau gemäß der Klassifikation ISCED: niedrig= ISCED 1/2; mittel= ISCED 3/4; hoch= ISCED 5/6

Quelle: Eurostat Labour Force Survey Sonderauswertung

Die Fallstudien zeigen jedoch, dass die Beibehaltung des klassischen unbefristeten Vollzeit-Beschäftigungsverhältnisses lediglich ein Mantel ist, unter dem sich ein Arbeitsverhältnis neuen Zuschnitts verbirgt. Die treibenden Kräfte für diesen Wandel liegen vor allem in den Anforderungen des Produktmarktes und damit in dem Typus der damit verbundenen Tätigkeiten.

Die Art der erbrachten Dienstleistungen und ihre Auswirkungen auf die Arbeitsorganisation

Charakteristisch für die meisten IT-Dienstleistungen ist, dass sie nicht greifbar, zeitaufwendig und maßgeschneidert sind und in vielen Fällen vor Ort erbracht werden. Das Output von IT-Dienstleistungen ist sehr unterschiedlich und reicht von IT-Schulungen bis zu IT-Anwendungen, und von der Lösung von Standardproblemen bis zur Entwicklung maßgeschneiderter, komplexer Systeme, bei denen bedeutende Interessen auf dem Spiel stehen. Oftmals ist es schwierig, IT-Projekte genau zu planen. Ein Charakteristikum der IT-Dienstleistungen liegt darin, dass es eine gewisse Unsicherheit in Bezug auf die erforderliche Arbeitszeit gibt. Während des Prozesses können unvorhergesehene Schwierigkeiten auftreten. Darüber hinaus mangelt es an klaren Qualitätsnormen für das Endprodukt, und die Kundenwünsche können sich mit der Zeit weiterentwickeln oder sogar grundlegend verändern.

Da die Arbeitsprozesse ergebnisorientiert gestaltet sind, muss die Arbeitsorganisation eine schnelle und flexible Reaktion auf veränderte Rahmenbedingungen ermöglichen. Von vielen Unternehmen wird Projektarbeit als die den Arbeitsanforderungen angemessene Arbeitsform angesehen. Sie ist zeitlich begrenzt und wird von Projektteams geleistet, die je nach Arbeitsaufgabe personell immer wieder neu zusammengestellt werden.

Die Arbeitsorganisation in IT-Dienstleistungen stellt in vielerlei Hinsicht tradierte räumliche, organisatorische und zeitliche Grenzen in Frage:

- **Arbeitsplatz:** IT-Dienstleistungen werden in enger Abstimmung mit den Kunden ausgeführt. In einigen der untersuchten Betriebe werden die Kunden sogar aktiv in den Arbeitsprozess einbezogen. Diese „interaktive“ Dienstleistung ist der Grund, weshalb IT-Beschäftigte ihre Arbeit – entweder permanent oder nur punktuell - direkt bei den Kunden vor Ort verrichten. Damit verliert das IT-Unternehmen als Arbeitsstätte und sozialer Bezugspunkt immer mehr an Bedeutung. Viele Beschäftigte haben in den Bürokomplexen der IT-Unternehmen keine festen Arbeitsplätze mehr. Auch die Telearbeit vom häuslichen Arbeitsplatz ist in der IT-Branche verbreitet. Aus der Sicht der IT-Unternehmen besteht allerdings die Gefahr, dass "abwesende Beschäftigte", die die meiste Zeit in den Büroräumen der Kunden arbeiten, zu diesen überwechseln.
- **Hierarchie:** In allen besuchten Unternehmen wird der Schwerpunkt deutlich auf moderne, nicht-hierarchische Methoden gelegt, um die Tätigkeiten der Beschäftigten zu steuern. Der Beschäftigte ist selbst für seine Leistung verantwortlich. Die Unternehmen sind in hohem Maß darauf angewiesen, dass die Beschäftigten autonom die richtige Entscheidung treffen und im Interesse der Firma handeln. Die Führungsstile sind auf die persönliche Motivation der Beschäftigten ausgerichtet. Die Steuerung der Arbeit geschieht nicht direkt per Anordnung, sondern eher indirekt durch Kosten- und Zeitvorgaben, die aus den Kundenaufträgen oder Umsatz- oder Renditevorgaben der Unternehmenszentralen abgeleitet werden. Hinter der neuen Freiheit in der Arbeit verbirgt sich deshalb oft eine Verlagerung von Unternehmensrisiken auf die Beschäftigten.
- **Arbeitszeit:** Der enge Kontakt zu den Kunden, die notwendigen, aber häufig systematisch unterschätzten Kommunikationszeiten in der Projektarbeit, die Unvorhersehbarkeit des genauen zeitlichen Bedarfs für die Erledigung einer Arbeitsaufgabe, die unter Drohung von Vertragsstrafen einzuhaltenden Termine der Fertigstellung von IT-Dienstleistungen oder die geringen Vertretungsmöglichkeiten zwischen IT-Spezialisten bei gleichzeitiger Abhängigkeit der Erledigung von Teilaufgaben durch IT-Spezialisten: Alle diese Aspekte der IT-Dienstleistungsarbeit tragen dazu bei, dass für viele IT-Beschäftigte sowohl schwankende als auch überdurchschnittlich lange Arbeitszeiten Teil des beruflichen Alltags sind (Tabelle 8).

Tabelle 8: Anteil der abhängig Beschäftigten in den IT-Dienstleistungen (NACE 72), die länger als 48 Wochenstunden arbeiten, im Vergleich zu allen abhängig Beschäftigten* (1999, in Prozent)

	DK	DE (W)	SF	NL	UK
IT	8,5	9,9	4,6	0,3	16,4
Gesamt	4,7	5,8	4,5	0,9	15,3

* nur 1. Job

Quelle: Eurostat Labour Force Survey Sonderauswertung

Die Tabelle deckt zugleich dramatische Länderunterschiede auf, am krassesten an den Beispielen der Niederlande einerseits und Großbritanniens andererseits. Die in den Niederlanden und in Großbritannien untersuchten IT-Unternehmen weisen hinsichtlich der Arbeitsweise, der Organisationsform und der Beschäftigungsstruktur große Ähnlichkeiten auf. Diese Branchenspezifika allein können also überlange Arbeitszeiten nicht erklären. Sie begünstigen oder fördern zwar, wie die Fallstudien zeigen, eine Dynamik der Arbeitszeitverlängerung, doch diese kann z.B. durch ländertypische „Arbeitszeitkulturen“ gebremst oder sogar unwirksam gemacht werden.

Arbeitskräfteknappheit als Herausforderung für die Personalverwaltung

Die IT-Dienstleistungen sind eine vergleichsweise junge Branche, in der leicht neue Unternehmen entstehen können. Es scheint jedoch unvermeidlich, dass hier ein Prozess der Normalisierung und der Institutionalisierung stattfinden wird. Die in allen Ländern herrschende gravierende Arbeitskräfteknappheit könnte zu einem solchen Wandel beitragen.

Die hohe Arbeitszeitbelastung erweist sich insbesondere unter dem Gesichtspunkt der langfristigen Entwicklung der IT-Dienstleistungen bereits heute als eine problematische Strategie. Vor allem für Frauen ist es vielfach nicht möglich oder wünschenswert, unter den in der Branche verbreiteten Bedingungen zu arbeiten. Ein Teil der Arbeitskräfteknappheit ist also „hausgemacht“.

Hinzu kommt, dass längerfristig die Nutzung von Humankapital bei hoher Produktivität kontinuierliche Regenerationszeiten erfordert. Eine Branche, die aufgrund der hohen Innovationsdynamik durch eine geringe Halbwertszeit des Wissens charakterisiert werden kann, hat einen hohen Bedarf an Qualifikationszeiten. Wenn dies nicht berücksichtigt wird, können Motivation und Identifikation bei den Beschäftigten in Frustration und soziale Desintegration umschlagen. Die Arbeitskräfteknappheit würde zusätzlich verstärkt.

Die Notwendigkeit einer Stabilisierung des Beschäftigungssystems

Die Herausforderung für die IT-Branche besteht darin, der Innovationsfähigkeit in Bezug auf die Produkte eine ebenso hohe Innovationsdynamik in Bezug auf die Stabilisierung und nachhaltige Entwicklung der Organisation von Arbeit folgen zu lassen. Die Arbeitszeitorganisation ist dabei eine der möglichen "Stellschrauben".

Zum Beispiel in den Niederlanden, wo der Anteil der Teilzeitbeschäftigten auf dem gesamten Arbeitsmarkt sehr hoch ist, gibt es Anzeichen dafür, dass Teilzeitarbeit - wenn auch langsam - in der IT-Branche akzeptiert wird. Insbesondere aufgrund des engen Arbeitsmarkts haben manche Arbeitgeber Teilzeitregelungen eingeführt, um Frauen anzuwerben oder Arbeitskräftefluktuationen zu verringern. Außerdem beginnen auch Kunden, Teilzeitarbeit bei den in ihr Unternehmen entsandten Arbeitskräften zu akzeptieren, insbesondere Kunden, die selbst einen hohen Anteil von Teilzeitbeschäftigten aufweisen. Dennoch stellt Teilzeitarbeit immer noch die Ausnahme dar, und explizite Teilzeitmaßnahmen sind selten. Trotzdem können die neuen Möglichkeiten ein "offeneres" Klima schaffen, in dem lange Arbeitszeiten und eine ständige Überbelastung nicht mehr als selbstverständlich gelten.

2.2. Einzelhandel

Der Einzelhandel stellt einen der größten und arbeitsintensivsten Wirtschaftszweige dar. Repräsentativ für diese Branche sind Angestelltentätigkeiten in niedrigen und (in gewissem Umfang) mittleren Qualifikationssegmenten, die gute Möglichkeiten für die Standardisierung vieler Aufgaben bieten, insbesondere durch die Einführung von Selbstbedienung und den Einsatz neuer Technologien. Dieses grundlegende Merkmal führt zu harter Preiskonkurrenz und zwingt die Einzelhändler, Einsparungen bei den Personalkosten in den Mittelpunkt ihrer Geschäftsstrategien zu stellen. Außerdem ist der Einzelhandel ein gutes Beispiel für eine personennahe Dienstleistungsbranche, in der sich der Personaleinsatz stark nach Kundenfluktuationen richtet. Neue Beschäftigungsformen und Arbeitszeitregelungen im Einzelhandel sind eng mit dem Bemühen der Unternehmen verbunden, die Flexibilität der Arbeitskräfte zu erhöhen und gleichzeitig die Personalkosten zu verringern. Hinzu kommt, dass der Anteil der beschäftigten Frauen in diesem Wirtschaftszweig besonders hoch ist.

Fragmentierung von Beschäftigung und Arbeitszeiten

Ein wichtiger Aspekt der Kosteneinsparungsmaßnahmen der großen Einzelhandelsorganisationen liegt - neben der großflächigen Einführung neuer Technologien in allen Phasen der Güterumschlagsprozesse von der Logistik bis zum Kassensystem - vor allem in den Bemühungen, eine möglichst "schlanke" Personalausstattung zu erreichen. In den meisten großen Einzelhandelsunternehmen hat sich in der Personalpolitik der Grundsatz durchgesetzt, dass der Personalbestand immer auf dem absoluten Minimum gehalten werden muss, das heißt dass zu keiner Zeit zu viele oder zu wenige Arbeitskräfte beschäftigt und bezahlt werden dürfen. Zu diesem Zweck werden die Personalstrukturen und die zeitliche Personalverteilung derart rationalisiert, dass eine Fragmentierung von Beschäftigung und Arbeitszeiten entsteht. Die treibende Kraft für diese Fragmentierungspolitik liegt in der einfachen Erkenntnis, dass ein hoher Anteil von Teilzeitbeschäftigten dem Management einen größeren Handlungsspielraum bietet, da in Hauptgeschäftszeiten, die gewöhnlich kurz, aber von Tag zu Tag unterschiedlich sind, mehr Personal eingesetzt werden kann.

Diese Fragmentierung von Beschäftigung und Arbeitszeiten in kleinere und beweglichere Einheiten kommt am deutlichsten darin zum Ausdruck, dass mit Ausnahme Portugals in allen von uns untersuchten Ländern die Teilzeitquote im Einzelhandel überproportional zugenommen hat und mittlerweile in einigen Ländern erheblich über der gesamtwirtschaftlichen Teilzeitquote liegt. Die Teilzeitarbeit ist in der Berufsgruppe der Verkaufskräfte am stärksten verbreitet und in hohem Maße auf Frauen konzentriert. Eine besonders starke Dynamik der Teilzeitarbeit ist im Lebensmitteleinzelhandel und in den großflächigen Selbstbedienungsformaten zu erkennen.

Starke Unterschiede zwischen den Ländern

Allerdings sind die Ausgangsniveaus und die konkrete soziale Bedeutung dieser Fragmentierung der Beschäftigung von Land zu Land sehr verschieden, ohne dass sich eine Konvergenz abzeichnen würde. Außerdem lassen sich länderspezifische Ausdifferenzierungen der Arbeitszeiten und Segmentationslinien auf den Arbeitsmärkten des Einzelhandels beobachten. Der auffallendste Indikator dafür ist der Anteil von Beschäftigten mit besonders kurzen Arbeitszeiten an allen Teilzeitbeschäftigten (Tabelle 9).

Tabelle 9: Struktur der Beschäftigung im Einzelhandel (abhängig Beschäftigte, 1999)

	Teilzeitquote		Struktur der Teilzeit		Anteil von Jugendlichen (15-19) an allen Einzelhandelsbeschäftigten (%)
	Gesamt	Frauen	Gewöhnliche Wochenarbeitszeit <15 Std.	Gewöhnliche Wochenarbeitszeit 30+ Std.	
DK	38,4	43,9	67,1	14,0	27,3
DE (W)	41,5	54,6	37,9	7,8	5,1
DE (O)	31,2	38,8	19,9	35,5	7,4
SF	36,9	45,5	17,7	45,3	10,6
FR	30,3	42,7	8,4	36,5	3,6
PO	6,5	8,1	6,0	12,9	5,6
SW	49,4	66,2	22,6*	33,6	7,0

* Männer: 53,2%, Frauen: 22,4%; in der Altersgruppe 16-24 Männer 65,2%, Frauen 49,5% (Länderbericht Anxo/Nyman)

Quelle: Eurostat Labour Force Survey Sonderauswertung

Diese Ausdifferenzierung der Arbeitszeiten entspricht im Grundsatz der ungleichen Arbeitszeitverteilung zwischen Männern und Frauen. Ein typisches Beispiel dafür ist die marginale Teilzeitarbeit in Westdeutschland, die zum überwiegenden Teil von Frauen geleistet wird. Doch in Schweden ist die kurze Teilzeit auf die jüngeren Altersgruppen konzentriert und betrifft dort wesentlich mehr Männer als Frauen – ein Anzeichen für die Bedeutung von Schülern und Studenten auf diesem Branchenarbeitsmarkt.

Jugendliche als Zielgruppe auf dem Arbeitsmarkt

Vor allem in Dänemark sind die jungen Einzelhandelsbeschäftigten in erster Linie Schüler und Studenten. Für über ein Viertel aller Einzelhandelsbeschäftigten in Dänemark ist Arbeit im Einzelhandel ein Gelegenheitsjob, der dazu dient, das Studium zu finanzieren oder das Taschengeld aufzubessern (Tabelle 10). Selbst in Deutschland, wo der Studentenanteil an der Beschäftigung noch sehr niedrig ist, wächst die Bedeutung der Studenten für den Arbeitsmarkt des Einzelhandels deutlich schneller als im gesamtwirtschaftlichen Durchschnitt.

Tabelle 10: Anteil von Schülern und Studenten an allen Beschäftigten (in %, Einzelhandel und Gesamtwirtschaft)

	Einzelhandel	Gesamtwirtschaft	Bemerkungen
Dänemark (1999)	27,5	9,7	Fluktuation zwischen 26 und 33% während der 90er Jahre
Finnland (1998)	17	kA	
Deutschland (1999)	2,4	1,9	1995: 0,9% im Einzelhandel und 1,0% in der Gesamtwirtschaft

Quellen: Länderberichte

Unterschiedliche Standards der Frauenerwerbstätigkeit

Die wichtigste Ursache dieser Länderunterschiede sind die völlig verschiedenen Strukturen der Frauenerwerbstätigkeit in den sechs Ländern. Zum Beispiel ist in Deutschland (v.a. in Westdeutschland) Teilzeitarbeit von Frauen mit Kindern weit verbreitet. Das System der Kinderbetreuung ist dort so organisiert, dass vielen Frauen faktisch keine Alternative zur Teilzeitarbeit bleibt. Die Institutionen des Steuer- und Sozialversicherungssystems begünstigen darüber hinaus insbesondere marginale Teilzeitarbeit. Demgegenüber ist Teilzeitarbeit von Frauen in Portugal nach wie vor eine Randerscheinung, und in anderen Ländern konnte sie nur durch erhebliche staatliche Interventionen (Frankreich) oder unter dem Eindruck einer tiefen Beschäftigungskrise (Finnland), aber weiterhin gegen den erklärten Willen vieler Frauen, eine größere Verbreitung finden. Dagegen nimmt in Schweden und noch wesentlich ausgeprägter in Dänemark die Teilzeitorientierung von Frauen auf hohem Beschäftigungsniveau ab.

In der Konsequenz können Einzelhandelsunternehmen, die die Teilzeitquote unter den Frauen als ihrer traditionellen Hauptzielgruppe auf dem Arbeitsmarkt erhöhen und zugleich die vertragliche Dauer dieser Teilzeit reduzieren wollen, in Deutschland mit einem mächtigen *gesellschaftlichen Rückenwind* rechnen. In anderen Ländern jedoch weht ihnen mehr oder weniger kräftig ein *gesellschaftlicher Gegenwind* ins Gesicht. In Skandinavien, vor allem in Dänemark, weichen viele Einzelhandelsbetriebe deshalb auf die Rekrutierung von Jugendlichen für (häufig marginale oder befristete) Teilzeittätigkeiten aus.

„Blitzableiter-Effekt“ durch Tarifverträge

Das Ausweichen auf Jugendliche wird teilweise durch Regulierungsmaßnahmen zusätzlich begünstigt. Spezielle Lohngruppen für Jugendliche unter 18 Jahren machen es für die Einzelhandelsunternehmen besonders kostengünstig, SchülerInnen einzustellen. Die niedrigen Löhne machen es zwar für die Jugendlichen nicht sonderlich attraktiv, für den Einzelhandel zu arbeiten, andererseits sind die Möglichkeiten günstig, dort einen Job zu bekommen. Da die Zuschläge für Abend- und Sonntagsarbeit sich naturgemäß auf den jeweiligen Grundlohn beziehen, ist der Einsatz von Jugendlichen gerade zu solchen Zeiten für die Unternehmen besonders kostengünstig, die von erwachsenen Frauen in höchstem Maße als „unsoziale Arbeitszeiten“ empfunden werden. Dieser „Blitzableiter-Effekt“ zeigt sich vor allem in Dänemark.

Nationalspezifische Flexibilitätsprofile

Die tatsächliche Mischung der eingesetzten Flexibilitätsmaßnahmen ist also je nach Land und - bis zu einem gewissen Grad - je nach Unternehmen sehr unterschiedlich. Jede Kombination von Flexibilitätsmaßnahmen ergibt ein anderes Profil. Die verschiedenen Profile können folgendermaßen zusammengefasst werden: längere Arbeitszeiten für "unfreiwillige" teilzeitarbeitende Frauen (besonders in Frankreich und Finnland), variable Arbeitszeiten für "freiwillige Zweitverdiener" (Deutschland), Einsatz von Schülern und Studenten als wichtigste Flexibilitätsquelle (Dänemark und andere nordische Länder), zuweilen kombiniert mit befristeten Arbeitsverträgen (Schweden). Diese Flexibilitätsprofile gehen Hand in Hand mit unterschiedlichen Herangehensweisen an die Organisation der Arbeit und die Verteilung der Flexibilitätslasten.

Versteckte Kosten der Fragmentierung von Beschäftigung und Arbeitszeiten

In manchen Fällen hat sich gezeigt, dass die Fragmentierung von Beschäftigung und Arbeitszeiten im Einzelhandel nachteilige Nebeneffekte für die Unternehmen hat. Zu den versteckten Kosten gehören negative Auswirkungen auf Produktivität und Dienstleistungsqualität, starke Personalfluktuationen, geringe Rentabilität der Ausbildung, hohe Rekrutierungskosten, und eine Überbelastung des "Vollzeitbeschäftigtenkerns". Das zentrale Problem liegt in der engen Verbindung zwischen Personalbindung und Kundenbindung. Es wurden Fälle berichtet, in denen Unternehmen von einer exzessiven Fragmentierung wieder abgekommen sind und eine vertraglich geregelte wöchentliche Mindestarbeitszeit eingeführt haben, um ihre Belegschaft zu stabilisieren. Andere Unternehmen hingegen betrachten versteckte Kosten als einen unvermeidlichen Bestandteil der Flexibilitätsanforderungen und der Marktbedingungen.

Verteilung der Flexibilitätslasten – eine politische Wahl

In allen untersuchten Ländern werden die Einzelhandelsarbeitsmärkte grundlegend umorganisiert. Die großen Vertriebsketten versuchen, ihre Belegschaften entsprechend ihren Kosteneinsparungs- und Flexibilitätsprioritäten zu gestalten, indem sie unterschiedliche Arbeitsmarktsegmente sowohl nutzen als auch etablieren. Die Institutionen, die den Arbeitsmarkt und die Arbeitszeit regulieren, legen nicht fest, ob dieser Rekompurationsprozess stattfindet, sondern nur, wie er stattfindet. Es geht im Wesentlichen um die Frage, wer die Flexibilitätslasten tragen sollte, und in welchem Umfang.

Ein bezeichnendes Beispiel liefert der Tarifvertrag für den Einzelhandel in Dänemark, der vorschreibt, dass kein Beschäftigter mehr als zwei Abende die Woche nach 18 Uhr arbeiten muss. Dadurch wird der Arbeitskräftebedarf der Einzelhandelsunternehmen in eine Richtung gelenkt, die dazu führt, dass mehr Teilzeitarbeitende für nur wenige Wochenstunden eingestellt werden - in Dänemark hauptsächlich Schüler und Studenten. Für diese Jugendlichen ist diese Arbeitszeit wahrscheinlich weniger belastend als für den Kern der Beschäftigten, aber die Fragmentierung von Beschäftigung und Arbeitszeiten im Einzelhandel wird dadurch enorm vorangetrieben.

Daher ist die Wahl letztendlich eine politische Wahl, wie die gegenwärtig anlaufende Implementierung der 35-Stunden-Woche im französischen Einzelhandel deutlich zeigt. Im Anschluss an eine Arbeitszeitverlängerung für gewisse Beschäftigtenkategorien, die dies wünschten, ist der Status der Teilzeittätigkeiten in mancherlei Hinsicht verbessert worden. Gleichzeitig bedeuten die Zwänge, die ein fluktuierender Arbeitsdruck auferlegt, dass die Flexibilitätslasten wohl stärker von *allen* Beschäftigtenkategorien einschließlich Vollzeitbeschäftigten getragen werden, da die Tendenz zu jährlicher Arbeitszeit steigt.

2.3. Banken

Der Bankensektor ist das klassische Beispiel einer reifen Dienstleistungsbranche mit hohen Qualifikationsanforderungen und traditionell stabiler Beschäftigung. Doch auch diese Branche befindet sich mitten in einem dramatischen Umwälzungsprozess.

Beschäftigungsstruktur

Die Entwicklung der Beschäftigungsstruktur beider Länder weist Unterschiede und Gemeinsamkeiten auf. Während in Deutschland die Beschäftigung unter Einbeziehung der Effekte der deutschen Wiedervereinigung insgesamt um ein hohes Niveau pendelte, nahm sie in Frankreich über das gesamte Jahrzehnt kontinuierlich ab. Gemeinsam ist beiden Ländern ein Trend zu höheren Ausbildungsabschlüssen, der allerdings auf unterschiedlichen Ausgangsvoraussetzungen beruht. In Deutschland verfügten 1998 90% der Bankbeschäftigten über eine bankspezifische Ausbildung; höhere Abschlüsse zeigen sich dort anhand der Zunahme von Abiturienten bei den Auszubildenden und der wachsenden Zahl von Direkteinsteigern mit Universitätsabschlüssen. In Frankreich hingegen hatten 1998 nur 55,8% der Beschäftigten eine bankspezifische Ausbildung, zugleich sind auch hier höhere Abschlüsse bei Neu- und Direkteinsteigern zu verzeichnen. Inhaltlich ist die Bankausbildung in Frankreich in erster Linie eine Verkäuferausbildung, in Deutschland dagegen eine Fachausbildung, allerdings mit wachsendem Anteil an Verkaufselementen.

Beschäftigungsformen

Arbeitsplatzstabilität, Geschlechterstruktur und Anteile an neuen Beschäftigungsformen weisen in beiden Ländern ähnliche Werte auf. Die Arbeitsplatzstabilität ist hoch, die Frauenquote liegt recht stabil um 50%. Die einzige bemerkenswerte neue Beschäftigungsform ist die Teilzeitarbeit. In Deutschland ist sie – wie in der Gesamtwirtschaft – auch bei den Banken stärker verbreitet als in Frankreich, doch auch in Frankreich nimmt Teilzeitarbeit bei Frauen zu.

Tabelle 11: Beschäftigungsstrukturen im französischen und deutschen Bankensektor, 1993/1999

	Männer				Frauen			
	Vollzeit		Teilzeit		Vollzeit		Teilzeit	
	FR	DE (W)	FR	DE (W)	FR	DE (W)	FR	DE (W)
1993	99,1	98,5	0,9	1,5	83,9	73,1	16,1	26,9
1996	98,7	98,3	1,3	1,7	83,9	71,8	16,1	28,2
1999	96,9	96,9	3,1	3,1	76,2	68,8	23,8	31,2

Quelle: Eurostat Labour Force Survey Sonderauswertung

Die geringe statistische Signifikanz besonderer Beschäftigungsformen deutet auf die untergeordnete Rolle hin, die Strategien externer Flexibilität in den Banken beider Länder spielen. In diesem Sinne ist auch die Teilzeitarbeit nicht als Ausdruck der Erosion traditioneller Beschäftigungsverhältnisse zu interpretieren, sondern vielmehr als Ergebnis steigender Anteile von Frauenbeschäftigung in beiden Ländern.

Leichte Tendenz der Arbeitszeitverlängerung

Die tatsächlichen Arbeitszeiten beider Länder nähern sich an. Dies gilt sowohl mit Blick auf die Vollzeit- als auch auf die Teilzeitbeschäftigung. Während in Frankreich die tatsächlichen durchschnittlichen Arbeitszeiten der Vollzeitbeschäftigten nahezu konstant blieben (40,8 im Jahre 1993, 41 im Jahre 1999), sind sie in Deutschland von 39,2 in 1993 auf 40,2 Wochenstunden in 1999 gestiegen. Bei den Teilzeitbeschäftigten haben sich die tatsächlichen durchschnittlichen Arbeitszeiten in Frankreich im Zeitraum 1993 bis 1999 von 24,3 auf 26,7 Wochenstunden erhöht, in Deutschland von 19,7 auf 24,2 Stunden.

„Lean Banking“ als gemeinsame Basis

Die Globalisierung der Finanzmärkte, die Internationalisierung der Konkurrenz und die Veränderungen in den jeweiligen Finanzsystemen haben französische und deutsche Banken vor neue Herausforderungen gestellt. Die Kreditinstitute beider Länder haben auf diese Herausforderungen mit ähnlichen Strategien geantwortet. Sowohl französische als auch deutsche Banken haben im Verlauf der neunziger Jahre einen Restrukturierungsprozess eingeleitet, der sich - mehr oder weniger exakt, aber jeweils deutlich - am Konzept des „Lean Banking“ orientiert. Kernelemente des Konzepts sind die Segmentierung von Produkten und Organisationsstrukturen nach Kundengruppen, die Automatisierung von Dienstleistungen, der Abbau der Filialdichte und damit einhergehender Beschäftigungsabbau, die Zentralisierung von Back-Office-Funktionen, der Aufbau neuer Vertriebskanäle, die Ausweitung der Ladenöffnungszeiten und flexible Personaleinsatzkonzepte.

Verkaufende Spezialisten vs. beratende Generalisten

Trotz der gemeinsamen strategischen Ausrichtung finden sich zwischen den Ländern gravierende Unterschiede in der konkreten Umsetzung. Wichtig in diesem Zusammenhang ist die Kundengruppensegmentierung. Französische Banken haben mehr Segmente eingeführt als deutsche. Zugleich sind bei den französischen Banken die Trennlinien zwischen den Segmenten strenger, und zwar sowohl mit Blick auf die Kunden als auch mit Blick auf die personelle Durchlässigkeit für die Beschäftigten. Französische Banken verbinden mit der Segmentierung einen höheren Grad an organisatorischer Spezialisierung, der sich wiederum in den Qualifikationsstrukturen der Beschäftigten niederschlägt. In Frankreich dominiert im Großen und Ganzen – zugespitzt formuliert - der verkaufende Spezialist, in Deutschland noch immer der beratende Generalist. Dies kann als Reaktion auf die unterschiedlichen Qualifikationsressourcen interpretiert werden, die den Banken in beiden Ländern zur Verfügung stehen.

Neue Vertriebswege

Ein zweiter Bereich der Unterschiede betrifft die Einrichtung neuer Direktvertriebswege. Diese sind in Deutschland weiter verbreitet und häufiger als organisatorisch eigenständige Direktbanken organisiert. Direktbanken haben in Frankreich Konkurrenzprobleme, weil sie aufgrund rechtlicher Regelungen anders als in Deutschland ihre Kostenvorteile bei der Führung von Scheck- oder Girokonten gegenüber dem traditionellen Filialvertrieb nicht ausspielen können. Auch die Personalstruktur im Inneren der Callcenter-Organisationen des Direktvertriebs ist unterschiedlich. In Frankreich wird vor allem unbefristete Vollzeitbeschäftigung mit bankspezifischer Ausbildung genutzt, in Deutschland hingegen befristete Teilzeitbeschäftigung ohne bankspezifische Ausbildung. Auch im Direktvertrieb schlagen sich die Unterschiede der Ausbildungssysteme nieder. Während in Frankreich die auf Verkauf ausgerichtete Ausbildung Qualifikationen hervorbringt, die in den Callcentern des Direktvertriebs sinnvoll genutzt werden können, sind die deutschen Generalisten für diese Aufgabe deutlich überqualifiziert, so dass auf andere Anbieter am Arbeitsmarkt (Studenten o.ä.) zurückgegriffen wird.

Längere Öffnungszeiten, flexiblere Arbeitszeiten

Verlängerte Öffnungszeiten und flexible Arbeitszeiten sind Kernpunkte des Lean Banking-Konzepts. Deshalb überrascht es nicht, dass in beiden Ländern sowohl eine Ausweitung der Öffnungszeiten als auch eine Flexibilisierung der Arbeitszeiten stattfindet. Dabei liegt der

Akzent in Frankreich deutlich auf der Ausdehnung der Öffnungszeiten und ihrer Abdeckung durch neue Arbeitszeitmodelle, in Deutschland hingegen auf der Flexibilisierung der Arbeitszeiten zur Abdeckung von Kundenfrequenzschwankungen und zur Stärkung ergebnisorientierter Steuerungssysteme. Im Ergebnis finden sich in den Ländern unterschiedliche Formen der Flexibilität in den untersuchten Vertriebswegen Filiale und Direktbank.

Unterschiedliche Flexibilitätskonzepte

In den französischen Filialen herrschen passive Flexibilitätskonzepte vor. Auf der Grundlage der entlang der Segmentierungslinien verlaufenden strengen Spezialisierung werden dort unterschiedliche Schichtsysteme mit fest definierten Anfangs- und Endzeiten praktiziert, deren Ziel die personelle Abdeckung der verlängerten Öffnungszeiten ist. Demgegenüber wird in den Filialen der untersuchten deutschen Banken die eigenverantwortliche Steuerung der Arbeitszeiten der Beschäftigten auf der Grundlage funktional integrierter Tätigkeiten angestrebt. Ziele dieser Flexibilitätskonzepte sind sowohl die Anpassung der Arbeitszeiten an die Schwankungen der Kundenfrequenz als auch die Stärkung der Ergebnisorientierung. Den Beschäftigten wird - in mehr oder weniger großem Rahmen - die Verantwortung sowohl für die kundenorientierte Zeitsteuerung als auch für die Erreichung vereinbarter Ziele (zumindest in einer der untersuchten Banken) übertragen.

Wandel der Arbeitszeiten im Rahmen herkömmlicher Beschäftigungsformen

Ein signifikanter Wandel der *Beschäftigungsformen* im Bankensektor lässt sich im französisch-deutschen Vergleich nicht feststellen. Die Ausdehnung der externen Flexibilität spielt keine zentrale Rolle im Reorganisationsprozess der Unternehmen. Eine Ausnahme bilden allerdings die Callcenter in den deutschen Direktbanken. Bislang hat dies jedoch auf der Ebene der Gesamtbranche kaum Spuren hinterlassen.

Anders sieht es bei den *Arbeitszeitformen* aus. Ihr Wandel ist Ausdruck der steigenden Bedeutung interner Flexibilisierung. Hier verändern sich die Strukturen in beiden Ländern deutlich, aber auf unterschiedliche Weise. Während in Frankreich die Anpassung der Arbeitszeitsysteme an längere Öffnungszeiten im Vordergrund steht, dominiert in Deutschland die Flexibilisierung der Arbeitszeit auf der Grundlage hoher funktionaler Flexibilität, deren Basis das vergleichsweise hohe Niveau der fachlichen Ausbildung ist.

2.4. Krankenhäuser

Neben den drei privaten Dienstleistungsbereichen IT, Einzelhandel und Banken erstreckten sich die Untersuchungen auch auf Krankenhäuser als einen der großen klassischen Dienstleistungsbereiche, bei denen nach wie vor öffentliche Arbeitgeber dominieren. Zwar dringen auch hier private Anbieter vor, doch stellen sie bislang noch eine kleine Minderheit dar.

Kurs auf Kostensenkungen – die große Gemeinsamkeit

In allen sechs untersuchten Ländern versuchen die nationalen Behörden, die Kosten im Gesundheitswesen durch die strikte Begrenzung der Krankenhäuseretats zu senken, während der medizinische Versorgungsbedarf im Zuge der Bevölkerungsalterung wächst. Um die wirtschaftliche Effizienz der Strukturen des Gesundheitswesens zu steigern, wurden in allen Ländern Prozesse eingeleitet, um das Management zu dezentralisieren. Auf die eine oder andere Weise erhalten die Regionen und Krankenhäuser nun einen Etat, den sie selbst verwalten.

Dezentralisierung und Auslagerung stellen die am weitesten verbreiteten Praktiken dar, um den Krankenhäusern die Verantwortung für den Etatausgleich zu übertragen. Dies gilt besonders für die strenge Kontrolle über den Personaleinsatz, der rund zwei Drittel der laufenden Kosten eines Krankenhauses ausmacht.

Höherer Arbeitsdruck

Letzten Endes war der Zuwachs beim Krankenpflegepersonal in den 90er Jahren wesentlich geringer als in den 80er Jahren. Heutzutage wird bei einer Krankenhausumstrukturierung die Personalbesetzung der einzelnen Abteilungen bis ins Detail berechnet. Absentismus und vorübergehend nicht besetzte Stellen können nicht durch personelle Überbesetzung, wie sie früher praktiziert wurde, abgepuffert werden. Dadurch entsteht für das anwesende Personal eine zusätzliche Arbeitsbelastung und ein zusätzlicher Druck auf die geleistete Arbeitszeit. Der hierdurch wiederum geschaffene höhere Arbeitsdruck trägt zu Arbeitsausfall und Instabilität bei.

Das Management versucht teilweise, dem durch den Einsatz befristeter Kräfte entgegenzuwirken. Dies erhöht allerdings die Anforderungen an die Koordination der Arbeit und die Organisation des Personaleinsatzes.

Arbeitskräfteknappheit als Teil eines „Teufelskreises“

Arbeitskräfteknappheit in Krankenhäusern ist ein grundlegendes Merkmal in allen sechs betroffenen Ländern. Die Gesundheitsbehörden sind konfrontiert mit einem Mangel an angelernten Arbeitskräften, KrankenpflegerInnen und Geburtshelferinnen. Für Krankenhäuser ist es besonders schwierig, junge Pflegekräfte anzuwerben und zu halten, die durch die ihrer Meinung nach mangelnde soziale und finanzielle Anerkennung der Anforderungen ihres Berufs (erforderliche Verfügbarkeit und psychologischer Druck) abgeschreckt werden.

Am ausgeprägtesten scheint die Arbeitskräfteknappheit in den Niederlanden und in Großbritannien zu sein. In den Niederlanden klagen 75% der Krankenhäuser über Rekrutierungsschwierigkeiten, so dass die Sozialpartner (mit Unterstützung der Regierung) einen gemeinsam verwalteten Fonds eingerichtet haben, um Maßnahmen zu bezuschussen, die zu einem reibungslosen Ablauf des Arbeitsmarktes beitragen sollen. Eine dieser Maßnahmen sieht die Einrichtung zusätzlicher Kinderbetreuungsangebote vor. In Großbritannien wurden die Zulassungsquoten für qualifizierende Ausbildungen angehoben und eine allgemeine Erhöhung der Gehälter durchgeführt (+15% zwischen 1997 und 1999). Die Regierung plant außerdem, eine landesweit operierende Zeitarbeitsagentur für Pflegekräfte einzurichten. Im Rahmen dieses Programms können Krankenschwestern bevorzugte Arbeitszeiten angeben, die dann mit dem Bedarf von Krankenhäusern abgestimmt werden. Darüber hinaus bemühen sich einzelne Krankenhausbetreiber um das Anwerben von qualifizierten KrankenpflegerInnen aus anderen Ländern wie Spanien, den Philippinen und Südafrika.

Teilzeitarbeit als Reflex nationaler Beschäftigungsmuster

Die Teilzeitquoten der einzelnen Länder weisen große Unterschiede auf und reichen von 4,7% in Italien bis 74,8% in den Niederlanden. In den meisten Ländern hat diese Quote in den 90er Jahren weiter zugenommen (Tabelle 12).

Tabelle 12: Anteil der teilzeitbeschäftigten Pflegekräfte* auf nationaler Ebene (abhängig Beschäftigte)

	BE	IT	FR	UK	SW	NL
1999	50,8	4,7	23,8	40,0	42,9	74,8
1993	39,7	1,6	18,0	41,8	n.a.	61,2

* Ausgebildete (223) und angelernte (323) KrankenpflegerInnen und Hebammen

Quelle: Eurostat Labour Force Survey special evaluation

In diesen Niveauunterschieden spiegeln sich zunächst die zum Teil völlig verschiedenen ländertypischen Strukturen der Frauenerwerbstätigkeit wider, die oben bereits am Beispiel des Einzelhandels beschrieben wurden. Doch hier enden die Parallelen der Teilzeitarbeit in diesen beiden Dienstleistungsbranchen.

Zunächst fällt auf, dass die Strukturen der Teilzeitarbeit in Krankenhäusern sich deutlich von denen im Einzelhandel unterscheiden (Tabelle 13). Marginale Teilzeit spielt eine vergleichsweise geringe Rolle; die große Mehrzahl der Pflegekräfte mit Teilzeitverträgen arbeitet entweder in dem klassischen Bereich um 20 Wochenstunden oder länger. Hierin drücken sich unter anderem das – im Vergleich zum Einzelhandel – höhere Qualifikationsniveau und die stärkere Berufsbindung vieler Pflegekräfte aus.

Tabelle 13: Aufgliederung der üblichen wöchentlichen Arbeitszeit teilzeitbeschäftigter Pflegekräfte (abhängig Beschäftigte 1999)

	Kurz: 1-14 Stunden	Mittel: 15-24 Stunden	Lang: mehr als 25 Stunden
Belgien	3,1	52,9	44,0
Frankreich	1,4	45,7	52,9
Großbritannien	9,7	46,2	44,1
Italien	18,4	37,2	44,4
Niederlande	17,6	44,7	37,5
Schweden	2,8	46,2	44,1

Source: Eurostat Labour Force Survey special evaluation

Der wichtigste Unterschied zwischen den Krankenhäusern und dem Einzelhandel im Hinblick auf die Teilzeitarbeit ist jedoch, dass die Teilzeitarbeit in vielen Krankenhäusern auf Initiative der Beschäftigten und gegen das mehr oder minder explizit formulierte Interesse der Arbeitgeber zunimmt. Dies ist ein weiteres wichtiges Element im „Teufelskreis“ von Druck auf die Personalkosten, höherem Arbeitsdruck und Arbeitskräfteknappheit.

Teilzeitarbeit als zweischneidiges Thema

Den Ergebnissen unserer Befragungen zufolge wird Teilzeitarbeit im Gesundheitswesen in erster Linie auf Initiative der Beschäftigten entwickelt, die darin eine Möglichkeit sehen, die mit ihrem Beruf verbundenen schwierigen Bedingungen (Schichtarbeit, Nachtarbeit, Arbeitsintensität, Stress) zu erleichtern. In den besuchten Krankenhäusern dreier Länder

(Niederlanden, Italien und Belgien) üben die Beschäftigten Druck auf die Krankenhäuser aus, um die Teilzeitarbeit zu erhöhen. In den besuchten niederländischen Krankenhäusern dringen die Pflegekräfte auf noch mehr Teilzeitangebote und mehr kürzere Teilzeitverträge. In Italien fordert das Personal, die Teilzeiterobergrenze von 25% anzuheben.

Die Arbeitgeber ihrerseits versuchen, sich diesem Druck zu widersetzen, da sie Störungen im Dienstablauf befürchten. Sie sind der Auffassung, dass höhere Teilzeitquoten die Übermittlung von Anweisungen behindern, zu einer Qualitätsminderung der Verwaltungsaufgaben und zu Kommunikationsmängeln innerhalb der einzelnen Teams führen und eine stärkere Arbeitsbelastung der Vollzeitbeschäftigten bedeuten könnten. In einigen Krankenhäusern hat das Management Quoten für den Anteil der Teilzeitbeschäftigten bzw. der Dauer der vertraglichen Teilzeitarbeit an der Arbeitszeit der Vollzeitbeschäftigten festgelegt.

Für ein Personal, das fast ausschließlich aus Frauen besteht, besteht eine wesentliche Spannungsursache in der Schwierigkeit, die mit der Arbeitszeit verbundenen Zwänge (Schichtarbeit, Nachtarbeit, Streichung von Ruhetagen usw.) mit häuslichen Zwängen (u.a. Schul- und Krippenöffnungszeiten) zu vereinbaren. Diese Spannungen tragen wesentlich zur Motivation des Personals bei, eine Teilzeittätigkeit auszuüben, besonders in den Niederlanden, Italien und Belgien. In den Krankenhäusern anderer Länder fordern die Beschäftigten aufgrund der zeitlichen Zwänge, die Arbeitszeit in Blöcke von 10 oder 12 Stunden zu gliedern, wie im Fall der Geburtshelferinnen in Frankreich oder gewissen Kategorien von Pflegekräften in Großbritannien. Die Spannungen führen aber auch dazu, dass Pflegekräfte wie z.B. in Frankreich ihren festen Arbeitsplatz aufgeben, um sich selbständig zu machen, oder - wie in den Niederlanden oder Großbritannien - sich bei einer Zeitarbeitsvermittlungsstelle einschreiben.

Initiativen, um das Problem der Arbeitskräfteknappheit anzugehen

In den Niederlanden sind die Initiativen des Managements, um die Arbeitskräfteknappheit anzugehen, am weitesten entwickelt, was sicherlich mit der Tatsache zusammenhängt, dass dieses Land einerseits am härtesten vom Arbeitskräftemangel betroffen ist, und sich hier andererseits zunehmend und mit einer breiten Unterstützung alle möglichen von der Norm abweichenden Beschäftigungsformen entwickeln. Zum Beispiel hat das Management eines Krankenhauses ein "Flexeuro"-Programm mit Zeitsparkonten eingerichtet und gibt seinen Beschäftigten die Möglichkeit, Gehälter, freie Tage und Urlaubszeiten zu sparen und auszutauschen. In diesem Krankenhaus nehmen 25% der Belegschaft an dem besagten Programm teil, für das ausdrücklich geworben wird. Um den Erwartungen möglichst vieler Beschäftigter gerecht zu werden, werden mehrere Arten von Arbeitsverträgen angeboten, von Vollzeitverträgen bis hin zu "Nullstundenverträgen" für diejenigen, die nur sehr gelegentlich arbeiten möchten. Die kürzesten Verträge werden von der krankenhauseigenen Zeitarbeitsstelle angeboten, die das Vertretungspersonal und den Bedarf an Zeitpersonal in den verschiedenen Krankenhausabteilungen zentral verwaltet. Außerdem beabsichtigt die Krankenhausleitung, die Weiterbildungsangebote sowie die beruflichen Mobilitäts- und Aufstiegsmöglichkeiten für ihre Beschäftigten zu verbessern. Und schließlich baut das Krankenhaus, zusätzlich zu den bestehenden Kinderbetreuungsangeboten, in der Nähe des Krankenhauses eine eigene Betreuungsstätte, in der eine flexiblere Kinderbetreuung z.B. auch abends angeboten werden soll.

Darüber hinaus haben die besuchten Krankenhäuser in den Niederlanden, Frankreich und Großbritannien eine Managementstruktur eingerichtet, die sich mit dem Bedarf an Zeitarbeitskräften befasst. Eine Liste mit verfügbaren Pflegekräften dient dazu, um die Hauptpflegezeiten abzudecken und abwesende Beschäftigte zu vertreten. Die Einrichtung dieser Strukturen entspricht gleichzeitig dem Wunsch einzelner Beschäftigter, ein lockereres Arbeitsverhältnis einzugehen, und der Notwendigkeit für die Krankenhäuser, eine hohe Abwesenheitsquote innerhalb der ständigen Belegschaft zu bewältigen. In Frankreich werden "Vertretungsgemeinschaften" eingerichtet, die aus fest angestellten aber nicht zugewiesenen Pflegekräften besteht. Sie verfügen über vielseitige Fertigkeiten und werden je nach Bedarf in den Abteilungen eingesetzt. Die *Nursing Bank* des Krankenhauses in Großbritannien besteht aus einer Datei mit Pflegekräften, die angegeben haben, für einen bestimmten Zeitraum mehr arbeiten zu wollen. Das Krankenhaus in den Niederlanden hat eine Datenbank eingerichtet, die ähnlich wie in Großbritannien verwaltet wird. Es werden mehrere Arten flexibler Arbeitsverträge angeboten, um möglichst vielen individuellen Wünschen gerecht zu werden. Diese Datenbank bietet Verträge mit jährlicher Arbeitszeit an, ebenso wie kurze Einjahresverträge, Verträge mit variabler Arbeitszeit, d.h. mit einer maximalen und minimalen wöchentlichen Arbeitszeit, und schließlich völlig flexible "Nullstundenverträge".

Nachhaltige Lösungen fehlen noch

Die Beobachtungen haben entgegengesetzte Befunde ergeben. Einerseits weisen die Managementpraktiken in den Bereichen Beschäftigung und Arbeitszeit im Ländervergleich noch immer große Unterschiede auf, wie z.B. die unterschiedlichen Teilzeitquoten zeigen, andererseits sind in allen sechs Ländern gemeinsame Entwicklungen zu beobachten, insbesondere der erhöhte Arbeitsdruck auf das Pflegepersonal, der auf dreierlei Gründe zurückzuführen ist: die Personalbeschränkungen aus finanziellen Gründen, die wachsenden gesellschaftlichen Anforderungen im Hinblick auf eine qualitative Verbesserung der Pflegedienstleistungen und drittens die Arbeitskräfteknappheit.

Die erhöhte Arbeitsbelastung und der anhaltend wachsende Druck auf die Arbeitszeiten verschärfen die Forderungen der Gewerkschaften des Pflegepersonals und stehen in krassem Gegensatz zu den häuslichen Verpflichtungen dieser überwiegend aus Frauen bestehenden Beschäftigtengruppe.

In allen besuchten Krankenhäusern werden diese Spannungen durch den individuellen - entweder partiellen oder vollen - Rückzug aus dem Arbeitsleben gelöst. Immer mehr Beschäftigte streben eine Teilzeitarbeit an, und die Leiter der Abteilungen geben diesem Trend widerwillig nach.

Die meisten beobachteten Neuerungen wurden zu Recht mit dem Ziel durchgeführt, Spannungen zwischen arbeitsspezifischen und häuslichen Zwängen abzuschwächen (Betreuungseinrichtungen für die Kinder der Beschäftigten, durchgehende 12-stündige Arbeit, Halbtagsarbeit und Zweiteilung der Arbeit, Zeitsparprogramm). So interessant diese Neuerungen auch sind, scheinen sie jedoch die grundlegenden Probleme nicht zu lösen.

2.5. Häusliche Altenpflege

Auch die häusliche Altenpflege als der zweite soziale Dienstleistungsbereich, der im Rahmen dieses Projekts untersucht wurde, ist bislang maßgeblich vom Staat als Anbieter oder Regulierungsinstanz geprägt. Doch im Unterschied zu den Krankenhäusern handelt es sich bei

den häuslichen Pflegediensten um eine rasch expandierende Branche, in der sich jetzt erstmalig in größerem Umfang ein beruflicher Arbeitsmarkt entwickelt.

Die Familie, der Staat und jetzt der Markt

Die Art und Weise, in der eine Gesellschaft ihre Pflegearbeit organisiert, beruht auf den Verbindungen zwischen drei gesellschaftlichen Institutionen: Familie, Staat und Markt. Die informelle Pflege wird von der Familie, größtenteils von Frauen in ihrer Rolle als Mutter, Ehefrau, Tochter oder Nachbarin geleistet. Der Staat strukturiert die Pflegearbeit in unterschiedlicher Weise. Er versucht, die Verantwortlichkeiten und Pflichten der Familien entweder explizit oder implizit in der Form von normativen Grundannahmen, die seinen Maßnahmen zugrunde liegen, zu regulieren. Er kann auch regulative Normen für private Anbieter von Pflegedienstleistungen aufstellen. Die meisten Wohlfahrtsstaaten stellen öffentliche Pflegedienste zur Verfügung und finanzieren viele andere Anbieter durch Steuertransfers an die Familien und/oder Marktanbieter (Steuervergünstigungen, Zuschüsse, Zulagen für häusliche Pflege). Zu den Marktanbietern von pflegebezogenen Dienstleistungen gehören sowohl private (kommerzielle) Unternehmen als auch freiwillige (gemeinnützige) Organisationen, wobei in letztgenannten unbezahlte Freiwillige ebenso wie bezahlte Angestellte tätig sein können. Die Dynamik und die Spannungen innerhalb und zwischen Familie, Staat und Markt bestimmen die Definition der Verantwortung für und der Organisation von pflegebezogenen Dienstleistungen.

Nationale Regime der Wohlfahrtsstaaten

Pflegearbeit ist in hohem Maße geschlechtlich geprägt. Die Altenpflege wird in der Hauptsache von Frauen geleistet - auf informelle Weise in der Familie oder Nachbarschaft und im Rahmen formaler Dienstleistungstätigkeiten. Der relative Anteil und Umfang der verschiedenen Formen der Altenpflege ist eng mit dem nationalen Regelungsrahmen des Wohlfahrtsstaates verbunden. Obgleich es an vergleichbaren länderübergreifenden Daten mangelt, zeigen die vorliegenden statistischen Daten deutliche länderspezifische Niveauunterschiede bei der Heim- und häuslichen Altenpflege, wobei die südeuropäischen Länder und die nordischen Länder die beiden entgegengesetzten Pole bilden (siehe Tabelle 14).

Tabelle 14: Heim- und häusliche Altenpflege nach Ländern (Mitte der 90er Jahre)

	DK	SW	SF	NL	UK	IT
Anteil der Bevölkerung über 65 in Heimen (%)	5,7	5,4	7,2	10	5,1	2
Anteil der Bevölkerung über 65 mit häuslicher Pflege (%)	17	13	24	8	13	1,3

Anm.: Die Zahlen bieten lediglich einen groben Größenvergleich und lassen weder Rückschlüsse auf die Qualität der Dienstleistungen noch auf das Verhältnis des Angebots zur Nachfrage zu. Ebenfalls nicht zum Ausdruck kommen die von Land zu Land unterschiedlichen Arbeitsvolumina in den häuslichen Pflegediensten (den Spitzenplatz nimmt hier Schweden ein).

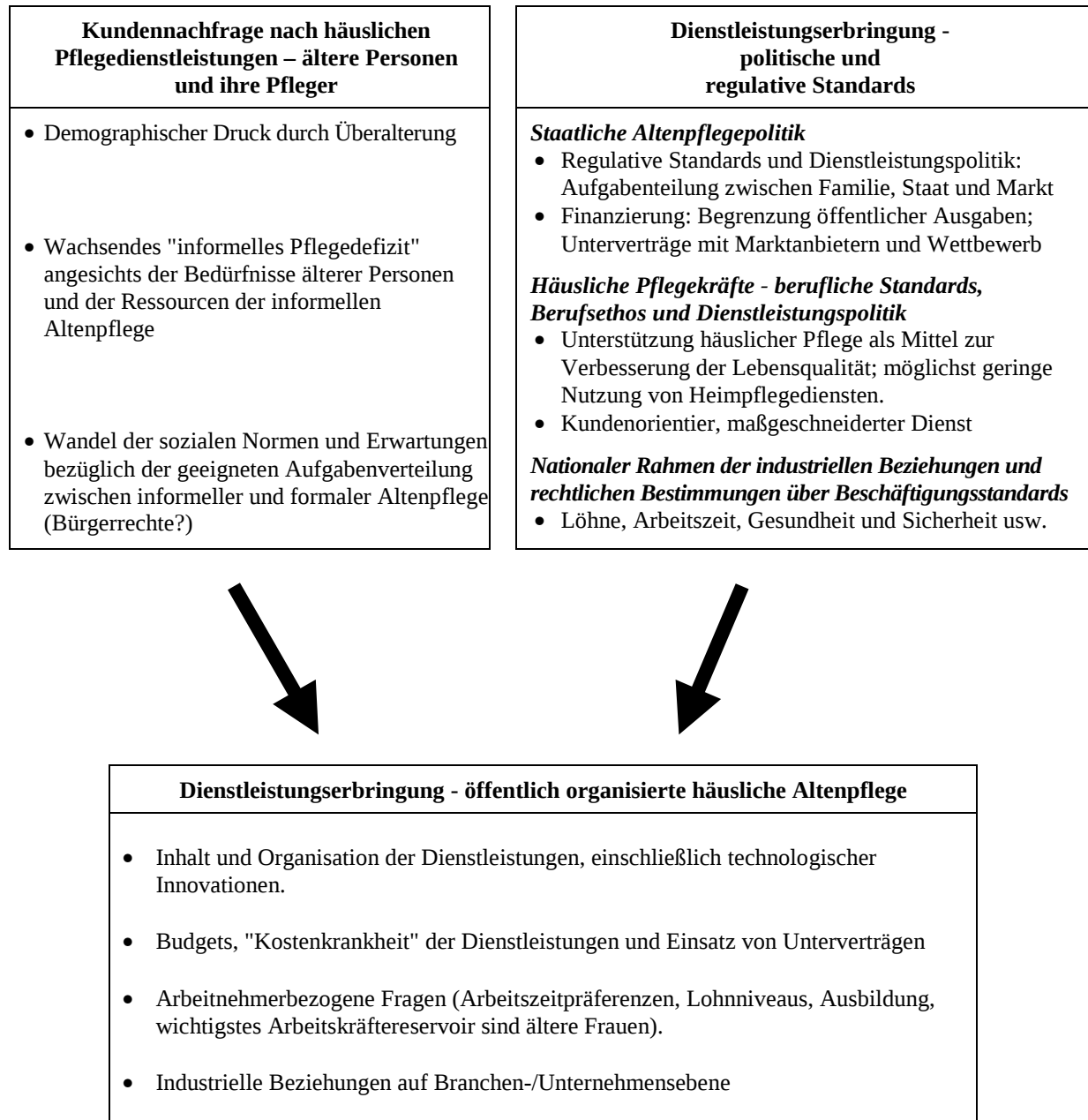
Quelle: Anxo/Fagan Synthesis Report (gestützt auf die für die Länderberichte genutzten nationalen Quellen)

Die Dynamik des Wandels

In den meisten Gesellschaften finden eine Reihe sozialer und wirtschaftlicher Veränderungen statt, die diese unter Druck setzen, die Organisation und Durchführung ihrer Dienstleistungen im Bereich der häuslichen Altenpflege zu restrukturieren (Abbildung 3). Die erste Gruppe von Druckfaktoren bildet die im Zuge soziodemographischer Veränderungen entstehende

Nachfrage älterer Bürger und der sie pflegenden Personen nach häuslichen Pflegedienstleistungen. Als zweite Gruppe von Druckfaktoren sind die politischen und regulativen Standards zu nennen, die den Rahmen für die Organisation dieser Dienstleistungen bilden.

Abbildung 3: Die Dynamik des Wandels in der häuslichen Altenpflege



Quelle: Anxo/Fagan Synthesebericht

Die wichtigsten Änderungen in der Organisation und Erbringung von häuslichen Pflegedienstleistungen sind vor allem auf folgende Faktoren zurückzuführen:

- wachsender Bedarf einer alternden Bevölkerung
- veränderter Umfang und/oder Inhalt informeller Pflege aufgrund miteinander konkurrierender zeitlicher Anforderungen an berufstätige Frauen und Wandel der Präferenzen, Normen und Erwartungen bezüglich informeller Pflege, sowohl bei älteren "Pflegeempfängern" als auch ihren Familienmitgliedern.
- Einschränkungen öffentlicher Ausgaben

Gemeinsame Trends

Trotz aller Unterschiede in den nationalen wohlfahrtsstaatlichen Regimes führen diese übergeordneten Triebkräfte des Wandels zu einigen gemeinsamen Basistrends in den untersuchten Ländern.

In allen im Rahmen dieser Studie untersuchten Ländern ist die Nachfrage nach häuslicher Altenpflege seit den 70er Jahren gestiegen. Als zweiter gemeinsamer Trend ist festzustellen, dass die Staaten in der gesamten EU eine politische Kursänderung in Richtung auf "kommunale Pflege" vorgenommen haben, und andererseits die in den 70er und 80er Jahren in den meisten Mitgliedstaaten betriebene Ausweitung der Heimpflege für ältere Bürger abgebremsst oder rückgängig gemacht wurde. Eine wesentliche gemeinsame organisatorische Entwicklung besteht demnach in der Umwandlung dieser Dienstleistung zu einer stärker kundenorientierten und "deinstitutionalisierten" Altenpflege. Als dritte gemeinsame Tendenz ist ein Trend zu stärker dezentralisierten industriellen Beziehungen und zu flexibleren Mitteln der Arbeitsorganisation zu beobachten. Die vierte allgemeine Tendenz bilden die Bemühungen der Staaten, die Altenpflege auf externe Marktanbieter und/oder informelle Pflegesysteme zu übertragen. Folglich haben einige Länder neue Sozialleistungen und Steuervergünstigungen eingeführt, um die Kaufkraft älterer Menschen für häusliche Hilfeleistungen zu erhöhen. Diese Initiativen werden die Entwicklung von Marktangeboten (kommerzieller Unternehmen und gemeinnütziger Organisationen) im Bereich der häuslichen Pflegedienstleistungen stimulieren.

Um das Problem der öffentlichen Ausgabenbeschränkungen und des wachsenden Bedarfs an häuslicher Altenpflege anzugehen, haben die Behörden der untersuchten Länder sehr unterschiedliche Strategien verfolgt. Diese Strategien sind in gewissem Maße mit der Natur der oben beschriebenen Wohlfahrts- und Beschäftigungsregime verknüpft und werden durch sie geprägt. Die Analyse der Länderfallstudien zeigt jedoch, dass die von den Behörden des jeweiligen Landes ergriffenen Maßnahmenpakete einige länderübergreifende Ähnlichkeiten aufweisen, die nicht unbedingt in die übergeordnete Philosophie der verschiedenen oben beschriebenen Regime der häuslichen Altenpflege passen. Daher sind trotz der vorherrschenden Abhängigkeit vom jeweils eingeschlagenen Kurs auch gewisse Ähnlichkeiten bei den ergriffenen Maßnahmen festzustellen, wie der gemeinsame Trend, häusliche Pflegedienstleistungen teilweise an private und/oder gemeinnützige Organisationen zu vergeben oder Bemühungen, häusliche Pflegearbeit durch die Entwicklung formaler Ausbildungs- und Weiterbildungsangebote zu professionalisieren.

Zusammensetzung der Arbeitskräfte und Professionalisierung

Bei den Arbeitskräften in der häuslichen Pflege handelt es sich mehrheitlich um Frauen. Diese Branche ist geprägt durch arbeitsintensive und gering bezahlte, meist manuelle Tätigkeiten, an die oft nur geringe oder überhaupt keine formalen Qualifikationsanforderungen gestellt werden. Das niedrige Qualifikationsniveau der bestehenden Arbeitskräfte ist zum Teil darauf zurückzuführen, dass in den meisten Ländern bis vor kurzem keine formalen Befähigungsnachweise für den Zugang zu häuslichen Pflegeleistungen verlangt wurden. Um den Mangel an Arbeitskräften zu beheben, Arbeitskräftefluktuationen zu begrenzen und neue Arbeitskräfte zu werben, haben die meisten lokalen Behörden jedoch für den Zugang zu dieser Tätigkeit formale Ausbildungsanforderungen eingeführt, und die meisten der untersuchten Organisationen bieten eine formale Ausbildung an, indem sie den Beschäftigten in der häuslichen Altenpflege die Möglichkeit geben, ihre Kompetenzen zu verbessern und eine formale Qualifikation zu erlangen.

Das Kompetenzniveau und die Fertigungsanforderungen der Arbeitskräfte sind auch je nach Art des Dienstleistungsanbieters unterschiedlich. Beispielsweise in Italien haben die von den lokalen Behörden beschäftigten häuslichen Pflegekräfte durchschnittlich ein höheres Ausbildungsniveau, und die lokalen Behörden verlangen - im Gegensatz zu den sozialen Kooperativen - als Zugangsvoraussetzung eine formale Ausbildung. Die sozialen Kooperativen ermöglichen unterdurchschnittlich qualifizierten Arbeitskräften (hauptsächlich gering gebildeten Frauen und Einwanderern) den Marktzugang, was auch den Lohnunterschied zwischen öffentlich angestellten und von den sozialen Kooperativen beschäftigten Pflegekräften erklärt.

Rekrutierungsprobleme

Personalmangel ist ein typisches Merkmal der häuslichen Altenpflege. Die Schwierigkeit, Personal zu rekrutieren, hängt offenbar mit der relativ schlechten Bezahlung, mit geringen Aufstiegsmöglichkeiten und mit den Arbeitsbedingungen zusammen. Diese Rekrutierungsschwierigkeiten scheinen mit der Zeit zugenommen zu haben, da die neuen Frauengenerationen, die auf den Arbeitsmarkt kommen, besser qualifiziert sind und sich ihre Ziele, Arbeitsmarkterwartungen und Meinungen über die Rolle der Geschlechter geändert haben. Um mit dem zunehmenden Ungleichgewicht zwischen wachsender Dienstleistungsnachfrage und Rekrutierungsschwierigkeiten zurechtzukommen, wurden daher Organisationsstrategien entwickelt, die den Schwerpunkt hauptsächlich auf Ausbildung, Professionalisierung und berufliche Förderung, aber weniger deutlich auf Lohnerhöhungen legen.

In Großbritannien beispielsweise wurde in der häuslichen Altenpflege der Posten des "Oberpflegers" geschaffen, der eine Beförderungsleiter mit einer Aufstiegsmöglichkeit vorsieht. Das Gehalt ist jedoch nur geringfügig höher als bei den anderen häuslichen Pflegekräften. Aufgrund der Unzufriedenheit der Beschäftigten mit den beruflichen Aussichten und angesichts der Arbeitskräfteknappheit haben die niederländischen Organisationen ebenfalls Anstrengungen unternommen, um die beruflichen Aufstiegsmöglichkeiten zu verbessern. Ein Ausbildungsprogramm wurde entwickelt, das Haushaltshilfen verschiedene Möglichkeiten bietet, sich zu spezialisieren und Zugang zu Pflegeleistungen zu erhalten. Mit diesem neuen System soll auch die Mobilität zwischen Haushaltshilfediensten und Krankenpflege- und Pflegediensten gefördert werden.

Vor politischen Grundsatzentscheidungen

Die häuslichen Pflegedienste werden reorganisiert und genauer verwaltet und kalkuliert. Einerseits sind die Tätigkeiten der häuslichen Pflegekräfte in manchen Ländern wie Großbritannien und bis zu einem gewissen Grad auch Dänemark und den Niederlanden weniger autonom geworden und beinhalten mehr Abend- und Wochenendarbeit. Andererseits haben sich die meisten lokalen Behörden bemüht, die häusliche Pflegearbeit zu professionalisieren und zu diesem Zweck mehr formale Ausbildungs- und Weiterbildungsmöglichkeiten geschaffen und eine kurze Beförderungsleiter eingeführt. Diese Entwicklungen können zwar den Status dieses Berufs erhöhen und das große Rekrutierungsproblem in der häuslichen Pflege teilweise umgehen, aber der Erfolg dieser Strategie ist dadurch gefährdet, dass keine Initiativen geplant sind, um die Löhne für diese schlecht bezahlte manuelle Tätigkeit zu erhöhen. Angesichts der Tendenz, häusliche Pflegedienstleistungen an private Subunternehmen zu vergeben, deren Wettbewerbsvorteil zumindest teilweise auf geringeren Lohnkosten als im öffentlichen Sektor beruht, besteht vielmehr die Gefahr, insbesondere in Ländern mit vergleichsweise geringem gewerkschaftlichem Organisationsgrad, dass sich die Bezahlung dieser Tätigkeit innerhalb des gesamten Dienstes noch verschlechtern wird.

Trotz der Bemühungen, Pflegedienstleistungen auf den Markt auszulagern oder - wie in einigen Ländern - die Pflegerolle der Familie zu verstärken, wird der Staat im Mittelpunkt der öffentlichen Debatten und Konflikte über den Umfang und die Qualität des Pflegeangebots und über die Arbeitsbedingungen der in diesem Bereich Beschäftigten stehen. Eine der in den politischen Debatten genannten Lösungen besteht darin, den Familien eine größere Verantwortung in der Altenpflege zu geben, wobei meist das ideale Bild der Familienbeziehungen und -unterstützung aus der "guten alten Zeit" heraufbeschworen wird. Dies ist jedoch keine realisierbare Lösung, da die Familie nicht in der Lage ist, die Kluft zwischen den notwendigen und verfügbaren Ressourcen für die Pflege und Betreuung der älteren Menschen und Kleinkinder zu überbrücken. Eine andere Lösung besteht darin, dem Markt eine wichtigere Rolle zuzuteilen, wobei der Staat nicht mehr als direkter Anbieter fungiert, sondern als regulierende und teilfinanzierende Instanz der gekauften Dienstleistungen. Dieser Ansatz verlagert das Problem der Dienstleistungsstandards und -beschaffung, statt es zu lösen. Die Frage des Bürgerrechts auf Pflege, wer diese Pflege leisten und die Kosten tragen sollte, stellt sich auch weiterhin.

3. Ausblick

Betrachtet man die Ergebnisse der quantitativen und der qualitativen Analysen im Zusammenhang, drängen sich einige Eindrücke auf, die abschließend und schlagwortartig zur Diskussion gestellt werden sollen.

Die Tertiarisierung der Wirtschaft wird häufig mit Flexibilisierung des Arbeitsmarkts und Auflösung bisheriger Standard-Beschäftigungsverhältnisse in Zusammenhang gebracht. Diese Sichtweise ist offensichtlich viel zu einfach und führt leicht zu fragwürdigen Politikempfehlungen. Wie die hier skizzierten Untersuchungen zeigen, ist der Anstieg der Dienstleistungsbeschäftigung mit sehr vielschichtigen und – nach Ländern und Branchen – differenzierten Veränderungen auf den Arbeitsmärkten verbunden. In einigen Bereichen gibt es einen breiten Trend der Fragmentierung von Beschäftigung und Arbeitszeiten, verknüpft mit einer Abwertung und Neuorganisation einfacher Dienstleistungstätigkeiten, die viele Parallelen mit dem Taylorismus der industriellen Massenproduktion aufweist. Dabei werden Arbeitsmärkte teilweise, wie im Einzelhandel, umgewälzt und neu zusammengesetzt. Dem stehen Tendenzen der Herausbildung und Expansion professioneller Arbeitsmärkte entgegen (häusliche Altenpflege). Es gibt aber auch die Erscheinung, dass die Beschäftigungsformen trotz starken

Beschäftigungswachstums äußerlich unverändert bleiben, aber der Inhalt der Arbeitsbeziehungen sich grundlegend ändert, indem abhängig Beschäftigte „autonom“ am Markt agieren, fast so, als wären sie Selbständige. Was hier am Beispiel der IT-Dienstleistungen vorgestellt wurde, dürfte paradigmatisch sein für zukünftige Entwicklungen nicht allein in vielen Dienstleistungstätigkeiten, sondern auch in den Kernbereichen industrieller Arbeit.

Es liegt auf der Hand, dass derart differenzierte Umbruchprozesse durch äußere Rahmenbedingungen, wie sie z.B. durch Regulierungen von Produkt- und Arbeitsmärkten geschaffen werden, ganz erheblich beeinflusst werden und auch weiterhin beeinflusst werden können. Das empirische Material gibt hier reichhaltigen Anschauungsunterricht – von der Bedeutung der beruflichen Bildung (Banken) bis hin zur Reform des Gesundheitswesens (Krankenhäuser). Hervorzuheben, weil sie sich als Grundfrage quer durch alle Dienstleistungsbereiche zieht, ist die Art und Weise, wie Gesellschaften die anhaltende Zunahme der Frauenerwerbstätigkeit organisieren, der – neben dem wachsenden Qualifikationsniveau - zweifellos wichtigsten Basisveränderung auf den Arbeitsmärkten der EU-Länder. Unsere Studien zeigen, in welcher massiver Weise die nationalspezifischen Leitbilder und Institutionen, die auf diese Grundströmung einwirken, den Wandel der Arbeitsmärkte, der Arbeitsbedingungen und der Arbeitsorganisation in Dienstleistungstätigkeiten beeinflussen können. Wie anspruchsvoll und wie stabil Beschäftigung in solchen Branchen zukünftig sein wird, in denen mehrheitlich Frauen arbeiten, wird in viel stärkerem Maß als vielfach angenommen durch Politik entschieden.

Dies betrifft in besonderer Weise die gesellschaftsbezogenen und sozialen Dienstleistungen. Der Ausbau der sozialen und qualifikatorischen Infrastruktur ist eine der Schlüsselfragen zukünftiger Dienstleistungs- und Beschäftigungsentwicklung überhaupt. Die Entwicklung einer Dienstleistungsdynamik, die – nicht allein, aber doch wesentlich – auf einer „Aufwärtsspirale“ von Beschäftigungszuwachs, Qualifikationsanstieg und Lebensqualität beruht, verdient es, zum Maßstab einer europäischen *best practice*-Strategie erklärt zu werden. Allerdings stehen die Gesellschaften dann vor der Frage, wie viel ihnen die Erreichung dieser Ziele buchstäblich wert ist. Gegenwärtig herrscht noch ein Missverhältnis zwischen der offiziell formulierten gesellschaftlichen Wertschätzung für soziale Dienstleistungen und den Aufwendungen für diese Tätigkeiten vor, wie in den empirischen Studien am Beispiel der Löhne und Arbeitsbedingungen der dort Beschäftigten gezeigt wurde. Die Gefahr ist groß, in eine „Abwärtsspirale“ unbefriedigender Arbeitsbedingungen, anhaltender Arbeitskräfteknappheit und schlechter Dienstleistungsqualität hineinzurutschen. Die Entscheidung, wie unsere Dienstleistungsgesellschaften schließlich konkret aussehen werden, fällt nicht zuletzt in den sozialen und gesellschaftsbezogenen Dienstleistungen.

Arbeitskräfteknappheit in Zeiten der Arbeitslosigkeit – dieses Paradox wurde in ganz verschiedenen Dienstleistungen angetroffen. Die Ursachen dafür sind vielfältig, doch zwei Konstanten treten immer wieder hervor: Arbeitsbedingungen, die Einschränkungen des Arbeitsangebots provozieren, sowie nicht ausreichende oder kurzatmig reagierende Qualifikationsanstrengungen. Man ist versucht, von einer nachfrageinduzierten Verknappung des Arbeitsangebots zu sprechen. Ein öffentliches Nachdenken über nachhaltige Lösungen ist dringend anzuraten. Die empirischen Studien, die immer wieder auf unterschiedliche Politikansätze in den EU-Ländern, aber auch auf unterschiedliche Politikansätze in den Unternehmen und Organisationen aufmerksam machen, zeigen doch letztlich vor allem eines: Politik spielt eine Rolle! Es gibt politischen Gestaltungsspielraum, und es gilt, ihn zu nutzen: auf der Ebene politischer Entscheidungen, auf der Ebene staatlicher und vertraglicher Regulierungen, und auf der Ebene der einzelnen Organisationen.

„New forms of employment and working time in the service economy“ (NESY)
Ein Forschungsprojekt im Auftrag der Europäischen Kommission
(Generaldirektion Forschung, TSER-Programm)

Informationen über NESY sind im Internet erhältlich:
<http://iat-info.iatge.de/Themen/Arbeitszeit/Projekte/NESY>

Kurzfassungen der Länderberichte und Fallstudien:

New Forms of Employment and Working Time in the Service Economy (NESY). Country case studies conducted in five service sectors. Edited by Emmanuel Mermet (ETUI) and Steffen Lehndorff (IAT). Documents compiled for the Conference held on 26-27 April 2001, Brussels, European Trade Union Institute

Zu bestellen beim European Trade Union Institute, Koning Albert II-laan, 5, B-1210 Brüssel

**Der vorliegende Bericht basiert auf
folgenden Arbeiten im Rahmen des NESY-Projekts:**

- Analysen einer Sonderauswertung der europäischen Arbeitskräftestichprobe durch Gerhard Bosch, Mark Smith und Alexandra Wagner (unter Mitarbeit von Markus Meyer)
- IT Dienstleistungen: Länderberichte über Finnland (Anttila/Nätti), Dänemark (Csonka/Boll), Großbritannien (Smith), die Niederlande (Plantenga/Remery) und Deutschland (Voss-Dahm). Untersucht wurden IT Unternehmen, die ihr Kerngeschäft in den Bereichen Systementwicklung, Systemanalysen und Softwaredienstleistungen haben. Die Fallstudien umfaßten sowohl kleine als auch große Unternehmen, darunter ein weltweit aktiver Konzern (in vier Ländern). Den Synthesebericht verfaßten Janneke Plantenga und Chantal Remery, die auch die Arbeiten koordinierten.
- Einzelhandel: Länderberichte über Finnland (Anttila/Nätti), Schweden (Anxo/Nyman), Dänemark (Boll), Deutschland (Haipeter), Frankreich (Jany-Catrice/Pernod-Lemattre) und Portugal (Castro/Figueiredo/González). Pro Land wurden zwei Fallstudien durchgeführt, davon eine in einem Hypermarkt/SB-Warenhaus und eine in einem Bekleidungskaufhaus; darunter befanden sich zwei europäische Bekleidungsketten. Steffen Lehndorff koordinierte die Arbeit und schrieb gemeinsam mit Florence Jany-Catrice den Synthesebericht.
- Banken: Länderberichte über Deutschland und Frankreich von Thomas Haipeter und Martine Pernod-Lemattre, die auch den gemeinsamen Synthesebericht verfassten. In jedem Land wurden zwei Banken mit je einer Filiale und eine Direktbank untersucht.
- Krankenhäuser: Länderberichte über Schweden (Anxo/Nyman), Großbritannien (Rubery/Smith/Caroll), die Niederlande (Plantenga/Remery), Belgien (Plasman/Lumen), Frankreich (Piovesan) und Italien (Villa/Zeni). In jedem Land wurden zwei öffentliche Krankenhäuser untersucht, darin jeweils die gynäkologische und die orthopädische Station mit den dort beschäftigten Krankenschwestern (Pflegerinnen), Hilfsschwestern und Hebammen. Den Synthesebericht verfasste Christophe Baret, der auch die Arbeiten koordinierte.
- Häusliche Altenpflege: Länderberichte über Finnland (Anttila/Nätti), Schweden (Anxo/Nyman), Dänemark (Csonka/Boll), Großbritannien (Fagan/Nixon), die Niederlande (Plantenga/van Everdingen/Remery) und Italien (Degasperis/Villa). Untersucht wurden je zwei örtliche Organisationen der häuslichen Altenpflege. Dominique Anxo koordinierte die Arbeit und schrieb gemeinsam mit Colette Fagan den Synthesebericht.