

**DAS WACHSTUM DER  
DIENSTLEISTUNGSARBEIT:  
Vier soziologische Erklärungsansätze**

**Claus OFFE\***

**Forschungsbericht/  
Research Memorandum No. 207  
November 1984**

- \* Überarbeitete Fassung des öffentlichen Vortrags von Prof. Claus Offe (Universität Bielefeld), gehalten anlässlich seiner Gastprofessur am Institut für Höhere Studien im März 1984.

Die in diesem Forschungsbericht getroffenen Aussagen liegen im Verantwortungsbereich des Autors und sollen daher nicht als Aussagen des Instituts für Höhere Studien wiedergegeben werden.

## INHALTSVERZEICHNIS

	Seite
Zusammenfassung	1
Summary	1
Meßprobleme	4
Begriffsbestimmung	5
Dienste als "Arbeit"	7
Systemischer Bedarf (1)	10
Beschäftigungs-Defizite (2)	16
Nachfrage-Wandel (3)	23
Anbieter-Interessen (4)	27
Schluß	31
Bibliographie	33



### Zusammenfassung

Expansionstendenzen des tertiären Sektors gelten als eine gut bestätigte Entwicklungsgesetzmäßigkeit der Sozialstruktur von industriellen Gesellschaften. Dieser weithin geteilte Konsens stellt sich jedoch als oberflächlich heraus, wenn man die unzulängliche begriffliche Abgrenzung, die ungeklärten Meß- und Operationalisierungsprobleme des Dienstleistungssektors und vor allem die soziologische Erklärung der (auch hier) unterstellten säkularen Expansionstendenz prüft. Was diesen letzten Punkt angeht, so zeigt sich, daß es vier klar unterschiedene kausale bzw. funktionale Erklärungsansätze gibt; die Frage nach ihrer relativen Brauchbarkeit ist heute eine ungeklärte makrosoziologische und sozialökonomische Forschungsfrage, deren Bearbeitung hier durch eine Beschreibung der vier konkurrierenden Hypothesen vorbereitet werden soll.

### Summary

Growth tendencies of the tertiary sector are generally considered as something like a developmental law determining the "post-industrial" future of advanced societies. But this consensus is a superficial one, as there exists a conspicuous lack of conceptual demarcations, empirical operationalizations and explanatory hypotheses concerning the tertiary or "service" sector. As far as the latter problem of explanation is concerned, four different causal/functional explanations can be found in the empirical and theoretical literature. Little if anything is known concerning the relative significance and merits of these four hypotheses, each of which is explored in some detail.

Eine seit den dreißiger Jahren immer wieder vorgetragene Entwicklungshypothese über den sozialökonomischen Strukturwandel industrieller Gesellschaften besagt, daß der Anteil der "Dienstleistungsarbeit" an der Gesamtheit gesellschaftlicher Arbeit in kontinuierlichem Wachstum begriffen sei und daß dieses Wachstum von entscheidender Bedeutung für Arbeitsbedingungen und Arbeitsverhältnisse, Konsum und Wohlfahrt, die Verteilung gesellschaftlicher Macht und die Strukturen politischer Herrschaft sein werde. In der Geschichte der Soziologie ließen sich die Wurzeln dieser globalen Entwicklungsannahme sogar noch weiter zurückverfolgen als bis zur Zwischenkriegszeit, nämlich etwa bis zu den Untersuchungen Lederers (1912) über die Zunahme und gesellschaftliche Bedeutung der Angestellten-schaft, Karl Renners Begriff der "Dienstklasse" oder gar Karl Marx' berühmten Spekulationen über die Heraufkunft einer 'Automationsgesellschaft' in den "Grundrissen zur Kritik der politischen Ökonomie" (1953: 592 ff.), wo er davon spricht, daß die menschliche Arbeitskraft zunehmend aus der materiellen Produktion heraustreten und den Charakter eines "Wächters und Regulators" der Produktion übernehmen werde.

Die mit dieser Entwicklungshypothese verknüpften Erwartungen können ganz überwiegend als optimistisch bezeichnet werden. Die zunehmende Entlastung der Arbeitskraft, die als Dienstleistende nicht mehr unmittelbar mit Werkzeugen und Arbeitsgegenständen, sondern mit Symbolen und Menschen umgeht; die Vervollkommnung des menschlichen Arbeitsvermögens durch verstärkte Ausbildung der für Dienstleistungen charakteristischen Kompetenzen und Qualifikationen; die Befriedigung "höherer" Wohlfahrtsansprüche und die Rationalisierung ökonomischer Leistungs- wie politischer Herrschaftsfunktionen; dazu die Gewißheit, daß es trotz gewaltiger Steigerungen der Produktivität der materiellen Produktion zu Beschäftigungskrisen nicht kommen werde, weil der Dienstleistungssektor in der Lage sei, die dort überschüssig gewordene Arbeitskraft aufzusaugen; schließlich die Aussicht auf eine Dämpfung und Befriedung des in den Arbeitsverhältnissen der materiellen Produktion verwurzelten industriellen Konflikts, - das sind die zuversichtlichen Erwartungen und Hoffnungen, welche der Entwicklungshypothese eines wachsenden Dienstleistungssektors über die soziologische Prognose hinaus oft den Charakter einer gesellschaftspolitischen Botschaft, einer "großen Hoffnung" (Fourastié) gegeben haben.

In empirisch-prognostischer wie in normativ-bewertender Hinsicht besteht heute jedoch aller Anlaß, diesen Komplex von ineinanderverwobenen Hochrechnungen und Hoffnungen, Projektionen und Programmen zu überprüfen und im Sinne komplexerer und vorsichtigerer Annahmen zu revidieren. Anlaß hierzu bietet in empirisch-prognostischer Hinsicht die stürmische Entwicklung von Informations- und Steuerungstechnologien, die mit ihnen verbundenen Organisationssysteme sowie die makroökonomischen Stagnationseffekte bzw. Überlastungserscheinungen öffentlicher Haushalte, die dem Überhandnehmen "unproduktiver" Erwerbsarbeit nachgesagt werden (vgl. Bacon/Eltis 1976). Mehr noch: das weitere Wachstum des Gesamtvolumens an Dienstleistungsarbeit gilt nicht nur als zweifelhaft, sondern es erscheint vielen, selbst wenn es stattfindet, als zweifelhafter Segen. Von den pessimistisch getönten Analysen Max Webers über das Wuchern der Verwaltungsstäbe, das seiner Auffassung zufolge in Staat und Wirtschaft mit kapitalistischer Modernisierung untrennbar einhergeht, erstreckt sich bis zu heutigen (teils konservativen, teils "alternativen") normativen und "komplexitätskritischen" Stellungnahmen gegen Bürokratie, Professionen und Großorganisationen eine eher anschwellende Aversion gegen die Produktions-, Konsumtions- und Herrschaftsverhältnisse der "Dienstleistungsgesellschaft", - eine Aversion, die ihre soziale Basis übrigens ironischerweise gerade bei den Angehörigen der "neuen Mittelklasse", d.h. den Kadern, Stäben und Apparaten der "Dienstklasse" selbst zu haben scheint.

Weder die Prognose der Entwicklung der Dienstleistungsarbeit insgesamt und ihrer Konsequenzen noch die Bestandsaufnahme und Prognose gesellschaftspolitischer und kultureller Bewertungsmaßstäbe für diese Entwicklung sind indes Gegenstand der folgenden Überlegungen. Sie beschränken sich vielmehr auf die Frage nach den theoretischen Hypothesen und Ansätzen, die für eine Erklärung des Anwachsens der Dienstleistungsarbeit bzw. des Dienstleistungssektors zur Verfügung stehen. Auch die logisch offenkundig vorgelagerte Frage: ob (und gegebenenfalls: nach welchen Meßprozeduren, in welchen Ländern und für welche Zeiträume) ein quantitatives Wachstum "der" Dienstleistungsarbeit zu konstatieren ist, kann hier nicht erörtert werden, sondern muß - allerdings im Einklang mit der gesamten Literatur zu dieser Frage und den dort verwendeten Daten - als positiv entschieden unterstellt werden.

### Meßprobleme

Dabei ist jedoch zumindest en passant daran zu erinnern, daß jener Quotient ("Dienstleistungsanteil"), um dessen Wachstum es geht, im Hinblick auf alle drei seiner mathematischen Bestimmungen (Zähler, Nenner, Meßeinheit) in hohem Maße problematisiert werden müßte. Das gilt zunächst für den Nenner: was ist das Universum der gesellschaftlichen Arbeit, als dessen Teilmenge dann die Dienstleistungsarbeit gemessen werden soll? Normalerweise setzt man hier die kontraktuelle Erwerbsarbeit in nationalen Volkswirtschaften ein, womit man sich dann jedoch sogleich dem Einwand aussetzt, daß ein so gemessenes Wachstum des Anteils der Dienstleistungsarbeit sehr wohl mit der zweifellos feststellbaren Internationalisierung der materiellen Produktion, also der Produktionsverlagerung von Nicht-Dienstleistungen ins Ausland zusammenhängen kann. Das wiederum würde die Schlußfolgerung nahelegen, daß im Nenner des Quotienten supranationale Wirtschaftsräume einzusetzen sind. Bei einer so hohen Aggregation würde aber andererseits die Tatsache aus dem Blick geraten, daß Dienstleistungsarbeit historisch sicher ein städtisches, in urbanisierten Räumen konzentriertes Phänomen ist (Grauhan/Linder, 1974). Offene Fragen ergeben sich auch bei den verwendeten Meßeinheiten: soll man hier das Wertprodukt von Branchen, die Zahl der Angehörigen bestimmter Berufe, tatsächliche Arbeitstätigkeiten oder gar zeitlich bestimmte Arbeitsvolumina gegenüberstellen? Schließlich: sollen im Zähler nur die in Gestalt von Erwerbsarbeit verrichteten Dienstleistungen auftauchen, oder auch die in der Form von Haus- und Eigenarbeit verrichteten? Im letzteren Falle stünde der Arbeitsbegriff selbst zur Debatte, nämlich seine Abgrenzung gegenüber "Nicht-Arbeit". Im ersteren Falle wäre der Verdacht nicht zu beseitigen, daß man gar nicht das Wachstum des Anteils der Dienstleistungsarbeit, sondern lediglich die erwerbswirtschaftliche Formalisierung von zuvor haushaltlich verrichteter Arbeit mißt. - Alle diese expliziten oder impliziten Entscheidungen über das zu verwendende Meßverfahren stehen regelmäßig stark unter dem Einfluß forschungspragmatischer Überlegungen und der Verfügbarkeit von Daten. Und die Alltagserfahrungen der Sozialforschung bestätigt sich auch hier: die aussagekräftigsten Indikatoren sind zugleich diejenigen, die in der amtlichen Wirtschafts- und Sozialstatistik am wenigsten vorkommen und deren Gewinnung mit dem größten Erhe-

bungsaufwand verbunden wäre. Jedenfalls wird man unterstellen dürfen, daß die Entscheidung für eines dieser Meßverfahren und die auf ihm fußende Ermittlung der Dienstleistungsentwicklung einer Gesellschaft in einer Periode das Ergebnis (zumindest der Höhe nach und möglicherweise sogar dem Vorzeichen nach) präjudiziert. Uns bleibt hier angesichts dieser methodischen Probleme nichts anderes übrig, als bei der nachfolgenden Erörterung von Erklärungshypothesen für das Wachstum der Dienstleistungsarbeit den Vorbehalt im Gedächtnis zu behalten, daß dieses Wachstum zumindest seiner Höhe nach unbestimmt und ein Methodenartefakt der verwendeten Meßverfahren ist.

### Begriffsbestimmung

Natürlich ist für die Ermittlung des Dienstleistungsquotienten einer Gesellschaft und seiner quantitativen Entwicklung im zeitlichen Längsschnitt auch der zugrundegelegte theoretische Begriff der Dienstleistungsarbeit maßgeblich. Dabei handelt es sich jedoch in der vorliegenden Literatur über den "tertiären" oder Dienstleistungssektor in aller Regel um einen Unbegriff, d.h. um eine residuale Sammelkategorie, in der all jene Arbeiten bzw. Arbeitsorganisationen auftauchen, die nicht eindeutig der "primären" (gewinnenden) oder der "sekundären" (herstellenden) Arbeit zugerechnet werden können und dennoch gleichzeitig "Arbeit" (im Sinne kontraktueller Erwerbsarbeit) sind. Wo überhaupt Merkmale der Dienstleistungsarbeit explizit angegeben werden, finden wir - sobald die Ebene einzelner Tätigkeiten, Organisationen und Berufe verlassen und Dienstleistungsarbeit global behandelt wird - fast nur Negativ-Prädikate: das Ergebnis von Dienstleistungsarbeit ist nicht-materiell es kann nicht gelagert oder transportiert werden; Dienstleistungsarbeit ist der technischen und organisatorischen Rationalisierung nicht oder jedenfalls weniger als die herstellende Arbeit zugänglich; ihre Produktivität kann nicht gemessen, und die Einhaltung von Produktivitätsnormen kann demgemäß nicht kontrolliert werden; Dienstleistungsarbeit ist (im Sinne der klassischen politischen Ökonomie einschließlich der Marxschen) nicht "produktiv"; usf.. Diese arbeitsökonomischen Negativ-Bestimmungen haben soziologische Entsprechungen in der landläufigen Verlegenheits-Terminologie, in der die Dienstleistenden als "Mittelschichten" figurieren, was besagen soll, daß sie weder "oben" noch "unten" einzuordnen sind, bzw. als "neue" Mittelschichten, was ihre Nicht-

zugehörigkeit zu einer "alten" Mittelschicht besiegelt. Ähnlich uninformativ ist schließlich auch der von Bell (1973) eingeführte Begriff für eine Gesellschaftsformation, in der Dienstleistungsarbeit der vorherrschende Typ an Arbeit ist: sie heißt bei ihm "nachindustriell", will sagen "anders als" oder "nicht mehr" industriell. Die einzige Ausnahme von dieser Regel der Negativ-Bestimmung dessen, worum es sich bei Dienstleistungsarbeit handelt, dürfte das schon früh entdeckte und neuerdings insbesondere von Herder-Dorneich (1972) hervorgehobene Merkmal der "Kundenpräsenz" bzw. "Koproduktion" sein, das bei zahlreichen Dienstleistungen gilt.

In bewußter Absetzung von dieser unbefriedigenden Praxis, Dienstleistungen als Restkategorie all dessen zu begreifen, was sie nicht sind, ist versucht worden, einen positiven soziologischen Begriff von Dienstleistungsarbeit zu konstruieren, der auf die gesellschaftlichen Funktionen abstellt, welche durch Dienstleistungen erfüllt werden können und müssen (vgl. Berger/Offe 1980; Berger/Engfer 1982). Dieser Begriffsbildung liegt die Vorstellung zugrunde, daß es sich bei Dienstleistungen immer um Tätigkeiten handelt, die auf die Gewährleistung gesellschaftlicher "Normalzustände" bezogen sind, wobei das Problem dieser Gewährleistung sich darstellt als das des Schutzes und der Bewahrung der ausdifferenzierten Elemente der Sozialstruktur und der Vermittlung zwischen ihnen. Das Problem der "Normalität", mit deren Erzeugung Dienstleistungsarbeit beschäftigt ist, hat also die beiden Seiten, daß einerseits die Besonderheit, Individualität, Kontingenz, Variabilität (der Lagen und Bedürfnisse von Kunden, Schülern, Patienten, Passagieren usw.) gewahrt, respektiert und bestätigt werden muß, während andererseits doch im Ergebnis ein Zustand herbeizuführen ist, der bestimmten allgemeinen Regeln und Kriterien, Ordnungs- und Wertvorstellungen entspricht. Demgemäß ist es ein Gütekriterium aller Dienstleistungsarbeit, daß weder die Individualität und situative Besonderheit des "Falles" zugunsten einer allgemeinen Bezugsnorm des Handelns wegschematisiert werden dürfen, noch umgekehrt die Besonderheiten so maßgeblich werden können, daß auch von Dritten erwartete Normalzustände nicht zustandekommen. Diese charakteristische Aufgabenstellung der Dienstleistungsarbeit läßt sich vielleicht am besten mit Begriffen wie "synthetisierende Arbeit" oder "Vermittlungsarbeit" oder "Normalisierungsarbeit" kennzeichnen.

Diese hier nur im wichtigsten Grundgedanken resümierte begriffliche Bestimmung von Dienstleistungsarbeit ist geeignet, den Blick auf Indivi-

duierungs- und Differenzierungsprozesse einerseits, auf den Bedarf an Koordinations- und Standardisierungsleistungen andererseits zu lenken. Das Erfolgskriterium von Dienstleistungsarbeit besteht darin, zwischen beiden eine Balance zustandezubringen. Diese Balance kann nur im Wege wechselseitiger Anpassung von "Besonderheit des Falles" und "Generalität der Bezugsnorm" zustandekommen.

Nur eine Seite dieses Anpassungsvorganges erfaßt man, wenn man etwa davon spricht, die Aufgabe des Arztes sei es, den Patienten zu heilen oder die Aufgabe eines Verkäufers bestehe darin, Waren abzusetzen. So zutreffend das ist, so richtig ist auch umgekehrt, daß die Maßstäbe dessen, was im konkreten Fall unter "Heilung" oder "Absatz" zu verstehen ist, an der Besonderheit des Falles relativiert und spezifiziert werden müssen; ebenso, welche einzelnen Handlungen dann jeweils als Mittel zu diesem Ziel vorzunehmen sind. Immer muß zugleich der "Fall" normalisiert und die Norm individualisiert werden.

#### Dienste als "Arbeit"

Auffallend ist nun, daß in modernen Gesellschaften die synthetisierende Funktion der Dienstleistungen in der Gestalt von Arbeit vollzogen wird, - also nicht auf dem Wege über personale Herrschaft oder kulturelle Traditionen. Insofern im Begriff der Arbeit eine Schematisierung von Handlungen nach Mitteln und Zielen mitgedacht ist, ergibt sich eine Ungereimtheit im Begriff der Dienstleistungsarbeit: während kontraktuelle Erwerbsarbeit umso rationeller organisiert ist, je eindeutiger ihre Resultate festgelegt sind, je weniger Variationsspielräume bei der Verwendung der sachlichen Betriebsmittel und der Arbeitszeit bestehen, je größer demgemäß die Kontrollierbarkeit des Arbeitshandelns und je geringer die Dispositionsspielräume sind, innerhalb deren sich konfligierende Motive der Arbeitenden zur Geltung bringen können, und je standardisierter und gleichförmiger die Umwelt des Arbeitsprozesses (z.B. Materialfluß) ist, liegen die Dinge nach der soeben skizzierten immanenten Rationalität von Dienstleistungen ganz anders; hier wird das gedachte Ergebnis des Handlungsablaufes umso besser erreicht, je weniger schematisch Ziele und Mittel vorgeschrieben sind, je größere Dispositions- und Interpretationsspielräume offengehalten

werden, je weniger die Eigenmotivation des Dienstleistenden unter äußere Kontrolle gestellt wird und je größer daher die Möglichkeit ist, auf die Besonderheiten eines prinzipiell nicht völlig (d.h. dann nur mit widersinnigen Folgen) standardisierbaren Umweltausschnittes ad hoc einzugehen.

Dienstleistungsarbeit steht somit immer im Schnittpunkt zweier Rationalitäten: der "industriewirtschaftlichen" Rationalität hoher Zweck- und Mittelspezifikation, direkter vertikaler Kontrolle des Arbeitsverhaltens, geringer Dispositionsspielräume und hoher Schematisierung - weil sie abhängige Erwerbsarbeit ist; und der dienstleistungstypischen Rationalität des "Vermitteln", die situativ ausnutzbare Handlungsspielräume voraussetzt - weil sie Dienstleistung ist.

Diese beiden hier kurz skizzierten und an dieser Stelle nicht weiter zu illustrierenden Überlegungen lassen es als wahrscheinlich erscheinen, daß wir es bei allen Dienstleistungsarbeiten, deren allgemeinste soziale Funktion wir als eine "synthetisierende" oder "normalisierende" gekennzeichnet haben, mit einem doppelten Spannungsverhältnis bzw. dem Dauerproblem der Balancierung dieser Spannungsverhältnisse zu tun haben. Dabei handelt es sich einerseits um das Spannungsverhältnis zwischen Norm und "Fall", das sich niemals, wenn die Funktion der Dienstleistungen überhaupt erfüllt werden soll, in der einen oder der anderen Richtung, nämlich als vollkommene Standardisierung oder völlige Individualisierung bewältigen läßt. "Richtig" ist immer nur die richtige Mischung von beiden Komponenten, deren Verhältnis zueinander jedoch in größerem oder geringerem Maße jeweils unbestimmt ist und durch "verantwortliche" ad-hoc-Deutungen jeweils festgelegt werden muß. Dieses Spannungsverhältnis wird also auf der personalen Ebene, d.h. im Vollzug der Dienstleistungstätigkeit akut und muß dort unter Rückgriff auf normative Orientierungen, Erfahrungen, professionelle Ethik und spezifische Interaktionskompetenzen bewältigt werden. Auf organisatorischer Ebene tritt dann das Dilemma hinzu, daß Dienstleistungen als kontraktuelle Erwerbsarbeit verrichtet werden. Sobald das der Fall ist (z.B. Erziehung nicht im Familienverband oder der peer-group, sondern als Leistungsziel einer schulischen Arbeitsorganisation stattfindet), kollidieren die Rationalitätskriterien einer solchen Organisation (Effektivität, Effizienz, Kontrolle, Schematisierung der Umwelt usw.)

mit dem Bedarf an Autonomie und Flexibilität, der sich aus der Natur des ersten Spannungsverhältnisses ergibt. Dieses Problem ist häufig als das strukturelle Dilemma zwischen bürokratischen und professionellen Orientierungen und Arrangements untersucht und beschrieben worden.

Die Frage nach den treibenden Kräften, die zu einem Wachstum des Anteils der Dienstleistungsarbeit an dem (wie auch immer gemessenen, s.o.) Gesamtvolumen der Arbeit führen, läßt sich in zwei Teilfragen aufspalten. Erstens: wie ist zu erklären, daß der Umfang der Dienstleistungen wächst? Zweitens: auf welche Faktoren geht zurück, daß ein (möglicherweise sogar konstant bleibendes) Volumen an Diensten vermehrt in der Gestalt förmlicher, auf Dienstleistungen spezialisierter Arbeit erbracht wird (und nicht etwa als Haushalts- oder Eigenarbeit, als Selbsthilfe, oder eine Vermischung von Herstellung und Dienstleistung innerhalb ein und derselben Arbeitsrolle)? Wächst also die Dienstleistungsarbeit oder die Dienstleistungsarbeit? Diese Differenzierung ist insofern von einigem Interesse, als ja vor allem in einigen vielbeachteten Schriften von Gershuny (1977, 1978) die prognostische These vertreten worden ist, daß in industriell-kapitalistischen Gesellschaften ein (wachsender) Bedarf an Dienstleistungen durch einen sinkenden Anteil an Dienstleistungsarbeit, vielmehr durch "Selbstbedienung" aller Art befriedigt werden wird; dementsprechende normative Vorstellungen sind ja auf breiter Front, wenn auch mit politisch ambivalenter Motivation, als Orientierungspunkte für eine Reorganisation der Dienstleistungen im allgemeinen und der sozialen Dienste im besonderen vorgebracht und kritisiert (vgl. Badura/von Ferber 1981) worden.

Es kann demnach nicht als selbstverständlich unterstellt werden, daß ein wachsendes Volumen an Dienstleistungsarbeit mit einem wachsenden Bedarf an Dienstleistungen zusammenhängt oder ihm korrespondiert; vielleicht handelt es sich auch bloß um einen wachsenden Bedarf an Arbeit oder die erwerbs- und statuspolitisch motivierten Strategien von Dienstleistungs-Anbietern. Solche Hypothesen wären in der zweiten Spalte des Schemas zu verorten, an dem sich die folgende Durchsicht von Erklärungsangeboten orientieren wird. Die erste Spalte enthält dagegen Erklärungsansätze, die von der dem soziologisch unverbildeten Bewußtsein geläufigeren Annahme ausgehen, das Wachstum der Dienstleistungsarbeit sei in der Tat durch ein Wachstum des Bedarfs an Dienstleistungen, also an der speziali-

sierten Erfüllung von synthetisierenden und normalisierenden Funktionen zu erklären. In der Vertikalen gliedert sich das Schema gemäß der bekannten und fruchtbaren Unterscheidung von Lockwood (1964) in vorwiegend "systemintegrative" und vorwiegend "sozialintegrative" Erklärungsansätze also solche, die vorwiegend von den Gleichgewichts- und Steuerungsproblemen sozialer Systeme und solche, die von der Entwicklung sozialer Normen, institutionalisierter Bedürfnisse und Interessen ausgehen.

Figur 1: Schematische Darstellung wichtiger Ansätze zur Erklärung der Entwicklung des Dienstleistungssektors (die Ziffern der einzelnen Felder entsprechen den folgenden Abschnitten im Text)

	"Bedarf/Nachfrage"	"Arbeitsmarktangebot"
" <u>Systemintegration</u> " (Gleichgewichtsbedingungen)	1) "Steuerungsbedarf bei wachsender Komplexität"	2) "Absorption strukturell steigender Arbeitsmarkt-Überangebote"
" <u>Sozialintegration</u> " (Handlungsorientierungen)	3) "Nachfragewandel privater Haushalte bei steigendem Einkommen"	4) "Präferenzwandel und autonome Definitionsmacht von Dienstleistungsanbietern"

### Systemischer Bedarf (1)

Das erste Feld des Schemas umfaßt im wesentlichen solche Argumente, die das Wachstum der Dienstleistungsarbeit funktionalistisch aus einem wachsenden "systemischen" Bedarf an Dienstleistungsarbeit erklären. Er setzt sich hypothetisch zusammen aus einer quantitativen Komponente, die den Umfang der "erforderlichen" Regulierungsleistungen angibt, sowie aus einer "Spezialisierungs-Komponente", welche die Abspaltung und Bündelung solcher Leistungen in bestimmten Arbeits- und Berufsrollen kennzeichnet. Dieser Bedarf wird dann seinerseits auf bestimmte sozialstrukturelle Veränderungen entwickelter kapitalistischer Industriegesellschaften zurückgeführt.

Der zentrale Gesichtspunkt ist hier der steigende Steuerungsbedarf, welcher sich aus wachsender Komplexität ergibt. Arbeitsteilung, strukturelle Differenzierung und Pluralisierung können nur "ausgehalten" werden, und ihre ökonomischen und politischen Effizienzvorteile können nur dann genutzt werden, wenn sie von einem parallelen Prozeß der "Vermittlung" kompensiert und begleitet werden. Dazu sind Funktionen der Planung, Koordination, Steuerung und Kontrolle erforderlich. Der Grundgedanke ist derselbe, den Galbraith in seinem Modell der "Technostruktur" entwickelt. Er kehrt in abgewandelter Form in zahlreichen staats-theoretischen Abhandlungen wieder, die speziell nach den Gründen für das Wachstum öffentlicher (Verwaltungs-)Dienstleistungen fragen. Der Grundgedanke, daß Arbeitsteilung durch Koordination, Pluralisierung durch Vermittlungsarbeit kompensiert werden "muß", ist so einfach und zudem geläufig, daß er hier nicht weiter ausgebreitet werden soll. Dieser Zusammenhang wird im übrigen von Wirtschaftshistorikern bestätigt, die das Wachstum des tertiären Sektors als Voraussetzung und Begleiterscheinung der industriellen Revolution interpretieren:

"It was the expansion of such intermediate services as banking, discounting, accounting and wholesaling which was such a notable feature of the industrial revolution ... What was novel during the industrial revolution was the expansion of a group of activities which we now call services, activities which had been of minimal importance in pre-industrial economy. It was the expansion of the non-agricultural and the non-industrial sector - the service sector - which created the most significant break with the past with the onset of industrialization in the advanced economies ... The services which expanded most obviously with economic growth were transport, distribution, finance and government ... Industrialization could not have occurred, or would have occurred more slowly, had there not been an expansion of social overhead services like transport and education, and of intermediate services like retail and wholesale trade, which were necessary as productive activities became more specialized ... Viewed in longer perspective, since the beginning of industrialization, the growth of services had closely followed, and sometimes preceded, the growth of industry." (Hartwell 1973: 360, 362 f., 366, 368)

Ähnlich die Zusammenfassung des Arguments bei Pollard (1979: 26 f.):

This explanation "concentrates on the growing complexity of industry and the growing specialization within the modern economy, requiring functions that at one time were part of the manufacturers' job, like design, marketing or advertising, to be transferred to specialized agencies, thus merely transforming hidden services into open ones, or needing many more services than before."

Interessanter sind einige Zusatzargumente, welche den Zusammenhang zwischen speziell kapitalistischen Modernisierungsprozessen einerseits und dem Wachstum des Volumens von "notwendigen" Synthese- und Vermittlungsarbeiten andererseits beleuchten. Unter kapitalistischen Wirtschafts- und Sozialstrukturen verstehen wir solche, die das Prinzip der einzelwirtschaftlichen Profitsteuerung mit der Struktur eines Marktes für "freie" Lohnarbeit verknüpfen. Einzelwirtschaftliche Profitsteuerung impliziert dabei die weitgehende normative Neutralisierung des gesamten wirtschaftlichen Handlungsbereichs, die Ausschaltung aller Maßstäbe für Erfolg und Richtigkeit des Handelns, die vom Maßstab der einzelwirtschaftlichen Rentabilität abweichen. Insofern hat das Profitprinzip eine weitgehende "De-Regulierung", eine Zerstörung traditionell-normativer Steuerungspotentiale zur Kehrseite, - ein Tatbestand, der durch die Marx'sche Rede-weise von der "Anarchie der kapitalistischen Produktion" gut charakterisiert wird. Die "Tendenz der Substitution unentgeltlicher, nicht-professioneller durch entgeltliche professionelle Dienste ist Ausdruck des Prozesses der allgemeinen Vergesellschaftung unter den Bedingungen kapitalistischer Produktion und der daraus folgenden Auflösung herkömmlicher Sozialstrukturen ... (Gründe für) die objektive Notwendigkeit der Substitutionstendenz wie auch (für) das Entstehen von Bedürfnissen nach neuen sozialen Diensten (sind): Entwicklung der Familie zur Kleinfamilie, Verkleinerung der Haushaltsgröße, Verstädterung, zunehmende Erwerbstätigkeit der Frauen, Veränderung des Altersaufbaues der Bevölkerung, Verschiebung des Krankheitsspektrums zu chronisch-degenerativen und psychosomatischen Krankheiten, wachsende räumliche, berufliche und regionale Mobilitätsanforderungen, erhöhte Qualifikations- und Bildungsanforderungen u.a." (Bäcker 1979: 532; ähnlich Stevenson 1973: 79).

Aus dieser Überlegung läßt sich das (funktionalistische) Argument gewinnen, daß in kapitalistischen Gesellschaften das mit ihrer Konstitution zerstörte Repertoire an "vormodernen" Regelungsmechanismen zunächst

einmal (etwa in Gestalt eines staatlichen Rechtssetzungs- und -durchsetzungsapparates) rekonstruiert werden muß, wenn sie nicht unter der Last ihrer eigenen "anarchischen" Modernitätsgewinne zusammenbrechen sollen. Die einzelwirtschaftliche und verwertungsorientierte Produktion für einen anonymen Markt setzt Dienstleistungen voraus, die auf ihm zwischen Käufer und Verkäufer vermitteln, - in räumlicher Hinsicht also die Dienstleistungen von Handel, Transport- und Nachrichtenwesen, in zeitlicher Hinsicht die des Kreditwesens (Handelskredit) (vgl. Stigler 1956: 159 ff.).

Das Prinzip der einzelwirtschaftlichen Profitsteuerung setzt die wirtschaftlichen Akteure zueinander in das Verhältnis der Konkurrenz, d.h. der permanenten und allseitigen wechselseitigen Bedrohung ihrer wirtschaftlichen Existenz. Dieses dauernd gegenwärtige Risiko, der "schöpferischen Zerstörung" durch andere Wettbewerber zum Opfer zu fallen, induziert, so ist zu vermuten, die interne Bürokratisierung der Wirtschaftsunternehmen, den Aufbau einer förmlichen Kapitalrechnung und später die Ausbildung spezialisierter Verwaltungsstäbe aller Art, deren allgemeinste Aufgabe darin besteht, die einzelne Wirtschaftseinheit mit strategisch verwendbaren Informationen über Art und Umfang ihrer Konkurrenzfähigkeit zu versorgen und dadurch das Risiko, der Konkurrenz zum Opfer zu fallen, zu vermindern. Diese Überlegung läuft, Max Weber folgend, auf ein Argument hinaus, mit dem erklärt werden kann, weshalb gerade eine Vergesellschaftung durch den Markt nicht nur den Aufbau gesamtgesellschaftlich bindender, d.h. staatlicher Regulierungsapparate erforderlich macht, sondern auch zur internen Bürokratisierung der einzelnen Unternehmungen führt.

Auch die zweite Komponente des Kapitalismus-Begriffs, die Entstehung eines Arbeitsmarktes und die dementsprechende Behandlung der Arbeitskraft als "Ware", bietet einen Anknüpfungspunkt für die Erklärung der expansiven Dynamik von Dienstleistungsarbeiten. Die Arbeitskraft unterscheidet sich bekanntlich von allen anderen Waren dadurch (und ist insofern eine höchst unechte "Ware"), daß sie sich nicht von ihrem Eigentümer trennen (und deshalb nur in einem sehr metaphorischen Sinne "verkaufen") läßt. Daher kann die in den Produktionsprozeß eingehende Arbeitskraft ihrem Käufer nicht, wie bei anderen Waren üblich, problemlos

im Austausch für Geld "übereignet", sondern sie muß im Rahmen des Arbeitskontraktes ihrem Eigentümer durch spezielle Vorkehrungen und gegen dessen immer möglichen Widerstand "abgewonnen" oder "abgepreßt" werden, - ein Vorgang, der sich im organisierten betrieblichen Arbeitsprozeß als Anweisung, Kontrolle, Schulung, Überwachung usw. darstellt. Insofern kann man sagen, daß dem Strukturelement der Lohnarbeit bzw. des Arbeitsmarktes spezielle konfliktregulierende Dienstleistungsarbeiten, die uns in der modernen Unternehmensorganisation in Gestalt u.a. der Personalverwaltung begegnen, entsprechen müssen; hier wird spezialisierte Arbeitskraft auf die permanente Regulierung des Konflikts verwendet, welcher aus der "warenförmigen" Behandlung der menschlichen Arbeitskraft selbst resultiert. Diesen unternehmensinternen Dienstleistungen zur Regulierung des Konflikts zwischen Lohnarbeit und Kapital entsprechen wiederum auf gesamtgesellschaftlicher Ebene eine Fülle von kompensierenden, kontrollierenden und regulierenden Funktionen, die im modernen Wohlfahrtsstaat von spezialisierten Staatsapparaten und gesellschaftlichen Verbänden wahrgenommen werden.

Ein weiterer Hinweis auf den hier interessierenden Zusammenhang der speziell kapitalistischen Modernisierungsdynamik mit dem Wachstum des gesellschaftlich "notwendigen" Volumens an Dienstleistungsarbeit ergibt sich dann, wenn wir nach den Gründen dafür fragen, die zur Ausdifferenzierung der vermittelnden und synthetisierenden Dienstleistungsaufgaben auf bestimmte, ausschließlich mit diesen Aufgaben befaßten Arbeitsrollen geführt haben. Es wäre ja sehr wohl ein Modus der Regulierung marktgesellschaftlicher Komplexität denkbar, demzufolge die entsprechenden Dienstleistungsaufgaben nicht bei spezialisierten Funktionsträgern konzentriert, sondern sämtlichen Arbeitsrollen sozusagen beigemischt wäre - "as a part-time activity by most adult members of society" (Hartwell 1973: 365): abgesehen von den spezialisierten Funktionen von Recht, Religion und Medizin wurden die Dienstleistungen vorindustrieller Gesellschaften im wesentlichen "diffus" ausgeübt. Eine solche "diffuse" Verteilung von Dienstleistungsaufgaben ist aber aus einer Reihe von Gründen im Rahmen kapitalistischer Wirtschafts- und Sozialstrukturen unwahrscheinlich. Erstens müßte man, wenn eine solche diffuse Institutionalisierung von Dienstleistungsaufgaben zustande kommen soll, mit einer Form der Sozialisation und des Erwerbs von Kompetenzen rechnen können, die auf einem stabilen Fundus traditionaler Normen beruht. Ein solches eingelebtes und zuverlässig vermitteltes Repertoire an "Volkswissen" wird aber gerade, bis in den

Bereich der haushaltlichen Dienstleistungen hinein, durch den kapitalistischen Modernisierungs- und Mobilisierungsprozeß abgebaut und zersetzt. An seine Stelle treten wissenschaftlich-rational begründete (z.B. juristische, medizinische, pädagogische, technische) Regulierungskompetenzen, die demgemäß nur spezialistisch, d.h. von einem kleinen Kreis förmlich professionalisierter Dienstleistungsfunktionäre, d.h. als Erwerbsarbeit gehandhabt werden können.

Ein zweiter Grund für diese spezialistische Erledigung von Dienstleistungsfunktionen besteht in der hohen Wahrscheinlichkeit, daß es - aufgrund der Eigentümer-Konkurrenz und der durch den Arbeitsmarkt begründeten Konflikt disposition zwischen Arbeit und Kapital - bei einer diffusen Erledigung von Dienstleistungsfunktionen immer zu interessengebundenen Auslegungskonflikten hinsichtlich der zu gewährleistenden "Normalzustände" kommen müßte. Diesen Konflikten muß durch die Konstruktion von Zuständigkeitsmonopolen vorgebeugt werden, d.h. durch die Fixierung bestimmter Funktionen an die Inhaber von "Ämtern" bzw. die Angehörigen bestimmter Statusgruppen. Schließlich würde drittens eine diffuse Organisation von Dienstleistungsaufgaben der Rationalität kapitalistischer Modernisierung insofern widerstreiten, als eine Vermischung von "herstellenden" und "gewährleistenden" Arbeitsaufgaben in ein und derselben Arbeitsrolle der Steigerung arbeitswirtschaftlicher Effizienz und Produktivität, die ja gerade auf systematischer Vereinseitigung und Standardisierung der Arbeitsaufgabe beruht, im Wege steht. Wenn die Produktivität der Arbeit gesteigert werden soll, muß sie, wie am Extremfall der Taylorisierung ablesbar, von allen dispositiven und regulativen Beimischungen bereinigt werden.

Bis hierher haben wir eine Reihe von funktionalistischen Argumenten zusammengestellt, die übereinstimmend darauf deuten, daß in kapitalistischen Wirtschafts- und Sozialstrukturen ein wachsender funktionaler Bedarf an Dienstleistungsfunktionen sowie die Notwendigkeit besteht, diese Funktionen in spezialisierten Arbeitsrollen, eben auf "Dienstleistungs"-Arbeitsplätzen, zusammenzuziehen. Wir haben versucht, dem allgemeinen Komplexitätsargument eine schärfere, auf die Eigentümlichkeit von einzelwirtschaftlicher Profitsteuerung und die Marktallokation der "Ware" Arbeitskraft Bezug nehmende Fassung zu geben. Das Ergebnis ist,

- daß die Expansion von Dienstleistungsarbeiten eine kompensierende Gegenbewegung darstellt, welche das durch die "Privatisierung" bzw. "normative Neutralisierung" der Wirtschaftstätigkeit entstandene Regelungs-Defizit ausfüllt bzw. den laufend neu entstehenden Bedarf an Vermittlungsfunktionen aller Art (Handel, Nachrichtenwesen, Polizei- und Militärschutz, Rechtswesen, Banken, Versicherungen) befriedigt. Charakteristisch ist an dieser "bedarfsorientierten" Komplexitätsargumentation, daß das Wachstum tertiärer Funktionen nicht etwa -wie in Theorien der "post-industriellen Gesellschaft" üblich, für eine "dritte" und jedenfalls "späte" Phase der gesellschaftlichen Entwicklung angesetzt wird, sondern als simultan mit der Entfaltung der industriell-kapitalistischen Produktionsweise ablaufender Prozeß, ja teilweise als deren Voraussetzung, erscheint (Pohl 1970: 324, Hartwell 1973:360);
- daß das Konkurrenzverhältnis sowie das mit ihm verbundene permanente einzelwirtschaftliche Überlebensrisiko die einzelnen Wirtschaftseinheiten zum Aufbau von Dienstleistungsstäben veranlaßt, welche den strategischen Zweck der Wahrnehmung, Absorption und Prävention der konkurrenzbedingten Risiken verfolgen;
- daß der Konflikt zwischen Lohnarbeit und Kapital nach permanenten Anstrengungen der Konfliktregelungen und Kontrolle sowohl auf organisatorischer wie staatlicher Ebene verlangt;
- daß im Rahmen kapitalistischer Sozialstrukturen die Erledigung dieser Aufgaben nur in der "besonderen" Form von Zuständigkeitsmonopolen vorstellbar ist.

#### Beschäftigungs-Defizite (2)

Während diese Argumente sämtlich auf die Postulierung eines wachsenden systemischen Bedarfs an funktionalen Beiträgen von Dienstleistungsarbeit hinweisen, ist das zweite auf der Ebene der "Systemintegration" offerierte Argument am Angebot auf dem Arbeitsmarkt orientiert. Vereinfacht lautet die entsprechende These: Es gibt in entwickelten kapitalistischen Industrie-

gesellschaften einen strukturellen, wenn auch latenten, Angebotsüberhang auf dem Arbeitsmarkt, da das Wachstum der Produktion mit dem der Produktivität nicht Schritt hält, und dieser Angebotsüberhang wird, da eigentumslosen Arbeitskraft-Anbietern sowohl der "Rückweg" in den primären Sektor versperrt wie der "Ausweg" in den Status der wirtschaftlichen Selbständigkeit verlegt ist, kontinuierlich in den tertiären Sektor der Dienstleistungsarbeit überführt, der folglich in erster Linie die Funktion erfüllt, ein Beschäftigungsfeld für sonst "überschüssige" Arbeitskraft zu bieten. Auf diese Weise würde der Dienstleistungssektor auf der Ebene der Systemintegration einen Beitrag nicht in erster Linie durch seine manifesten Zwecke, sondern durch seine latenten Funktion leisten, die darin bestehen, überschüssige Arbeitskraft (gleichsam unter dem Vorwand eines bestimmten Leistungsbedarfs) in Arbeitsrollen einzugliedern. Dieses Argument wird in der Regel vor allem am Beispiel der staatlich-öffentlichen "sozialen Dienstleistungen" durchgeführt, weil sie den doppelten Effekt haben, sowohl die Arbeitskraft der Dienstleistenden selbst wie jene ihrer Klienten sozusagen aus dem Markt zu nehmen.

"Capitalism is entering the new historical phase of disaccumulation in which the wage labour system is contracting and the accumulation of variable capital ... is coming slowly to a halt ... The extension of production independent of an extension in variable capital, of measured labour time, represented the first signs of a new system for organizing work and increasing productivity ... A new social system is required to guide individual choices and integrate them within aggregate choices at the family and community level ... Social policy, represented most concretely in the development and extension of new social services for the individual and new planning modes for the city, region and nation, thus emerges as the new integrating and stabilizing force for people and communities." (Hirschhorn 1979: 295 ff.)

Der Zusammenhang von Dienstleistungswachstum und schrumpfender Akkumulationsfähigkeit des Kapitals (und entsprechend sinkender Absorptionsfähigkeit des industriellen Arbeitsmarktes) ist von amerikanischen marxistischen Autoren (vgl. a. Baran/Sweezex 1964) schon in den sechziger Jahren betont worden, so formulierte Nicolaus (1967: 273) ein "Law of the Surplus Class", welches, im Blick auf die Verselbständigung von Wissenschaft und Technik zu unabhängigen Produktivkräften besagen soll:

"As less and less people are forced to produce more and more, more and more people are forced to produce less and less."

Seine Erörterung des Problems läuft auf eine kreislaufanalytische Pointe hinaus:

"What does happen, under capitalism, to the mass of people who are released from direct, productive labour by the advance of productivity? ... There must be an increase of unproductive workers (because) an increase in the surplus product requires an increase in the number of people who can afford to consume it. Surplus production requires surplus consumption. The capitalist system is based on the extraction from the labouring class of more commodities than that class is permitted to consume; the system would collapse if there were not also a class which consumed more than it produced." (273 ff.)

Diese "unproduktive" neue Mittelklasse erschöpft sich nicht in der Zahl derjenigen, welche durch "notwendige", für die Verwaltung und Regulierung des Akkumulationsprozesses unerläßliche Dienstleistungen zu dessen Aufrechterhaltung beitragen; sondern sie umfaßt auch diejenigen, die ohne irgendeinen "erforderlichen" funktionalen Beitrag zu leisten, sozusagen nur pro forma in Arbeitsrollen integriert werden und durch das ihnen zugeteilte Einkommen lediglich zur Aufrechterhaltung der Warencirkulation beitragen.

Die Unfähigkeit des industriellen Sektors der Volkswirtschaft, das angebotene Volumen an Arbeitskraft kontinuierlich aufzunehmen, kann einerseits durch Substitution von Arbeit durch Kapital bei stagnierendem oder unterproportional wachsendem Ausstoß, andererseits aber auch (zusätzlich) durch internationale Verflechtung der Volkswirtschaft (Warenimport bzw. Kapitalexport) bedingt sein. In Reaktion auf die letztere dieser beiden bedrohlichen Tendenzen zur Unterbeschäftigung würde nicht nur der Dienstleistungsanteil an der Gesamtbeschäftigung statistisch steigen, sondern es würde, so ist zu vermuten, auch ein mehr oder weniger planmäßiger und politisch gelenkter Strukturwandel in Richtung auf eine "außenwirtschaftlich abgesicherte" Wirtschafts- und Beschäftigungsstruktur in Gang gesetzt. Während A.Hansen (1960: 72 ff.) von der Expansion des tertiären Sektors eine Kompensation für jene Beschäftigungslücken erwartete, welche, wie er annimmt, die Stagnation des industriellen Wachstums hinterlassen werde, haben Bacon und Eltis (1976) am britischen Beispiel den struktur-

politischen circulus vitiosus analysiert, der sich aus Stagnationstendenzen - mangelhafter Realkapitalbildung im warenproduzierenden Sektor - Arbeitslosigkeit - institutionell gesicherter (Nominal-) Lohnstarrheit - Aufblähung des öffentlichen Dienstleistungssektors - weitere Schwächung der Realkapitalbildung usw. ergibt. Ein solcher krisenhafter Strukturwandel würde sich in jedem Falle auf die absolute Expansion des tertiären Sektors (der ja auch an der Produktion und Entwicklung der sogenannten "intelligenten Produkte" wesentlich beteiligt ist) richten, da (wegen der dienstleistungstypischen Merkmale der "Kundenpräsenz" bzw. der Nicht-Lager- und Transportierbarkeit der Leistungen) "vor allem Güter exportiert werden (können), Dienstleistungen aber im jeweiligen Land selbst erstellt werden." (Hönekopp/Ullmann 1980: 267; leicht abweichend Pohl 1970: 321). - In die gleiche Richtung weist umgekehrt der Befund, daß die Volkswirtschaft der Bundesrepublik, die sich bis Mitte der siebziger Jahre durch einen hohen Exportanteil und hohe Arbeitskraftnachfrage des industriellen Sektors auszeichnete, einen relativ und absolut vergleichsweise extrem geringen Dienstleistungsanteil aufweist (vgl. Hönekopp/Ullmann 1980: 259), was zwar zu vereinzelten Bedenken hinsichtlich einer drohenden "Überindustrialisierung" der Bundesrepublik führte, im übrigen wohl aber keine gravierenden Kontroll- oder Steuerungsdefizite im Vergleich zu Ländern mit wesentlich höherem Dienstleistungsanteil an der Gesamtbeschäftigung nach sich gezogen hat. - Auch dort, wo industrielles Wachstum zwar nicht aus unmittelbar ökonomischen Gründen unmöglich, aber doch aus umwelt- und regionalpolitischen Gründen negativ bewertet wird, etwa die großstädtischen Ballungszentren, bietet sich die planmäßige "Tertiarisierung" der lokalen Wirtschaftsstruktur als Ausweichstrategie an.

Dieser Zusammenhang spielt (jedenfalls für Industriegesellschaften) gewiß eine größere Rolle als Grundlage für ein prospektives Wirtschafts- und beschäftigungspolitisches Programm (vgl. Schmidt 1980: 136 f.) denn als Grundlage für eine retrospektive, analytische Erklärung vergangener Strukturverschiebungen. Immerhin wird deutlich, daß sich das Wachstum des Dienstleistungssektors (und sei es auch nur sein zukünftiges Wachstum) sehr wohl, im Gegensatz zu der unter (1) dargestellten "Bedarfsargumentation" ausschließlich oder überwiegend unter dem Gesichtspunkt der "Unterbringung" eines sonst nicht mehr absorbierbaren Arbeitskraft-Angebots interpretieren läßt. Dieser Gesichtspunkt wird im übrigen in drastischer Weise

durch die Tatsache bestätigt, daß die Massenarbeitslosigkeit in den Großstädten der Dritten Welt bekanntlich zum großen Teil die Gestalt der "latenten", nämlich hinter Dienstleistungen (Handel usw.) versteckten Arbeitslosigkeit annimmt:

"The current growth of the tertiary sector in developing countries is often negatively evaluated. Tertiariation ... is considered a sign of maldevelopment. It is argued that the relative growth of services is unhealthy because it reflects the lack of economic development, as population pressures induce people to leave the unproductive primary sector. They migrate to the cities but cannot be absorbed into the ... manufacturing sector." (Browning/Singelmann 1978: 486).

Analytisch steht dieser angebots-orientierte Erklärungsansatz in scharfem Gegensatz zu dem zuerst behandelten. Während es dort darum ging, das Wachstum des Volumens an gesellschaftlicher Dienstleistungsarbeit aus seiner "Erforderlichkeit" für den (kapitalistischen) Akkumulationsprozeß herzuleiten, geht es hier darum, dieses Wachstum gerade im Gegenteil von der Angebotsseite her, nämlich als einen Mechanismus zu deuten, welcher diejenigen Teile des gesamtgesellschaftlichen Arbeitsvolumens "unterbringt", die vom Akkumulationsprozeß weder unmittelbar noch mittelbar benötigt werden, sondern lediglich in ihrer Rolle als Nachfrager auf Gütermärkten kreislaufstabilisierend in Erscheinung treten sollen. Die Nutzenanwendung dieses Gedankenganges liegt natürlich auch all denjenigen aktuellen beschäftigungspolitischen Rezepten zugrunde, welche die Expansion des Dienstleistungssektors in erster Linie unter dem Gesichtspunkt seiner Fähigkeit fordern, überschüssige Arbeitskraft zu absorbieren, also unter dem Gesichtspunkt der Prävention von Arbeitslosigkeit, statt unter dem Gesichtspunkt des Beitrages der beschäftigten Arbeitskraft zu irgendwelchen "notwendigen" Funktionen. Der Vorstellung, der Dienstleistungssektor könne so etwas wie eine beschäftigungspolitische Lückenbüßerrolle übernehmen oder er werde dies wegen seiner "autonomen" Wachstumstendenzen ohnehin tun, wird denn auch sowohl von verbandspolitisch interessierter Seite (Voss 1976) wie mit grundsätzlichen strukturpolitischen Überlegungen (Bacon/Eltis 1976) nachdrücklich widersprochen. Dabei wird insbesondere darauf bestanden, daß sowohl der öffentliche wie der private Teil des Dienstleistungssektors, sowohl die produktions- wie die konsumbezogenen Dienstleistungen und ihr Wachstum nur als abhängige Variable des im sekundären Sektor zustande gebrachten Wachstums angesehen werden könnten (Voss 1976: 24, 45 ff.) und folglich nach dem "Huckepack-Prinzip" (R.R. Grauhan) an dessen Dynamik gebunden seien.

Der Gegensatz zwischen beiden Argumentationslinien wird allerdings dadurch erheblich verwischt, daß der Begriff der "funktionalen Erforderlichkeit" - hier liegt die Crux jeder rein funktionalistischen Gedankenführung - im Grunde völlig unscharf ist. Wer - auf der Grundlage des zweiten Arguments und im Gegensatz zum ersten Argument - die Dienstleistungsexpansion vornehmlich als einen Absorptionsmechanismus interpretieren möchte, dem stünde es ja durchaus frei, einen erheblichen Teil der "Bedarfe", denen die entsprechenden Dienstleistungen nominell dienen, als durchaus fiktiv zu beargwöhnen. Ein guter Teil der konservativen Bürokratie- und Wohlfahrtsstaatskritik läuft ja genau auf diese Behauptung hinaus: daß die in diesen Apparaten und Agenturen beschäftigten Arbeitskräfte, wenn auch unter Vorspiegelung irgendwelcher "Nützlichkeit" ihres Tuns, nichts anderes täten, als ihre eigenen parasitären Einkommensansprüche zu begründen. Umgekehrt läßt sich aus der Perspektive des Ansatzes (1) und mit entsprechendem argumentativen Aufwand eine funktionale Unerläßlichkeit auch noch für die unplausibelsten Dienstleistungsfunktionen in Anspruch nehmen. Es kommt hinzu, daß die bloße, vom Arbeitsergebnis her funktional völlig irrelevante Eingliederung von Personen in Erwerbsrollen selbst noch - sei es unter keynesianischen, sei es unter sozialpädagogischen Gesichtspunkten - als ein Beitrag zur Erfüllung von Stabilitätsanforderungen gedeutet werden kann, insofern man die abzuwehrenden Folgen in Rechnung stellt, die sich einstellen würden, wenn diese Personen nicht mehr an Gütermärkten und arbeitszentrierten sozialen Verkehrsformen teilnähmen.

Abgesehen von diesen begrifflichen Unschärfen, die auf der Ebene der Systemintegration, welche wir bisher nicht verlassen haben, ohnehin nicht zu klären sind, verhalten sich jedoch die beiden Argumente komplementär zueinander. Während das erste Argument die Notwendigkeit einer expansiven Dienstleistungsentwicklung postuliert, ergibt sich aus dem zweiten Argument ein Hinweis auf die Möglichkeit, daß das System in der Lage ist, dieser Notwendigkeit auch zu entsprechen. Beide Argumente zusammengekommen würden eine Art intersektoraler Kompensationstheorie nahelegen, welche besagt, daß das Angebot an Arbeitskräften, die mit Dienstleistungsfunktionen beschäftigt werden müssen, dem Angebot an Arbeitskräften entspricht, die im sekundären Sektor wegen der dort steigenden Arbeitsproduktivität und/oder der dort relativ stagnierenden Produktion jeweils

freigesetzt werden und deshalb jedenfalls nicht anderswo als im Dienstleistungssektor beschäftigt werden können. Freilich bliebe bei einer solchen Konstruktion die Frage nach dem quantitativen Abstimmungsmechanismus zwischen beiden Entwicklungen sowie die Frage nach der Anpassungsgeschwindigkeit weit offen.

Eine friktionsfreie "Post-Industrialisierung" oder "Tertiarisierung" in deren Verlauf wachsende Teil der erwerbstätigen Bevölkerung aus ihrer Rolle als "unmittelbare Produzenten" abgezogen und in diejenigen von "Wächtern und Regulatoren der Produktion" (Marx) überführt würden, erscheint auch unter Gesichtspunkten der Kostenbelastung einerseits, der Akzeptabilität bzw. Legitimität der zugrunde gelegten Bedarfsnormen andererseits als völlig unwahrscheinlich. Sehr viel ausgeprägter als für alle anderen Arten von Arbeit gilt für sämtliche Dienstleistungsarbeiten, daß der "Bedarf" nicht nach technischen Produktionsfunktionen deduziert, sondern nach normativ begründeten, d.h. immer potentiell konfligierenden Bedarfvorstellungen und Normalitätskriterien festgelegt wird. Während man (bei gegebenem Stand der Technik) immer annähernd präzise wird angeben können, wieviel Rohmaterial und wieviel Arbeitskraft für die Herstellung eines bestimmten Produkts durchschnittlich erforderlich ist, läßt sich eine annähernd ähnliche Eindeutigkeit für den "Bedarf" an Dienstleistungsarbeit nur in seltenen Ausnahmefällen erzielen. Infolgedessen ist etwa die Frage, wieviel Polizeischutz für die Aufrechterhaltung eines "geordneten" und "normalen" großstädtischen Verkehrssystems erforderlich ist, nur als Ergebnis eines politischen Prozesses (und lediglich in sehr weiten Grenzen als Ergebnis eines technischen Bedarfskalküls) vorstellbar, - eines Prozesses, in den kontroverse Nutzenschätzungen und materielle Opferbereitschaften der Klienten konflikthaft eingehen. Aus diesem Sachverhalt ergibt sich, wie begrenzt die Brauchbarkeit eines rein systematischen, mit objektiven Bedarfslagen, Funktionserfordernissen, Stabilitäts- und Gleichgewichtsbedingungen operierenden Ansatzes gerade für die Analyse der Entwicklungsdynamik des Dienstleistungssektors ist, und wie wichtig es umgekehrt ist, diese Dynamik aus der Perspektive der Sozialintegration, d.h. aus der Perspektive der Normen, Interessen und Präferenzen der Konsumenten bzw. Klienten von Dienstleistungsarbeit einerseits, der Anbieter von Dienstleistungen andererseits zu betrachten.

### Nachfrage-Wandel (3)

Die bekannteste, die wissenschaftliche Diskussion über die Entwicklungsdynamik des Dienstleistungssektors bis heute beherrschende Entwicklungshypothese stellt den Wandel der Verbrauchsstruktur privater Haushalte in den Mittelpunkt. Dabei kombiniert sie drei Teilargumente:

- Infolge der Produktivitätsfortschritte im sekundären Sektor steigt das durchschnittliche Realeinkommen der privaten Haushalte;
- mit steigendem Realeinkommen treten Sättigungseffekte bei Konsum- und Gebrauchsgütern auf und es werden vermehrt Dienstleistungen nachgefragt (vgl. Decker 1975, 32 ff.);
- die Erzeugung von Dienstleistungen ist ihrer Natur nach weniger rationalisierungsfähig als die Erzeugung von Gütern; daher führen Nachfragesteigerung zusammen mit überdurchschnittlicher Arbeitsintensität der Dienstleistungserzeugung dazu, daß der Beschäftigungsanteil des Dienstleistungssektors kontinuierlich wächst.

Diese häufig als "Drei-Sektoren-Hypothese" bezeichnete, auf die Arbeiten von Clark (1940), Fisher (1935), Fourastié (1954) und Wolfe (1955) zurückgehende Konstruktion ist seither einer Reihe von empirischen und theoretischen Einwänden ausgesetzt gewesen, die alle drei Teilannahmen betreffen.

Selbst wenn sich Produktivitätsfortschritte im sekundären Sektor in Steigerungen des durchschnittlichen Realeinkommens niederschlagen, so spielt für den Wandel der Verbrauchsstruktur nicht nur die durchschnittliche Höhe, sondern die Verteilung des Einkommens eine wichtige Rolle (Pohl 1970: 316/17, Graf 1968). Selbst wenn ein einkommensabhängiger Wandel der Verbrauchsstruktur eintritt, braucht es nicht der Dienstleistungssektor zu sein, der von dieser Zusatznachfrage überproportional profitiert (vgl. Pohl 316 m.w.N.). Das ist selbst dann nicht zwangsläufig der Fall, wenn aufgrund psychologischer (vgl. Maslow 1954; "Engel'sches Gesetz", "erstes Gossen'sches Gesetz") oder soziologischer (vgl. z.B. Hönekopp/Ullmann 1980: 267) Annahmen plausibel gemacht werden kann, daß es tatsächlich Dienstleistungen sind, auf die sich bei wachsender Produktivität des industriellen Sektors und steigendem Realeinkommen die Bedürfnisse der

privaten Haushalte in wachsendem Maße richten. Denn es ist ja durchaus vorstellbar - und von Gershuny (1977, 1978) mit einleuchtenden Argumenten behauptet worden -, daß ein wachsendes Bedürfnis nach der Versorgung mit Dienstleistungen sich nicht in verstärkter Marktnachfrage nach Dienstleistungen niederschlägt, sondern in der verstärkten Nachfrage nach solchen Verbrauchs- und Gebrauchsgütern (wie Autos, Haushaltsgeräten, Geräten der Unterhaltungselektronik usw.), welche die haushaltliche Versorgung mit diesen Dienstleistungen durch "Selbstbedienung" ermöglichen. Ein solcher, von Gershuny behaupteter Trend "from services to goods" ist insbesondere dort anzunehmen, wo sich die wachsenden Bedürfnisse nach käuflichen Dienstleistungen nicht nur in der Mengenausweitung ihres Angebots, sondern zusätzlich (wie es für die Dienstleistungen insgesamt festzustellen ist; vgl. Heinze 1979:9) in überproportionalen Preissteigerungen für Dienstleistungen auswirken (Pohl 1970: 323).

Das Nachfrageverhalten privater Haushalte, das sich, der Hypothese zufolge, unter dem Einfluß von Einkommenssteigerung und Bedürfniswandel bzw. Sättigungseffekten ändert, ist zudem allenfalls für einen Teil des (absoluten) Wachstums der Dienstleistungsbeschäftigung kausal verantwortlich zu machen. Dies aus zwei Gründen. Erstens setzt sich das Wachstum des gesamten Volumens von Dienstleistungsarbeit zu einem großen Teil (in der Bundesrepublik zwischen 1960 und 1976 zu fast drei Vierteln; Heinze 1979:12) aus öffentlichen Dienstleistungen zusammen, also aus solchen, die jedenfalls nicht unmittelbar durch die Nachfrage privater Haushalte auf Märkten gesteuert werden. Und zweitens zeigt ein Vergleich der Entwicklung der Anteile privater Verbrauchsausgaben für spezielle Dienstleistungen am Bruttoproduktionswert dieser Dienstleistungsbranchen am gesamtwirtschaftlichen Produktionswert, daß selbst bei kommerziellen Dienstleistungen die Nachfrage privater Haushalte nur einen kleinen Anteil des Volumen-Wachstums des Dienstleistungssektors erklären kann (a.a.O.: 15 f.). Dies wird daraus verständlich, daß die Nachfrage nach kommerziellen Dienstleistungen (z.B. nach den Leistungen von Kreditinstituten, Versicherungen, aber auch des Gaststätten- und Beherbergungsgewerbes) ja keineswegs ausschließlich oder auch nur vorwiegend aus der Nachfrage privater Haushalte zu bestehen braucht. Jedenfalls "fallen in allen dargestellten Dienstleistungszweigen die Entwicklung der privaten Verbrauchsausgaben für Dienste und Produktionswachstum der Dienstleistungszweige auseinander" (a.a.O.). Auch die Varianz des Beschäftigungswachstums der einzelnen

Zweige des Dienstleistungssektors wird durch die Nachfrageentwicklung (und die Produktivitätsentwicklung) nicht erklärt: "Gewinner und Verlierer bei der Beschäftigung finden sich sowohl unter den nachfragestarken und nachfrageschwachen Bereichen als auch unter den produktivitätsstarken und produktivitätsschwachen Bereichen." (Schmidt 1980: 127 f.).

Es ist weiterhin in Rechnung zu stellen, daß selbst dann, wenn die Teilargumente des Einkommenswachstums und des Bedürfniswandels uneingeschränkt zuträfen, die wachsenden Anteile der Dienstleistungsnachfrage privater (oder zusätzlich auch der öffentlichen) Haushalte nur dann zu einem wachsenden Dienstleistungssektor (gemessen in Beschäftigungsanteilen) führen würde, wenn das dritte Teilargument, das einen strukturellen Produktivitätsrückstand des tertiären gegenüber dem sekundären Sektor postuliert, uneingeschränkt zuträfe, woran Voss (1976) ebenso wie schon Dähne (1974) erhebliche Zweifel nahelegt. Insgesamt ist daher wohl der Feststellung Schmidts (1980: 128 f.) zuzustimmen, der unter Verweis auf die Rolle "institutionellen Rahmendaten" die Befunde der statistischen Überprüfung der Drei-Sektoren-Theorie resümiert: "Es ist außerordentlich schwer, ein einheitliches Erklärungsmuster für die Expansions- und Schrumpfungsvorgänge innerhalb des tertiären Sektors zu finden."

Was die Frage des im zweiten Teilargument behaupteten Bedürfniswandels bei steigendem Einkommen (technisch dargestellt als sinkende bzw. steigende Einkommenselastizitäten der Nachfrage nach Gütern und Dienstleistungen) angeht, so ist hier - ganz abgesehen von dem schon angesprochenen Problem, daß sich das gesteigerte Bedürfnis nach Dienstleistungen nicht zwangsläufig in Marktnachfrage, sondern sehr wohl auch in haushaltlicher Selbstversorgung einerseits, staatlicher Versorgung andererseits äußern kann - eine wichtige Differenzierung am Platze. Das wird deutlich, wenn wir eine entsprechende Zusammenstellung der Standardargumente zu diesem Punkt betrachten.

"Es ist ... davon auszugehen, daß die Nachfrage nach Dienstleistungen sich auch anteilmäßig weiterhin erhöht, unter anderem aus folgenden Gründen:

- aufgrund der Entwicklung der Alterspyramide werden Ausgaben für medizinische Versorgung, Kultur und Unterhaltung steigen;

- die Kleinfamilie, bei gleichzeitig höherer Erwerbsbeteiligung der Frau, läßt die Nachfrage nach Haushaltsserviceleistungen steigen;
- höher technisierte Haushalte erfordern mehr Reparaturen;
- aufgrund sinkender Arbeitszeit erhöht sich die Nachfrage nach Produkten der Freizeitindustrie;
- da die ökonomischen und sozialen Rahmenbedingungen komplizierter werden, steigen die Ausgaben z.B. für Steuer- und Rechtsberatung, für Bank- und Versicherungsleistungen;
- ebenso dürften die Ausgaben für marktbestimmte (nicht-staatliche Dienstleistungen, wie z.B. Umschulung und Fernlehrgänge, Sprachkurse usw. infolge der schnellen Änderung in den beruflichen Anforderungen steigen." (Hönekopp/Ullmann 1980: 26)

Es fällt auf, daß bei allen hier angeführten Punkten unklar bleibt, ob es sich tatsächlich um einen Wandel von Bedürfnissen und Präferenzen der privaten Haushalte handelt, oder ob es sich vielmehr um eine Veränderung der äußeren politischen, organisatorischen, technischen, sozialhygienischen usw. Randbedingungen handelt, die es erforderlich machen würden, daß zur Befriedigung durchaus unveränderter Bedürfnisse im steigenden Umfang Dienstleistungen in Anspruch genommen werden. Wenn aber das letztere zuträfe, dann hätten wir es bei diesem Argument nur mit einer verkappten Form jener komplexitäts- und steuerungs-orientierten Betrachtungsweise zu tun, welche für Ansatz (1) charakteristisch ist. In diesem Falle wären dann allerdings nicht Einkommensentwicklung, Bedürfniswandel und Produktivitätssteigerung die dynamischen Faktoren der Dienstleistungsexpansion, sondern diese würde vorangetrieben durch strukturelle Entwicklungen (wie Urbanisierung, technischen und beruflichen Wandel, Funktionsverlust der Familie, Erosion kultureller Traditionen usw.), welche die Individuen in einen Zustand der wachsenden "Dienstleistungs-Abhängigkeit" versetzen. So schwierig diese Alternative im Einzelfall zu entscheiden sein mag, und so viel von ihrer Beantwortung abhängen mag im Hinblick auf die Rechtfertigung oder Diskreditierung gesellschaftspolitischer Gütekriterien und Fortschrittsmaßstäbe, so wenig wird man sich eben deswegen bereit finden wollen, sie in das Schattenreich der prinzipiell unbeantwortbaren, dem

beliebigen Meinen anheimgestellten Fragen zu verweisen. Aufschlußreich ist immerhin, daß eine der neueren Abhandlungen über die Drei-Sektoren-Hypothese nach deren detaillierten Kritik mit einem reinen Komplexitätsargument schließt, das mit dem Grundgedanken des zuerst behandelten Ansatzes deckungsgleich ist (und dadurch die in dieser Hinsicht verbleibende Unklarheit wenigstens kenntlich macht):

"Möglicherweise steht hinter dem überdurchschnittlichen Wachstum der ... Dienstleistungen auch ein zusätzlicher Faktor, nämlich die zunehmende Undurchschaubarkeit des Wirtschafts-, Steuer- und Rechtssystems, die sowohl Unternehmen, private Haushalte und auch den Staat veranlaßt, zusätzlich spezialisierte Dienstleistungsunternehmen einzuschalten, und damit neue Märkte für Dienstleistungsunternehmen eröffnet."  
(Heinze 1979: 19)

#### Anbieter-Interessen (4)

Ein vierter Ansatz macht empirische Veränderungen im Angebotsverhalten der Arbeitskraft, also veränderte Präferenzen bei Berufswahl und Berufswechsel, sowie organisationsstrukturelle Machtpotentiale, welche diese Präferenzen zur Geltung gelangen lassen, für die Dynamik des Dienstleistungssektors verantwortlich. Hierbei wird davon ausgegangen, daß

- die Art der Beschäftigung für Arbeitnehmer bzw. die Angehörigen der Angebotsseite des Arbeitsmarktes, nicht nur einen in Einkommen sich ausdrückenden "Tauschwert", sondern zusätzlich einen "Gebrauchswert" hat, dem jene positive und negative Handlungs- und Erlebnismöglichkeiten zugrund liegen, die der Arbeitsvollzug selbst bietet;
- dieser Gebrauchswert der Arbeit zwischen dem industriellen und dem Dienstleistungssektor systematisch zugunsten des letzteren differiert - sei es "objektiv", sei es lediglich in der subjektiven Erwartung und Wahrnehmung der Beschäftigten;
- und daß auf seiten der Beschäftigten individuelle und kollektive Strategien zur Verfügung stehen, die es ihnen erlauben, sich zunehmend in den Genuß dieser Vorteile von Arbeit im tertiären Sektor zu setzen.

"Job content, job satisfaction, work as a consumer good as well as a cost, have played a major part in our recent history ... Our hypothesis is that the trend towards white-collar and service employment is substantially boosted by the desire of ever larger number of people to work in them." (Pollard 1979: 40, 30)

Besonders bei (potentiellen) weiblichen Arbeitnehmern zeichne sich eine Anbieter-Präferenz für Dienstleistungsarbeit deutlich ab:

"(Women) represent the growth element in those sectors. Thus, in Great Britain, the number of male commercial clerks rose by about 1/3 million and a number of female clerks by 2 1/2 million in the course of the 20th century. In the period 1931-1961, 70 % of the total increase in female labour force went into offices." (a.a.O.: 34; vgl. f.d.USA Browning/Singelmann 1978: 504 ff.).

Die dahinterstehende These ist, daß aufgrund sinkender Familiengröße und eines höheren Mechanisierungsgrades der Haushalte bei wachsendem durchschnittlichem Realeinkommen und abnehmendem Geschlechtsrollen-Traditionalismus das weibliche Arbeitsangebot sozusagen in hohem Maße "qualitäts-elastisch" wird, d.h. auf Art und Inhalt der Tätigkeit stärker als auf ihre materielle Vergütung reagiert. Eine ähnliche Tendenz zeigt sich bei Berufswünschen und dem Berufswahlverhalten neu in den Arbeitsmarkt eintretender Jugendlicher, die auf allen Stufen eine (unrealistisch) hohe Präferenz für Dienstleistungstätigkeiten aufweisen. Dem entsprechen Vermutungen über einen generellen "humanisierungspolitischen Vorsprung" der Dienstleistungsarbeit:

"Akzeptiert man die These, daß die Industrialisierung zu einer De-Personalisierung der Arbeit geführt hat, so bietet die Ausweitung des Dienstleistungsbereiches die Chance, hier eine Umkehr zu erreichen, denn in Dienstleistungstätigkeiten ist der direkte Verkehr mit dem Abnehmer der Leistung bzw. die Notwendigkeit des Eingehens auf die persönlichen Anforderungen des Arbeitnehmers wesentlich stärker verbreitet als in den anderen Bereichen der Wirtschaft." (Prognos 1976:d)

Der Einwand, daß diese optimistische Erwartung den empirischen arbeitssoziologischen Befunden keineswegs durchweg standhält (Kumar 1978), ist

hier nur zu registrieren, nicht zu prüfen; denn auch die unzutreffende oder überzogene Erwartung "humanerer" Arbeitsbedingungen im Dienstleistungssektor könnte ja entsprechende angebotssteuernde Effekte haben. Eine gewisse theoretische Plausibilität hat auch die Erwartung größerer Arbeitsplatzsicherheit im Dienstleistungssektor. Das gilt nicht nur für den Bereich des öffentlichen Dienstes, sondern auch für die innerorganisatorischen Dienstleistungen (etwa der kaufmännischen Angestellten in Industrieunternehmen), auf deren Beschäftigungsstatus ja Schwankungen des Markterfolges des Unternehmens zumindest nicht mit derselben Härte und Direktheit durchschlagen wie bei Arbeitnehmern in der Produktion. Schließlich dürfte auch einiges für die Vermutung sprechen, daß die mit Dienstleistungsarbeit (fast) generell verbundene "attraction of middle class life style" (Pollard 1919:29) eine Art symbolischen Tauschwert darstellt, sowie für die weitere Vermutung, daß die relative Attraktivität von Dienstleistungsarbeit z.T. auch ein Reflex ist auf die wahrgenommene Unattraktivität der "herstellenden", mit unmittelbarer physischer Anstrengung und Belastung verbundenen Arbeit im sekundären Sektor.

Diese Gesichtspunkte deuten übereinstimmend auf Anbieter-Präferenzen hin, die eine Beschäftigung im Dienstleistungsbereich favorisieren würden. Das Argument ist aber offenkundig erst vollständig, wenn außerdem gezeigt werden könnte, daß diese Präferenzen auch mit einer privilegierten Durchsetzungschance ausgestattet sind. Diese Behauptung ist zumindest für professionelle Dienstleistungen sowie für öffentliche und innerorganisatorische Dienstleistungen durchaus plausibel. Professionelle Dienstleistungen (etwa des Arztes, des Rechtsanwaltes usw.) zeichnen sich bekanntlich, auch wenn sie quasi-kommerziell organisiert sind, durch das Privileg der Anbieter aus, wegen unterstellbarer Inkompetenz der Klienten Art und Umfang des Angebots innerhalb weiterer Grenzen nach eigenem Gutdünken festlegen zu können. Sie kontrollieren damit einen guten Teil der "Nachfrage" nach ihren Leistungen. Es kommt bei Dienstleistungsarbeiten generell nicht nur bei professionellen (jedenfalls soweit sie im Rahmen von öffentlichen oder privaten Großorganisationen tätig sind) hinzu, daß der Beitrag, den sie zur Erreichung bestimmter Organisationsziele leisten, häufig nicht objektivierbar und kontrollierbar ist. Dieser Beitrag schlägt sich nicht nur nicht in marktgängigen Leistungen nieder, denen ein ökonomischer Wertausdruck entspräche; er ist zudem häufig seiner Natur nach so beschaffen, daß er nur negativ, nämlich als "Verhinderung" von Störungen

und Unregelmäßigkeiten definiert werden kann. Insofern ergeben sich hinsichtlich des "erforderlichen" Volumens an Dienstleistungsarbeit weitreichende Definitionsspielräume, in denen sich qualitative und quantitative Anbieter-Interessen weitaus unkontrollierter entfalten können als im Bereich der herstellenden und marktbezogenen Arbeit. Dies ist im verstärkten Maße überall dort der Fall, wo nicht nur die instrumentellen Handlungen zur Erreichung eines vorgegebenen Leistungszieles, sondern diese Leistungsziele selbst weitgehend autonom durch die Anbieter kontrolliert werden können und je nach der Lage des Falles spezifiziert werden müssen, wie das bei Dienstleistungsarbeit als "Normalisierungsarbeit" der Fall ist. Daß dies für die Angehörigen der Professionen, vor allem aber für die Angehörigen der Verwaltungseliten des öffentlichen Dienstes weithin behauptet werden kann, haben u.a. Schelsky (1976), Illich (1979), Jänicke (1978) mit jeweils weitreichenden und divergierenden gesellschaftspolitischen Schlußfolgerungen demonstriert. Zusammengefaßt ergibt sich das - keineswegs auf einzelne Berufs-, Qualifikations und Statusgruppen bzw. Teilsektoren des Dienstleistungsbereiches beschränkte - Bild, daß eine der gewichtigsten Attraktivitäten von Dienstleistungstätigkeiten genau darin besteht, daß der Gebrauchswert der Tätigkeit selbst wie auch ihre materiellen Entschädigungen gegen äußere Kontrollen (sei es von Nachfragern auf Märkten, sei es von Vorgesetzten in formalen Organisationen) besser geschützt sind und daher unvergleichlich viel leichter genutzt und ausgeweitet werden können, als dies im sekundären Sektor der Fall ist. Eine strukturelle Anbietermacht des Dienstleistungssektors, die so betrachtet als Schlüssel für die Erklärung seines Wachstums gelten kann, wird im übrigen materiell dadurch abgesichert, daß die entsprechenden Personalkosten entweder hoheitlich über öffentliche Haushalte aufgebracht werden oder als "Gemeinkosten" mit Sprungkostenfunktion in Erscheinung treten, wodurch in beiden Fällen einer wirksamen Effizienzkontrolle vorgebeugt wird; und sie wird legitimatorisch dadurch befestigt, daß die Anbieter, ohne ihre eigenen Interessen als solche deklarieren zu müssen, rechtfertigend auf die Argumente vom Typus (1), (2) und (3) Bezug nehmen können und, z.B. in der Tarifpolitik der Gewerkschaften des öffentlichen Dienstes, auch regelmäßig nehmen.

Der Umfang, in dem diese für große Teile zumindest des nicht strikt kommerziell organisierten Dienstleistungssektors charakteristische "Nach-

frage-determinierende Anbieter-Autonomie" sich entfalten kann, wird seinerseits gewiß modifiziert durch die Strategien von professionellen Vereinigungen, Gewerkschaften und politischen Parteien, welche die Dienstleistungs-Anbieter organisieren bzw. zu ihrer politischen Klientel machen. Auf der anderen Seite wird man sich weder in retrospektiv-analytischer noch in prospektiv-programmatischer Hinsicht auf die Annahme einer unbegrenzten autonomen Expansion des Dienstleistungssektors einlassen können. Die drei wichtigsten Barrieren für statusinteressierte Bedarfs-Oktroyierung seitens der Dienstleistungsarbeiter und -organisationen, an denen diese Dynamik sich brechen könnte, sollen hier nur genannt werden. Es sind:

- die ökonomischen bzw. haushaltswirtschaftlichen Grenzen, die eine weitere Ausdehnung des vom Dienstleistungssektor absorbierten Arbeitsvolumens behindern;
- seine weitere Mechanisierung, Rationalisierung und Produktivitätssteigerung, die eine solche Ausweitung selbst bei konstanter "Nachfrage-" bzw. "Bedarfslage" unnötig machen; sowie
- eine auch für den Dienstleistungssektor (wie für den sekundären Sektor) nicht von vornherein auszuschließende "Sättigung" bzw. sogar "Übersättigung" mit seinen Angeboten, was die Konsequenz der Nachfrage-Minderung bzw. der alternativen Befriedigung dieser Nachfrage durch neue Formen der Dienstleistungsversorgung nach sich ziehen könnte.

### Schluß

Die Schlußfolgerung aus dem hier angestellten Versuch, eine systematisierte Übersicht über sozialwissenschaftliche Erklärungsansätze zum Problem des Wachstums des Dienstleistungssektors zu liefern und die spezifischen Beweisschwierigkeiten jedes der vier Ansätze zu erörtern, ist zunächst eine negative: Jedes einzelne der vier diskutierten Hauptargumente greift für sich genommen zu kurz, muß sich jedenfalls in der Konkurrenz mit den drei übrigen Ansätzen bewähren und relativieren. Dabei steht

insbesondere die durch die vertikale Achse des Schemas auf Seite 10 repräsentierte Frage zur Debatte, ob das Wachstum der Dienstleistungsarbeit (bzw. zu welchen Anteilen es) überhaupt mit objektivem Bedarf an oder subjektiven Bedürfnissen nach "Dienstleistungen" in Zusammenhang gebracht werden kann, oder ob (mindestens) zusätzlich Bedarf und Bedürfnisse nach "Arbeit" und ihren extrinsischen und intrinsischen Vergütungen ausschlaggebend für Wachstumstendenzen sind. Die Vermutung bietet sich an, daß für einzelne Zweige und Typen von Dienstleistungsarbeit eher die eine, für andere eher einer der übrigen Erklärungsansätze erfolgreich sein könnte. Eine umfassende makro-, organisations- und mikrosoziologische Aspekte gleichermaßen einbeziehende Erklärung des Entwicklungsverlaufs von Dienstleistungsarbeit wird jedoch nur dann gelingen, wenn man die Antworten auf alle vier Fragen kombiniert:

- welche Bestands- und Gleichgewichtsprobleme sozialer Systeme machen Dienstleistungen einer bestimmten Art unverzichtbar?
- Aus welchen Gründen steht Arbeitskraft zur Verrichtung von Dienstleistungen zur Verfügung, d.h. warum sind die Dienste nicht anders als durch kontraktuelle Erwerbsarbeit zu erbringen und warum sind die Arbeitskräfte nicht mit anderen Aufgaben als Diensten beschäftigt?
- Welche Rolle spielt die über Märkte oder politische Entscheidungsverfahren vermittelte Nachfrage nach Kunden und Klienten für Quantität und Qualität der Dienstleistungen, und zu welchem Anteil ist ihre Entwicklung durch dieses Nachfrageverhalten determiniert?
- Welche Definitions- und Dispositionsspielräume stehen den Anbietern für die Bestimmung von Quantität und Qualität der Leistungen zur Verfügung?

Bibliographie

Bacon, R./Eltis, W., 1976: Britain's Economic Problem: Too Few Producers. London

Bäcker, G., 1979: "Entprofessionalisierung und Laisierung sozialer Dienste: richtungsweisende Perspektive oder konservativer Rückzug?" In: WSI-Mitteilungen 10, 526-537

Badura, B./v.Ferber, Ch. (Hg.) 1981: Selbsthilfe und Selbstorganisation im Gesundheitswesen. München

Baran, R.L./Sweezy, P.M., 1967: Monopoly Capital: An Essay on the American Economic and Social Order. New York

Berger, J./Offe, C., 1980: "Die Entwicklungsdynamik des Dienstleistungssektors". Leviathan 8, 41-75

Berger, U./Engfer, U.: "Strukturwandel der gesellschaftlichen Arbeit" in: Littek, W. u.a. (Hg.) 1982: Einführung in die Arbeits- und Industriosociologie. Frankfurt/New York, 302-380

Berger, U./Offe, C., 1981: "Das Rationalisierungsdilemma der Angestelltenarbeit." in: Kocka, J. (Hg.), 1981: Angestellte im europäischen Vergleich. Göttingen, 39-58

Browning, H.L./Singelmann, J., 1978: "The Transformation of US Labor Force: The Intervention of Industry and Occupation." Politics and Society 8 No. 3-4, 481-509

Clark, C., 1960: The Conditions of Economic Progress. 3. Aufl. London

Dähne, E., 1974: Die Bedeutung der Dienstleistungswirtschaft für die Arbeitsmarktentwicklung in der BRD. München

Decker, F., 1975: Einführung in die Dienstleistungsökonomie. Paderborn

Fischer, A.G.B., 1939: "Production, Primary, Secondary, and Tertiary." The Economic Record, Vol.15, 24-38

Fourastié, J., 1954: Die große Hoffnung des 20. Jahrhunderts. Köln

Gershuny, J.J., 1977: "Post Industrial Society? The Myth of the Service Economy." Futures 9, 103-114

Gershuny, J.J., 1978: After Industrial Society? The Emerging Self-Service Economy. London/Basingstoke

Graf, H.G., 1968: Der Einfluß des Einkommens auf die Struktur des Dienstleistungssektors. Zürich und St.Gallen

Grauhan, R.R., 1978: "Kommune als Strukturtypus politischer Produktion." In: Grauhan, R.R./Hickel, R.: Krise des Steuerstaates? Leviathan 1, 229-247

Grauhan, R.R./Lindner, W. 1974: Politik der Verstädterung. Frankfurt/Main

Hansen, A., 1959: Keynes' ökonomische Lehren: ein Führer durch sein Hauptwerk. Villingen

Hartwell, R.M., 1973: "The Service Revolution: The Growth of Services in Modern Economy." In: Cipolla, C.M. (Hg.): The Economic History of Europe. London, 358-395

Heinze, J., 1979: "Strukturwandel in der Bundesrepublik, eine Auseinandersetzung mit der Drei-Sektoren-Hypothese." IFO-Schnelldienst 33, 8-19

Herder-Dorneich, Ph./Kötz, W., 1972: Zur Dienstleistungsökonomik. Berlin

Hirschhorn, L., 1979: "The Theory of Social Services in Disaccumulationist Capitalism." International Journal of Health Services 9, 295-311

Hönekopp, E./Ullmann, H., 1980: "Auf dem Weg zur Dienstleistungsökonomie? Wirtschafts- und Beschäftigungsstrukturen ausgewählter Industriestaaten im Vergleich." Mitteilungen aus der Arbeitsmarkt- und Berufsforschung 13, 255-271

Illich, I., (Hg.) 1979: Entmündigung durch Experten. Reinbek

Jänicke, M., 1978: Wie das Industriesystem von seinen Mißständen profitiert. Opladen

Kumar, K., 1978: Prophecy and Progress: The Sociology of Industrial and Post-Industrial Society, London: Penguin Books 1978

Lederer, E., 1912: Die Privatangestellten in der modernen Wirtschaftsentwicklung. Tübingen

Lockwood, D., 1964: "Social Integration and System Integration." in: Zollschan, G.K./Hirsch, W. (Hg.): Explorations in Social Change. London, 244-257

Marx, K., 1953: Grundrisse der politischen Ökonomie, Berlin-Ost: Dietz Verlag

Maslow, A., 1954: Motivation and Personality. New York

Nikolaus, M., 1970: "Proletariat and Middle Class in Marx." in: Weinstein, J./Eakins, D.W. (Hg.): For a New America. New York, 253-283

Pohl, H.-J., 1970: "Kritik der Drei-Sektoren-Theorie." Mitteilungen aus der Arbeitsmarkt- und Berufsforschung 3, 313-325

Pollard, S., 1979: "The Rise of Service Industries and White Collar Employment", in: Gustafson, B. (Hg.): Post Industrial Society, London: Croom Helm

Prognos, AG, 1976: Entwicklungstendenzen des Dienstleistungsbereichs der Bundesrepublik Deutschland, 1976 (Rohfassung) Basel ADV/ORGA Wilhelmshaven Dornier System Friedrichshafen

Schelsky, H., 1976: Der selbständige und der betreute Mensch. Stuttgart

Schmidt, K.-D., 1980: Der Dienstleistungsbereich als dynamischer Faktor im Prozeß des wirtschaftlichen Wachstums. Gespräche der List-Gesellschaft e.V. Bd. 2: Wachstum und Konjunktur unter veränderten Bedingungen. Baden-Baden, 54-69

Stevensen, G., 1976: "Die gesellschaftlichen Verhältnisse der Produktion und Konsumtion im Bereich der immateriellen Dienstleistungen." Monthly Review, German edition, Nr.3, Sonderheft, 78-87

Stigler, G.J., 1956: Trends in Employment in the Service Industries. Princeton/New York

Voss, G., 1976: Trend zur Dienstleistungsgesellschaft? Köln

Wolfe, M., 1955: "The Concept of Economic Sectors", The Quarterly Journal of Economics, 79, 402 ff.