

Inhalt

Kapitel 1

Systemische Rationalisierung und die Zukunft der Angestellten: Betrachtungsperspektiven für die Entwicklung von Angestelltenarbeit

15

1.1 Angestellte in der »Dienstleistungsgesellschaft«: Hoffnungen auf veränderte Sozialstrukturen und auf bessere Arbeit

15

1.2 Systemische Rationalisierung: Begriff und Dynamik

20

1.3 Das Neue an den neuen Technologien: Richtungswechsel in der Arbeitsorganisation (Abschied vom Taylorismus)

26

Mikroelektronische Revolution? 26 · Unzutreffende Taylorismus-Analogie und integrierte Arbeitsorganisation 27 · Nicht Dequalifizierung, aber Entmythologisierung geistiger Arbeit 32

1.4 Tendenzen der Refeudalisierung von Arbeitsverhältnissen und Arbeitsmarkt?

36

Trotz Qualifikation Schwächung der betrieblichen Stellung der Angestellten 36 · Vom Ende der Beschäftigungsexpansion im Dienstleistungsbereich 38 · Refeudalisierung von Arbeitsverhältnissen und Arbeitsmarkt 40

Kapitel 2

Die Herausforderung der Sozialforschung durch systemische Rationalisierung

45

2.1 Wider die Verführung, technologische Rationalität zur analytischen zu machen

45

2.2 Revisionsbedürftigkeit des traditionellen Empirieverständnisses

47

Die Schwierigkeiten bei der Messung quantitativer Personaleffekte 48

2.3 Zur Anlage und Interpretation unserer empirischen Untersuchungen

52

Kapitel 3

Weder in Sieben-Meilen-Stiefeln noch im Gleichschritt: Rationalisierungswellen in Dienstleistungsbereichen und Verwaltungen. Ursachen, Ansatzpunkte und Verlaufsformen

- 3.1 Das spezifisch »Neue« in der Bürorationalisierung: Zum Wandel von Rationalisierungsprinzip und Nutzungsformen der Datenverarbeitungs- und Kommunikationstechnik 59
 Rationalisierungsformen und Rationalisierungsverlauf in den 60er und 70er Jahren 64 · Rationalisierungsformen und Rationalisierungsverlauf ab Ende der 70er Jahre 67 · Keine Ablösung zentraler durch dezentrale EDV-Systeme 71 · Implementation mit langen Wegen – Renaissance betriebspezifischer Lösungen für Büroarbeit? 73 · Zur Dynamik systemischer Rationalisierungsprozesse 76
- 3.2 Der betriebliche Einführungsprozeß neuer Technologien als Interessenauseinandersetzung: Gewerkschaften in der Hinterhand 78
 Das Verhältnis von EDV- und Fachabteilungen 78 · Beschäftigteninteressen 79 · Gewerkschaftspolitische Ansätze zur Überwindung der Defensivposition 82
- 3.3 Zwischen Computerunterstützung und Computersteuerung: Zur technischen und organisatorischen Realisierung neuer Geschäftspolitiken in Kreditinstituten 85
 Wandel von Markt- und Unternehmensstrukturen im Kreditgewerbe: Von der quantitativen Expansion zur qualitativen Wachstumsstrategie 85 · Zur Funktion und zum Einsatz von Datenverarbeitungs- und Kommunikationstechnik 91 · Die Alternative von computergesteuerter und computerunterstützter Kundenberatung 93 · Wohin geht der Branchentrend? 98 · Kundenselbstbedienung – kein Selbstläufer (der BTX-Flop) 100 · Rationalisierung in den Kreditabteilungen (Firmenkundengeschäft) 102
- 3.4 Der Zukunft am nächsten? Versicherungen als bevorzugtes Experimentierfeld für die Automatisierung der Vorgangsbearbeitung 105
 Zum Verhältnis von Marktbedingungen und Rationalisierungsprozessen im Versicherungsgewerbe 107 · Rationalisierungslinien in der Assekuranz: Funktionsintegration und aktenlose Sachbearbeitung 110 · Die Automatisierung von »glatten Fällen« 112 · Zur Dynamik der Rationalisierung 118 · Manuelle Bestandsverwaltung – eine marginale Restgröße in den Versicherungsunternehmen der 80er und 90er Jahre? 120
- 3.5 Der lange Traum vom funktionierenden Warenwirtschaftssystem: Entwicklungstendenzen der Rationalisierung im Handel 124
 Strukturwandel und spezifische Rationalisierungsformen im Groß- und Einzelhandel 125 · Der Einsatz der neuen Technologien und die Entwicklung zu elektronischen Warenwirtschaftssystemen 131 · Zum Aufbau der Dateien und zum verfügbaren Informationsprogramm 135
- 3.6 Widersetzt sich das Labyrinth weiterhin seiner EDV-Steuerung? Entwicklungstendenzen der Rationalisierung in den Industrieverwaltungen 138

Barrieren auf dem Wege zur Rationalisierung vielfältiger Verwaltungsprozesse 138 · Das Konzept der integrierten Steuerung von Absatz-, Beschaffungs-, Produktions- und Finanzierungsprozessen 145 · Technik-Unterstützung und Arbeitsteilung: Vertiefung der Hierarchie in den Einkaufsabteilungen 150 · Integrierte EDV-Konzepte in ihrer Bedeutung für die Absatzfunktionen 152 · Ausblick 155

3.7 Keine spektakulären Maßnahmen, sondern stetiger Ausbau der EDV-Unterstützung: Entwicklungstendenzen in den Kommunalverwaltungen 157

Rahmenbedingungen für technische und organisatorische Rationalisierungsmaßnahmen in Kommunalverwaltungen 160 · Zur Dynamik des Rationalisierungsverlaufs in den Kommunalverwaltungen 163

3.8 Veränderungen des innerbetrieblichen Machtgefüges durch neue Formen der Steuerung von Geschäftspolitik: Mehr Zentralisierung und hierarchische Barrieren 168

Weder prinzipielle Rationalisierungsbarrieren noch der Marsch ins menschenleere Büro 168 · Zum Verhältnis von Zentralisierung und Dezentralisierung betrieblicher Arbeits- und Entscheidungsprozesse 172 · Neue Steuerungs- und Kontrollmechanismen von Marktbeziehungen und von innerbetrieblichen Arbeitsprozessen 175 · Ausbau und Zementierung hierarchischer Strukturen 178

Kapitel 4 Die Veränderungen von Tätigkeitsstrukturen und Qualifikationsprofilen in den Angestelltenbereichen 181

4.1 Zur Typisierung von qualifizierten Angestelltentätigkeiten (und zur Erfassung von Veränderungen in der Arbeitssituation) 181

4.2 Die kaufmännischen Profis oder Angestellte als Gestalter von Marktprozessen 188

4.2.1 Am Schalthebel der wirtschaftlichen Macht in Banken und Sparkassen: Die Arbeit der Kreditsachbearbeiter 188

Spartenintegration und Entscheidungsdelegation als Eckpfeiler eines neuen professionelleren Arbeitszuschnitts 190 · Der weite Sprung von der Einzelplatzarbeit zur Teamarbeit 193

4.2.2 Die Verkaufsspezialisten für bankspezifische Dienstleistungen: Die Kundenberater in den Marktbereichen und Filialen der Kreditinstitute 196

Der neue Zustand des Arbeitsfeldes von Kundenberatern 198 · Leistungsvorgaben und laufende Erfolgskontrollen als neue Orientierungspunkte des Arbeitshandelns 202

4.2.3 Der Abstieg zu Verkaufsorganisatoren vor Ort: Die Abteilungsleiter/Marktleiter im Einzelhandel 204

Im Zentrum: Personalführung 211 · Exkurs: Die veränderten Arbeitsbedingungen des Verkaufspersonals unterhalb der Leitungsebene 214

- 4.2.4 Die Makler der Warenbeschaffung: Einkäufer in Industrie- und Handelsverwaltungen** 216
 Die Einkäufer in Industrieverwaltungen 216 · Die Veränderungen der Arbeitssituation von Einkäufern im einzelnen 218 · Die Auflösung integrierter Einkaufsgruppen geht zu Lasten der Einkäufer 221 · Die Einkäufer in Handelsunternehmen: Vom Wareneinkäufer zum Garanten für die Optimierung von Warenbeschaffung und Warenabsatz 224
- 4.3 Die Sachverwalter konditionsgetreuer Vertragsumsetzung: Die Bearbeitung von kunden- und klientenbezogenen Leistungsansprüchen in Bausparkassen, Versicherungen und kommunalen Ämtern** 225
 Die Prüfung von Darlehensanträgen und Schadensfällen in Bausparkassen und Versicherungen 225 · Der Bruch mit dem Prinzip der generellen qualitativen Einzelfallprüfung oder die Zerschlagung einer Domäne 228 · Der Verlust von Anschaulichkeit und Fall-Geschichte als Erschwerung der Arbeit 231 · Die Bearbeitung von Leistungsansprüchen in kommunalen Steuer- und Sozialämtern 233
- 4.4 Die dienstbaren Geister im Schatten marktbezogener Funktionen: Die Arbeits- und Berufssituation von Sachbearbeitern in Administrations- und Bestandspflegebereichen** 237
 Sachbearbeiter in der Bestandsverwaltung von Versicherungen und Bausparkassen: Zentral betroffen von der Automatisierung der Prüfaufgaben und der Korrespondenzfunktionen 239 · Sachbearbeiter in der Verkaufsabwicklung und in der Rechnungsprüfung von Industrieunternehmen 243 · Bank- und Sparkassenangestellte in den Betriebs- und Servicebereichen: Verborgen hinter Stellwänden und gefesselt an Schnellbedienungstresen 245 · Exkurs: Der Abstieg der Kassierer 247 · Hilfssachbearbeiter in Einkaufsabteilungen von Industrieunternehmen und in Steuerämtern von Kommunalverwaltungen 248
- 4.5 Die Einschränkung des Bewegungsspielraums in der Arbeit. Zur Wahrnehmung der Umbruchsituation durch die Angestellten – Umriss zukünftiger Bürokultur** 249
 »Wahrnehmung von Arbeitssituationen« 250 · Nicht Veränderungen des Aufgabenzuschnitts, sondern der Durchführung der Arbeit verunsichern den Blick 252 · Im Zentrum der Wahrnehmung: die Erfahrung neuer Kontrollformen 254 · Die Einschränkung des Dispositionsspielraums 261 · Das endgültige Ende des Büroschlafs? oder: Der Anstieg der Beanspruchung 266 · Fall 1: Der ständig steigende Streß der Abteilungsleiter im Handel 270 · Fall 2: Die psychische Beanspruchung der Routine-sachbearbeiterinnen in der Industrie 271 · Fall 3: Die besondere Beanspruchung der computergesteuerten Kundenberater 272 · Kooperation: Polarisierung der Entwicklungsperspektiven 273 · Umriss zukünftiger Arbeitskultur im Büro 279
- 4.6 Zum Widerspruch von Entwertung und Aufwertung der Fachqualifikation: Entwicklungstendenzen der Anforderungsstruktur** 282
 Der irreführende Vergleich zwischen Gehirn und Computer 282 · Bezugspunkte und Dimensionen für die Bestimmung von Qualifikationsstrukturen 285 · Renaissance der Fachqualifikation und Verstärkung kommunikativer Kompetenz 287

Kapitel 5

Der Wandel in den Berufsstrukturen und Berufsperspektiven von Angestellten

297

5.1 Die langsame, aber unaufhaltsame Verengung der Berufsperspektiven für Angestellte auf den Dienstleistungsmärkten

297

Die große Beschäftigungsexpansion in den Angestelltenbereichen bis zur Mitte der 70er Jahre 298 · Hauptbetroffene des Entwicklungsbruchs: Bürohilfs- und Schreibkräfte 304 · Beschäftigungsprognosen auf schwachen Beinen (Exkurs) 305 · Das Ende der Kompensationsfunktion des Dienstleistungssektors 309

5.2 Anhebung des Qualifikationsniveaus und Verfestigung von Arbeitsteilungsstrukturen als Basis für eine Verdünnung betrieblicher Berufsperspektiven

312

Die Abschottung der Hauptfunktionsbereiche als Barriere für beruflichen Aufstieg 321 · In der Sackgasse: Zur beruflichen Situation der einfachen Sachbearbeiter, Bürohilfskräfte und Schreibkräfte 322 · Vor dem Nadelöhr: Qualifizierte Sachbearbeiter im (endlosen) Wartestand 324

5.3 Der große Trainings-Wettkampf: Angestellte in der betrieblichen Rekrutierungs- und Qualifizierungspolitik

329

Die neue Qualifizierungsoffensive in der Erstausbildung 329 · Die selektive Nutzung des schulischen Angebots: Zur Amalgamierung von externen Angeboten und internen Normen 332 · Angebotsorientierte Differenzierung von Ausbildungsgängen 334 · Weiterbildung als innerbetriebliche Selektionsbarriere 340 · Weiterbildung als Professionalisierungsimpuls – nicht mehr als Kompensation 342 · Die (eher marginalen) Formen technologisch begründeter Weiterbildung 344 · Zwischen Versprechen und Druck: Die Ambivalenz in der Weiterbildung der Angestellten 347

5.4 Steigende Verunsicherung, wachsende Desillusionierung: Zum Berufsbewußtsein der Angestellten im Rationalisierungsprozeß

349

Die Ungebrochenheit der Aufstiegsorientierung 351 · Die große Desillusionierung der Aufstiegspektiven – vor allem bei Frauen 354 · Die Bedrohung der betrieblichen Stellung der Angestellten durch den technisch-organisatorischen Wandel 361 · Der Verlust des Expertenstatus: die Angst der Sachbearbeiter 364 · Im Handel Optimismus wegen qualifikatorischen Nachholbedarfs 366 · Aufwertung durch Technisierung des Arbeitsplatzes (Routinesachbearbeiterinnen in der Industrie) 368 · Schock des Übergangs oder neue Dauerperspektive: Die Angst vor Entindividualisierung der Berufstätigkeit 370 · An der Schwelle zu einem neuen Arrangement mit der Arbeit: Schreitet Entfremdung voran? 378 · Dennoch keine Maschinenstürmermentalität 380

Kapitel 6

Weichenstellungen für die Zukunft: Neue Herausforderungen für Politik, betriebliche Akteure und Wissenschaft

385

6.1 Zur Zuspitzung des Widerspruchs zwischen internen und externen

Berufsperspektiven – Hauptleidtragende: Die weiblichen Angestellten	386
Weder Markt noch bedingungslose Modernisierung bieten eine Lösung 388	
6.2 Zur internen Problemlage: Handlungskonstellationen und Handlungsrestriktionen der betrieblichen Akteure bei einer offensiven Nutzung des gestiegenen Gestaltungspotentials	393
Das gestiegene Gestaltungspotential 393 · Im Management: keine hermetisch abgedichteten Gestaltungskonzepte 394 · Die Verfestigung der innerbetrieblichen Belegschaftsspaltung und die Interessendifferenzierung unter den Angestellten 396 · Neuralgische Punkte: Leistungskompromiß, Kontrolle, Meßbarkeit geistiger Arbeit 398 · Der mühsame Weg zu einem neuen Rationalisierungs- und Politikverständnis: Problemlagen der Gewerkschaften 401	
6.3 Pfade in die Zukunft finden – theoretische, methodische und politische Probleme interpretativer Rationalisierungsforschung	405
Verschränkung einer ›Empirie von oben‹ mit der ›Empirie von unten‹ 409 · Das politisch-legitimierende Problem interpretativer Sozialforschung 412	
Anmerkungen	415
Literatur	453