



Besonderheiten von Dienstleistungsarbeit – zum theoretischen Hintergrund des Projekts

Vortrag zur Tagung

“Gute Dienstleistung – eine Kunst!”

am 30. Juni 2011

Dr. Hans J. Pongratz

Institut für Soziologie

hans.pongratz@lmu.de

Anna Buschmeyer

Eric Treske

Projekt KunDien Wissenschaftliche Begleitung



Inhalt

- (1) Kennzeichen von Dienstleistungsarbeit
- (2) Theoretisch begründete Idee:
Dienstleistungscharakter von Arbeit
- (3) Folgerungen für die Gestaltung von Dienstleistungsarbeit



Die drei üblichen Definitionsmerkmale

	Immateriell	Uno-actu	Beteiligung	
Beratung, Lehre	x	x	x	personenbezogene Dienste
Pflege, Heilung, Bewirtung	-	x	x	„körperbezogene Dienste“
Transport, Reparatur, Reinigung	-	-	x	„objektbezogene Dienste“
Journalismus, Wissenschaft	?	-	-	„medienvermittelte Dienste“

Fazit: Die üblichen Definitionskriterien sind für große Bereiche von Dienstleistungsarbeit nur mehr oder weniger eingeschränkt verwendbar und deshalb nicht verallgemeinerbar.

Immateriell: Leistungsergebnis ist vorwiegend immaterieller Qualität

Uno-actu: Herstellung und Nutzung der Leistung erfolgen parallel

Beteiligung: Leistungserstellung ist auf aktive und passive Beiträge des Kunden angewiesen

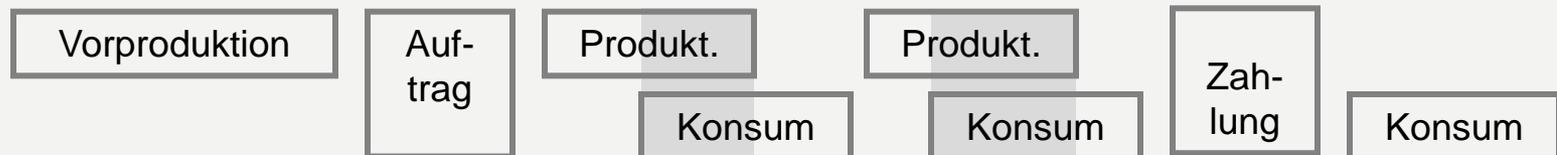


Alternativer Vorschlag: Verhältnis Produktion - Konsumtion

Trennung von Produktion und Konsumtion in der Herstellung von Gütern:



Teilweise Verschränkung in der „normalen“ Dienstleistung:



Vollständige Verschränkung in der „idealen“ Dienstleistung:



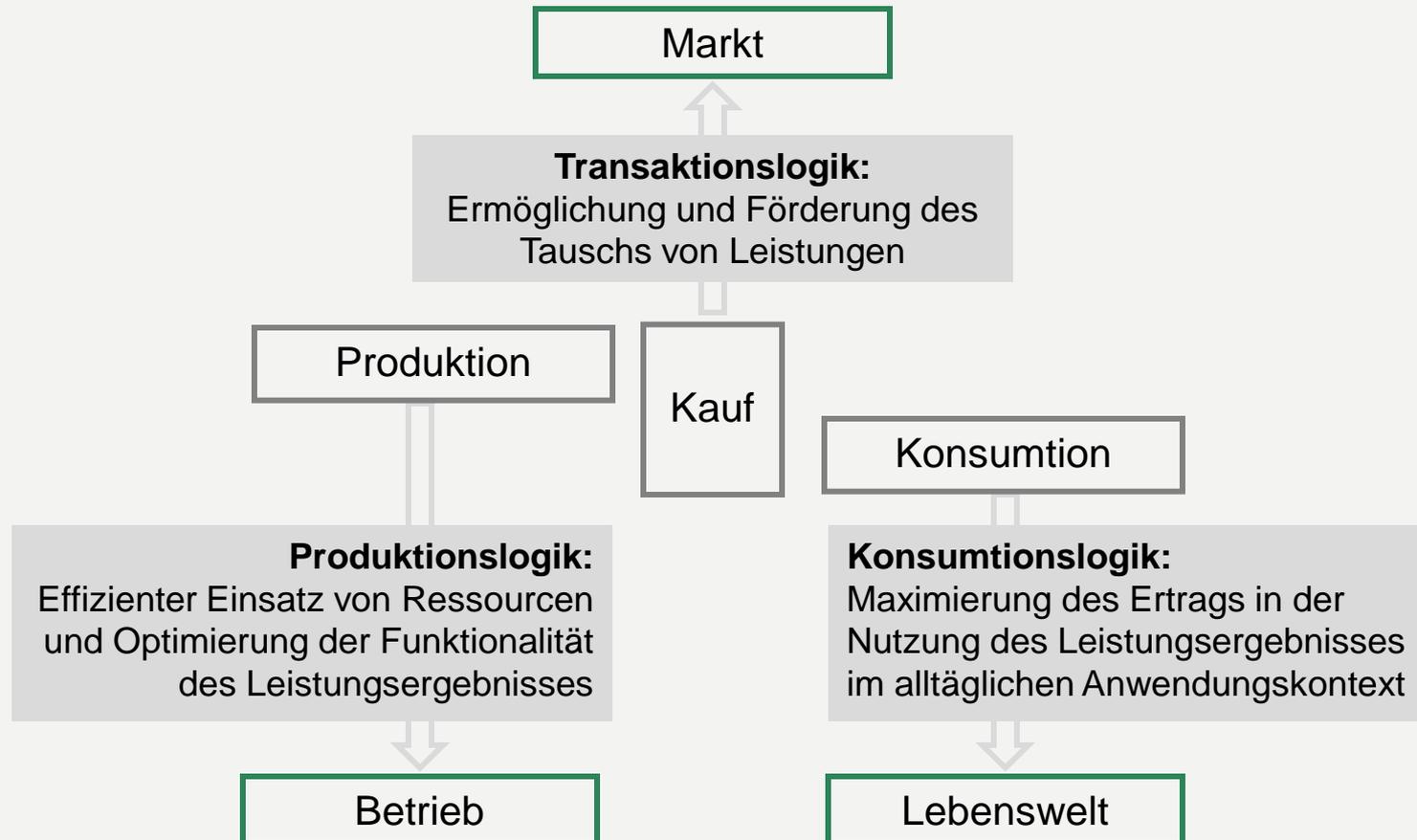


Inhalt

- (1) Kennzeichen von Dienstleistungsarbeit
- (2) Theoretisch begründete Idee:
Dienstleistungscharakter von Arbeit
- (3) Folgerungen für die Gestaltung von Dienstleistungsarbeit

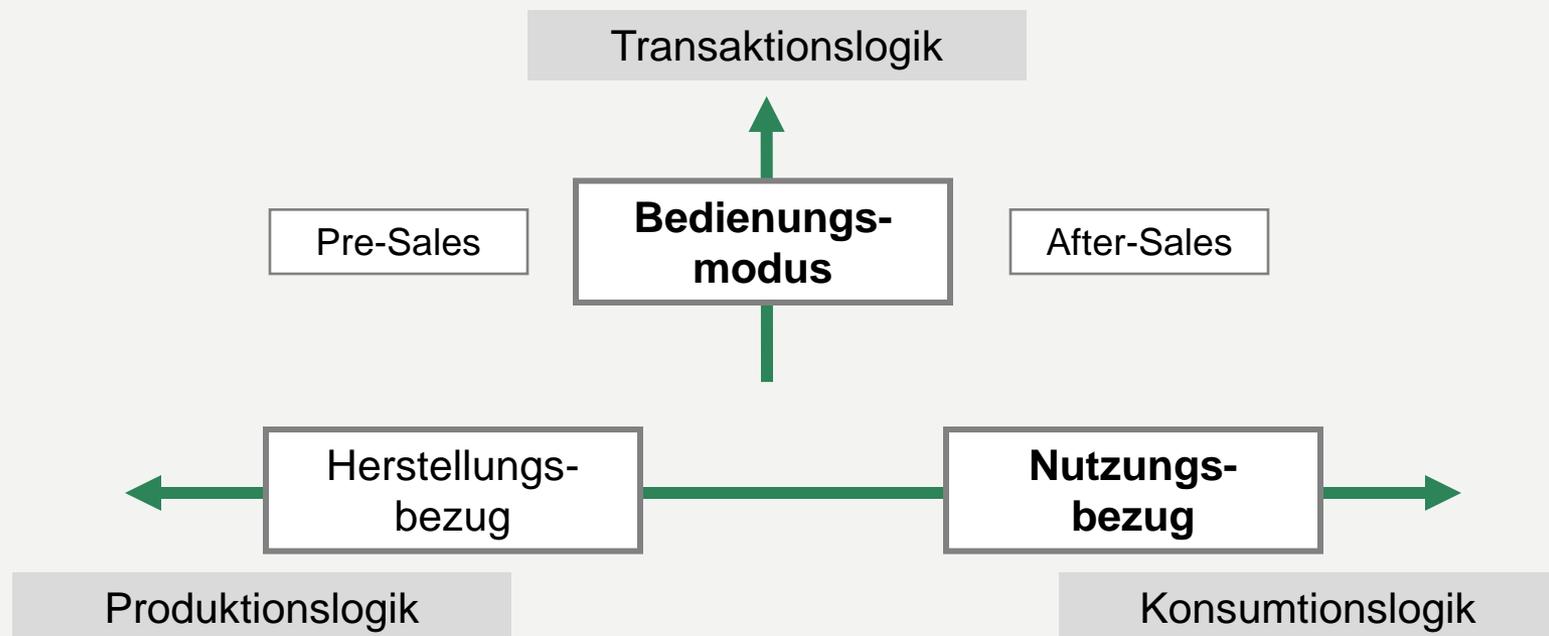


Logiken ökonomischen Handelns



Dimensionen des Dienstleistungscharakters von Arbeit: Nutzungsbezug und Bedienungsmodus

Tausch der Leistung: Unter welchen Bedingungen erfolgt die Transaktion?



Erstellung der Leistung: Wie stark wird Konsumtionslogik berücksichtigt?



Eine Arbeit hat umso mehr Dienstleistungscharakter ...

- je schwieriger das Leistungsergebnis vorab (als Auftrag) im Detail festlegbar ist
→ Aspekt der **Unbestimmtheit**
(vgl. Immaterialität)
- je zugänglicher der Herstellungsprozess für den Kunden ist
→ Aspekt der **Transparenz**
(vgl. Uno-actu-Prinzip)
- je abhängiger die Erstellung von Kooperationsbeiträgen des Konsumenten ist.
→ Aspekt der **Angewiesenheit**
(vgl. Kunde als externer Faktor)

Primäre Dimension:
Nutzungsbezug
in der Leistungserstellung

- je mehr Raum die Klärung des Kundenauftrags einnimmt (z.B. durch Information und Beratung zur Leistung)
→ Aspekt der **Auftragsklärung**
- je mehr Aufwand die Aushandlung der Tauschbedingungen erfordert (z.B. Preis, Leistungsqualität, Leistungstermin)
→ Aspekt der **Tauschmodalität**
- je umfassender der Transfer der Leistung in die Lebenswelt des Kunden ausfällt (z.B. Transport, Installation, Einweisung)
→ Aspekt des **Leistungstransfers**

Sekundäre Dimension:
Bedienungsmodus
im Leistungstausch

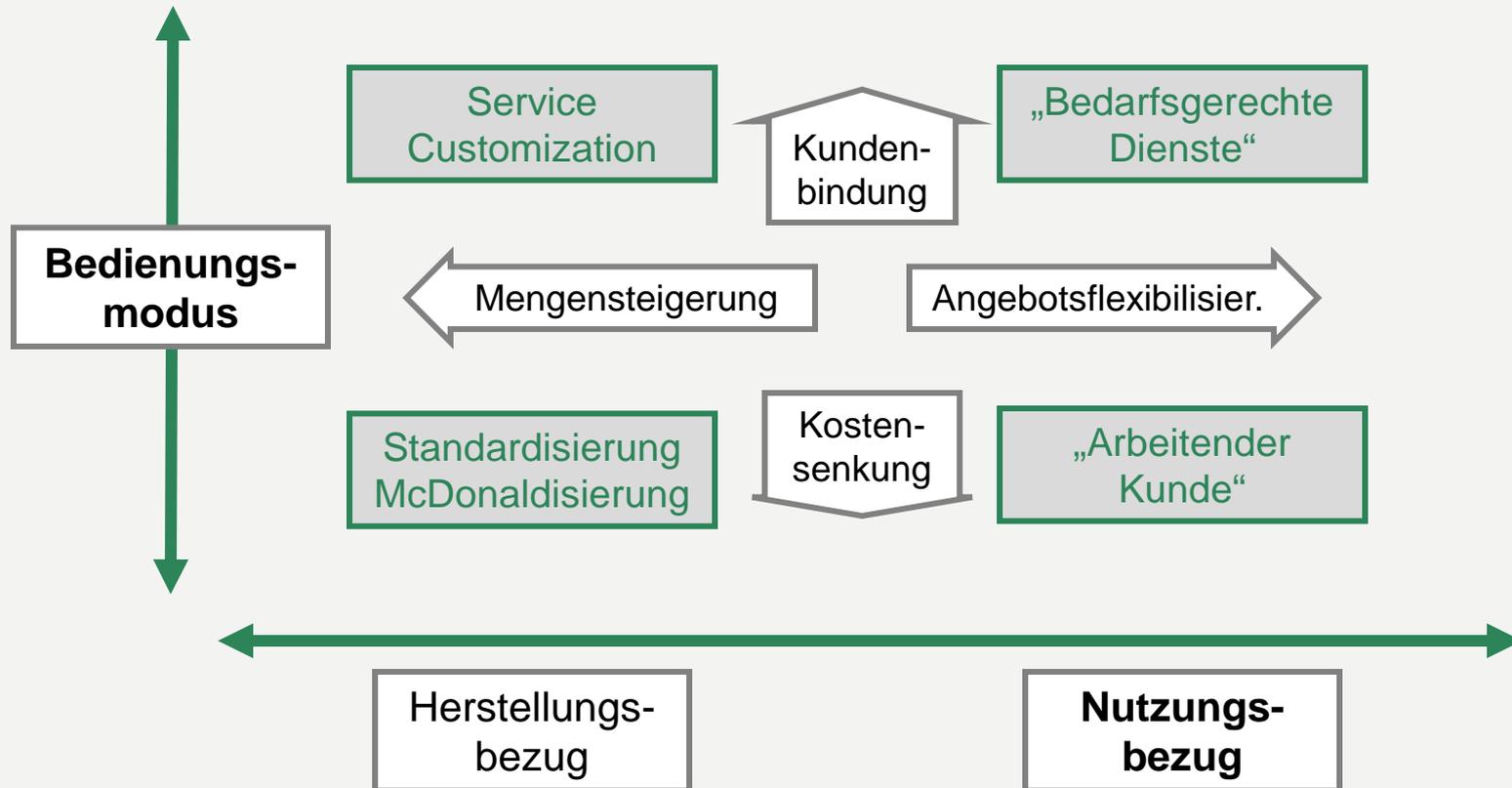


Inhalt

- (1) Kennzeichen von Dienstleistungsarbeit
- (2) Theoretisch begründete Idee:
Dienstleistungscharakter von Arbeit
- (3) Folgerungen für die Gestaltung von Dienstleistungsarbeit

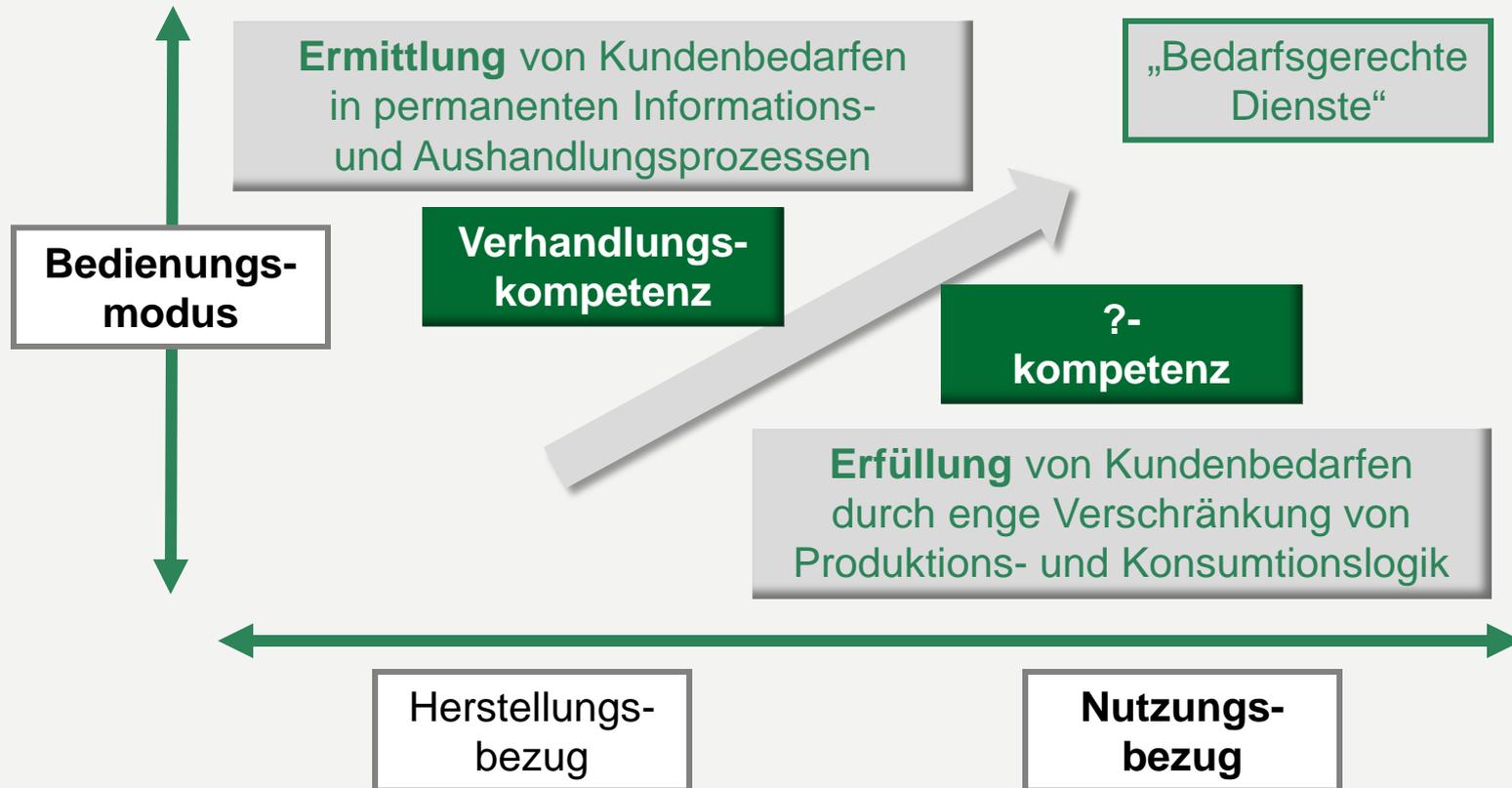


Strategien der Gestaltung des Dienstleistungscharakters von Arbeit





Kompetenzanforderungen „bedarfsgerechter Dienste“





Verschränkung von Produktions- und Konsumtionslogik als professionelle Kompetenz

Trennung



Ausweitung der Sicherheitszone durch umfassende Kontrolle der Produktionsbedingungen



Unsicherheit als Restrisiko



Professionalität als sichere Beherrschung und souveräne Selbstdarstellung

Verschränkung



Konsumtionslogik als beständige Quelle der Verunsicherung im Leistungsprozess



Unsicherheit als Erfolgsbedingung



Professionalität als Handlungssicherheit trotz anhaltender Ungewissheit