



# Mythen der Dienstleistung

beim Workshop

„Neue Arbeitsfelder für Beschäftigungs- und  
Qualifizierungsträger - Trends und Thesen für neue Ideen“

des Fachverbands für Arbeit und Ausbildung im DW der EKIR

am 17. September 2004 in Düsseldorf

**Dr. Claudia Weinkopf**

Institut Arbeit und Technik  
Wissenschaftszentrum NRW

### Gliederung

- 6 (+ 1) Mythen der Dienstleistung
- Entwicklungstrends und gesellschaftliche Bedarfe
- Schlüsselfaktoren für mehr Nachfrage und mögliche Ansatzpunkte
- Chancen für Beschäftigungs und Qualifizierungsträger?
- Offene Fragen

### Mythos 1: „Dienstleistungslücke“

- Wahr ist, dass der Anteil der Beschäftigten im Dienstleistungssektor in Deutschland vergleichsweise niedrig ist (Daten von 1998):
  - ⇒ USA: 73,8 %
  - ⇒ Westdeutschland: 62,6 %
- Die Lücke schrumpft jedoch, wenn man die Anteile von Dienstleistungen an der Bruttowertschöpfung vergleicht (72,2 % vs. 66,6 %) oder tätigkeitsbezogene Vergleiche (statt sektorbezogene) vornimmt.

### Mythos 2: „**Nachholbedarf bei einfachen Diensten**“

- Falsch ist, dass die höheren Dienstleistungsanteile in den USA allein daraus resultieren, dass es dort mehr **einfache Tätigkeiten** (z.B. Tütenpacken, Schuheputzen, Gastronomie etc.) gibt.
- Vielmehr liegt auch der Anteil **qualifizierter Dienstleistungsjobs** in den USA deutlich höher als in Deutschland (z.B. Finanzdienstleistungen).

### Mythos 3: „Lohndifferenzierung“

- Wahr ist, dass die USA eine stärkere Lohn-differenzierung aufweisen als Deutschland.
- Hohe Dienstleistungsanteile gibt es jedoch auch z.B. in Skandinavien – also in Ländern mit geringer Lohnspreizung.
- ➔ Dienstleistungsgesellschaften können offenbar auf **unterschiedlichen Wegen** entstehen
  - ⇒ durch privatwirtschaftliche Angebote
  - oder
  - ⇒ durch ein breites öffentliches Angebot vor allem sozialer und personenbezogener Dienstleistungen.

### Mythos 4: „Bislang keine Niedriglöhne in D“ (1)

- Falsch ist, dass es in Deutschland bislang kaum Niedriglohnbeschäftigung gibt.
- Die Angaben zum Anteil von Niedriglöhnen schwanken allerdings je nach Definition und Abgrenzung erheblich:
  - ⇒ *weniger als 2/3 des Medianeinkommens* (OECD-Standard): **17,5 %** der Vollzeitbeschäftigten (2002)
  - ⇒ *unter 50 % des Durchschnittseinkommens*: **8,6 %** für West- und **5,7 %** für Ostdeutschland (2001 – Berechnungen des Instituts der deutschen Wirtschaft).

### Mythos 4: „**Bislang keine Niedriglöhne in D**“ (2)

- Eine Zusammenstellung des BMWA zeigt, dass es auch zahlreiche sehr niedrige tarifliche Stundenlöhne in Deutschland gibt:
  - ⇒ 648 Tarifgruppen in Deutschland **mit Löhnen unter 6 €**
    - davon 46,5 % in Westdeutschland
  - ⇒ Niedrigster Tariflohn: **2,74 €** (kaufmännische Angestellte ohne Ausbildung im Gartenbau in Sachsen in den ersten beiden Berufsjahren)
  - ⇒ Auch **Beschäftigte mit Ausbildung** betroffen:
    - die o.g. Angestellte mit Berufsausbildung verdient **3,95 €**
    - ausgebildete Friseur/innen erhalten **4,22 €** (im ersten Jahr, Berlin) oder sogar nur **3,18 €** (in den ersten beiden Jahren oder nach Wiedereinstieg, Thüringen)

### Mythos 5: „Einfacharbeit für gering Qualifizierte“

- Weit verbreitet ist die Behauptung, durch Niedriglöhne entstünden mehr Einfacharbeitsplätze und von diesen würden vor allem gering Qualifizierte profitieren.
- **Dagegen** spricht:
  - ⇒ Die genannten Beschäftigungsfelder (z.B. haushalts- und personenbezogene DL) stellen aber oftmals **keineswegs geringe Anforderungen**:
    - z.B. Flexibilität, Kundenorientierung, selbständiges Arbeiten...
    - oft auch hohe fachliche Anforderungen.
  - ⇒ In Kombilohn-Modellprojekten lagen die Anteile von gering Qualifizierten und Langzeitarbeitslosen vielfach eher niedrig.



### Mythos 6: „Preis als alleinige Stellschraube“

- Kaum zu bestreiten ist, dass die Nachfrage nach manchen Dienstleistungen sehr preiselastisch ist.
- Befragungen zeigen jedoch auch, dass Kund/innen bei Dienstleistungen großen Wert auf **Qualität** und **Zuverlässigkeit** legen.
- *Fraglich erscheint, inwieweit sich dies mit Niedriglohnstrategien und dem Mythos der „Einfacharbeit“ verträgt...*

### KEIN Mythos

- Die Inanspruchnahme von Dienstleistungen – insbesondere haushalts- und personenbezogenen – ist abhängig vom Bedarf und den zur Verfügung stehenden Alternativen.
- In Deutschland wird nach wie vor vieles, was in anderen Ländern („*Dienstleistungsgesellschaften*“) häufiger über den Markt oder den „Staat“ erbracht wird, in **Eigenarbeit** geleistet – z.B.
  - ⇒ Hausarbeit, Kinderbetreuung, Pflege...

### Entwicklungstrends...

- **Steigende Frauenerwerbstätigkeit** = abnehmende Ressourcen für Eigenarbeit
- **Alterung der Gesellschaft**
- **Wachsende Anforderungen an die Qualität von Bildung und Erziehung**
  - ⇒ PISA, „Lebenslanges Lernen“ etc.
  - ⇒ Ausbau der Kinderbetreuungsangebote

### ... und gesellschaftliche Bedarfe

#### ■ Dienstleistungen für Ältere

- ⇒ Pflege
- ⇒ Haushaltsnahe Dienstleistungen
- ⇒ Diverse Angebote auch für die „fitten“ Älteren

#### ■ Dienstleistungen „rund um Kinder und Vereinbarkeit“

- ⇒ Kinderbetreuung (vor allem unter Dreijährige)
- ⇒ Ganztagschulen
- ⇒ Freizeitangebote

#### ■ „Alltagsunterstützung“ allgemein

### Schlüsselfaktoren für mehr Nachfrage

- Transparenz
  - Leichte Zugänglichkeit
  - Bedarfsorientierung
  - Zuverlässigkeit
  - Qualität
- 
- „preiswerte“ Angebote
- 
- *Angebote auch für diejenigen, die Marktpreise nicht bezahlen können*

### Mögliche Ansatzpunkte

#### ■ Dienstleistungen „aus einer Hand“

- ⇒ Dienstleistungspakete
- ⇒ „Problemlösung“
- ⇒ Servicestellen (*„wer macht was zuverlässig und gut?“*)
- ⇒ Feste Ansprechpartner/innen

#### ■ Kooperation mehrerer Anbieter

- ⇒ Dienstleistungserbringung
- ⇒ Entwicklung von neuen Angeboten, Marketing- und Weiterbildungskonzepten
- ⇒ Zusammenarbeit mit Vereinen, Verbänden, Schulen...  
(und auch Handwerk)

### Chancen für Träger

- Erfahrungen bei personen- und haushaltsbezogenen Dienstleistungen
- Zugänge zu potenziellen Kund/innen
- Kontakte zu Institutionen, Verbänden, Vereinen
- „Netzwerk“-Erfahrungen
- Verknüpfung von Beschäftigung und Qualifizierung
- *Privatwirtschaft ist teilweise zögerlich...*

### Offene Fragen

- „**Anschubfinanzierung**“ – von wem?
- Gelingt **Marktfähigkeit**?
  - ⇒ setzt Zahlungsbereitschaft und -fähigkeit der Kund/innen voraus
  - ⇒ Angebote auch für einkommensschwache Kund/innen?
- Integration von „**Benachteiligten**“ möglich?
- *Neue Konkurrenz durch 1 €-Jobs? Oder lassen sich diese ggf. sinnvoll nutzen?*