



Einfache Dienstleistungsarbeit - ist sie tatsächlich einfach?

bei der 6. Dienstleistungstagung des BMBF
am 30./31. März 2006 in Berlin

Forum 4:

„Dienstleistungsfacharbeit - Wertschöpfung durch Professionalisierung,
Anerkennung und Stolz“

Dr. Claudia Weinkopf

Institut Arbeit und Technik
Wissenschaftszentrum NRW

Gliederung

- „Einfacharbeit“ in Theorie und Politik
- Forschungsstand: Anforderungen + Veränderungen
- IAT-Projekt „Stellenbesetzungsprozesse bei ‚einfachen‘ Dienstleistungen“ (STEP)
 - ⇒ Ausgewählte Ergebnisse
- Forschungsbedarf und offene Fragen

„Einfacharbeit“ in Theorie und Politik

Segmentationstheorie

- Charakteristika des unteren Segmentes: unspezifische Anforderungen („*Jedermannsarbeitsmarkt*“)
- „nur generelle Mindestbefähigung ohne (jegliche) fachliche und betriebs-spezifische Qualifikation“

Niedriglohndebatte

- „Rettungsanker“ Einfacharbeit
- Mehr Niedriglohnjobs = neue Chancen für gering Qualifizierte
- Besetzungshemmnisse
 - ⇒ Arbeitskosten
 - ⇒ Mangelnde Arbeitsanreize

Defizit: kein Abgleich mit Anforderungsprofilen der Unternehmen und Entwicklungstendenzen im Bereich der „Einfach“-Arbeit

Forschungsstand: Anforderungen + Veränderungen

■ Unternehmensbefragungen zu Stellenbesetzungsproblemen

⇒ nur selten Focus auf Einfacharbeit - Ausnahmen z.B. Strotmann/Volkert 2002, Leicht u.a. 2004

■ Studien zum Wandel von Einfacharbeit

- ⇒ eher selten + oft vorrangig auf Produktionsarbeit bezogen
- ⇒ Forschungsfeld „interaktive Dienstleistungsarbeit“ hat wichtige Besonderheiten in den Blick genommen, bezieht sich aber häufig eher auf mittlere Qualifikationsebenen
- ⇒ Hinweise auf Wandel in einigen Branchenstudien, aber meist nur als „Nebenprodukt“

Stellenbesetzung bei ‚einfachen‘ Dienstleistungen

- **IAT-Projekt im Auftrag des BMWA (2003-2005):**
 - ⇒ quantitative Analysen zur Beschäftigungsentwicklung von gering Qualifizierten
 - ⇒ qualitative Untersuchung in vier Dienstleistungsbranchen: Altenpflege, Einzelhandel, Gebäudereinigung, Hotels
- **Im Focus: Arbeitsplätze, für die eine abgeschlossene Berufsausbildung nach Ansicht der Unternehmen nicht zwingend erforderlich ist**
 - ⇒ Keine vorgegebene Definition von „einfachen“ Tätigkeiten

Ausgewählte Ergebnisse (1)

- Trotz niedriger Löhne und eher ungünstiger Arbeitsbedingungen kein Mangel an Bewerbungen - im Gegenteil:
 - ⇒ Unternehmen klagen über „**Bewerberschwemme**“ (bereits vor Hartz IV!)
 - ⇒ Reaktion: nur selten Einschaltung der öffentlichen Arbeitsvermittlung + Bevorzugung „interner“ Suchwege, was Arbeitslose tendenziell ausschließt
- Unternehmensvertreter/innen lehnen Bezeichnung als „**Einfacharbeit**“ selbst häufig ab

Ausgewählte Ergebnisse (2)

- Besetzungsprobleme - wenn überhaupt - eher wg. **mangelnder fachlicher „Passung“**
- Nicht selten werden Personen **mit** (ggf. fachfremder) **abgeschlossener Ausbildung** bevorzugt eingestellt - mit unterschiedlichen Begründungen
 - ⇒ fachliche Anforderungen des Arbeitsplatzes
 - ⇒ kürzere Einarbeitszeiten
 - ⇒ höhere Flexibilität in der Arbeitsorganisation
 - ⇒ Mangel an anderen verlässlichen Signalen für Eignung und „Durchhaltevermögen“

Ausgewählte Ergebnisse (3)

■ Überwiegend **keineswegs geringe** Anforderungen

- ⇒ körperliche Fitness + äußere Erscheinung
- ⇒ zeitliche Flexibilität + räumliche Mobilität (PKW)
- ⇒ soziale Kompetenzen
- ⇒ Leistungsbereitschaft
- ⇒ Sprachkenntnisse (deutsch, z.T. auch Fremdsprachen)
- ⇒ (einschlägige) Berufserfahrung
- ⇒ (irgendeine) Berufsausbildung

Forschungsbedarf und offene Fragen (1)

Aus arbeitsmarkt- und beschäftigungspolitischer Perspektive:

- Wie lassen sich die Beschäftigungschancen von formal gering Qualifizierten auf dem Arbeitsmarkt gezielt verbessern?
- Wodurch lässt sich die (im internationalen Vergleich geringe) Aufwärtsmobilität aus niedrig bezahlten „prekären“ Jobs erhöhen?

Aus bildungspolitischer und -pädagogischer Perspektive:

- Inwieweit können „Schlüsselqualifikationen“ auch außerhalb von konkreten Arbeitssituationen trainiert werden?

Forschungsbedarf und offene Fragen (2)

Bezogen auf „Produzentenstolz“ und „Dienstleistungsfacharbeit“:

- Inwieweit ist die unterstellte „geringe Produktivität“ von Dienstleistungen Ergebnis ggf. untauglicher Messkonzepte? Wie lässt sich dies verändern?

⇒ Neubewertung von Tätigkeiten unter Gender-Aspekten

Bezogen auf die betriebliche Gestaltungsperspektive:

- Unter welchen Bedingungen haben Unternehmen Interesse, die Entlohnung und Arbeitsbedingungen auf „Einfacharbeitsplätzen“ zu verbessern?
- Wann „rechnen“ sich solche Konzepte auch betriebswirtschaftlich?

⇒ Z.B. durch höhere Motivation der Beschäftigten, geringere Fluktuation, höhere Qualität von Dienstleistungen?

Forschungsbedarf und offene Fragen (3)

Bezogen auf politische Handlungsmöglichkeiten:

- **Welchen Beitrag kann die Politik leisten, um solche innovativen betrieblichen Ansätze zu unterstützen?**
 - ⇒ Wichtiger erster Schritt: das gesamte Spektrum von Dienstleistungen in den Blick nehmen – einschließlich der vermeintlichen „einfachen“ Dienstleistungen

„Einfache“ Dienstleistungsarbeit?!

Kontakt und Literaturhinweis

E-Mail: weinkopf@iatge.de

Tel. 0209 1707-142

IAT-Homepage: www.iatge.de (mit zahlreichen Downloads)

- **Bettina Hieming / Karen Jaehrling / Thorsten Kalina / Achim Vanselow / Claudia Weinkopf (2005): Stellenbesetzungsprozesse im Bereich „einfacher“ Dienstleistungen. BMWA-Dokumentation 550. Berlin.**

⇒ Auch als PDF-Download auf der IAT-Homepage verfügbar