



Steffen Lehndorff

Hochwertige Dienstleistungen gibt's nicht zum Nulltarif

Wandel der Beschäftigung in Dienstleistungsbereichen – ein europäischer Vergleich

Auf den Punkt...

- Pro Kopf der Erwerbsbevölkerung werden in Dänemark (ähnlich wie in Schweden und Großbritannien) in einer Woche rund 25 vH mehr bezahlte Arbeitsstunden im Dienstleistungssektor geleistet als in Deutschland.
- Den größten Nachholbedarf hat Deutschland nicht bei sogenannten „einfachen“, sondern bei hochwertigen Dienstleistungen vor allem im Sozial-, Gesundheits- und Erziehungswesen.
- Wachstum sozialer und gesellschaftsorientierter Dienstleistungen in Europa geht Hand in Hand mit steigender Erwerbstätigkeit von Frauen und mit mehr Einkommensgleichheit.
- Wachstum von Dienstleistungen wird in Deutschland sowohl durch Überlastung als auch durch Unterauslastung von Erwerbsarbeitspotenzial behindert – die Organisation von Dienstleistungsarbeit ist nicht nachhaltig.

Ein europäisches Verbundprojekt

In dem Forschungsprojekt „New Forms of Employment and Working Time in the Service Economy“ (NESY), das im Auftrag der Europäischen Kommission durchgeführt wurde, ist eine internationale Forschergruppe über zweieinhalb Jahre den Veränderungen der Beschäftigungs- und Arbeitszeitformen in verschiedenen Dienstleistungstätigkeiten in zehn EU-Ländern nachgegangen.¹ Gestützt auf rund 50 Fallstudien in fünf Dienstleistungsbereichen (Informationstechnologie-Dienstleistungen, Einzelhandel, Banken, Krankenhäuser, häusliche Pflegedienste) wurden die Wechselwirkungen zwischen Veränderungen der Beschäftigungs- und Arbeitszeitformen, neuen Tendenzen der Arbeitsorganisation sowie nationalen Institutionen unter die Lupe genommen. Zugleich wurden mit Hilfe einer Sonderauswertung der Europäischen Arbeitskräftestichprobe die unterschiedlichen Wege europäischer Länder in die Dienstleistungsgesellschaft und der damit einhergehende Wandel der Beschäftigungs- und Arbeitszeitformen nachgezeichnet.

¹ Dem von der Abteilung Arbeitsmarkt des IAT koordinierten Projektteam, auf dessen Arbeiten dieser Report beruht, gehörten Gerhard Bosch, Thomas Haipeter, Steffen Lehndorff, Dorothea Voss-Dahm und Alexandra Wagner sowie Forscherinnen und Forscher aus neun weiteren EU-Ländern an: Finnland, Schweden, Dänemark, Großbritannien, den Niederlanden, Belgien, Deutschland, Frankreich, Italien und Portugal. Weitere Informationen über das Projekt unter <http://iat-info.iatge.de/projekt/am/nesy1.html>.

Hoffnungsträger Dienstleistungen

In das weitere Wachstum des Dienstleistungssektors werden große beschäftigungspolitische Erwartungen gesetzt. Doch der Weg dahin ist umstritten: Wie groß ist der Bedarf an gering qualifizierten und gering bezahlten Dienstleistungen in konsumnahen, haushaltsbezogenen Bereichen? Um welchen Preis ist es möglich, den wachsenden Bedarf an sozialen personengebundenen Dienstleistungen zu decken, und welche Rolle sollten dabei die öffentlichen Haushalte spielen? Ebenso kontrovers sind die Einschätzungen und Bewertungen der Veränderung der Arbeitswelt, die mit der Tertiarisierung einhergehen. Einige befürchten, dass mit der Industriegesellschaft die in ihr erreichte Stabilität der Beschäftigungsverhältnisse, Verlässlichkeit der Arbeitszeiten und Einkommen und Ordnung der Arbeitsbeziehungen untergehen werden. Andere sehen gerade in diesem Wandel die Chance zu mehr Individualität im Arbeitsleben und zu größerer Beschäftigungsdynamik. Doch unklar ist, in welchem Umfang sich die Beschäftigungsverhältnisse und Arbeitsbedingungen im Zusammenhang mit dem Wachstum des Dienstleistungssektors tatsächlich ändern. Ist Dienstleistungsbeschäftigung wirklich per se „flexibel“ und industrielle Beschäftigung „starr“?

Tertiarisierung: Deutschland im Mittelfeld

1999 waren rund 64 vH aller Beschäftigten in Deutschland im Dienstleistungssektor beschäftigt. Vor allem in den skandinavischen Ländern, in Großbritannien und in den Niederlanden lag der Anteil der Beschäftigten im Dienstleistungssektor um teilweise rund 10 Prozentpunkte höher als in Deutschland. Diese Beschäftigungsquoten sind in Kopffzahlen gemessen. In unserem Projekt sind wir einen Schritt weiter gegangen und haben auch das Arbeitsvolumen, d. h. die Zahl der geleisteten Arbeitsstunden in die Betrachtung einbezogen. Dabei wurde im Vergleich z.B. mit den Niederlanden deutlich, dass hohe Dienstleistungsanteile in Ländern mit viel Teilzeitbeschäftigung nicht allein auf die Expansion der Nachfrage nach bezahlten Dienstleistungen zurückzuführen sind, sondern auch auf die Umverteilung von Arbeit. Doch auch wenn nach dieser Berechnungsmethode die „Dienstleistungslücke“ Deutschlands gegenüber den Niederlanden wesentlich geringer ist als gewöhnlich angenommen, kommt Deutschland in puncto Dienstleistungen dennoch nicht über das europäische Mittelfeld hinaus – zwischen Skandinavien und Großbritannien auf der einen und Italien und Spanien auf der anderen Seite: Pro Kopf der Erwerbsbevölkerung werden in Dänemark (ähnlich wie in Schweden und Großbritannien) in einer Woche rund 25 vH mehr bezahlte Arbeitsstunden im Dienstleistungssektor geleistet als in Deutschland (Tabelle 1).

Tabelle 1: Tertiarisierungsniveau in ausgewählten europäischen Ländern (sektorale Betrachtung) gemessen in Arbeitsstunden pro Kopf der Erwerbsbevölkerung sowie in Relation zu Dänemark, 1999

	DK	S	UK	NL	D	E	I
Arbeitsstunden im Dienstleistungssektor pro Kopf der Bevölkerung im Erwerbsalter (in Std./Woche)	19,1	18,9	18,9	16,2	15,1	12,9	12,7
Index (Dänemark = 100)	100	99,0	99,0	84,8	79,1	67,5	66,5

Quelle: Europäische Arbeitskräftestichprobe Sonderauswertung, eigene Berechnungen

Deutsche „Lücke“ vor allem bei hochwertigen Dienstleistungen

In der deutschen Diskussion wird häufig der Eindruck erweckt, dass sogenannte „einfache“ Dienstleistungen, z.B. im Handel, für das weitere Dienstleistungswachstum entscheidend seien. Diese Erwartung wird durch den europäischen Vergleich nicht bestätigt. Die „Dienstleistungslücke“ Deutschlands gegenüber den Spitzenreitern Dänemark, Schweden und Großbritannien ist bei den distributiven Dienstleistungen geringer als im Durchschnitt und bei konsumorientierten Dienstleistungen weist Deutschland sogar höhere Werte auf als ein Teil der Spitzenreiter. Den größten Nachholbedarf hat Deutschland dagegen bei den eher hochwertigen produktionsorientierten und sozialen Dienstleistungen (Tabelle 2).

Tabelle 2: Tertiarisierungsniveau in ausgewählten europäischen Ländern in vier Dienstleistungsgruppen (sektorale Betrachtung), gemessen in Arbeitsstunden pro Kopf der Erwerbsbevölkerung²

	DK	S	UK	NL	D	E	I
Sozial / gesellschaftsorientiert (in Std./Woche)	9,18	9,48	7,64	6,87	6,66	4,19	4,84
Distributiv (in Std./Woche)	4,91	4,32	5,13	4,14	4,00	3,16	2,46
Produktionsorientiert (in Std./Woche)	2,90	2,85	3,67	3,18	2,11	1,54	1,26
Konsumorientiert (in Std./Woche)	0,63	0,73	1,04	0,69	0,89	1,87	0,99

Quelle: Europäische Arbeitskräftestichprobe Sonderauswertung, eigene Berechnungen

Auffällig ist der große Rückstand Deutschlands (aber auch anderer Länder) zu Großbritannien bei den produktionsorientierten Dienstleistungen, wofür in erster Linie das starke Gewicht der Finanzdienstleistungen in Großbritannien verantwortlich sein dürfte. Doch selbst auf der Insel machen die produktionsorientierten Dienstleistungen weniger als 20 vH des gesamten Dienstleistungsvolumens aus. Demgegenüber fallen die sozialen und gesellschaftsorientierten Dienstleistungen wesentlich stärker ins Gewicht. In diesen Dienstleistungsgruppen werden in Deutschland pro Kopf der Erwerbsbevölkerung rund 30 vH weniger Arbeitsstunden geleistet als in Dänemark und Schweden. Der größte Teil der viel beklagten „Dienstleistungslücke“ in Deutschland geht demnach auf einen Rückstand gegenüber den nordeuropäischen Spitzenreitern im Sozial-, Gesundheits- und Erziehungswesen zurück. Es sind nicht so sehr die einfachen, sondern vor allem hochwertige Dienstleistungen, an denen es in Deutschland mangelt.

Die soziale Infrastruktur zählt

Die Bedeutung sozialer Dienstleistungen und qualifizierter Tätigkeiten für den Anstieg der Dienstleistungsbeschäftigung spiegelt sich auch im Beitrag einzelner Branchen zum Beschäftigungswachstum wider. In den an unserem Projekt beteiligten Ländern waren es vier Dienstleistungsbranchen, am meisten zum gesamtwirtschaftlichen Netto-Beschäftigungsanstieg in den Jahren 1994 bis 1999 beigetragen haben: Gesundheit/Soziales (NACE 85), Erziehung (NACE

² Unterschieden werden folgende Dienstleistungsgruppen: Gesellschaftsorientierte / soziale (öffentliche Verwaltung und Sicherheit, Erziehung, Gesundheits- und Sozialwesen), distributive (Handel, Transport, Kommunikation u. a.), produktionsorientierte (Finanzen, Immobilien, unternehmensbezogene Tätigkeiten) und konsumorientierte Dienstleistungen (Hotels, Gaststätten, private Haushalte); ohne „Sonstige Dienstleistungen“.

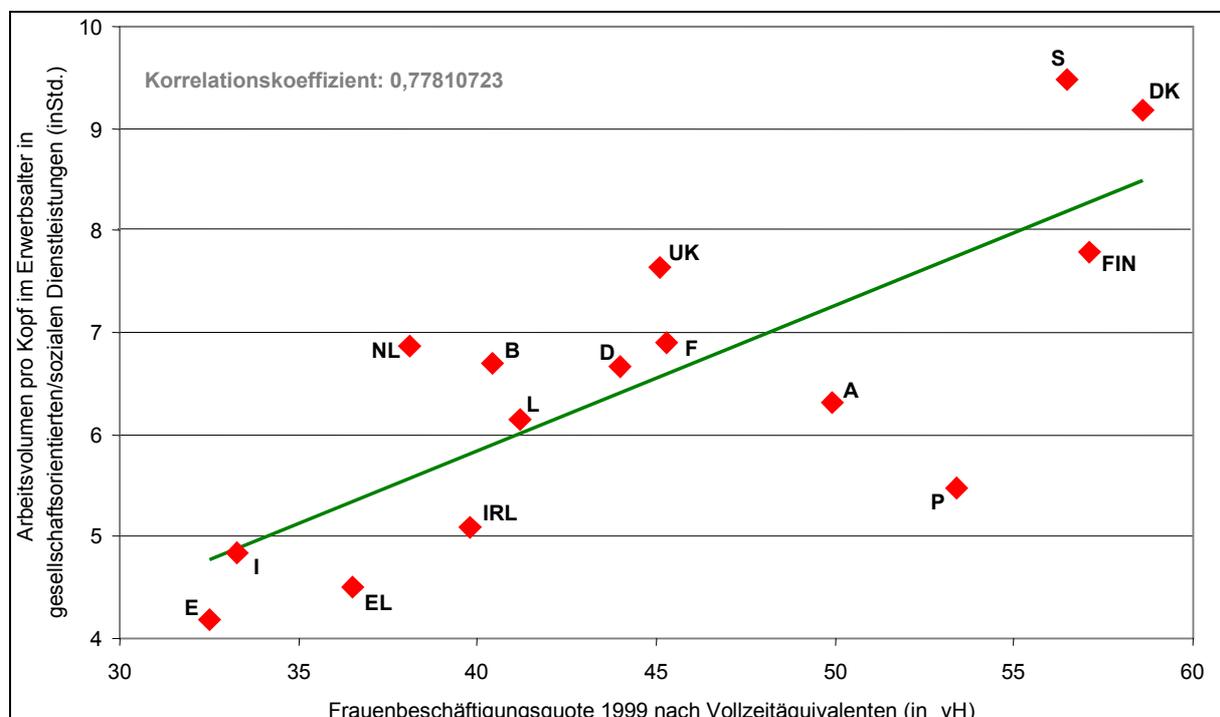
80), computerbezogene Dienstleistungen (NACE 72) sowie "sonstige unternehmensbezogene Dienstleistungen" (NACE 74).

Dies zeigt nicht allein die dominierende Rolle der Dienstleistungen in der Beschäftigungsdynamik. Der Spitzenplatz der computerbezogenen Dienstleistungen signalisiert darüber hinaus die Schlüsselrolle der Qualifikation für das Wachstum der Dienstleistungsbeschäftigung. Und: Die Spitzenpositionen des Gesundheits- und Sozialwesens sowie der Erziehung unterstreichen die Bedeutung dieser mehrheitlich im öffentlichen Sektor angesiedelten oder staatlich regulierten Tätigkeiten für den Anstieg der Dienstleistungsarbeit.

Schlüsselfrage Frauenerwerbstätigkeit

Die „Dienstleistungslücke“ bei gesellschaftsorientierten und sozialen Dienstleistungen in Deutschland steht in einem engen Zusammenhang mit der Frauenerwerbsquote, die sich ebenfalls im europäischen Mittelfeld bewegt. Die Nachfrage nach sozialen und gesellschaftsorientierten Dienstleistungen nimmt mit steigender Erwerbstätigkeit der Frauen zu (Abbildung 1). Wenn man diese Lücke schließen will, muss man die institutionellen Voraussetzungen für eine stärkere Erwerbstätigkeit der Frauen und die Vereinbarkeit von Beruf und Familie für beide Geschlechter verbessern. Zwischen Frauenerwerbstätigkeit und gesellschaftsorientierten und sozialen Dienstleistungen gibt es eine positive Wechselwirkung: Mehr Frauen auf dem Arbeitsmarkt erhöhen sowohl die Nachfrage nach diesen Dienstleistungen als auch das Angebot an Arbeitskräften, die an der Aufnahme einer Tätigkeit in diesen Bereichen interessiert sind.

Abbildung 1: Frauenerwerbstätigkeit und gesellschaftsorientierte/soziale Dienstleistungen in ausgewählten EU-Ländern (1999, abhängig Beschäftigte)



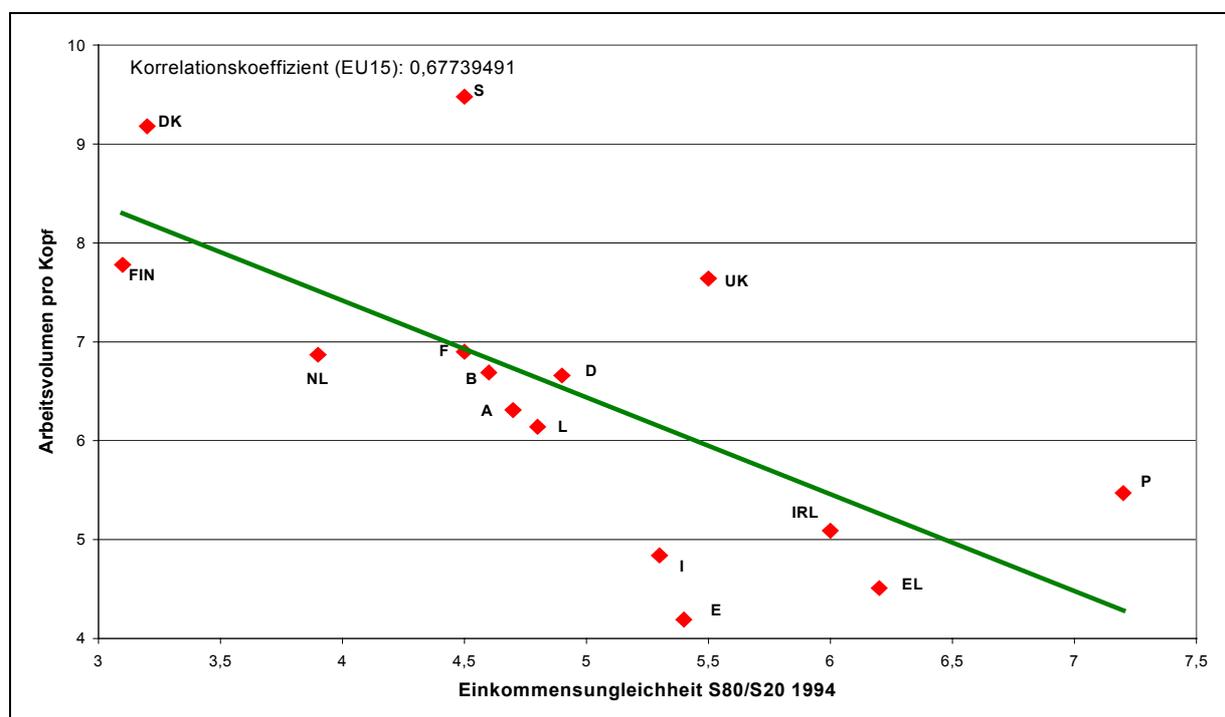
Quelle: Europäische Arbeitskräftestichprobe Sonderauswertung, eigene Berechnungen

Dienstleistungswachstum geht Hand in Hand mit mehr Einkommensgleichheit

In der deutschen Dienstleistungsdebatte wird häufig eine größere Einkommensdifferenzierung empfohlen, die es Besserverdienenden möglich machen soll, die von schlechter Verdienenden angebotenen Dienstleistungen nachzufragen. Doch wie der europäische Vergleich zeigt, ist der Zusammenhang zwischen dem Arbeitsvolumen in sozialen und gesellschaftsorientierten Dienstleistungen und der Ungleichheit in der Einkommensverteilung sogar negativ. Die beschäftigungsintensiven sozialen und gesellschaftsorientierten Dienstleistungen sind also eher dort besonders ausgeprägt, wo die Einkommensgleichheit stark entwickelt ist (Abbildung 2).

Auch hier zeigt sich die positive Wechselwirkung von zunehmender Frauenerwerbstätigkeit und kompetenten Dienstleistungsangeboten. Professionalisierung bringt mehr für die Beschäftigung als billige Arbeitskräfte. Der Ausbau der sozialen Sicherung mit Sozialversicherungen, Steuerfinanzierungen und Umlagen ist europäische „best practice“ bei der Förderung gesellschaftsorientierter und sozialer Dienstleistungen. Der Sozialstaat wird als Faktor der Expansion von Dienstleistungen in Deutschland häufig unterschätzt. Es ist mehr als fraglich, ob die Zielsetzung, die Staats- einschließlich der Sozialquote weiter zu senken, die gewünschten positiven Beschäftigungs- und Tertiarisierungseffekte haben wird.

Abbildung 2: Ungleichheit der Einkommensverteilung³ und Arbeitsvolumen in sozialen/gesellschaftsorientierten Dienstleistungen pro Kopf der Bevölkerung im Erwerbsalter



Quellen: Europäische Arbeitskräftestichprobe Sonderauswertung, Eurostat Household Panel, FIN und S nationale Quellen, eigene Berechnungen

³ Anteil der reichsten 20 vH der Bevölkerung am Nationaleinkommen in Relation zum Anteil der ärmsten 20 vH der Bevölkerung am Nationaleinkommen.

Keine Erosion, sondern Wandel des Normalarbeitsverhältnisses

Die Tertiarisierung der Wirtschaft wird häufig mit Flexibilisierung des Arbeitsmarktes und Auflösung bisheriger Standard-Beschäftigungsverhältnisse in Zusammenhang gebracht. Nicht allein unsere quantitativen Untersuchungen, sondern vor allem die in verschiedenen Dienstleistungsbereichen durchgeführten Fallstudien zeigen dagegen, dass der Anstieg der Dienstleistungsbeschäftigung mit sehr vielschichtigen und – nach Ländern und Branchen – differenzierten Veränderungen auf den Arbeitsmärkten verbunden ist. In einigen Bereichen gibt es einen breiten Trend der Standardisierung, Abwertung und Neuorganisation einfacher Dienstleistungstätigkeiten in Richtung auf einen „Dienstleistungstaylorismus“, der mit einer Fragmentierung von Beschäftigung und Arbeitszeiten (z.B. in Form marginaler Teilzeit) verknüpft ist. Dabei werden Arbeitsmärkte teilweise, wie im Einzelhandel, umgewälzt und neu zusammengesetzt. Dem stehen Tendenzen der Herausbildung und Expansion professioneller Arbeitsmärkte entgegen (Beispiel: häusliche Altenpflege). In Dienstleistungsbereichen mit hohen Qualifikationsanforderungen schält sich besonders ausgeprägt die Gegenteilstendenz zum Dienstleistungstaylorismus heraus: Die Beschäftigungsformen bleiben trotz starken Beschäftigungswachstums äußerlich unverändert, aber der Inhalt der Arbeitsbeziehungen ändert sich grundlegend, indem abhängig Beschäftigte ihre Arbeit selbst organisieren und „autonom“ am Markt agieren. Diese Tendenz, die am Beispiel der IT-Dienstleistungen untersucht wurde, dürfte paradigmatisch für zukünftige Entwicklungen nicht allein in vielen Dienstleistungstätigkeiten, sondern auch in den Kernbereichen industrieller Arbeit sein.

So gegensätzlich diese Tendenzen der Arbeitsorganisation auch sind, so sehr wurzeln sie in grundsätzlichen Veränderungen der Unternehmensorganisation. Markt und Konkurrenz werden zum internen Gestaltungsprinzip von Organisationen. Die Arbeitsbedingungen der Beschäftigten werden unmittelbar der innerorganisatorischen und externen Konkurrenz ausgesetzt. Outsourcing und andere Formen externer Flexibilität gewinnen dabei zwar kontinuierlich an Bedeutung, doch das Hauptaugenmerk der Unternehmen liegt weiterhin auf der Erhöhung ihrer internen Flexibilität. Dies führt zu einer spürbaren Intensivierung zeitlicher Flexibilitätsanforderungen im Innern der Dienstleistungsorganisationen.

Überlastung und Unterauslastung von Erwerbspotenzial

Gerade in solchen Dienstleistungsorganisationen, die ihre Beschäftigten dazu ermuntern und auffordern, sich in eigener Initiative „unternehmerisch“ zu verhalten, wird die Arbeit häufig nicht allein intensiviert, sondern zugleich die Arbeitszeit verlängert. In einer Reihe von EU-Ländern betrifft dies vor allem Beschäftigte mit hoher Qualifikation. Beim Anteil der Dienstleistungsbeschäftigten, deren übliche Wochenarbeitszeit die von der deutschen und der europäischen Arbeitszeitgesetzgebung (im Durchschnitt eines Zeitraums von sechs bzw. vier Monaten) gezogene Grenze überschreitet, rangiert Deutschland nach Großbritannien und Frankreich auf dem dritten Platz (Tabelle 3).

Tabelle 3: ArbeitnehmerInnen im Dienstleistungssektor nach Qualifikationsstufen⁴ mit einer üblichen Arbeitszeit von mehr als 48 Wochenstunden (1999, in vH aller abhängig Beschäftigten auf den jeweiligen Qualifikationsstufen)

	D	S	DK	NL	F	UK
niedrig	4,2	1,4	2,2	1,3	6,9	7,2
mittel	4,5	1,5	4,7	0,6	7,7	10,9
hoch	9,4	3,2	6,2	1,0	12,3	20,2

Quelle: Europäische Arbeitskräftestichprobe Sonderauswertung, eigene Berechnungen

Dieser Überlastung von Arbeitskraft steht die Unterauslastung vorwiegend weiblichen Arbeitspotenzials in Deutschland gegenüber. Während die *betriebliche* Arbeitsorganisation das Arbeitsangebot von Frauen vielfach nur ungenügend *nutzt* (Zurückhaltung von Arbeitsangebot wegen starker Arbeitsbelastung, niedriger Entlohnung und geringer gesellschaftlicher Anerkennung in vielen typisch „weiblichen“ Dienstleistungstätigkeiten), ist die *gesellschaftliche* Organisation von Dienstleistungen häufig dafür verantwortlich, dass das Arbeitsangebot von Frauen ungenügend *gefördert* wird. Eine Schlüsselrolle spielt hier der Mangel ausreichender Kinderbetreuungsmöglichkeiten im Vorschul- und Schulalter sowie die Kanalisierung bedeutender Teile des weiblichen Arbeitsangebots in die Bahnen geringfügiger Beschäftigung. Die Förderung qualifizierter sozialer Dienstleistungen würde mittelfristig maßgeblich zum Aufbrechen dieser Restriktionen beitragen.

In Deutschland wird offensichtlich eine irreführende Diskussion geführt. Gelegentlich wird der Eindruck erweckt, das Normalarbeitsverhältnis sei ein Haus, das langsam zerfalle. Die Datenanalysen und die Betriebsfallstudien unseres Projekts ergeben jedoch – übereinstimmend mit anderen Untersuchungen des IAT (vgl. IAT-Report 2002-04) – ein davon deutlich abweichendes Bild: Das Normalarbeitsverhältnis ist nach wie vor ein großes und stabiles Haus, in dem allerdings sehr viel umgeräumt und an das auch angebaut wird, und dies nicht immer zum Vorteil der Beschäftigten und der Gesellschaft. Sinnvoll wäre es deshalb, sich um die Renovierung des Hauses kümmern und über die Pläne dafür – also Reformleitbilder – zu streiten.

Konsistente Leitbilder nachhaltiger Organisation von Dienstleistungsarbeit gefragt

Der Ausbau der sozialen und qualifikatorischen Infrastruktur ist eine der Schlüsselfragen zukünftiger Dienstleistungs- und Beschäftigungsentwicklung überhaupt. Die Chancen sozialer Dienstleistungen können jedoch nur genutzt werden, wenn die betriebliche Arbeitsorganisation mit der gesellschaftlichen Bedeutung dieser Tätigkeiten Schritt hält. Sowohl auf gesellschaftlicher als auch auf betrieblicher Ebene müssen Formen der Organisation von Dienstleistungsarbeit gefunden werden, die konform gehen mit dem steigenden Qualifikationsniveau von Frauen und den damit einhergehenden höheren Ansprüchen an Arbeitsinhalte und Arbeitsbedingungen. Notwendig sind konsistente *Leitbilder sozial nachhaltiger Organisation von Dienstleistungsarbeit* auf gesellschaftlicher und betrieblicher Ebene. Das weitgehende Fehlen dieser Leitbilder findet

⁴ niedrig: ISCED 1+2, mittel: ISCED 3+4, hoch: ISCED 5+6

derzeit seinen deutlichsten Ausdruck im Mangel an qualifizierten Arbeitskräften in verschiedenen Dienstleistungsbranchen.

Dabei stehen die Gesellschaften vor der Frage, wie viel ihnen qualifizierte soziale Dienstleistungen buchstäblich wert sind. Gegenwärtig herrscht, wie in den empirischen Studien am Beispiel der Löhne und Arbeitsbedingungen der dort Beschäftigten gezeigt wurde, nicht nur in Deutschland ein Missverhältnis zwischen der offiziell formulierten gesellschaftlichen Wertschätzung für soziale Dienstleistungen und den Aufwendungen für diese Tätigkeiten vor. Die Gefahr ist groß, in eine Negativspirale unbefriedigender Arbeitsbedingungen, anhaltender Arbeitskräfteknappheit und schlechter Dienstleistungsqualität abzurutschen. Vor allem angesichts der Verschiebung in der Alterspyramide wird diese Problematik hoch brisant.

Die gesellschaftliche Wertschätzung sozialer Dienstleistungen und die gesellschaftliche Wertschätzung der Erwerbsarbeit von Frauen erweisen sich als zwei Seiten einer Medaille. Je selbstverständlicher es für qualifizierte Frauen wird, auf gleichem beruflichen Niveau wie Männer zu arbeiten, desto weniger können sich Gesellschaften darauf verlassen, ein ausreichendes Arbeitskräfteangebot für ihren wachsenden Bedarf an sozialen Dienstleistungen zu bekommen. Hier entwickelt sich allmählich ein fundamentaler Konflikt, der Konsequenzen für die Staatshaushalte, für die Steuer- und Sozialversicherungssysteme und damit unvermeidlich auch für die Steuerbelastung von Unternehmen und Privathaushalten haben wird. Auch eine verstärkte Privatisierung im Bereich sozialer Dienstleistungen wird dieses Problem nicht lösen können, wenn an hohen Qualitäts- und Qualifikationsstandards festgehalten werden soll. Die Zeiten, in denen soziale Dienstleistungen als „einfache“ Dienstleistungen betrachtet werden konnten, sind unwiderruflich vorbei. Hochwertige Dienstleistungen gibt es nicht zum Nulltarif.

Ausgewählte Veröffentlichungen zum Projekt

- Bosch, Gerhard / Haipeter, Thomas / Lehndorff, Steffen / Voss-Dahm, Dorothea / Wagner, Alexandra (2001):** Beschäftigungswandel in Dienstleistungen: Befunde aus fünf Branchen und zehn Ländern. Brüssel: Europ. Gewerkschaftsinst. (EGI). Bericht, Bd. 71. ISBN 2-930143-85-1 (<http://iat-info.iatge.de/aktuell/veroeff/am/bosch01d.pdf>)
- Bosch, Gerhard / Wagner, Alexandra (2000):** Dienstleistungsbeschäftigung in Europa: ein Ländervergleich. In: Institut Arbeit und Technik: Jahrbuch 1999/2000. Gelsenkirchen, S. 82-102 (<http://iat-info.iatge.de/aktuell/veroeff/jahrb9900/05-bosch-wagner.pdf>)
- Mermet, Emmanuel / Lehndorff, Steffen (eds.) (2001):** New forms of employment and working time in the service economy (NESY): country case studies conducted in five service sectors; documents compiled for the Conference organised by the European Trade Union Institute (ETUI) and the Institut Arbeit und Technik (IAT), 26 and 27 April 2001, Brussels, Belgium. Brussels. European Trade Union Institute: Report, Vol. 69 (<http://iat-info.iatge.de/aktuell/veroeff/am/lehndorff01cc.pdf>)
- Haipeter, Thomas (2001):** Vertrauensarbeitszeit in Bankfilialen. In: Arbeit 10, S. 278-285
- Lehndorff, Steffen (2001):** Der europäische Einzelhandel und die Regulierung von Arbeitsmärkten. In: Rudolph, Hedwig (Hrsg.): Aldi oder Arkaden? Unternehmen und Arbeit im europäischen Einzelhandel. Berlin: Ed. Sigma, S. 131-156
- Voss-Dahm, Dorothea (2001):** Organisationsentwicklung und Personalmanagement in der IT-Branche: von der Schwierigkeit, groß zu werden; Vortrag auf dem EMISA-Workshop "Personalentwicklung der New Economy" am 16.12.2001. Manuskript. Gelsenkirchen: Inst. Arbeit und Technik (<http://iat-info.iatge.de/aktuell/veroeff/am/vossdahm01c.pdf>)

Weitere Buch- und Zeitschriftenpublikationen sowie die Veröffentlichung des vollständigen Abschlussberichts durch die EU-Kommission sind in Vorbereitung.

Dr. Steffen Lehndorff ist Wissenschaftlicher Mitarbeiter in der Abteilung Arbeitsmarkt und leitet den Forschungsschwerpunkt „Arbeitszeit, Arbeitsbeziehungen und Beschäftigung“.

Kontakt: lehndorff@iatge.de

IAT-Report 2002-05		Redaktionsschluss: 10.05.2002
Institut Arbeit und Technik, Gelsenkirchen		
http://iat-info.iatge.de/iat-report/2002/report2002-05.pdf		
Redaktion	Bestellungen/Abbestellungen	IAT im Internet
Claudia Braczko braczko@iatge.de	iatreport@iatge.de 0209/1707-112	Homepage: http://iat-info.iatge.de
Matthias Knuth knuth@iatge.de	Institut Arbeit und Technik Munscheidstr. 14 45886 Gelsenkirchen	IAT-Reports: http://iat-info.iatge.de/iat-report
Der IAT-Report (ISSN 1619-1943) erscheint seit Januar 2002 in unregelmäßiger Folge als ausschließlich elektronische Publikation. Der Bezug ist kostenlos.		