

*ISF München, INIFES Stadtbergen, IfS Frankfurt, SOFI Göttingen* (Hg.): Jahrbuch Sozialwissenschaftliche Technikberichterstattung '97. Schwerpunkt: Moderne Dienstleistungswelten, Berlin: edition sigma, 1998, ISBN 3-89404-597-3 ISSN 0942-9921, 251 S., DM 27,80

Der Verbund Sozialwissenschaftliche Technikberichterstattung hat im vergangenen Jahrzehnt eine Reihe von Jahrbüchern mit immer wieder interessanten und diskussionsanregenden Beiträgen vorgelegt. An dieser Stelle wurde bereits der erste Band (Jahrbuch 1992) mit Aufsätzen zur Dienstleistungsarbeit vorgestellt (Heft 4/94, 401 f.). Obwohl nicht mehr ganz druckfrisch, soll hier ein weiterer Band aus der Reihe, der explizit Dienstleistungen zum Thema macht, besprochen werden. Er nimmt den komplexen Zusammenhang aus Tertiarisierung, Informatisierung und struktureller Arbeitslosigkeit auf und bringt einige interessante neue Argumente für die sozialwissenschaftliche Diskussion über Dienstleistungen.

In ihrem einleitenden Beitrag fragen *Nestor Alessio und Herbert Oberbeck* nach dem Zusammenhang von Wohlstands- und Bedürfnisentwicklung einerseits mit der Qualität von Arbeitsbedingungen und Beschäftigungsverhältnissen im Dienstleistungssektor andererseits. Auf dem Hintergrund ihrer eigenen Erfahrungen aus Untersuchungen zur Reorganisation in Finanzdienstleistungsunternehmen gehen die Autoren der Frage nach, ob durch Technikeinsatz die Produktivität von Dienstleistungen gesteigert werden kann, oder ob damit nicht eher die Qualität von bisherigen Dienstleistungsbeziehungen zwischen Kunden und Dienstleistern verringert wird. Die Nutzung von IuK-Technologien steht nach ihrer Einschätzung in Dienstleistungsunternehmen zu häufig im Dienste eindimensionaler 'cost-cutting'-Strategien. Insbesondere die Personalkosten sollen durch Techniknutzung verringert werden. Dem steht jedoch die Erfahrung gegenüber, dass wirtschaftliche Probleme in Dienstleistungsunternehmen vor allem durch mangelhafte Kundenbindung entstehen. Die Loyalität der Kunden ließe sich am ehesten vermittelt über die Loyalität und Kreativität der Beschäftigten erhöhen. In deutschen Dienstleistungsunternehmen sehen die Autoren bisher kaum Ansatzpunkte für eine Umorientierung vom *cost-cutting* zum Loyalitätsmanagement; vielmehr dominierten Rationalisierungsstrategien nach dem Muster der industriellen (Massen-)Produktion. Dramatisch ist daran, dass dadurch die Quellen für Innovation gefähr-

det werden. Zugleich verschlechtern sich sowohl die Arbeitsbedingungen der Beschäftigten als auch so wird angenommen wesentliche Merkmale der Dienstleistungsqualität für die Kunden. Die allfällige Kritik an der deutschen 'Dienstleistungswüste' dürfte auch hier ihre Ursache haben. Die Autoren bringen Argumente dafür, dass durch die vorherrschenden Rationalisierungsstrategien tendenziell Leistungen und Werte zerstört werden. Sinnvollerweise sollte Technik nicht Arbeit 'sparen', sondern zur Befriedigung neuer Bedürfnisse der Kunden kreativ weiterentwickelt werden.

In zwei weiteren Beiträgen des Bandes werden Forschungsfragen zu einzelnen Branchen aufgeworfen: *Dieter Jaufmann* gibt einen umfassenden Literaturbericht über die vorliegenden Erkenntnisse zu den Auswirkungen der 1995 eingeführten Pflegeversicherung auf die Versorgung von Pflegebedürftigen. Durch die Pflegeversicherung wurde die Marktposition der Kunden gegenüber den Anbietern gestärkt, wovon grundsätzlich Impulse zur Steigerung der Qualität von Pflegedienstleistungen und darüber vermittelt auch günstigere Arbeits- und Beschäftigungsbedingungen zu erwarten wären. Der Beitrag führt eine Vielzahl verstreuter Informationen zur sozialpolitischen Wirkung der Pflegeversicherung zusammen, berührt jedoch die Auswirkungen der neuen Versicherung auf die in der Pflege Beschäftigten nur cursorisch. *Steffen Becker und Uwe Risch* fragen, wie sich die Informatisierung der Produktion von Druckerzeugnissen und die Integration von Dienstleistungsanteilen in den Produktionsprozess auf die Arbeit und die Beschäftigungsstrukturen in Druckunternehmen auswirken. Dem Beitrag gelingt es in überzeugender Weise, den Zusammenhang zwischen der branchenstrukturellen Entwicklung und der Herausbildung eines neuen Typus von 'Dienstleistungsfacharbeit' herauszuarbeiten.

*Rüdiger Glott* untersucht, wie weit die Daten des Sozio-Ökonomischen Panels genutzt werden können, um die Arbeits- und Beschäftigungsbedingungen in Dienstleistungen zu beobachten. Sein Fazit, dass diese Datenquelle einige globale Trendaussagen ermöglicht, aber der allfällige Mangel an qualifizierten Daten zur Dienstleistungsforschung auch durch diese Erhebungen nicht entscheidend gemildert wird, könnte anderen Forschungsvorhaben Umwege bei der Recherche ersparen.

*Manfred Moldaschl* fragt im letzten Beitrag nach dem Einfluss zunehmend marktförmiger Koordination auf unternehmensinterne Dienstleistungsbeziehungen und das berufliche Selbstverständnis

der Angestellten. Seine Thesen und Argumente eröffnen neue weiterführende Perspektiven auf die Bedeutung von Dezentralisierung und 'Vermarktlichung' nicht nur für die Arbeits- und Belastungssituation, sondern auch für die Subjektkonstitution der zwischen Autonomie und Erfolgszwang agierenden 'Lebens-Unternehmer(-innen)'.

Der Jahrbuch-Charakter bringt es mit sich, dass die einzelnen Beiträge nur in lockerem Zusammenhang zu sehen sind. Insbesondere der einführende Beitrag gibt diesem Jahrbuch seinen Stellenwert als eines der zentralen Bücher der letzten Jahre zur sozialwissenschaftlichen Dienstleistungsdiskussion. Aber auch die anderen Beiträge sind in ihrem jeweiligen Kontext weiterführend und z.T. grundlegend, und es ist zu wünschen, dass ihre Rezeption nicht unter dem Sammelband-Charakter des Buches leidet.

Dr. Heike Jacobsen (Dortmund)

Andreas Brill, Michael de Vries (Hg.): Virtuelle Wirtschaft. Virtuelle Unternehmen, Virtuelle Produkte, Virtuelles Geld und Virtuelle Kommunikation, Opladen/Wiesbaden: Westdeutscher Verlag, 1998, ISBN 3-531-13177-X, 377 S., DM 58,-.

Im vorliegenden Sammelband wird in neunzehn Beiträgen von zwölf Autoren der anspruchsvolle Versuch unternommen, das Phänomen der *Virtuellen Wirtschaft* seinen vielfältigen Facetten entsprechend mit unterschiedlichen analytisch-methodischen Instrumenten zu erfassen. Genau hierin liegt der Reiz des Buches.

Dies zeigt sich insbesondere im Themenkomplex *Virtuelle Unternehmen*: So geht Michael de Vries mit Hilfe des Formenkalküls (Spencer-Brown) der Frage nach den Grenzen der Auflösung traditioneller Unternehmens- und Produktionsformen in Hinblick auf das Grenzmanagement einer Organisation nach. Ergänzend analysiert die Grenzen der Entgrenzung von Unternehmen Achim Brosziewski kommunikationstheoretisch und vom geänderten Verhältnis von Produzent und Konsument ausgehend. Als Grenzen der Virtualisierung werden hier genannt die Notwendigkeit einer geschlossenen Fertigungskette und der Zurechenbarkeit von (Miss)Erfolgen sowie Arbeit und Ressourcen.

Nachdem die Unternehmensseite betrachtet wurde, nutzt anschließend Marcus Grabe die Transaktionskostenanalyse, um den Zusammenhang zwi-

schen dem Einsatz neuer IuK-Technologien und der einhergehenden Erleichterung marktlicher Koordination darzustellen, die ihrerseits die Virtualisierung von Unternehmen begünstigt.

Die Veränderungen der Arbeitswelt schließlich werden am Beispiel der Telearbeit in den Beiträgen von Claudia Bremer und Frank Simon herausgearbeitet, die auch Voraussetzungen und Hemmnisse (z.B. Arbeitsrecht) zur stärkeren Durchsetzung der Telearbeit identifizieren. Aus juristischer Perspektive analysiert Karl Linnenkohl die Problemfelder virtueller Arbeitsbeziehungen, und insbesondere die Veränderung von 'Betrieb' und 'Arbeit'.

Nicht ganz so ausführlich aber nicht minder informativ und ebenfalls facettenreich werden mit vier bzw. drei Beiträgen *Virtuelle Produkte* und *Virtuelles Geld* analysiert. Aus beiden Themenkomplexen möchte ich jeweils einen Beitrag hervorheben: Florian Rötzer betrachtet den 'Kampf um Aufmerksamkeit' im Internet wie auch eine daraus resultierende Bedrohung der informationellen Selbstbestimmung durch die Entwicklung vom Surf- zum Pushmedium und durch den Einsatz von *Censorware* vor allem in Unternehmen. Achim Bühls Beitrag weist auf die Probleme (z. B. Machtverlust des Nationalstaates), aber auch die Ambivalenz gesetzlicher Regulierungen für die Wahrung der Zukunft hin. Einerseits erscheint Regulierung nicht zuletzt aus Verbrauchersicht notwendig, andererseits stellt sich aber die keineswegs eindeutig zu beantwortende Frage, ob man die Ausweitung des Bankenmonopols vorzieht oder alternativ 'Microdollars von Microsoft?'.

Umrahmt werden diese drei Themenkomplexe von den zwei Theorieblöcken *Virtuelle Wirtschaft* und *Virtuelle Kommunikation*. In den vier herausragenden und strikt systemtheoretischen Beiträgen fixieren Andreas Brill und Michael de Vries Grenzen der Beschleunigung wissenschaftlicher Beobachtung durch eben die Medien, deren Resultat die zu beobachtende Transformation (Virtualisierung) der Gesellschaft ist. Sie stützen diese theoriebasierten Erkenntnisse durch Ergebnisse der von ihnen organisierten virtuellen Konferenz zur *Virtuellen Wirtschaft*, stellen Grundzüge einer theoretischen Analyse der Virtualisierung der Wirtschaft vor, um nach einer Erfassung des Internets als Kommunikationsmedium mögliche Problemfelder der Internet-Kommunikation zu fixieren. Die Theoriebildung gewinnt hier ihre Überzeugungskraft durch Stringenz, ökonomische Argumentationsführung und die Orientierung an ihrem Forschungsgegenstand, wodurch sie der Gefahr entgeht, für weniger theorieorientierte Leserinnen und Leser uninteressant zu werden.