

Zum Verhältnis von Produktions- und Konsumtionslogik in der Dienstleistungsarbeit

Vortrag zur PiA-Tagung
“Professionalisierung interaktiver Arbeit”
München, 16. Juli 2010

Prof. Dr. Hans J. Pongratz

Institut für Soziologie
hans.pongratz@lmu.de

Anna Buschmeyer

Eric Treske

Projekt KunDien
Wissenschaftliche Begleitung



Inhalt

- (1) Ausgangsproblem:
Die Unmöglichkeit der Definition von Dienstleistung
- (2) Ansätze zur Dienstleistungstheorie
- (3) Sozio-ökonomische Erweiterung der Dienstleistungstheorie:
Verschränkung von Produktions- und Konsumtionslogik
- (4) Gesellschaftstheoretische Perspektive:
Wandel des Nutzungsbezugs von Arbeit
- (5) Professionalisierung:
Verschränkungsleistung als Dienstleistungskompetenz



(1)

Ausgangsproblem:

**Die Unmöglichkeit der
Definition von Dienstleistung**

Anwendbarkeit der 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



(2)

Ansätze zur Dienstleistungstheorie

Sozialwissenschaftliche Theorie: Dienstleistung als interaktive Arbeit (Dunkel/Wehrich)

Theorieperspektive:

- Wechselwirkungen und Abstimmungsprobleme zwischen LG Leistungsgeber und LN Leistungsnehmer
- Aktive Beteiligung des Kunden/Klienten
- Analyse körper- und personenbezogener Dienste
- Interaktionskompetenz als Professionalisierungsansatz

Schwerpunkte:

- Produktionsperspektive aus Sicht des LG
- Arbeitssemantik: Koproduktion

Offene Fragen:

- Nicht-interaktive Bestandteile von Dienstleistungsarbeit
- Kombination von Interaktion und Solo-Produktion

Ökonomische Theorie: Service-Dominant Logic (Vargo/Akaka)

Theorieperspektive:

- Wirtschaftsphilosophie: Ökonomie als Austausch von Diensten („All economies are service economies.“)
- Dienstleistung: „the application of competences for the benefit of another“
- Kunde/Klient als „cocreator of value“
- „complex service ecosystems“

Schwerpunkte:

- Ökonomischer Tausch
- Nutzenperspektive: Erzeugung von Werten

Offene Fragen:

- Praxis von Dienstleistungsarbeit
- Organisatorische und gesellschaftliche Bedingungen von Dienstleistungsarbeit



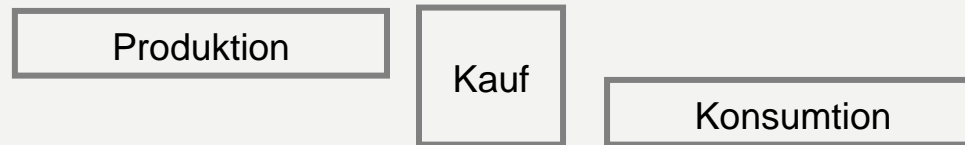
(3)

**Sozio-ökonomische Erweiterung
der Dienstleistungstheorie:**

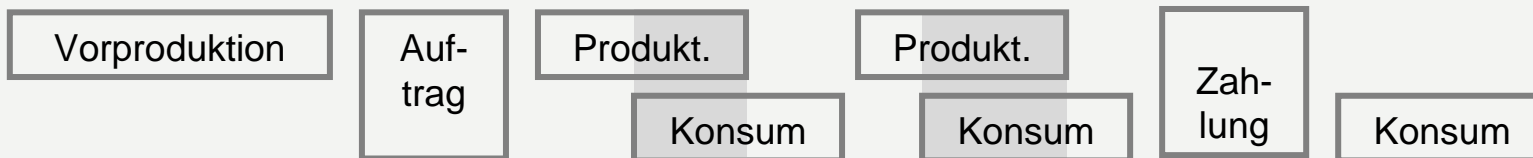
**Verschränkung von Produktions-
und Konsumtionslogik**

Prozess der Güterproduktion und Dienstleistung im Vergleich

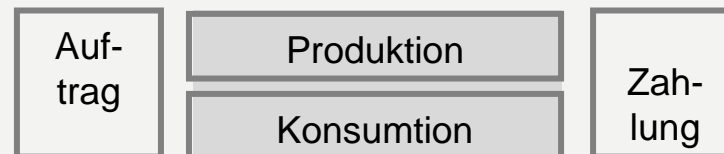
Trennung von Produktion und Konsumtion in der Herstellung von Gütern:



Teilweise Verschränkung in der „normalen“ Dienstleistung:

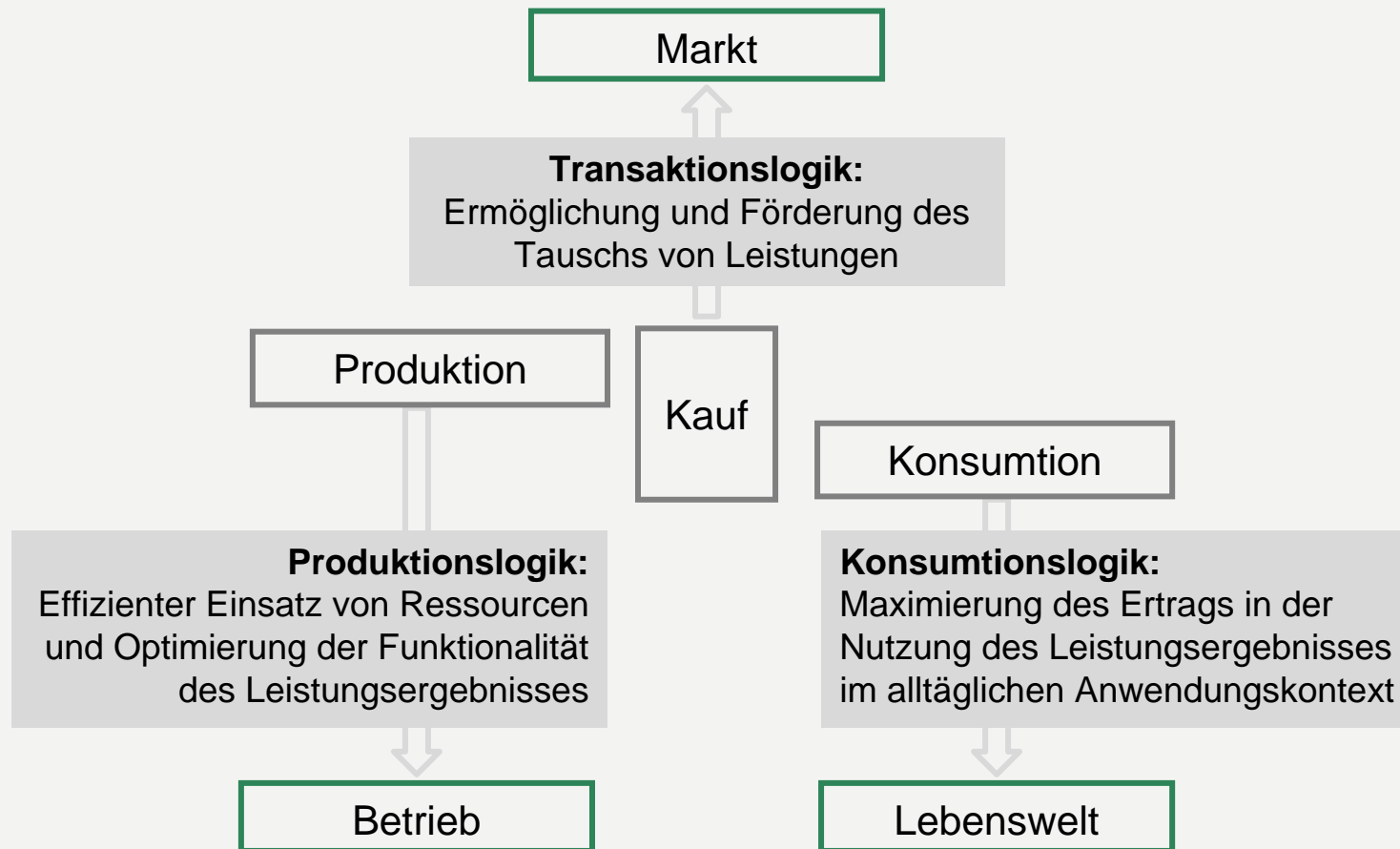


Vollständige Verschränkung in der „idealen“ Dienstleistung:

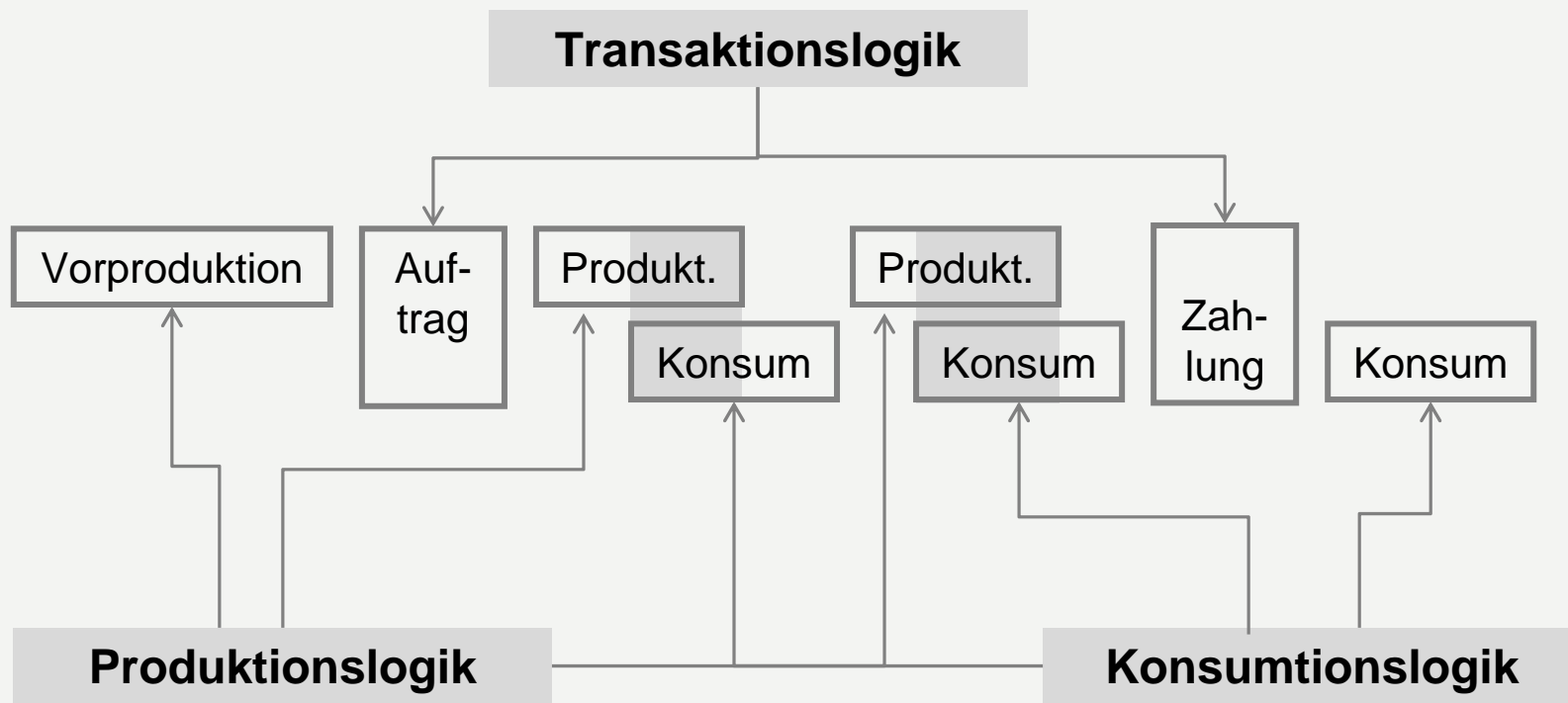




Theorievorschlag: Logiken ökonomischen Handelns



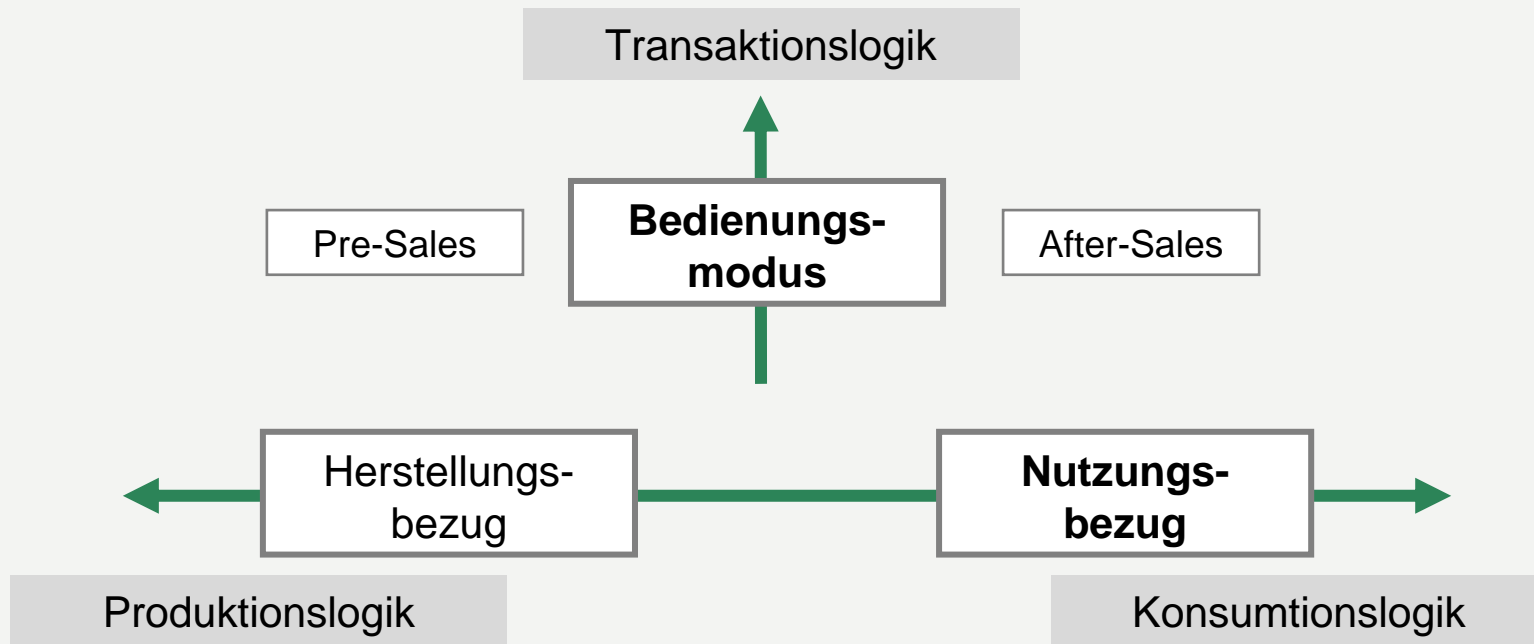
Komplexe Verschränkung der ökonomischen Handlungslogiken bei Dienstleistungsarbeit





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?



Definitionsvorschlag: 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



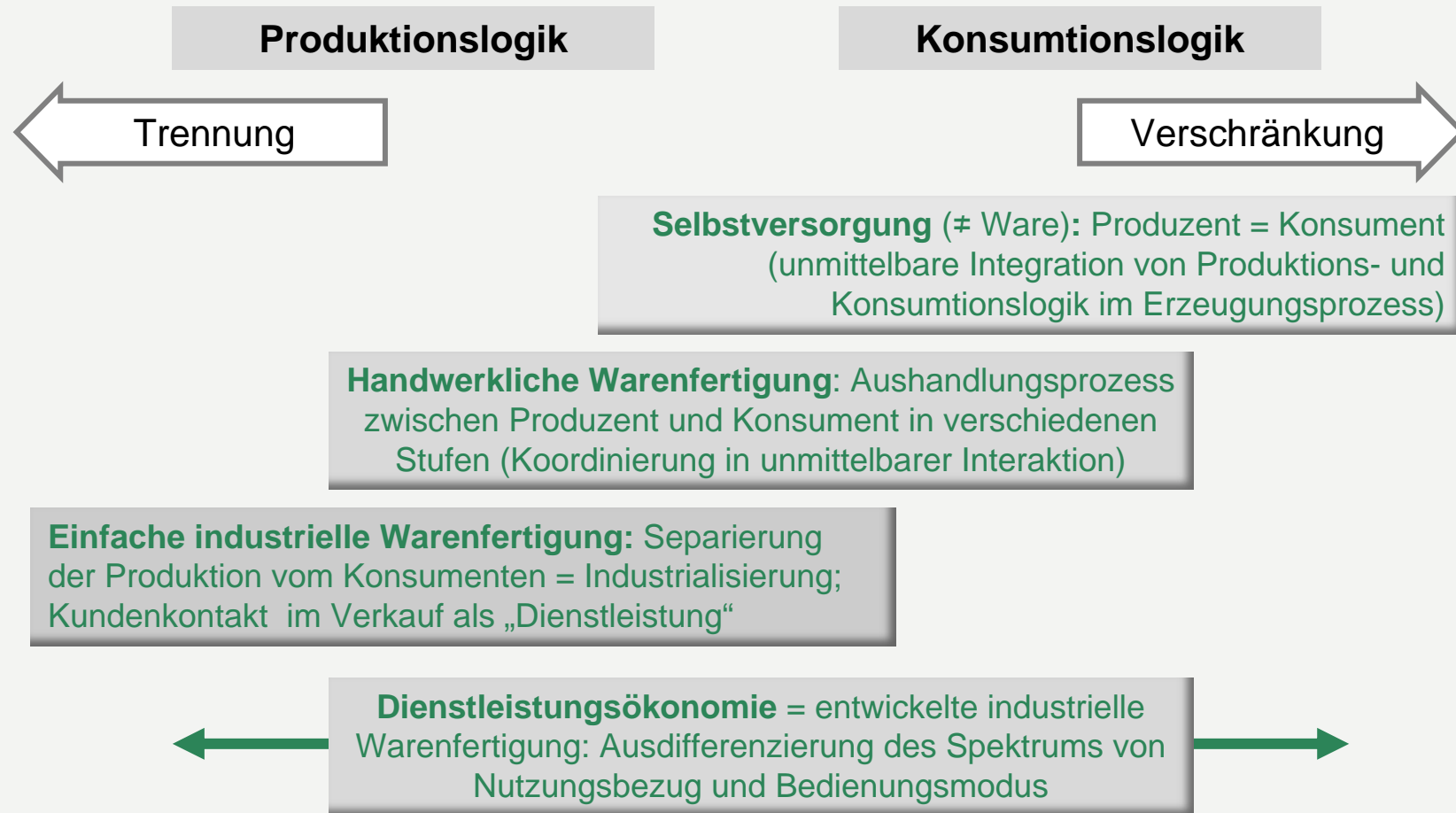
(4)

**Gesellschaftstheoretische
Perspektiven:**

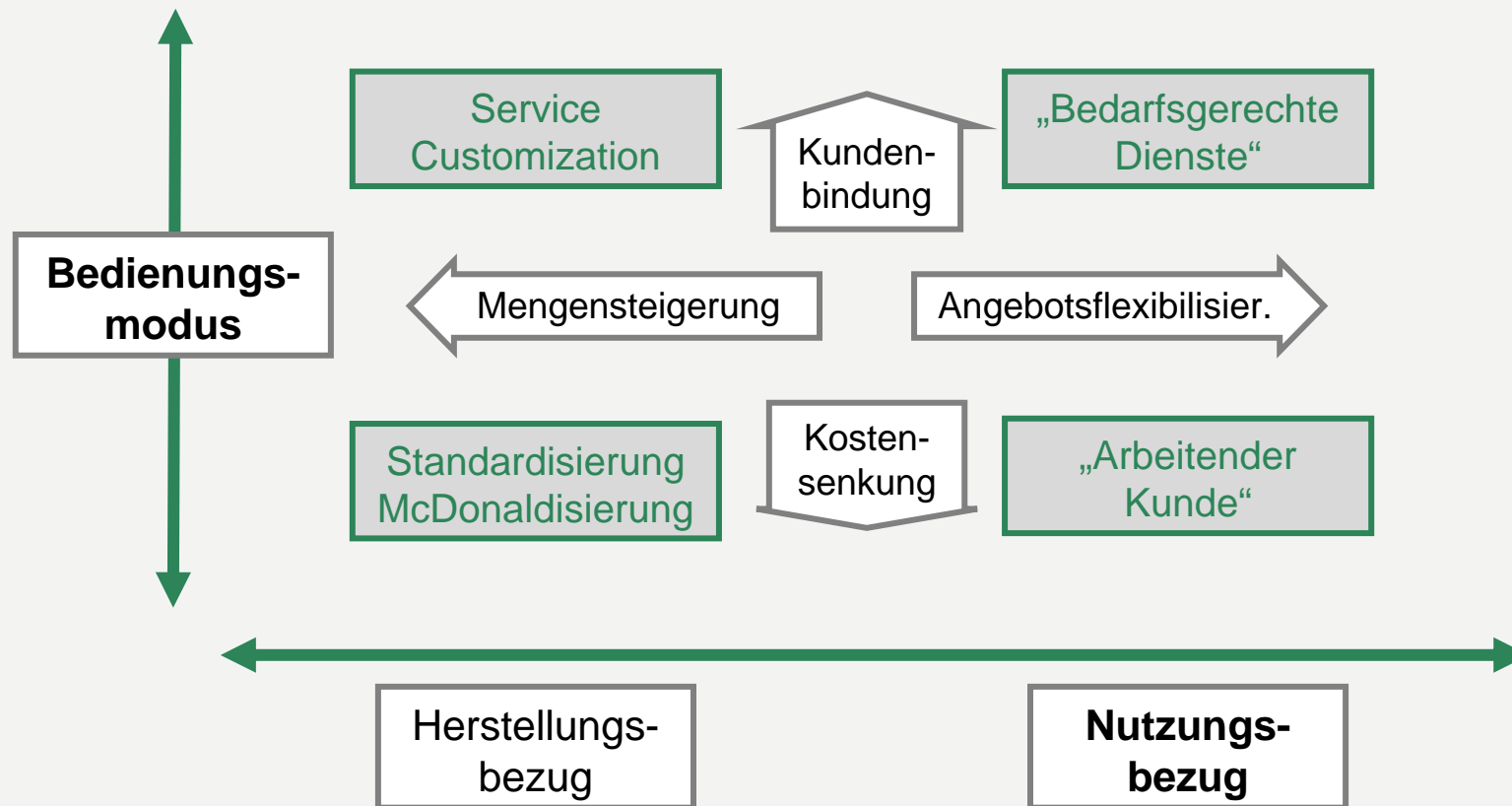
**Wandel des Nutzungsbezugs
von Arbeit**



Wandel im Verhältnis von Produktions- und Konsumtionslogik



Strategien der Gestaltung des Dienstleistungscharakters von Arbeit



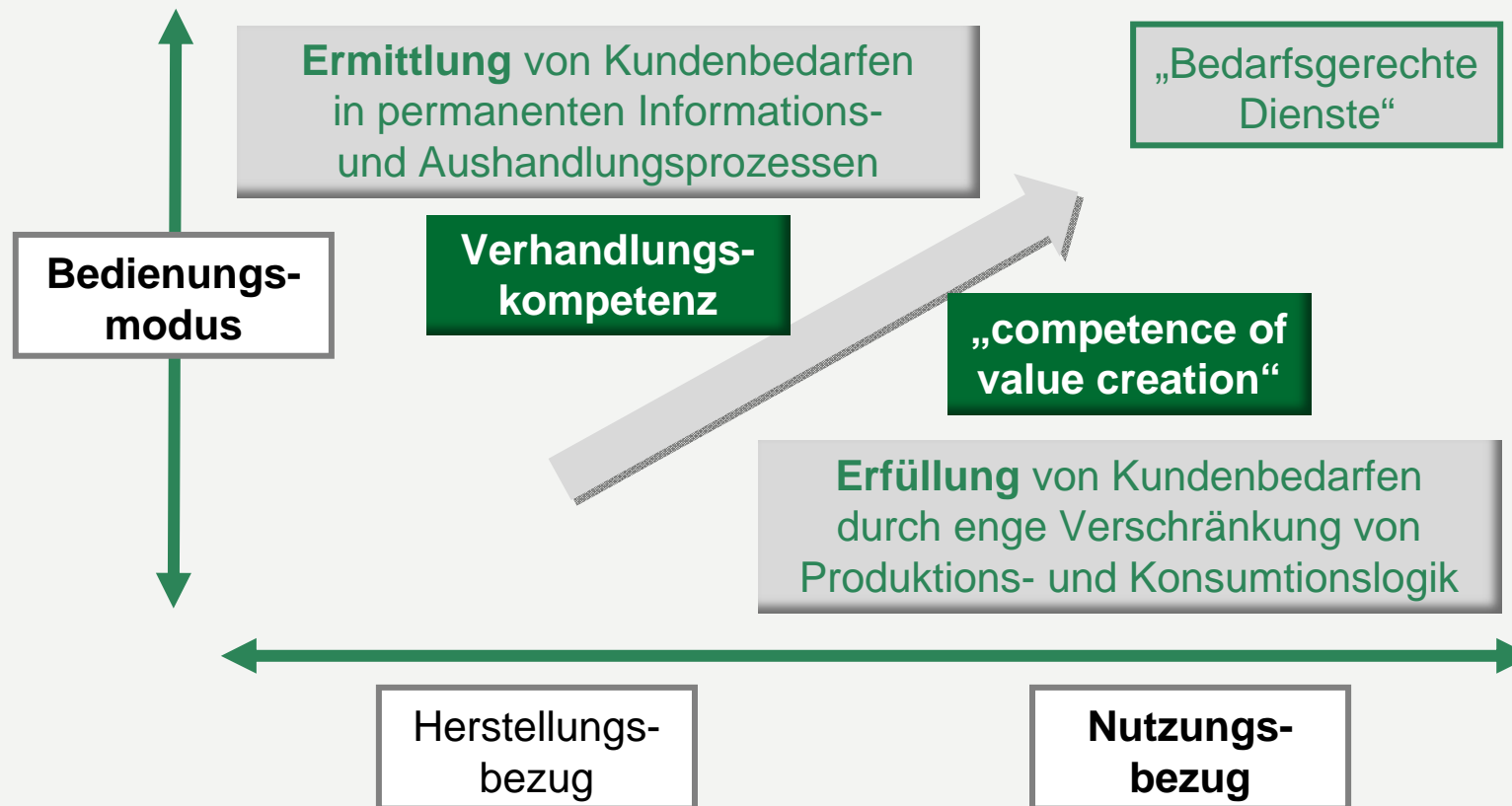


(5)

Professionalisierung:

**Verschränkungsleistung als
Dienstleistungscompetenz**

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