

INSTITUT FÜR SOZIALFORSCHUNG

IFS

AN DER JOHANN WOLFGANG GOETHE-UNIVERSITÄT



Stephan Voswinkel

*Sichtbarkeit (in) der
Dienstleistungsarbeit*

Gliederung



- 1) Sichtbarkeit und Kontrolle in der Arbeit
- 2) (Un)sichtbare Arbeit
- 3) (Un)Sichtbarkeit von Dienstleistungsarbeit
- 4) Der Kunde und die interaktive Arbeit
 - a) Interesse des Kunden an der Unsichtbarkeit der Arbeit
 - b) Interesse des Dienstleisters an der Unsichtbarkeit der Arbeit
 - c) Unsichtbarkeit von Arbeit in der Selbstbedienung
 - d) Unsichtbarkeit von Organisationswissen
- 5) Fazit

Unsichtbarkeit und Kontrolle



- Bedeutung von Sichtbarkeit:
 - Voraussetzung für Honorierung und Anerkennung der Leistung
 - Wirksamkeitserfahrungen
- Bedeutung von Kontrolle
 - Ressource für die Aushandlung von Leistung und Gegenleistung
 - Steuerung der Arbeit
- Bedeutung von Unsichtbarkeit:
 - Ressource für Anerkennung und Autonomie und intrinsische Motivation
 - Vorbeugung gegen Ersetzbarkeit
- Ambivalentes Verhältnis der Beschäftigten zur (Un-)Sichtbarkeit der Arbeit

(Un-)Sichtbare Arbeit



- Arbeiten im Schatten
- Arbeiten im Backoffice, Routinearbeiten
- Trial und Error, Emotionsarbeit
- Erfahrungsgeleitete Arbeiten
- Gewährleistungsarbeiten
- articulation work
- *Zwang zum Sichtbarmachen, zur Präsentation von Arbeit*
- *Anerkennung durch Sichtbarkeit kann Autonomieverlust und Kontrolle bedingen*
- *Strategischer Umgang mit talk und action*

(Un-)Sichtbarkeit von Dienstleistungsarbeit



- ✓ Besonderes Problem: Immaterialität des Produkts der Dienstleistung und des Arbeitsvollzugs
- ✓ Unsichere Anerkennung und Wirksamkeitserfahrungen
- ✓ Autonomieressource

Kunde und interaktive Arbeit



- Interesse des Kunden an der Unsichtbarkeit der Arbeit
 - Non-Person: Beispiel Gebäudereinigung
- Interesse des Dienstleisters an der Unsichtbarkeit der Arbeit
 - Hilfe für günstige Austauschrelationen
 - Autonomiesicherung
- Interesse von Kunde und Dienstleister an der Unsichtbarkeit der Arbeit
 - Kooperation im Schatten der Organisation

Kunde und interaktive Arbeit



- Unsichtbarkeit von Arbeit in der Selbstbedienung:
 - Arbeiten zur Gewährleistung der Selbstbedienung bleiben unsichtbar

„Es macht auch manchmal wirklich Spaß, die Leute dann gezielt zu grüßen, weil die Gesichter Spaß machen, es ist wirklich so. Man macht sich da manchmal wirklich ein Hobby draus und geht morgens durch den Laden und denkt: ‚So! Und heute ist es so weit!‘ und grüßt jeden, weil einfach die Gesichter schön sind. Sie sind dann völlig verwirrt.“ (Frau Forsch, SB-Verbrauchermarkt)

Kunde und interaktive Arbeit



- Unsichtbarkeit von Arbeit in der Selbstbedienung:
 - Arbeiten zur Gewährleistung der Selbstbedienung bleiben unsichtbar
 - Normalisierungsarbeit im Störfall: ist sichtbar, aber negativ situiert, häufig im Kampf mit dem Kunden

“Und dann hat man mir mal gesagt und das fand ich wirklich hilfreich: ‚Je schlechter gelaunt der Kunde wird, desto freundlicher bist du.‘ Immer ganz, ganz, ganz freundlich, fast so ein bisschen ins Schleimerische rein, sag' ich jetzt mal. Und je mehr freundlich Sie sind, desto mehr nehmen Sie dem Kunden den Wind aus den Segeln und der wird ruhiger. Und da habe ich gedacht: ‚Ich spinn' doch!‘ (lacht), muss ich ehrlich sagen. Und da hatte ich einmal so einen Fall an der Kasse, die war richtig..., die kam zu mir, ich habe der überhaupt nichts getan, die war schon auf 180. Und da habe ich das ausprobiert, da habe ich gesagt: ‚Und jetzt Smiley!‘. Und da habe ich gesagt ‚Guten Tag‘ und war ganz extrem freundlich. Die Kundin hat sich fast noch bei mir entschuldigt.“ (Mitarbeiterin eines SB-Verbrauchermarkts)

Kunde und interaktive Arbeit



- Unsichtbarkeit von Arbeit in der Selbstbedienung:
 - Arbeiten zur Gewährleistung der Selbstbedienung bleiben unsichtbar
 - Normalisierungsarbeit im Störfall: ist sichtbar, aber negativ situiert, häufig im Kampf mit dem Kunden
- Unsichtbarkeit des Organisationswissens:
 - Wissensvorsprung des Dienstleisters / der Dienstleistungsorganisation – Kooperation mit Kunde

Fazit



- ✓ Sichtbarkeit von Arbeit ist zentral und umstritten – Kampf um Sichtbarkeit und Kontrolle.
- ✓ Good and bad invisibilities (Strauss)
- ✓ Besondere Probleme der Sichtbarkeit in der Dienstleistungsarbeit wegen Immaterialität
- ✓ Interessen von Kunden und Dienstleistern an der (Un-)Sichtbarkeit der Arbeit
- *Institutionalisierung von Arbeit - Vertrauen und Status statt Kontrolle und Dauervermessung*
- *Beispiel Professionalisierung – Kooperation mit Kunden statt Bürokratisierung durch Kennziffern*