

### Zeitimplikationen personaler Dienstleistungen

Eberle, Thomas S.

Veröffentlichungsversion / Published Version

Sammelwerksbeitrag / collection article

**Empfohlene Zitierung / Suggested Citation:**

Eberle, T. S. (1993). Zeitimplikationen personaler Dienstleistungen. In A. Elting-Camus, & H. Meulemann (Hrsg.), 26. *Deutscher Soziologentag "Lebensverhältnisse und soziale Konflikte im neuen Europa" : Sektionen, Arbeits- und Ad hoc-Gruppen* (S. 711-714). Opladen: Westdt. Verl. <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-24224>

**Nutzungsbedingungen:**

Dieser Text wird unter einer CC BY-NC-ND Lizenz (Namensnennung-Nicht-kommerziell-Keine Bearbeitung) zur Verfügung gestellt. Nähere Auskünfte zu den CC-Lizenzen finden Sie hier:

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.de>

**Terms of use:**

This document is made available under a CC BY-NC-ND Licence (Attribution-Non Commercial-NoDerivatives). For more information see:

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0>

#### 4. Zeitimplikationen personaler Dienstleistungen

*Thomas S. Eberle*

Die Zeitimplikationen soziologischer Konzepte am Beispiel personenbezogener Dienstleistungen zu untersuchen, war v.a. durch zwei Faktoren motiviert: Zum einen ist "Dienstleistung" neben "Arbeit" und "Produktion" ein zentraler wirtschaftssoziologischer Begriff; zum andern ist die Zeitdimension von Dienstleistungen neuerdings sowohl von Theoretikern wie von Praktikern explizit thematisiert worden, und zwar v.a. aufgrund ihrer wirtschaftspraktischen Relevanz.

##### *1. Historische Zeit: Die Entwicklung zur Dienstleistungsgesellschaft*

Als erste Zeitimplikation fällt beim Dienstleistungsbegriff die historische Zeit in den Blick: Dienstleistungen scheinen ein Kennzeichen moderner bzw. nachmoderner Gesellschaften zu sein. Seit Fourastié (1963) anfangs der 60er Jahre in seinem Drei-Sektoren-

Modell auf die wachsende Bedeutung des tertiären Sektors hingewiesen und Daniel Bell (1973) diese These weiter differenziert hat, ist es mittlerweile Lehrbuchwissen geworden, daß die postindustrielle Entwicklung zur "Dienstleistungsgesellschaft" führe. Von der Industriegesellschaft hebe sich die Dienstleistungsgesellschaft durch eine *neue Qualität* der Arbeit ab, die durch "Zwischenmenschlichkeit" statt manueller Arbeit und Umgang mit Maschinen gekennzeichnet sei. Fourastié bezeichnet diese Entwicklung als "Le Grand Espoir du XXe siècle", die große Hoffnung des 20. Jahrhunderts.

Die Theorie der Dienstleistungsgesellschaft ist ein lehrreiches Beispiel für die Art, wie *Gesellschaftstheoretiker historische Zeitverläufe rekonstruieren*. Der empirische Nachweis eines Trends zur Dienstleistungsgesellschaft ist nämlich mit einer Reihe erheblicher Meßprobleme konfrontiert (z.B. dem Zurechnungs- und dem Bewertungsproblem bei der Messung des 'Beitrags zum Bruttoinlandprodukt' bzw. der 'Veränderungen der Beschäftigten- und Berufsstruktur'), denen mittels statistischer Konventionen statt aufgrund theoretisch begründeter Entscheide begegnet wird. Zudem bleibt in den Produktions- und Beschäftigtenstatistiken die Schattenwirtschaft ausgeklammert: Viele Dienstleistungen, die inzwischen professionalisiert und entgeltlich geworden sind, wurden schon vorher erbracht (z.B. Pflege- und Hilfsdienste), aufgrund ihres vormarktlischen Charakters aber nicht als "Dienstleistungen" registriert. Das dem Dienstleistungssektor pauschal zugeschriebene beschränkte Rationalisierungspotential und die verheißene neue Zwischenmenschlichkeit in der beruflichen Arbeit stehen empirisch jedenfalls auf schwachen Füßen. Dazu bedarf es weder einer institutionellen noch einer berufsbezogenen, sondern einer tätigkeitsbezogenen Definition von Dienstleistung (Gross 1983).

## 2. Subjektive und intersubjektive Zeit: Erlebnis- und Beobachterperspektive

In personenbezogenen Dienstleistungen gehen unmittelbare Sozialbeziehung und ökonomischer Tauschakt eine ungewöhnliche Verbindung ein. Während bei industriellen Erzeugnissen Produktion und Konsumtion zeitlich auseinanderfallen, erfolgen sie in personalen Dienstleistungen *synchron*. Personenbezogene Dienstleistungen können durch die *face-to-face*-Beziehung der Akteure sowie das *uno-actu*-Prinzip gekennzeichnet werden, d.h. Produktion und Konsumtion erfolgen in ein- und demselben Akt in leiblicher Kopräsenz von Leistungsgeber wie Leistungsnehmer (Gross 1983).

Durch die Entmaterialisierung des Gutsbegriffs und die Subsumtion von Dienstleistungen unter die Wirtschaftsgüter ging in den Theorien der Dienstleistungsgesellschaft der *Prozeß- bzw. Verrichtungaspekt* verloren (ibid.). Betrachtet man personenbezogene Dienstleistungen als *kommunikative Handlungen* mit wechselseitig verschränkten Motivkonstellationen, so tritt eine komplexe Zeitstruktur zutage. Ob Friseur und Kunde, Arzt und Patient, Lehrer und Schüler, Sozialarbeiter und Klient - die Akteure konstituieren interaktiv und iterativ einen Sinnzusammenhang, der grosso modo als "Coiffure", "Behandlung", "Belehrung" oder "Beratung" erkennbar ist. Gemäß Organisationsprämissen, die im Bewußtsein wie im Handeln vorhanden sind, (re-)produzieren sie einen Rahmen (Goffman), der zugleich die kognitive Sinnreferenz bildet, mittels der Anfang und Ende (die zeitlichen Klammern) identifiziert sowie Haupt- von Nebenhandlungen unterschieden werden können. In zeitlicher Hinsicht kann der interaktive Handlungszusammenhang als eine Art Tanz verstanden werden mit unterschiedlicher Rhythmik, schnell-

leren und langsameren Phasen, manchmal in vollendeter zeitlicher Koordination, dann wieder mit Patzern und Faux-Pas.

Es stellt sich in diesem Zusammenhang die *methodologisch* brisante Frage, ob sich die soziologische Analyse auf die registrier- und beobachtbare Rhythmik aus der Beobachterperspektive beschränken oder, ob und auf welche Weise sie darüber hinaus auch das subjektive Zeiterleben mit einbeziehen soll. Die Phänomenologie hat differenzierte Analysen der inneren Dauer in egologischer Perspektive vorgelegt (vgl. Luckmann 1986; Hitzler 1987). Die Soziologie sieht sich vor die Entscheidung gestellt, welchen Status sie Erzähl- und Beobachtungsdaten über das subjektive Zeiterleben im Verhältnis zu (intersubjektiv überprüf- und messbaren) Beobachtungsdaten zumessen will.

## 3. Strategische Zeitgestaltung durch den Dienstleistungsanbieter

Im Unterschied zu gewöhnlichen Kommunikationshandlungen tritt bei personenbezogenen Dienstleistungen nun noch das *ökonomische* Moment hinzu: Sie stellen nicht nur Sozialbeziehungen, sondern wirtschaftliche Tauschbeziehungen mit unterschiedlichen Interessenkonstellationen dar. Zum einen ist die Dienstleistung unterschiedlich kontextualisiert: für den Anbieter durch einen organisatorischen Arbeitszusammenhang, für den Nachfrager durch seine alltägliche Lebensführung. Zum anderen ist zumindest der privatwirtschaftliche bzw. gewinnorientierte Dienstleistungsanbieter prinzipiell daran interessiert, die Kundenbedürfnisse zu befriedigen und sie daher zum Objekt von Marktforschung und strategischer Aktion zu machen. Die Marketinglehre produziert denn unter der Devise des "zeitbezogenen Qualitätsmanagements" entsprechende Orientierungsrichtlinien und Handlungsanweisungen, um Transfer- und Abwicklungszeiten, Wartezeiten und Transaktionszeit möglichst kundenfreundlich zu gestalten (Stauss 1991).

In einer einfachen Typologie können *produktorientierte* Kunden von *prozedurorientierten* Kunden unterschieden werden. Phänomenologisch ausgedrückt: Produktorientierte Kunden fixieren sich in monothetischem Zugriff auf das Ende der Dienstleistung, sind in ihrer Orientierung - also der Gegenwart - dauernd voraus; prozedurorientierten dagegen gehen vielmehr polythetisch mit dem Fluß der sich iterativ entfaltenden Handlungssequenz. Die Art der Zeitorientierung hängt einerseits von der Art der Dienstleistung (vgl. Massage versus Kariesbehandlung), andererseits von dem konkreten Lebensstil der jeweiligen Kundschaft ab (vgl. Leute mit Zeitwohlstand versus solche mit Zeitnotstand).

## 4. Rationalisierung als Zeiteinsparung

Die allgemeine These, der tertiäre Sektor sei kaum rationalisierbar, ist seit der Mikroelektronik längst widerlegt. Personenbezogene Dienstleistungen dagegen bilden jenen harten Kern, der von der Prozedur lebt, dessen sinnstiftende Funktion zusammenbricht, wenn die Transaktionszeit ein Minimum unterschreitet. Selbst in der Betriebswirtschaftslehre wurde inzwischen erkannt, daß im Zuge der Rationalisierung Funktionalität und Wirtschaftlichkeit nicht auf Kosten der Personenbezogenheit gehen darf, sondern daß ein *Equilibrium aus Funktionalität, Sinnhaftigkeit und Wirtschaftlichkeit* taxiert und balanciert werden müsse (Bischoff-Schilke 1992). Rationalisierbar sind personenbezogene Dienstleistungen auf unterschiedliche Weise, z.B. durch den Einsatz moderner Technologien zur Informationsverarbeitung, -aufbereitung und -verwaltung. In soziologischer Hinsicht sind

insbesondere jene Rationalisierungsformen bedeutsam, die auf einer Aufspaltung des *uno-actu*-Prinzips beruhen (Beispiel Arztpraxis).

Inwieweit der Rationalisierungsdruck die personenbezogenen Dienstleistungen verändert, hängt nachhaltig von den Systemregulativen ab (vgl. die Entschädigung des Psychotherapeuten nach Stunden, des Arztes nach Positionen oder des Friseurs über Marktpreise). Bedenkt man, daß eine ganze Reihe vormals vormarktllicher Hilfesysteme (auf verwandtschaftlicher, freundschaftlicher, nachbarschaftlicher usw. Basis) kommerzialisiert und professionalisiert worden sind und damit aus der Zeitlichkeit jenseits des Arbeitslebens in die Temporalstrukturen von Wirtschaft und Verwaltung verlegt worden sind, muß man sich jedenfalls fragen, ob die Dienstleistungsgesellschaft - entsprechend den (eingangs dargelegten) Thesen ihrer Theoretiker - tatsächlich mehr Zwischenmenschlichkeit verbreitet oder diese nicht vielmehr untergräbt (vgl. Gross 1983).

### Literatur

*Bell Daniel*, The Coming of Post-Industrial Society. A Venture in Social Forecasting, New York, 1973.

*Bischoff-Schilke K.*, Technisierung personenbezogener Dienstleistungen, Hamburg, 1992.

*Fourastié J.*, Le grand espoir du XXe siècle, Paris, 1963.

*Gross Peter*, Die Verheißungen der Dienstleistungsgesellschaft. Soziale Befreiung oder Sozialherrschaft? Opladen, 1983.

*Hitzler Ronald*, Zeit-Rahmen. Temporale Konstitution und kommunikative Konstruktion, in: Österreichische Zeitschrift für Soziologie, 12 (1987), S. 23-33.

*Luckmann Thomas*, Zeit und Identität: Innere, soziale und historische Zeit, in: F. Fürstenberg & I. Mörth (Hrsg.): Zeit als Strukturelement von Lebenswelt und Gesellschaft, Linz, 1986.

*Stauss Bernd*, Dienstleister und die Vierte Dimension, in: Harvard Manager, (1991) Heft 2, S. 81-89.

Thomas S. Eberle, Soziologisches Seminar, Hochschule St. Gallen, Tigerbergstr. 2, CH-9000 St. Gallen