

*Nora S. Stampfl*

## Schöne neue Arbeitswelt?

### Das doppelte Antlitz von Dienstleistungsarbeit

Auf dem Weg von der Agrar- über die Industriegesellschaft bis hin zur modernen wissensbasierten Dienstleistungsgesellschaft hat jede dieser Perioden jeweils ihren eigenen Typus von „Arbeiter“ hervorgebracht. Waren die europäischen Agrargesellschaften bis Ende des 19. Jahrhunderts durch einen hohen Anteil an Beschäftigten in Bergbau, Land-, Forst- und Fischereiwirtschaft mit geringer Arbeitsteilung und starker Selbstversorgung charakterisiert, so wandelte sich dies mit der Industrialisierung grundlegend. Durch die technischen Errungenschaften wurde zum einen eine gesteigerte Produktivität erreicht, zum anderen konnten Waren von nun an auch über längere Strecken transportiert werden. Dadurch waren die Voraussetzungen gegeben, die Produktion von Gütern zu zentralisieren. Die Massenproduktion hielt Einzug und machte Produkte für weite Kreise der Bevölkerung erschwinglich – mit dem Wermutstropfen der Einheitlichkeit. Die Erzeugnisse waren nicht mehr den individuellen Bedürfnissen angepasst, sondern folgten in ihrer Beschaffenheit dem mehr oder weniger automatisierten und somit standardisierten Herstellverfahren. Die Maschine gab von nun an den Takt an, dem Arbeiter als auch Konsumenten folgen mussten. Henry Ford wird ein Bonmot zugeschrieben, das diesen Zwiespalt des durch die Massenproduktion ermöglichten Massenkonsums auf den Punkt bringt: „People can have the Model T in any colour – so long as it's black.“ Die neuen Produktionsmethoden der Industriegesellschaft mit einem hohen Grad an Arbeitsteilung und Automatisierung führten zu einer permanenten Steigerung der Produktivität. Arbeiter verloren jegliche Autonomie im Produktionsprozess, erhielten aber auch relativ hohe Löhne und hatten einen 8-Stunden-Arbeitstag, wodurch eine Basis für den Massenkonsum geschaffen wurde und sich bald jedermann die von Fords Fließband rol-

lenden Automobile leisten konnte. Der einheitliche schwarze Anstrich der „Tin Lizzy“ gewährleistete den günstigen Preis. Der aus den USA ausstrahlende „Fordismus“ – von Kurt Tucholsky ironisch als „Fordschritt“ bezeichnet – wurde richtungweisend und beförderte Massenproduktion und -konsum sowie Wohlstand.

In den späten 1960er Jahren geriet der Fordismus in eine Krise: Obwohl für jedermann erschwinglich, entsprach die stark standardisierte Produktpalette immer weniger der zunehmend individualisierten Nachfrage. Produktdifferenzierungen machten ein Abgehen von der Massenproduktion unumgänglich. Die Produktion nach Kundenwünschen auf einem hohen Technologieniveau veränderte die Anforderungen an den Produktionsprozess. Problemlösungen mittels Informationstechnologie und eine Weiterentwicklung der Automatisierung rücken die Bedeutung der Fähigkeiten jedes einzelnen Arbeiters wieder stärker in den Mittelpunkt, da analytische und koordinierende Tätigkeiten gegenüber handwerklichen im Produktionssystem an Bedeutung gewinnen. Die strikte Trennung in einige wenige Denker und Planer einerseits und die Masse an blindlings ausführenden Arbeitern andererseits kann nicht länger Bestand haben. Die Industrie verschwindet nicht, aber mit der zunehmenden Komplexität der Produktionsprozesse wird sie mehr und mehr verwissenschaftlicht und automatisiert. So ist zu erklären, dass in der postindustriellen Gesellschaft von heute allerorten die immense Bedeutung von Wissen beschworen wird, sogar die Rolle als vierter Produktionsfaktor wird ihm zuerkannt. Auf dem Weg zu einer wissensbasierten Ökonomie liegt die Quelle der Wertschöpfung mehr und mehr im immateriellen Vermögen.

### *Wertewandel verändert die Einstellungen zur Arbeit*

Gleichzeitig ist seit den 1960er Jahren ein Wertewandel in den westlichen Gesellschaften zu beobachten. Schon 1977 hat der US-amerikanische Politologe Ronald F. Inglehart die Verdrängung der dem protestantischen Arbeitsethos zugrunde liegenden Pflicht- und Akzeptanzwerte (Fleiß, Gehorsam, Disziplin, Pflichterfüllung) durch Selbstentfaltungswerte wie Unabhängigkeit, Mitbestimmung, Emanzipation von Autoritäten, Gleichberechtigung oder individuelle Ent-