

The McDonaldization of Society“ lautet der Titel einer auch in Deutschland kontrovers diskutierten Studie des amerikanischen Soziologen George Ritzer. In der Erfolgsgeschichte der weltweit expandierenden Fast-food-Kette McDonald's zeigen sich, so die These des Autors, allgemeine Tendenzen des technisch-sozialen Wandels der modernen Industriegesellschaften. Anfang der sechziger Jahre kaufte Roy Kroc das von den Brüdern McDonald entwickelte Know-how einer Systemgastronomie im Fast-Food-Bereich. Krocs Strategie bestand darin, eine straffe Zentralisierung der Unternehmenskontrolle mit intelligenten Organisationsideen wie dem Franchise-System zu verbinden. Auf diese Weise erreichte er, daß hochgradig standardisierte Herstellungsprozesse und Vertriebsformen die Fast-food-Märkte eroberten — und das innerhalb einer Wirtschaftsbranche, die bis dahin von Kleinbetrieben geprägt wurde.

Die McDonaldisierung im Bereich der Nahrungsmittelzubereitung und -distribution ist in Ritzers Augen nur ein Symptom für die Verbreitung von tayloristischen Modellen der industriellen Arbeitsorganisation in der großbetrieblichen Produktion von Gütern und standardisierten Dienstleistungen. Immer weitere gesellschaftliche Bereiche wie kleinbetriebliches Handwerk, Erziehung, Pflege und Fürsorge werden auf dieser Grundlage rationalisiert. Ein Blick in die deutschen Fußgängerzonen mit ihren McSchmuckgeschäften, McBäckereien, McMetzgereien und McCafés macht Ritzers Beobachtung plausibel. Von der Rationalisierungswelle werden nicht nur güterbezogene, sondern auch personenorientierte und soziale Dienstleistungen aus dem traditionellen Haushalts- und Sozialstaatsbereich erfaßt. Die amerikanische Firma Kinder Care, die über 20 000 Kinder nach ökonomisch effizienten und standardisierten Betreuungsplänen versorgt, wird von Ritzer als zusätzlicher Beleg für die allgemeine Tendenz angeführt.

Mit dem Begriff „McDonaldization“ lenkte Ritzer die Aufmerksamkeit auf ein Thema, das auch in Deutschland Konjunktur hat: die Dienstleistungsgesellschaft.

Christiane Bender · Hans Graßl

Dienstleistungen und ihre technische Reproduzierbarkeit

Die „McDonaldisierung“ erfaßt immer mehr Bereiche der Ökonomie

schaft. Diese Konjunktur ist vor allem auf die ernüchternde Erkenntnis zurückzuführen, daß die Arbeitslosigkeit in Deutschland weiter ansteigt — trotz technologischer Spitzenleistungen und Wirtschaftswachstums. Das etwas angegraute Zauberwort der fünfziger und sechziger Jahre „Dienstleistungsgesellschaft“ ist auf dem besten Weg, die langsam, aber sicher sich verbrauchende Standorthysterik abzulösen. Rückte die Standortdebatte einseitig die Technik- und Güterproduktion als Determinante des nationalen Wohlstands in den Mittelpunkt, so verengt sich nun der Blick auf die Dienstleistungsökonomie. Mit der Expansion des tertiären Sektors soll eines der zentralen Probleme der durch unaufhaltsamen technischen Rationalisierungsdruck geprägten Industriekultur gelöst werden: das Problem der Arbeitslosigkeit.

Der Vordenker der Dienstleistungsdebatte, Jean Fourastié, entwarf in den fünfziger Jahren in seinem Buch *Die große Hoffnung des zwanzigsten Jahrhunderts* noch ein optimistisches Szenario: Die fast vollständige Automatisierung der Produktion und Reproduktion der materiellen Lebensgrundlagen werde dazu führen, daß die Übel der Industriegesellschaft, Arbeitslosigkeit, Entfremdung und Klassenkampf, verschwinden. Im Zuge der Transformation der Industriegesellschaft in eine Dienstleistungsgesellschaft werden sich, so die Vision Fourastiés, vermehrt personenbezogene und soziale Tätigkeitsfelder herausbilden, die die Beziehungen zwischen Produzenten und Konsumenten humanisieren. Solchen optimistischen Prognosen setzt Ritzer das Bild einer globalen McDonald's-Gesellschaft entgegen. Er diagnostiziert eine durch Technologien und bürokratische Kontrolle erzwungene Normierung der Konsumkultur und einen allgemeinen Kreativitäts-

verlust der Arbeit. Damit reiht Ritzer sich in das Lager derjenigen ein, die den Strukturwandel der Industriegesellschaft pessimistisch kommentieren.

Der britische Sozialwissenschaftler Jonathan Gershuny hat in seinem Buch *Die Ökonomie der nachindustriellen Gesellschaft* (1981) gezeigt, daß die Expansion des Dienstleistungssektors durch die Entwicklung einer „Selbstbedienungswirtschaft“ (*self-service economy*) blockiert wird. Er behauptet, daß die personenorientierten Dienstleistungen historisch gesehen rückläufig seien. Diese Form der Dienstleistung wird, so Gershunys Analyse, zunehmend durch unbezahlte Eigenarbeit in den Haushalten und durch den Zukauf industriell gefertigter, kapital- und technikintensiver (Massen-)Gebrauchsgüter ersetzt. Einige Beispiele dafür sind der Privatverkehr, das Fernsehen und natürlich die breite Auswahl an Haushalts- und Küchengeräten. Nach der organisatorischen Rationalisierung der Tätigkeiten im Haushalt werden diese Tätigkeitsbereiche industriell technisiert und Dienstleistungen damit technisch reproduziert. Erwerbsarbeit ist nach Gershuny langfristig nur im traditionellen Güterproduktionsbereich zu haben.

Der Techniksoziologe Werner Rammert hat diesen Prozeß in seinem Buch *Technik aus soziologischer Perspektive* (1993) unter dem Gesichtspunkt der Modernisierung des privaten Haushalts zu einem mechanisierten Kleinbetrieb untersucht. Rammert zeigt jedoch, daß diese Entwicklung sich nur vor dem Hintergrund einer strikten asymmetrischen geschlechtsspezifischen Arbeitsteilung und Rollenzuweisung vollziehen konnte. Diese Arbeitsteilung reserviert den Männern die Erwerbsarbeitsphäre, während die Frauen auf den Haushalt festgelegt werden. In den

Vereinigten Staaten werden immer mehr personenorientierte Dienstleistungen, die vordem in den Haushalten geleistet wurden, zum Beispiel das Kochen, in mcDonaldisierter Form von taylorisierten Maschinendienstleistern verrichtet. Billig entlohnte Massenjobs sind das Ergebnis; sie tragen zu einer neuen Polarisierung der Berufs- und Einkommensstrukturen bei. Zu bedenken bleibt, daß diese Massenjobs in einer weiteren technischen Rationalisierungswelle wiederum verschwinden könnten. Warum sollte es der außerhäuslichen Nahrungszubereitung anders ergehen als den Handlungsfeldern, die bereits aus dem Haushalt externalisiert wurden? Ein Beispiel dafür ist das Bankkonto, das jeder von uns besitzt und das den privaten Sparstrumpf ersetzt hat. Einst wurde dieses Bankkonto von einem Heer sogenannter „Bankbeamter“ bewacht und umsorgt. Mit der Kreditkarte, dem Bankautomaten oder neuerdings dem „home banking“ werden diese klassischen personenorientierten Dienstleistungen fast vollkommen technisiert.

In den verbleibenden hochproduktiven Kernen der Ökonomie sind vor allem hochqualifizierte Experten am Werk, die, wie der ehemalige Arbeitsminister der Clinton-Administration Robert Reich in

seinem Buch *Die neue Weltwirtschaft* (1996) feststellt, als Symbolanalytiker über komplexes Problemlösungs-, Problemidentifizierungs- und Vermittlungspotential verfügen. Unmittelbare Folge davon ist die massenhafte technische Substitution von Arbeit, nicht nur in den traditionellen industriellen Kernsektoren, sondern auch in klassischen Leistungsbereichen. In dieser Entwicklung sehen viele einen Motor für die Entstehung neuer sozialer Brüche. Die Furcht, daß der Industriegesellschaft die Arbeit ausgehen könne, die auch Jeremy Rifkin in seinem Buch *Das Ende der Arbeit* umtreibt, hat die Fragen nach der Humanität und der Kreativität der Erwerbsarbeit verdrängt und die McDonaldisierung der deutschen Dienstleistungsökonomie nach amerikanischem Vorbild zu einer akzeptierten Arbeitsbeschaffungsstrategie werden lassen. Das ist jedoch eine kurzzeitige Perspektive. Im Prinzip lassen sich die meisten personenorientierten Dienstleistungen technisch reproduzieren und rationalisieren.

Wie die Zukunft der personenbezogenen und sozialen Dienstleistungen technisch und organisatorisch gestaltet wird, ob sie unentgeltlich in mechanisierten Haushalten, in mcDonaldisierten Betrieben von einem Heer niedrigentlohnter Erwerbstätiger oder von sozialstaatlichen Einrichtungen mit professionellem, aber teurerem Personal erbracht werden und wer diese Dienstleistungen bezahlen wird, hängt letztlich von politischen und kulturellen Wert- und Zielvorstellungen ab. Die Aufgabe der Sozialwissenschaften in diesem sozialen Konfliktfeld besteht darin, immer wieder Entwicklung- und Rationalitätspotentiale aufzudecken, die für die Gestaltung des technisch-sozialen Wandels in den Arbeitssphären Haushalt, Ökonomie und Staat relevant sind.

Autoren: Hartmut Böhme, Professor für Kulturwissenschaft an der Humboldt-Universität zu Berlin; Christiane Bender, Professorin für Soziologie an der Universität Heidelberg; Hans Graßl, Wissenschaftlicher Mitarbeiter am Institut für Soziologie der Universität Heidelberg; Carl-Wilhelm Macke, freier Autor, lebt in München; Andreas Eckert, Wissenschaftlicher Mitarbeiter am Seminar für Afrikanwissenschaften der Humboldt-Universität zu Berlin.

Flughafen Kundenheim, 14.10.1977