

Carsten Dose

Flexible Bürokratie

SOZIALWISSENSCHAFT

Carsten Dose

Flexible Bürokratie

Zur Logik aktueller Rationalisierungstendenzen bei Finanzdienstleistern

Deutscher Universitäts-Verlag

Bibliografische Information Der Deutschen Bibliothek
Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie;
detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <<http://dnb.ddb.de>> abrufbar.

Dissertation (D 17) Technische Universität Darmstadt, 2005

1. Auflage Februar 2006

Alle Rechte vorbehalten

© Deutscher Universitäts-Verlag/GWV Fachverlage GmbH, Wiesbaden 2006

Lektorat: Ute Wrasmann / Ingrid Walther

**Der Deutsche Universitäts-Verlag ist ein Unternehmen von Springer Science+Business Media.
www.duv.de**



Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Umschlaggestaltung: Regine Zimmer, Dipl.-Designerin, Frankfurt/Main

Druck und Buchbinder: Rosch-Buch, Scheßlitz

GEDRUCKT AUF SÄUREFREIEM UND CHLORFREI GEBLEICHTEM PAPIER

Printed in Germany

ISBN 3-8244-0851-1

Für Daniela

Danksagung

Die vorliegende Untersuchung zu veränderten Rationalisierungsansätzen im Finanzdienstleistungssektor wurde durch ein Stipendium des von der Deutschen Forschungsgemeinschaft finanzierten Graduiertenkollegs „Technisierung und Gesellschaft“ an der Technischen Universität Darmstadt ermöglicht. Die vielfältigen Diskussionen mit Hochschullehrern und Kollegiaten unterschiedlicher Disziplinen haben die Entstehung der Arbeit maßgeblich befördert. Zu besonderem Dank für wohlwollende Unterstützung, Kritik und guten Rat bin ich dabei meinen Betreuern, Herrn Professor Dr. Rudi Schmiede und Herrn Professor Dr. Michael Hartmann verpflichtet.

Sodann richtet sich mein Dank an diejenigen Unternehmensvertreter, die mir Untersuchungen in ihren Unternehmen ermöglichten und an die zahlreichen Beschäftigten, die für ein Gespräch zur Verfügung standen. Ich hoffe die vorliegende Arbeit löst das damals gegebene Versprechen ein, dass die sozialwissenschaftliche Untersuchung einen produktiven, anderen Blick auf die Tätigkeitsbereiche der Gesprächspartner zu werfen imstande ist.

Der Arbeitskreis „Informatisierung der Arbeit“ und ein Forschungsnetzwerk zu neuen Formen der Dienstleistungsrationalisierung an der damaligen Universität Duisburg boten Foren, die dargestellten Themen in einem Kreis gleichgesinnter Sozialwissenschaftlerinnen und -wissenschaftler zu diskutieren. Die Untersuchung hat davon sehr profitiert.

Die vielfältige Hilfestellung durch die im Gütersloher Kreis zusammengeschlossenen Kollegen Jürgen Mackert, Uwe Vormbusch und Sabine Wagenblass verdient hervorgehobene Würdigung, in diesen Dank schließe ich auch Sylvia Wilz ein.

Schließlich möchte ich auch meiner Frau, Daniela Hammelsbeck, für Begleitung, Rat und Hilfe danken, ihr ist dieses Buch gewidmet.

Die vorliegende Arbeit wurde im Juli 2004 vom Fachbereich Gesellschafts- und Geisteswissenschaften der Technischen Universität Darmstadt als Dissertation angenommen.

Carsten Dose

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
2	Dienstleistungsarbeit im Spiegel der sozialwissenschaftlichen Diskussion.....	9
2.1	Neuere Angestelltensoziologie in Deutschland.....	9
2.1.1	„Zukunft der Angestellten“ in der Rückbetrachtung.....	9
2.1.2	Muster der Angestelltenarbeit in Deutschland	12
2.2	Die Kundenbeziehung in der Dienstleistungsarbeit	15
2.3	Optionen der Organisation von Dienstleistungsarbeit.....	21
2.3.1	Defizite bürokratischer Organisationsformen	22
2.3.2	Selbstorganisation: Grundprinzip neuer Rationalisierungsstrategien?.....	24
2.3.3	Organisation von Reflexion.....	31
3	Das Konzept der flexiblen Bürokratie	35
4	Branchenübersicht	49
5	Arbeitsorganisation zwischen Reflexivität und Formalisierung	53
5.1	Der bankbetriebliche Bereich des Privatkundengeschäfts einer Großbank ..	53
5.1.1	Rückblick auf bisherige Rationalisierungsmaßnahmen	54
5.1.2	Die neue Arbeitsorganisation.....	56
5.1.3	Veränderungen der betrieblichen Organisationsstruktur.....	62
5.1.4	Künftige Rationalisierungsschritte.....	65
5.1.5	Bewertung	67
5.2	Die Kundenbetreuung einer Bausparkasse	69
5.2.1	Rückblick auf bisherige Rationalisierungsmaßnahmen	70
5.2.2	Die neue Arbeitsorganisation.....	71
5.2.3	Arbeiten mit dem Kennziffersystem	75
5.2.4	Interner Wettbewerb durch Einsatz des Kennziffersystems.....	81
5.2.5	Bewertung	83
5.3	Der Filialbereich einer Großbank.....	84
5.3.1	Rückblick auf bisherige Rationalisierungsmaßnahmen	85
5.3.2	Verkaufen mit (dem) System	85
5.3.3	Genutzte und vertane Chancen für eine gesteigerte Reflexivität	90
5.3.4	Veränderte Personaleinsatzkonzepte	91
5.3.5	Bewertung	92

5.4	Das Call Center einer Direktbank	94
5.4.1	Arbeiten mit dem Kennziffernsystem	96
5.4.2	Interner Wettbewerb	99
5.4.3	Künftige Rationalisierungsschritte.....	101
5.4.4	Bewertung	102
5.5	Diskussion: Umbrüche in der Arbeitsorganisation	103
6	Arbeiten in der flexiblen Bürokratie	109
6.1	Tätigkeitsstrukturen	109
6.1.1	Der bankbetriebliche Bereich der Großbank.....	112
6.1.2	Die Abteilung Kundenbetreuung der Bausparkasse	117
6.1.3	Der Filialbereich der Großbank.....	120
6.1.4	Das Call Center der Direktbank	122
6.1.5	Diskussion	124
6.2	Kundenbeziehungen.....	127
6.2.1	Der bankbetriebliche Bereich der Großbank.....	129
6.2.2	Die Abteilung Kundenbetreuung der Bausparkasse	133
6.2.3	Der Filialbereich der Großbank.....	136
6.2.4	Das Call Center der Direktbank	138
6.2.5	Diskussion	142
6.3	Kooperation und Kollegialität.....	143
6.3.1	Empirische Fallbeispiele	147
6.3.2	Diskussion	154
6.4	Regulierung der Beschäftigungsverhältnisse und Kontrollstrategien.....	156
6.4.1	Der bankbetriebliche Bereich der Großbank.....	159
6.4.2	Die Abteilung Kundenbetreuung der Bausparkasse	164
6.4.3	Der Filialbereich der Großbank.....	165
6.4.4	Das Call Center der Direktbank	168
6.4.5	Diskussion	171
7	Flexible Bürokratie als Leitkonzept aktueller Rationalisierungsansätze	175
	Literaturverzeichnis	187

Verzeichnis der Abbildungen

Abbildung 1: Übersicht über die Untersuchungsfälle.....	42
Abbildung 2: Die geführten Interviews.....	45
Abbildung 3: Stellung des bankbetrieblichen Bereichs im Gesamtunternehmen	57
Abbildung 4: Teams in Sonder- und Serienfertigung des Betriebszentrums	60
Abbildung 5: Die Abteilung Kundenbetreuung der Bausparkasse.....	73
Abbildung 6: Indikatoren des Kennziffersystems der Direktbank	97