

Was bleibt von der Verkäuferin? Die historische Entwicklung aktueller Probleme von Beschäftigten im Einzelhandel

Rienks, Manuela

Veröffentlichungsversion / Published Version

Zeitschriftenartikel / journal article

Empfohlene Zitierung / Suggested Citation:

Rienks, M. (2018). Was bleibt von der Verkäuferin? Die historische Entwicklung aktueller Probleme von Beschäftigten im Einzelhandel. *AIS-Studien*, 11(2), 38-59. <https://doi.org/10.21241/ssoar.64853>

Nutzungsbedingungen:

Dieser Text wird unter einer Deposit-Lizenz (Keine Weiterverbreitung - keine Bearbeitung) zur Verfügung gestellt. Gewährt wird ein nicht exklusives, nicht übertragbares, persönliches und beschränktes Recht auf Nutzung dieses Dokuments. Dieses Dokument ist ausschließlich für den persönlichen, nicht-kommerziellen Gebrauch bestimmt. Auf sämtlichen Kopien dieses Dokuments müssen alle Urheberrechtshinweise und sonstigen Hinweise auf gesetzlichen Schutz beibehalten werden. Sie dürfen dieses Dokument nicht in irgendeiner Weise abändern, noch dürfen Sie dieses Dokument für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, aufführen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Mit der Verwendung dieses Dokuments erkennen Sie die Nutzungsbedingungen an.

Terms of use:

This document is made available under Deposit Licence (No Redistribution - no modifications). We grant a non-exclusive, non-transferable, individual and limited right to using this document. This document is solely intended for your personal, non-commercial use. All of the copies of this documents must retain all copyright information and other information regarding legal protection. You are not allowed to alter this document in any way, to copy it for public or commercial purposes, to exhibit the document in public, to perform, distribute or otherwise use the document in public.

By using this particular document, you accept the above-stated conditions of use.

Manuela Rienks¹

Was bleibt von der Verkäuferin? Die historische Entwicklung aktueller Probleme von Beschäftigten im Einzelhandel

Abstract: Dieser Beitrag untersucht zwei aktuelle Probleme von Beschäftigten im Einzelhandel, prekäre Arbeits- und Lebensverhältnisse durch verschiedene Formen zeitlich begrenzter Arbeit sowie das Auslagern von Tätigkeiten an Kundinnen, Kunden und Maschinen, hinsichtlich ihrer historischen Wurzeln. Beiden Phänomenen liegt die Aufspaltung der einstmals komplexen Verkaufshandlung in verschiedene Teilhandlungen zugrunde. Begleiterscheinungen dieser Entwicklungen sind die Dequalifizierung und Marginalisierung der Beschäftigten, eine schlechtere Entlohnung sowie die Entfremdung von der Arbeit. Mit einer praxeologischen Perspektive sowie mit der Methode der historischen Raumanalyse werden die zentralen Veränderungen in der Arbeitswelt des Einzelhandels von den 1950er Jahren bis in die 1990er Jahre, vor allem die Durchsetzung der Selbstbedienung in den 1960er Jahren und die Computerisierungswelle der 1980er Jahre, in ihren jeweiligen historischen Kontexten untersucht. Diese Herangehensweise ermöglicht es, die derzeitigen Veränderungen im Einzelhandel in eine langfristige historische Entwicklung einzubetten.

1 Einführung

1.1 Aktuelle Probleme der Beschäftigten im Einzelhandel

Die Gewerkschaft ver.di machte im Juni 2017 auf ihrer Homepage auf eine aus ihrer Sicht beunruhigende Entwicklung aufmerksam: Obwohl die Beschäftigung im Einzelhandel seit 2007 insgesamt um 7,7 Prozent zugenommen habe, seien die Vollzeitstellen um 6 Prozent rückläufig. Über die Hälfte, also 1,8 der 3,3 Millionen Beschäftigten im Einzelhandel, hätten 2016 in Teilzeit beziehungsweise als sogenannte Minijobber gearbeitet. Zudem wären knapp ein Drittel der im Einzelhandel beschäftigten Personen „Niedriglohnbezieher“.²

Typische Ausprägungen dieser Beschäftigungsformen sind Leiharbeiter, die die Regale der Supermärkte auffüllen, oder Minijobber, welche die Rand- und Wochenendschichten der Bekleidungsäden übernehmen. Daneben gibt es einen anderen Trend: Teile der Verkaufshandlung werden ausgelagert oder – in Form von Kundenarbeit – an die Konsumenten abgegeben. Unter Kundenarbeit verstehen Voß und Rieder den Prozess, in dem Unternehmen

„in systematischer Weise [...] bisher primär intern erbrachte Leistungen und betriebliche Funktionen auf die Konsumenten [...] übertragen“ (Voß/Rieder 2005, zitiert in Kleemann/Voß/Rieder 2008, S. 32).

Immer öfter begegnet man im Einzelhandel sog. Expresskassen bzw. Selbstzahlkassen, an denen Kundinnen und Kunden die Ware selbst kassieren und einpacken. Daneben gibt es seit 2011 bei der Schweizer Migros auch ein Self-Scanning-System,

¹ Manuela Rienks M.A., Doktorandin, Institut für Zeitgeschichte München. E-Mail: rienks@ifz-muenchen.de.

² Vgl. „Prekäre Arbeitsverhältnisse im Einzelhandel auf dem Vormarsch“, Artikel vom 1. Juni 2017, <https://www.verdi.de/themen/nachrichten/++co++298b4ddc-46b0-11e7-8a4d-525400b665de> [zuletzt aufgesucht am 13.3.2018].

bei dem eine vorherige Anmeldung erforderlich ist, sodass die Unternehmen über einen längeren Zeitraum Einkaufsprofile der Nutzerinnen und Nutzer erstellen können.³ Auch fordert der Einzelhandel die Einkaufenden teilweise dazu auf, ihre gewünschten Produkte online zu bestellen und in eine Filiale des Unternehmens liefern zu lassen, sodass dem Unternehmen einerseits die Funktion der Vorhaltung von Waren abgenommen und ihm andererseits gleichzeitig über die Sammlung von Bestelldaten die Nachfrageforschung erleichtert wird.

Zu den verschiedenen Formen zeitlich begrenzter Arbeit zählen sowohl Teilzeitarbeit und Minijobs, also geringfügig entlohnte bzw. kurzfristige Beschäftigungsverhältnisse, als auch befristete Arbeitsverhältnisse, in denen die Beschäftigten, vor allem Frauen, nur für eine bestimmte Zeitspanne ihres erwerbsfähigen Lebens im Einzelhandel arbeiten. Dieser Aspekt der zeitlich begrenzten Arbeit sowie das Auslagern von Tätigkeiten an Maschinen und Konsumenten, führen zu sozialen Problemen in der Arbeits- und damit auch der Lebenswelt der Beschäftigten. Zu diesen gehören Dequalifizierung und Marginalisierung, eine schlechtere Entlohnung sowie eine zunehmende Entfremdung von der Arbeit. Die aktuellen Probleme der Beschäftigten im Einzelhandel sind aber nicht etwa neu, sondern haben sich historisch entwickelt. Meine These ist, dass beide Aspekte ihre historischen Wurzeln in der Aufspaltung der einstmaligen komplexen Verkaufshandlung in unterschiedliche Teilhandlungen und die Verteilung dieser Teilhandlungen an unterschiedliche Akteure oder Objekte haben. Diese Annahme gründet nicht nur auf theoretischen Überlegungen, wie sie bereits Zeitgenossen anstellten (so ein Vertreter der Rationalisierungs-Gemeinschaft des Handels zu den Vorzügen der Selbstbedienung, Graff 1967, S. 47), oder auf der Beobachtung gesamtgesellschaftlicher Entwicklungsprozesse, wie der Rationalisierung (wie sie etwa der Gewerkschaftssekretär der HBV, Jürgen Glaubitz, 1980 zu den negativen Auswirkungen von Datenkassen vornahm, S. 438, 441 f.). Vielmehr beruht sie auf empirischen Quellen, genauer auf der Analyse konkreter Arbeitsverhältnisse in spezifischen Betrieben. Sie fügt sich damit ein in ein wiederbelebtes Forschungsfeld der Zeitgeschichte – der Erforschung von Arbeitswelten „nach dem Boom“.⁴

1.2 Einzelhandel als Thema der zeithistorischen und soziologischen Forschung

Entgegen verbreiteter Wahrnehmungen, dass Arbeits-, Arbeiter- und Arbeiterbewegungsgeschichte als Themen der historischen Forschung der 1980er und 1990er Jahre inzwischen aus der Mode gekommen seien, entstehen seit einigen Jahren wieder mehr Arbeiten zu diesem unverändert relevanten Forschungskomplex.⁵ Vor allem die Analyse der jüngeren historischen Entwicklung im Industriesektor schafft gemeinsame Interessen zwischen Industriosozologie und Industriegeschichte (vgl.

³ Vgl. „subito – einfach und schnell einkaufen“, auf <https://subito.migros.ch/de.html> [zuletzt aufgesucht am 13.3.2018].

⁴ Als die Jahre „nach dem Boom“ gelten die Jahrzehnte ab Mitte der 1970er Jahre bis an die Grenze der Gegenwart (vgl. Doering-Manteuffel/Raphael 2012, S. 26).

⁵ Vgl. hierzu den Forschungsbericht von Kim Christian Priemel: Heaps of work. The ways of labour history, in: H-Soz-Kult, 23.01.2014, www.hsozkult.de/literaturereview/id/forschungsberichte-1223 [zuletzt aufgesucht am 13.3.2018]; siehe auch das von der Hans-Böckler-Stiftung geförderte Graduiertenkolleg „Wandel der Arbeit“ <http://wandel-der-arbeit.de/> [zuletzt aufgesucht am 13.3.2018].

Kleinöder 2012; Luks 2010; Seibring 2011). Bezogen auf den Dienstleistungssektor klafft in der historischen Forschung dagegen nach wie vor eine große Lücke. Die meisten Arbeiten zur Zeitgeschichte der Arbeitswelt konzentrieren sich auf den männlichen Industriearbeiter in einem Normalarbeitsverhältnis (Süß/Süß 2011, besonders S. 364 f.). Während Hausarbeit als Untersuchungsthema schon länger in der historischen Forschung angekommen ist (vgl. Boris 2012; Sachse 2002; Kuhn 1995), liegt die zeitgeschichtliche Erforschung anderer Formen weiblicher Arbeit, und besonders der Arbeit im Einzelhandel, in der zweiten Hälfte des 20. Jahrhunderts noch weit hinter der Arbeitssoziologie zurück (vgl. Welskopp 2014, S. 287-289; Mattes 2011, S. 139 f.).

Publikationen zum Einzelhandel stammen eher aus der Konsum-, Technik-, Wirtschafts- oder Unternehmensgeschichte, etwa zur Einführung der Selbstbedienung in Lebensmittelgeschäften der Bundesrepublik Deutschland (vgl. Langer 2013) oder zur technischen Entwicklung von Kassen und Kassensystemen im Schweizer Einzelhandel (vgl. Girschik 2010). Allerdings wird dort kaum die Perspektive der Beschäftigten eingenommen. So geht es Langer vor allem um den transatlantischen Wissenstransfer, der mit der Einführung der Selbstbedienung verbunden war (Langer 2013, S. 21-26); Girschik/Ritschl/Welskopp (2003) und Spoerer (2016) befassen sich mit der Unternehmensgeschichte der Migros sowie von C&A; und de Grazia (2010), Ditt (2003) und Spiekermann (1997) thematisieren aus konsumgeschichtlicher Sicht die Entwicklung des Einzelhandels und die Ausdifferenzierung von Vertriebsformen. Noch seltener wird, mit Ausnahme einiger branchenübergreifender Arbeiten zur Frauenerwerbstätigkeit im deutsch-deutschen Vergleich (Hausen 1997), auf geschlechterspezifische Unterschiede in der Arbeitswelt eingegangen. Es mangelt an einer genderhistorisch inspirierten Zeitgeschichte der Arbeit, zu der ich am Beispiel des Einzelhandels einige Überlegungen genauer ausführen möchte.

Seiner Definition nach gehört der Einzelhandel zur Ebene der Distribution.⁶ Er übernimmt Funktionen, die der

„Überbrückung räumlicher, zeitlicher, mengenmäßiger und qualitativer Spannungen zwischen Produktion und Konsum durch Distributionsorgane“ dienen.⁷

Das beinhaltet etwa den Transport und die Lagerhaltung der Waren oder den persönlichen Verkauf.⁸ Inzwischen aber gibt es eine starke Tendenz von Unternehmen, der Konsumtion vorgelagerte Funktionen in die Hände von Kundinnen und Kunden zu übergeben.

Die Arbeits- und Industriesoziologie beschäftigt sich schon seit einiger Zeit unter den Stichworten „der arbeitende Kunde“ und jüngst „Crowdsourcing“ (Kundel 2010;

⁶ Vgl. Springer Gabler Verlag (Herausgeber), Gabler Wirtschaftslexikon, Stichwort: Einzelhandel, online im Internet: <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Archiv/56427/einzelhandel-v4.html> [zuletzt aufgesucht am 13.3.2018]; Springer Gabler Verlag (Herausgeber), Gabler Wirtschaftslexikon, Stichwort: Distribution, online im Internet: <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Archiv/56409/distribution-v13.html> [zuletzt aufgesucht am 13.3.2018].

⁷ Springer Gabler Verlag (Herausgeber), Gabler Wirtschaftslexikon, Stichwort: Handelsfunktionen, online im Internet: <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Archiv/1408/handelsfunktionen-v7.html> [zuletzt aufgesucht am 13.3.2018].

⁸ Vgl. HDE, Handelsverband Deutschland, „Institutioneller und funktioneller Handel: Was ist das?“, https://www.einzelhandel.de/index.php?option=com_content&view=article&id=5757 [zuletzt aufgesucht am 13.3.2018].

Papsdorf 2009; Voß/Rieder 2005) mit diesem Phänomen. Ein weiteres sozialwissenschaftliches Konzept, das sich in die historische Untersuchung einbeziehen lässt, ist das der Interaktionsarbeit (Böhle/Glaser 2006; Böhle/Stöger/Wehrich 2015; Dunkel/Voß 2004; Dunkel/Rieder 2003). Außerdem werden sozialwissenschaftliche Studien zur Arbeit im Einzelhandel in die Untersuchung integriert (vgl. Hilf/Jacobsen 2000, Hilf/Jacobsen 1994, Goldmann/Müller 1986, Voss-Dahm 2009, Kirsch 2001).

Zugleich können sozialwissenschaftliche Projekte, welche die derzeitigen Entwicklungen in der Arbeitswelt untersuchen, davon profitieren, die „Vorgeschichte gegenwärtiger Problemkonstellationen“ (Hockerts 1993, S. 124) mitzudenken. Viele der gegenwärtigen Probleme in der Arbeitswelt haben ihre Wurzeln in Wandlungsprozessen, die bereits in den 1960er Jahren oder noch früher begannen. Die Zeithistoriker Anselm Doering-Manteuffel und Lutz Raphael lösten mit ihrer These eines „Strukturbruchs“ in den Jahren 1973/74 (Doering-Manteuffel/Raphael 2010) eine anhaltende Debatte um eine neue Periode „nach dem Boom“, also nach dem sog. Wirtschaftswunder, aus. In ihrem jüngst in Zusammenarbeit mit Thomas Schlemmer erschienenen Sammelband (Doering-Manteuffel/Raphael/Schlemmer 2016) wird deutlich, dass sich wesentliche Strukturen in der Arbeitswelt nicht erst in den 1970er und 1980er herausbildeten, auch wenn sie in diesen Jahrzehnten vielleicht einen Höhe- oder Wendepunkt erreichten, sondern dass sie in weitere historische Kontexte und Zeitrahmen einzubetten sind.

Dieser Beitrag geht im Sinne einer Annäherung der beiden Disziplinen – Zeitgeschichtsforschung und Sozialwissenschaft – in drei Schritten vor: Nachdem bereits aktuelle Probleme von Beschäftigten im Einzelhandel thematisiert wurden und auf die Aufspaltung der komplexen Verkaufshandlung als Ursache verwiesen wurde, folgt im Anschluss die Rekonstruktion der historischen Entwicklung der Verkaufshandlung am konkreten betrieblichen Beispiel. Dies geschieht anhand empirischer Quellen und mithilfe von Ansätzen der historischen Praxeologie und der historischen Raumanalyse. Abschließend analysiert der Beitrag die Auswirkungen auf die Arbeits- und Lebenswelt der Beschäftigten und bezieht diese auf die aktuelle Entwicklung im Einzelhandel.

1.3 Vorgehen bei der Analyse der historischen Verkaufshandlung

Um die verschiedenen historischen Verkaufshandlungen mehrerer konkreter Betriebe zu vergleichen und eine allgemeingültige Aussage zu treffen, entwickle ich das Konstrukt einer abstrahierten Verkaufshandlung, was eine Idealtypenbildung (vgl. Müller/Sigmund 2014, Schöllgen 1998, Weber 1919-20, hg. v. Borchardt/Hanke/Schluchter 2013) ermöglicht. Sieben Teilhandlungen der Verkaufshandlung sind stets zu identifizieren: der Praktik (1) des *Begrüßens* der Kundinnen und Kunden folgt (2) das *Bedienen*, wozu das Informieren über die Ware und das Beraten in einem Verkaufsgespräch sowie das Geben bzw. das eigenständige Nehmen der Ware, also aus juristischer Sicht der Wechsel des Besitzes der Ware, zählen. Daran schließt sich wiederum (3) das *Kassieren*, aus juristischer Sicht der Wechsel des Eigentums, an und (4) das *Verpacken* der Ware sowie schließlich (5)

das *Verabschieden* der Kundinnen und Kunden. Als vor- oder nachgelagerte Teilhandlungen sind zudem (6) das *Verwalten* der Waren sowie (7) das *Instandhalten* des Ladens zu nennen. Der Kern dieser Verkaufshandlung ist jedoch das Kassieren, also der Austausch von Ware gegen Geld zwischen dem Verkaufenden und dem Kaufenden.

Beim Idealtypus der integrierten Verkaufshandlung werden alle sieben Teilhandlungen von einem Akteur, einer Person, geplant und durchgeführt, wohingegen beim Idealtypus der fragmentierten Verkaufshandlung jede Teilhandlung von unterschiedlichen Akteuren, Personen, Objekten oder anderen Unternehmen, übernommen werden. Die Idealtypen sind als überspitzte Gedankengerüste zu verstehen, die in der Realität nie existierten bzw. nie existieren werden, anhand derer sich aber eine Entwicklung zeigen lässt. Denn die realtypischen Manifestationen der Verkaufspraxis lassen sich jeweils auf einer Skala zwischen diesen Polen einordnen und somit vergleichen. Anhand dieser Untersuchungskategorien kann ich Aussagen über historische Veränderungen treffen, über die soziale Stellung des Verkaufspersonals im Betrieb, in der Gesellschaft, im wirtschaftlichen Prozess der Distribution, und auch über Ungleichheitsverhältnisse in der Arbeitswelt, da Teilhandlungen mit marginalisierendem und dequalifizierendem Charakter oftmals Frauen zugeteilt wurden. In der zweiten Hälfte des 20. Jahrhunderts übernahmen vermehrt unterschiedliche Akteure oder Objekte Tätigkeiten, die zu dieser Verkaufshandlung gehörten, wie im Folgenden an einigen Beispielen gezeigt wird. Ob heutige Veränderungen in der Arbeitswelt inzwischen eine vollkommen neue Qualität erreichen oder ob sie eher als Teil einer langfristigen Entwicklung zu sehen sind, kann erst mit Blick auf die Vergangenheit umfassend beurteilt werden.

Um die Entwicklung der Verkaufshandlung in ihren historischen Kontext einzubetten, nehme ich eine praxeologische Perspektive ein. Ich untersuche also historische Praktiken, die ich, angelehnt an Andreas Reckwitz (2003, S. 294; 2006, S. 36), Sven Reichardt (2007, S. 44, 59) und Thomas Welskopp (2015, S. 31), als repetitive soziale Handlungsweisen verstehe, die materiell und körperlich fassbar, von kollektiven und individuellen Sinnzuschreibungen geprägt sowie kulturell aufgeladen sind und die Akteure bestimmen – andererseits aber auch von diesen bestimmt werden und Ordnungsmuster ausbilden.

Der Nutzen einer praxeologischen Perspektive besteht darin, gewohnte Dichotomien aufzulösen und in eine gemeinsame Untersuchung zu integrieren („Struktur und Handeln“, „Individuum und Gesellschaft“, „Praktiken und Diskurs“, „Geist und Materie“ (vgl. Brandes/Zierenberg 2017, S. 6-9.)). Bezogen auf den Einzelhandel wird also nicht etwa nur untersucht, was eine Betriebsordnung vorschrieb, sondern auch, ob sich diese Vorgaben im Alltäglichen niederschlugen; nicht nur, wie einzelne Beschäftigte mit ihrem Arbeitsplatz an der Kasse zurechtkamen, sondern ob sie diesen der Zuschreibung der zeitgenössischen gesellschaftlichen Debatte folgend als monoton und inhuman ansahen oder ihn eher als verantwortungsvolle Stelle im Betriebsgefüge interpretierten. Dabei bleibt es weiterhin wichtig zu untersuchen, ob bestimmte Praktiken mit bestimmten sozialen Merkmalen korrelierten.

Um mich diesen Praktiken zu nähern, analysiere ich in einem ersten Schritt den historischen Raum bzw. die räumlichen Dimensionen des konkreten Betriebes (vgl. Rau 2017). Dabei geht es nicht nur um die räumliche Konstitution des Verkaufsraumes, sondern auch darum, wie bestimmte Akteure diesen Raum wahrnahmen, ihn sich aneigneten, sich darin bewegten und bestimmte räumliche Praktiken ausbildeten. Zur Untersuchung dieser Prozesse beziehe ich in einem zweiten Schritt weitere Quellen mit ein, die auf die historischen Praktiken, die einzelnen Teilhandlungen der Verkaufspraxis, durchgeführt von unterschiedlichen Akteuren, schließen lassen. In einem dritten Schritt werden diese Praktiken dann hinsichtlich ihrer (Wechsel-)Wirkungen für das soziale Gefüge im Betrieb interpretiert (vgl. Welskopp 2015, S. 31). Mithilfe der historischen Raumanalyse und der historischen Praxeologie können die Arbeitswelten einer großen und aufgrund mangelnder Quellen oftmals unsichtbar bleibenden Gruppe von Beschäftigten, des Verkaufspersonals, nachvollzogen werden.

2 Die historische Entwicklung der Verkaufshandlung

2.1 Die Umgestaltung des Verkaufsraumes durch die Einführung der Selbstbedienung

Grundlegend für die historische Entwicklung der Verkaufshandlung war die Einführung der Selbstbedienung, wobei die Lebensmittelgeschäfte dabei Vorreiter waren. In der Bundesrepublik Deutschland gab es den ersten Selbstbedienungsladen 1949. Bis Ende der 1960er hatte sich diese Verkaufsform flächendeckend etabliert. Dabei wanderte die Teilhandlung der Bedienung vom Verkaufspersonal zu den Kundinnen und Kunden. Dies bedeutete, dass Beraten und Informieren, aber auch das Bereitstellen der Waren, das Geben, nicht mehr primär zu den Teilhandlungen des Verkaufspersonals gehörten. Die Beratungs- und Informationsaufgabe ging auf die Produkte über, genauer gesagt, auf deren Verpackung (vgl. Langer 2013, S. 314 f.). Die Teilhandlung des Gebens der Ware begann sich zu verwandeln in die Teilhandlung des Nehmens der Ware und ging somit vom Personal auf die Einkaufenden über. Ausgehend von der Analysekategorie des Verkaufsraumes steht zunächst dessen räumliche Konstitution im Fokus: Wie veränderte sich der Verkaufsraum und wie wandelten sich dadurch Handlungsraum und die soziale Rolle der Beschäftigten?

Aus Werbe- und Schulungsmaterial der NCR GmbH wird deutlich, welche räumlichen Veränderungen in den Einzelhandelsgeschäften mit Einführung der Selbstbedienung beabsichtigt waren und mit welchen Folgen für das Verkaufspersonal seitens der Planenden gerechnet wurde. NCR steht für National Cash Register, eine amerikanische Firma mit Standort in Augsburg, die im Untersuchungszeitraum Kas sen und Kassensysteme vertrieb und in Schulungen und Fortbildungen die Einführung der Selbstbedienung propagierte. In einer Werbebroschüre, die sich an Ladeninhaber richtete, werden eine Graphik und ein Foto gegenübergestellt, um den Unterschied von Läden „OHNE Freiwahl“ und Läden „MIT Freiwahl“ bildlich zu verdeutlichen. Bis in die 1960er gab es in Läden eine Ladentheke. Die Graphik „OHNE Freiwahl“ zeigt einen stilisierten Verkäufer auf der einen Seite einer Theke; mit Pfeilen ist

dessen Laufweg zu den Warenregalen, die sich auf seiner Seite der Theke befinden, gekennzeichnet. Auf der anderen Seite der Theke sind stilisierte Kundinnen und Kunden eingezeichnet. Es herrschte also eine klare Trennung zwischen dem Verkaufsbereich, dem Handlungsraum der Beschäftigten, und dem Bereich der Kundinnen und Kunden, abgetrennt durch die Theke. Hinter der Theke kontrollierten und entschieden die Beschäftigten über den Zugang zur Ware. Das Foto „MIT Freiwahl“ hingegen zeigt eine einzelne Kundin, die mit Einkaufskorb unter dem Arm an einem frei zugänglichen Regal steht und ein Produkt, das sie in der Hand hält, genau betrachtet. Im Laden mit Selbstbedienung wurde die klare Trennung der Räume aufgehoben. Die Kundinnen und Kunden konnten sich selbst Zugang zur gewünschten Ware verschaffen und beherrschten somit große Teile des Verkaufsraums.⁹ Nebentätigkeiten, also Teilhandlungen wie das Instandhalten des Ladens, wurden unsichtbar, die dahinter stehende Arbeit und die Beschäftigten dadurch marginalisiert. Das Bereitstellen der Ware erfolgte nicht mehr während des Verkaufsvorgangs, indem man Artikel aus den Regalen hinter der Theke oder aus dem Keller beschaffen musste, sondern vor und nach Ladenschluss oder, dann aber möglichst unauffällig, mitten im Warenbereich, dem Bereich der Kundinnen und Kunden. Die Beschäftigten sollten zwar bei Bedarf sofort ansprechbar sein, aber sie verfügten nicht mehr über einen eigenen Hoheitsbereich. Die Ware trat hinter der Theke hervor, das Verkaufspersonal hinter die Ware zurück.¹⁰ Als Handlungsfeld blieb der Kassensarbeitsplatz; das Kassieren blieb noch dem Verkaufspersonal überlassen. Allerdings stellte die Kasse, am Ausgang befindlich, keine Zugangsbeschränkung mehr dar.¹¹

Die Vertreter und Werbemittel der NCR GmbH richteten sich mit ihren Ideen zunächst an Drogerien und Lebensmittelhändler. Im Lebensmitteleinzelhandel setzte sich die Selbstbedienung auch rasch durch: 1950 gab es in der Bundesrepublik Deutschland gerade einmal 20 Lebensmittelgeschäfte mit Selbstbedienung, 1955 immerhin schon 326 und 1960 bereits 17.312 (11 Prozent der Lebensmittelgeschäfte). Ein Jahr später machte der Anteil der SB-Läden aber schon 14 Prozent aus, 1966 knapp 41 Prozent und 1968 boten zum ersten Mal die Mehrheit der Lebensmittelgeschäfte ihre Waren in Selbstbedienung an. (vgl. Tabellen in Ditt 2003, S. 325, 334). An einem konkreten Unternehmen gezeigt heißt das, dass sich bei dem Lebensmittelfilialbetrieb Latscha im Frankfurter Raum seit Mitte der 1950er Jahre die Zahl der SB-Läden stetig erhöhte. 1958 standen 126 Bedienungsläden 39 Selbstbedienungsläden gegenüber. Mit gut 30 Prozent SB-Anteil war dieser Betrieb schon recht fortgeschritten. 1964 experimentierte man bei Latscha sogar mit einem vollautomatisierten Markt. Auf den in einem Artikel im Jahresbericht mit abgedruckten Bildern der Ladeneinrichtung ist deutlich die Veränderung des Verkaufsraumes zu er-

⁹ Bayerisches Wirtschaftsarchiv (BWA) F 36 (NCR GmbH, Augsburg)/202, „National und moderne Verkaufsmethoden“, ca. 1958.

¹⁰ BWA F 36/218, „Verkaufpsychologie in Selbstbedienungs-, Selbstwähl-, Freiwahl-Läden“, ca. 1955, Blatt 4-7.

¹¹ BWA F 36/202.

kennen. Die Verkaufsfläche vergrößerte sich in dem Beispielgeschäft von 50 qm auf 300 qm, und frei stehende Regale ersetzten die Ladentheke.¹²

Diese Umgestaltung betraf aber nicht nur den Lebensmitteleinzelhandel, wie man an den Veränderungen im Ladengeschäft von Beck, einem großen, eher hochpreisigen Münchner Textilgeschäft, sehen kann. Auf einem Foto aus einer kleinen Firmenchronik ist die Ladeneinrichtung um 1900 zu sehen. Auch hier befanden sich die Verkäuferinnen vom Betrachter aus hinter der Theke, so auch die Waren, die in Regalen und Schubladen an den Wänden untergebracht waren. Die Verkäuferinnen präsentierten die Waren den Kundinnen, die sich vor der Theke aufhielten. Diese Verkaufspraxis lag also noch sehr nahe an dem Idealtyp der integrierten Verkaufshandlung: die einzelnen Verkäuferinnen übernahmen souverän die Teilpraktiken des Begrüßens, Bedienens, Verpackens, zum Teil des Kassierens und des Verabschiedens.

Auf Fotos aus den 1950er Jahren ist deutlich zu erkennen, dass die Waren weiterhin in Holzregalen an den Wänden untergebracht waren, vor denen die Verkaufstresen standen. Der Verkaufsraum selbst war eine freie Fläche. Die Kassen bildeten gesonderte Bereiche, die mit einer hüfthohen Theke und einem brusthohen Gitter vom Rest des Raumes abgeschirmt waren. Auch hier markierte die Theke, wie um die Jahrhundertwende, die Grenze zwischen dem Warenbereich, dem Hoheitsbereich der Verkäuferinnen und dem Bereich der Kundinnen und Kunden, die aufgrund der Materialität des Raumes und der Raumpraktiken der Verkäuferinnen in die Situation gebracht wurden, als Bittsteller agieren zu müssen. Außerdem ist eine Kassiererin, erkennbar an der typischen Handbewegung an einer Registrierkasse, in ihrem Kassenbereich zu sehen, der sie einerseits wie ein Käfig einsperrte, andererseits aber auch vor dem Ansturm der Kundschaft schützte. Der Kassenbereich verlieh ihr dadurch Souveränität und ermöglichte ihr ruhiges Arbeiten.¹³ Während die Verkäuferinnen demnach weiterhin für die Teilpraktiken des Begrüßens und Bedienens zuständig waren, übernahm eine neue, in erster Linie als helfend oder gar dienend zu qualifizierende weibliche Beschäftigtengruppe, die Kassiererinnen, die Teilpraktiken des Kassierens, Verpackens und Verabschiedens, die somit innerhalb des Betriebs umverteilt wurden, wodurch gleichzeitig ein neues Aufgaben- beziehungsweise Berufsfeld entstand.

Auf den Fotos vom Anfang der 1960er Jahre sind zwar vereinzelt noch Theken auszumachen, aber Teile der Ware sind mitten im Verkaufsraum platziert und damit den Kundinnen und Kunden bereits frei zugänglich.¹⁴ Zwar sind auf diesen Fotos keine Beschäftigten zu sehen, die Positionierung der Ware mitten im Raum suggeriert jedoch, dass eine Erkundung durch die Kundschaft vorgesehen und gewünscht war. Es fand also eine Annäherung an die Selbstbedienung statt. Die Verkäuferinnen

¹² Institut für Stadtgeschichte im Karmeliterkloster Frankfurt am Main (ISG), W1-10 (Latscha GmbH, Lebensmittel), 420, „Hausinterne Rundschreiben und Broschüren, die Entwicklung der Firma betreffend“, 1950-1976, u.a. Latscha-Jahresberichte 1958, 1960, 1961, 1962, 1964.

¹³ BWA F 34 (Ludwig Beck am Rathauseck, Textilhaus Feldmeier AG, München)/237 „Innenansicht Verkaufsräume“, 1951-1971.

¹⁴ BWA S003/102 „Hundert Jahre im Dienst der schönen Münchnerin“, 1961, S. 54.

traten somit ein Stück weit hinter die Ware zurück. Der erste Kontakt der Kundschaft im Laden war also nicht mehr der zur Verkäuferin, die hinter der Theke angesprochen werden musste, sondern der zur Ware. Erst nachdem die Kundschaft einen ersten Eindruck gewonnen hatte, kam das Verkaufspersonal in einem zweiten Schritt beratend und informierend hinzu. Das Begrüßen fiel damit aus dem Aufgabenbereich der Verkäuferinnen heraus. Dies übernahmen entweder eigens dafür bereitgestelltes Personal, was wiederum eine betriebsinterne Verschiebung der Aufgaben darstellt, oder Begrüßungsschilder am Eingang oder die Ware selbst, was einer Auslagerung der Praktik an (eigens dafür geschaffene) Objekte entsprach.

Auf Fotos, die Ende der 1980er Jahre aufgenommen wurden, finden sich kaum noch Verkaufstheken. Die Hemden auf den Kleiderständern sind nach Größen sortiert und mit Preisen ausgezeichnet, sodass bei diesen Produkten das Beraten und Informieren durch das Verkaufspersonal nicht mehr nötig war und von den Kundinnen und Kunden selbst übernommen werden konnte.

Das Beispiel Beck zeigt, dass das Bedienen im hochpreisigen Textileinzelhandel als Teilpraktik der Verkäuferinnen und Verkäufer noch relativ lange und stark ausgeprägt war, während sonstige Teilpraktiken wie Begrüßen, Kassieren, Verpacken und Verabschieden bereits früh andere Akteure übernommen hatten. Ende der 1980er Jahre aber war die Selbstbedienung auch in diesem zum hochpreisigen und daher traditionell beratungsintensiveren Textileinzelhandel zu zählenden Geschäft etabliert.¹⁵

Um nun aber die konkreten Veränderungen in den Arbeitspraktiken und die Auswirkungen auf die soziale Rolle der Beschäftigten greifen zu können, gilt es zu untersuchen, wie sich diese Vorgaben und allgemeinen Trends und Entwicklungen innerhalb eines konkreten Einzelhandelsbetriebs ausgestalteten. Der Betrieb wird dabei als sozialer Raum verstanden (Welskopp 2015, S. 31 f.), der zwar vorrangig, im Falle des Einzelhandels, der Bereitstellung von Handelswaren dient, in dem aber die konkreten Manifestationen der Selbstbedienungsidee Auswirkungen auf die Stellung und den sozialen Status des Verkaufs- und Kassenpersonals zeitigen. Die Analyse zweier Fotos der Verkaufsräume von Hirmer, einem großen Münchner Herrenmodegeschäft und Familienunternehmen dient hier als Fallbeispiel.

¹⁵ BWA F 34/235 „Innenansichten Verkaufsräume“, um 1987, 1988.



Das erste Foto stammt aus einer Serie von Bildern aus dem Hirmer Unternehmensarchiv und zeigt die Räumlichkeiten, wie sie kurz nach der Wiedereröffnung im Sommer 1949 bis ca. Anfang der 1960er Jahre aussahen.¹⁶ Der Raum wirkt sehr schlicht. Die Fotografie sollte die neue Ordnung und Aufgeräumtheit bei der Wiedereröffnung zeigen. Der Fokus lag auf der Gesamtgestaltung des Raumes, nicht auf der Präsentation der Waren oder des Verkaufsvorgangs. Dennoch lassen sich hieraus wertvolle Schlüsse ziehen. Bei genauem Hinsehen kann man bemerken, dass die Hosengrößen an den Verkaufsständen angebracht waren, allerdings so klein, dass sie nicht der Orientierung der Kundschaft dienten, sondern als Hilfe für das Verkaufspersonal. Zudem schirmten Präsentiertische die Kundinnen und Kunden von der Ware ab und der Teppich legte ihren Aufenthaltsort fest. Das Verkaufspersonal wiederum bewegte sich auch außerhalb des Teppichs, auf dem glatten Boden, dem Verkaufs- und Warenbereich, und konnte den Kundinnen und Kunden Zutritt dazu gewähren, indem es sie auf einem der Stühle Platz nehmen ließ. Aus Zeitzeugeninterviews ist bekannt, dass bis in die sechziger Jahre hinein der Empfangschef die Kundschaft unten an der Tür empfing und nach oben in die Etagen, zumindest aber bis zum Aufzug brachte. Ebenso gab es auf jeder Etage Empfangspersonal, das die Kundinnen und Kunden begrüßte und anschließend dem Verkaufspersonal über-

¹⁶ Hirmer Unternehmensarchiv 2011/01/0008 Fotoserie „Verkaufsräume nach Wiedereröffnung“ (Bild 1): Verkaufsraum 2. Obergeschoss mit Neonbeleuchtung.

gab.¹⁷ Da das Verkaufspersonal die Kundinnen und Kunden nicht allein durch den Laden gehen ließ, kam es vor, dass mehrere Personen gleichzeitig bedient wurden. Aus der Fotografie und den mit ihr korrespondierenden Quellen lässt sich schließen, dass bis in die 1960er Jahre hinein eine Vollbedienung stattfand: Die Kundinnen und Kunden konnten und sollten sich nicht selbstständig im Laden orientieren. Für das Verkaufspersonal bedeutete dies die volle Souveränität über die Waren sowie die umfassende Kontrolle des Zugangs zu ihnen. Diese machtvolle Position besetzten beim Textilunternehmen Hirmer zur Mitte der 1950er Jahre vorwiegend Männer. Von insgesamt 67 Angestellten im Verkauf waren 52 männlich und 15 weiblich. Von den im Büro, an den Kassen und an den Packtischen Beschäftigten waren sechs männlich und 15 weiblich.¹⁸ Die Teilhandlungen des Kassierens und des Verpackens waren klar der weiblichen Aufgabensphäre zugeordnet, während das Bedienen, also Beraten und Informieren in einem Verkaufsgespräch, hauptsächlich Männer übernahmen.



¹⁷ u.a. HUA 2013/08/0014, Interview mit ehemaligen Angestellten (04.12.2009), Transkription S. 19, 31; die Zeitzeugeninterviews führte ein Historiker im Jahr 2009 im Zuge des Aufbaus des Firmenarchivs. Sie liegen in Transkriptionen und Audiodateien im Hirmer Unternehmensarchiv vor.

¹⁸ HUA 2016/09/0030 „Sachakte: Stammhaus Hirmer, Personalstand (1953-1993)“, Personalzahlen: per 1. Oktober 1955.

Das zweite Foto wurde 1977 in der Hemdenabteilung aufgenommen. Darauf wird eine gänzlich andere Art von Verkaufsraum gezeigt.¹⁹ Der Raum wirkt immer noch schlicht, allerdings sehr viel voller, außerdem sind Personen zu sehen. Diese Fotografie sollte einen Eindruck des Ver- und Einkaufsgeschehens vermitteln. Dabei stand nicht mehr die Ordnung im Vordergrund, sondern das Leben und Arbeiten, dass sich in dieser Umgebung abspielte. Die Zuordnung der Personen fällt schwer, was bereits darauf hindeutet, dass die räumliche Trennung der Kundinnen- und Kunden bzw. der Verkaufssphären der 1950er Jahre aufgehoben war.²⁰ Der durchgängig verlegte Teppichboden traf keine Unterscheidung mehr zwischen dem Bereich der Kundschaft und dem des Verkaufspersonals. Vor allem die Beschilderung des Verkaufsraumes lässt den Schluss zu, dass Kundinnen und Kunden bereits an die Verkaufsform „Selbstbedienung“ gewöhnt waren. Sie konnten sich orientieren. Außerdem luden die vielen Spiegel in der Raummitte dazu ein, die Ware selbstständig zu begutachten und gegebenenfalls anzuprobieren. Die Angestellten waren in ihrer Tätigkeit durch den Raum eingeschränkt, da sie sich nur zwischen der Warenpräsentation bewegen konnten. Die Präsentiertische waren deutlich reduziert. Dort befanden sich die Verkäuferinnen in einer abwartenden Haltung. In der Rückschau charakterisieren die Angestellten selbst diese Zeit, also die Mitte der 1970er Jahre, als eine schwierige Phase, in der man lernen musste, die Kundinnen und Kunden danach zu unterscheiden, ob sie bedient werden wollten oder nicht.²¹ Dass dennoch verhältnismäßig viele Personen im Verkauf arbeiteten, hing mit dem gehobenen Preissegment zusammen, dem Hirmer sich zuordnete, weshalb die Bedienung im Verkauf verhältnismäßig lange erhalten blieb. Die Personalzahlen verraten aber noch eine Tendenz bei Hirmer, die mit den allgemeinen Entwicklungen im Einzelhandel während des Untersuchungszeitraums korrespondiert.²² Während das Geschlechterverhältnis in den Büros, am Paktisch und an den Kassen stabil blieb, änderte es sich im Verkauf zugunsten der weiblichen Beschäftigten, deren Anteil von knapp einem Viertel 1955 zu gut einem Drittel im März 1977 zunahm.²³

Während für das *Begrüßen* in den 1950er Jahren noch eigens dafür vorgesehene Personal zuständig war, wurde es spätestens seit den 1980er Jahren vom Verkaufspersonal mitübernommen. Das Verkaufspersonal hatte seitdem eine zusätzliche Aufgabe zu erfüllen. An dieser Stelle wurde die Arbeitsteilung ein Stückweit zurückgenommen, was zur Belastung werden konnte, wenn zu viele Kunden gleichzeitig Begrüßung einforderten. An anderer Stelle wurde die Arbeitsteilung ausgebaut. Das *Bedienen*, also Beraten und Informieren, war als Teilpraktik der Verkäuferinnen und Verkäufer zwar noch relativ stark ausgeprägt, der Trend hin zur (Teil-)Selbstbe-

¹⁹ HUA 2013/02/0207.0019 Albumblatt: Abteilung Hemden, Stammhaus Hirmer, März 1977 (Albumseite 19); beim Vergleich dieser beiden Fotos muss auch der Umstand bedacht werden, dass der Grad an Selbstbedienung von Abteilung zu Abteilung unterschiedlich sein konnte, so war er in der Mantelabteilung geringer, in der Artikel- und Hemdenabteilung höher.

²⁰ Auch scheint es spätestens seit den 1980er Jahren nicht mehr auf jeder Etage einen Empfang gegeben zu haben, da nur bei besseren Kundinnen und Kunden in der Abteilung angerufen und die Kundschaft angekündigt wurde, vgl. HUA 2013/08/0017 Interview mit ehemaligen Angestellten (14.12.2009), Transkription S. 20.

²¹ HUA 2013/08/0014, S. 19 f.

²² Vgl. Statistisches Jahrbuch der Bundesrepublik Deutschland 1970, S. 123 f.; Langer 2013, S. 315 ff.

²³ HUA 2016/09/0030 „Sachakte: Stammhaus Hirmer, Personalstand (1953-1993)“, Personalliste 1977.

dienung aber war deutlich erkennbar, sodass sich das Verkaufspersonal in einer zunehmend unsicheren Situation befand. Das *Kassieren* der Ware und das *Verpacken* erfolgten während des gesamten Untersuchungszeitraums an den größtenteils weiblich besetzten Paktischen und Kassen. Während sich der Verkaufsraum also von der Ladentheke weg und hin zur Selbstbedienung entwickelte, erfuhren die Beschäftigten eine deutliche Einschränkung ihres Handlungsspielraums und eine drastische Verschlechterung ihrer Rolle im Betrieb. Damit wandelte sich im Zuge dieser organisatorischen Rationalisierung aber auch die soziale Rolle der Frauen in der gesellschaftlichen Wahrnehmung.

Speziell für Frauen bedeutete dies, dass sie zwar seit den 1950er Jahren als Packerinnen oder Kassiererinnen bei dem Unternehmen, das hier exemplarisch herausgegriffen wurde, stark vertreten waren. Diese Teilhandlungen sind aber als Hilfstätigkeiten einzustufen. Sie blieben auch bis in die 1990er Jahre weiblich konnotiert. Als Verkäuferinnen erlangten sie zwar über die Zeit prozentual mehr Anteil am Kern der Verkaufshandlung – dies geschah aber parallel zu einer Entwicklung, in der die Verkaufenden auch im hochpreisigen exklusiven Verkauf immer mehr an Bedeutung verloren bzw. sich in einer zunehmend schwierigeren Situation befanden, in der ihre Rollen nicht mehr klar als machtvoll und einflussreiche Position im Verkaufsgefüge definiert waren.²⁴

2.2 Die Einführung computerisierter Kassen

Eine weitere wesentliche Veränderung im Einzelhandel, die neben der organisatorischen Rationalisierung als technische Rationalisierung vor allem weibliche Beschäftigte betraf, war die Weiterentwicklung der Kassen. Die Teilhandlung des *Kassierens* veränderte sich dadurch stark, während die Teilhandlung des *Verwaltens* der Ware zum Teil wegfiel oder deutlich reduziert wurde. Speziell auf den Arbeitsplatz Kasse bezogen, möchte ich fragen, welche technischen Veränderungen dieser durchlief und wie sich diese auf Arbeitsweise sowie Selbst- und Fremdwahrnehmungen der Beschäftigten auswirkten.

Musste zunächst noch mit dem Kopf gerechnet, das Geld in einer einfachen Geldschublade verstaut und die Verbuchung auf einem Rechnungsblock vorgenommen werden, reichte seit den 1960er Jahren meist das mechanische Abtippen der Preise an einer Registrierkasse. Entwickelt wurden diese Registrierkassen seit dem 19. Jahrhundert von der Firma NCR, die von Augsburg aus, ihrem Standort in Deutschland, in den 1950er und 1960er Jahren die Verbreitung dieser Kassen vorantrieb. Fotos und Unterlagen aus dem Bestand der NCR GmbH bezeugen, wie das „Blindtastschema“ systematisch in sogenannten Kassiererinnen-Schulung erlernt werden sollte, wenn in einem Unternehmen die NCR-Registrierkassen eingeführt

²⁴ Klar ist, dass das hochpreisige Herrenmodengeschäft Hirmer gerade bezogen auf geschlechterspezifische Arbeitsteilung eine Besonderheit darstellt, weil bis heute vergleichsweise viele Männer eingestellt werden. Ich argumentiere jedoch, dass man deshalb gerade an diesem Beispiel nachvollziehen kann, dass Frauen kaum Möglichkeiten hatten, in gesellschaftliche angesehene Arbeitspositionen zu gelangen. Sobald sie verstärkt für die Teilhandlung des Bedienens zuständig wurden, wurde diese Teilhandlung unwichtiger bzw. weil diese Teilhandlung zunehmend unbedeutend wurde, konnten auch mehr Frauen an dieser Teilhandlung beteiligt werden.

wurden.²⁵ In einem Schulungsraum, in dem sich Stehpulte mit Übungskassen befanden, erklärte zunächst das Schulungspersonal anhand von Texttafeln das „Blindtastschema“, danach führte es die Bedienung der Kasse vor und im Anschluss übten die Teilnehmenden der Schulungen, meist Frauen, Kassiererinnen, an Rechenbeispielen.²⁶ Ein Zitat aus den Schulungsunterlagen der NCR GmbH verdeutlicht den hohen Aufwand für die betroffenen Frauen bei den Fingerübungen, bei denen zunächst die Grundposition der Hand eingeübt, dann die „korrekte“ Verwendung des Daumens, des Mittel- und des Zeigefingers erlernt werden sollte:

„Während der ersten drei Stunden sollte man sich nur mit Übungen der einzelnen Finger beschäftigen, damit die Kassiererin zunächst einmal die notwendige Sicherheit über die Aufteilung des Tastenfeldes erlangt. Ohne die absolut sichere Beherrschung der Tastatur ist eine Förderung des Tempos zwecklos.“ Der erhoffte Nutzen dieser Übungen war „die fehlerfreie Addition von ca. 25 Einzelposten, in 60-65 Sekunden.“²⁷

Weitere Fertigkeiten, die bei NCR-Schulungen vermittelt wurden, waren Rechnen – offenbar konnte trotz Aufrechnungskasse auf gewisse mathematische Grundfertigkeiten nicht verzichtet werden – und die sog. Kassenstandtechnik. Diese Technik bestimmte, in welcher Form und in welcher Reihenfolge die Ware kassiert werden sollte, welche Sicherheitsvorkehrungen an der Kasse gegen Diebstahl getroffen werden sollten oder wie man mit der Kundschaft umzugehen hatte, dass man etwa die Preise der einzelnen Artikel aufsagen oder das Wechselgeld vorzählen sollte. Der gesamte Kassiervorgang wurde also auf diesen Schulungen vermittelt und vorgegeben. Hirmer etwa führte eine solche NCR-Registrierkasse im Jahr 1957 ein.

Mit fortschreitender technischer Entwicklung verwandelten sich die einfachen Registrierkassen in Datenerfassungsgeräte und wurden dann auch als „Kassensystem“ oder „POS-System“ („Point of Sale“) bezeichnet. Zudem integrierte man sie oftmals in ein Warenwirtschaftssystem. Vom Textilgeschäft Beck ist eine Bedienungsanleitung für eine Kasse von Mitte der 1980er Jahre erhalten. Diese belegt, dass die Preise der Waren und deren Artikelnummern nicht mehr unbedingt eingetippt werden mussten, sondern auch per „Lesestift“ eingescannt werden konnten.²⁸ Die sehr mechanische Tätigkeit des „Blindtastschemas“ wurde demnach in den 1980er Jahren durch das monotone Scannen der Waren abgelöst. Mit der Computerisierung der Kassen änderte sich aber noch mehr: das *Verwalten* der Waren und des *Lagerns* durch die Beschäftigten besaß dadurch ebenfalls nicht mehr seine vormalige Bedeutung. Diese Aufgabe übernahmen nun computerisierte Warenwirtschaftssysteme (vgl. Girschik 2005, Glaubitz 1980). Ähnliches gilt für die Kundinnen- und Kunden- bzw. Beschäftigtenbeobachtung, die zum *Instandhalten* des Ladens gezählt werden kann. Bei Beck musste etwa vor jedem Verkaufsvorgang die „Verkäufer-Nr.“ einge-

²⁵ BWA F 36/247, „MVM (Moderne Verkaufsmethoden) Distrikt-Arbeitstagungen“, 1955-1963, u.a. Fotos von einer „Kassiererinnen-Schulung“.

²⁶ BWA F 36/203, „MVM-Verkäufer-schulung (Moderne Verkaufsmethoden)“, 1955, Kommentar und Blockentwurf.

²⁷ BWA F 36/204, „MVM-Personalschulung (Moderne Verkaufsmethoden)“, ca. 1955, Leitfaden, S. 9.

²⁸ BWA F 34/116 „Bedienungsanleitung Kasse“.

geben werden, sodass im Nachhinein genau nachvollzogen werden konnte, wer wieviel Anteil am Umsatz hatte.²⁹

Eine ehemalige Angestellte von Hirmer beschreibt die Veränderung ihrer eigenen Arbeitssituation als Kassiererin bei der Umstellung von mechanischen auf computerisierte Kassen:

„Und wie gesagt, die alten Kassen, das waren ja nur Additionskassen, da ist ja keine Verbuchung, da ist ja noch nicht [...] Das waren noch mechanische. Da waren oft die Fingernägel ganz glatt getippt. An einem Samstag, da hast du die so richtig hier vorne platt gehabt, so schwere Tasten.“³⁰

Und weiter:

„Und dann ein paar Jahre später, haben wir dann Nixdorf-Kassen bekommen. Das war natürlich schon ein ganz großer Schritt nach vorne. Da haben wir dann Kassenschulungen gemacht. Ich habe privat zwei PC-Kurse gemacht. Weil ich gedacht habe, wenn man gar keine Ahnung hat, das ja auch keinen Tag [sic!], also machst du PC-Kurse, was gut war. Dann durfte ich sogar in den jeweils Umstellungen von Nixdorf- auf PC-gestützte Kasse mitarbeiten, mit aussuchen, was ist für uns das Beste?“³¹

Auch sie berichtet von Kassenschulungen, allerdings bei der Einführung von Nixdorf-Kassen, also elektronischen Kassen der Firma Nixdorf, die noch vor den PC-gestützten Kassen benutzt wurden. Interessant ist, dass die Angestellte von privat in Eigeninitiative durchgeführten PC-Kursen berichtet. Sie verinnerlichte die Notwendigkeit einer entsprechenden Computer-Weiterbildung und investierte dafür einen Teil ihrer Freizeit, um beruflich mithalten zu können und damit aber gleichzeitig ihre eigene Marginalisierung voranzutreiben. Denn die neue Technik wurde in dem Moment zu einem Instrument der Abwertung der Beschäftigten, in dem sie, verbunden mit einem Warenwirtschaftssystem oder ähnlichen Informationssystemen, Aufgaben wie die Warenbestellung, Kundenbeobachtung und Personalüberwachung lückenlos und eigenständig übernahm. So lässt sich auch die skeptische gewerkschaftliche Sicht erklären, wonach die Computerisierung der Kassen in den 1980er Jahren mit weit reichenden Konsequenzen verbunden war:

„nach Auskunft der einschlägigen Fachpresse steht dem Handel eine – zweite – ‚Revolution‘ bevor. [...] Die elektronischen Datenkassen sind Baustein eines komplexen EDV-Systems; weitere wesentliche Bestandteile sind Leitzentrale, Datensichtstation und Etikettenauszeichner. Mit Hilfe dieses EDV-gestützten Warenwirtschaftssystems lässt sich der gesamte Warenfluß – vom Wareneingang bis zur Kasse – steuern und kontrollieren.“³²

Der Gewerkschafter Glaubitz sieht hier die Einführung der computerisierten Kassen als Teil eines größeren Rationalisierungsprozesses, der zu Lasten der Angestellten im Einzelhandel ginge. Während auf der Seite der Beschäftigten also zum Teil von einer Technikbegeisterung zu sprechen ist, war die gewerkschaftliche Perspektive eher von einer Technikangst und dem damit verbundenen befürchteten oder tatsächlichen Abbau von Arbeitsplätzen geprägt. Ob aufgrund der Technik tatsächlich Be-

²⁹ ebd.

³⁰ HUA 2013/08/0009, Interview mit ehemaliger Angestellter (25.11.2009), Transkription, S. 4.

³¹ HUA 2013/08/0009, S. 5.

³² Glaubitz, Jürgen: Rationalisierung im Einzelhandel und gewerkschaftliche Gegenwehr, in: WSI Mitteilungen 33 (1980), H. 8, S. 436-445, hier S. 438.

schäftigte entlassen wurden, hing aber stets vom Umgang der einzelnen Betriebe mit den technischen Neuerungen ab (vgl. Voss 2017, S. 31).

Der Kassearbeitsplatz wurde also zunehmend automatisiert und die Teilhandlung des *Kassierens* dadurch stark verändert. Die Entwicklung ging von der einfachen Geldschublade über die Registrierkasse zum Computer. Die Tätigkeiten der Beschäftigten veränderten sich vom Kopfrechnen über mechanisches Tippen hin zum monotonen Abscannen. Die jeweiligen Umstellungen wurden von den betreffenden Akteuren durchaus ambivalent wahrgenommen. Arbeitserleichterungen und eine zeitweilige Aufwertung der Tätigkeiten standen Monotonie, Angst vor oder tatsächlicher Dequalifizierung und dem Drang zur Selbst- und Zeitoptimierung gegenüber.

3 Auswirkungen auf Arbeits- und Lebenswelt und Einordnung der aktuellen Probleme in die historische Entwicklung

Die historische Entwicklung der Verkaufshandlung lässt sich folgendermaßen zusammenfassen: Die Selbstbedienung als Verkaufsform hat sich gegenüber der Vollbedienung weitgehend durchgesetzt und wird zum Teil bereits durch Kundenarbeit ersetzt. Voraussetzung dafür und Folge davon war die Aufspaltung der integrierten Verkaufshandlung in fragmentierte Teilhandlungen und deren Verlagerung auf andere Akteure. Während die Beschäftigten sowohl im Lebensmitteleinzelhandel als auch im Textileinzelhandel früher hinter der Ladentheke den Zugang zur Ware kontrollierten, gerieten sie spätestens in den 1970er Jahren in eine marginalisierte Rolle. Möglichst unsichtbar sollten sie Nebentätigkeiten innerhalb des Ladens ausführen und höchstens bei Nachfragen die Kundinnen und Kunden freundlich beraten. Andererseits verwandelten sich die Beschäftigten in „Kassierautomaten“, die den Handlungsabläufen der maschinellen und später computerisierten Kassen folgend in möglichst kurzer Zeit möglichst viele Waren erfassen sollten.³³

Der Beitrag zeigt auf, worin die historischen Wurzeln von derzeitigen Problemen der Beschäftigten im Einzelhandel liegen. Formen zeitlich begrenzter Arbeit, seien es Teilzeitarbeit, Minijobs oder verkürzte Dauer der Arbeitsverhältnisse, wurden erst dadurch ermöglicht, dass die komplexe Verkaufshandlung im Einzelhandel sich in immer mehr Teilhandlungen aufspalten ließ. Waren diese Teilhandlungen erst einmal vereinzelt, konnten sie auch zeitlich flexibel erledigt werden. Außerdem wurden diese zum Teil so stark vereinfacht, dass die Beschäftigten nicht mehr den gesamten Verkaufsprozess zu überschauen brauchten, sondern weitgehend uninformatiert ihre Arbeit verrichten konnten. Tatsächlich hängen hier technische Entwicklung und organisatorische Rationalisierung eng zusammen. Seit der Verbreitung der EDV-Kassensysteme in den 1980er Jahren verschärfte sich die Beschäftigungssituation im Einzelhandel zusehends, vor allem durch die enorme Ausweitung der Teilzeitarbeitsverhältnisse im Handel (vgl. Winter 2005, S. 35-38, 67-69). Gerechtfertigt wurde

³³ Inzwischen und vermutlich zu allen Zeiten in der Vergangenheit sind Variationen und Gegentendenzen dieser allgemeinen Trends auffindbar. So nutzen manche Einzelhandelsgeschäfte besondere Serviceleistungen als Heraushebungsmerkmal. Ebenfalls können Unterschiede zwischen den Betriebsformen ausgemacht werden. Die Vergleichbarkeit der verschiedenen Ausprägungen wird aber durch den Abgleich mit den vorangehend konstruierten Idealtypen hergestellt.

und wird Teilzeitarbeit im Einzelhandel seitens der Unternehmer auch durch Einkaufsspitzen und -flauten (vgl. Glaubitz/Zmuda-Schamper u.a. 1985). Durch die Erweiterung der Ladenöffnungszeiten mit den Gesetzen von 1989 und 1996 (vgl. Spiekermann 2004, S. 41 f.) und der dadurch postulierten Notwendigkeit von flexibilisierten Arbeitsverhältnissen konnten sich vor allem Teilzeitarbeit sowie geringfügig entlohnte Beschäftigungsformen endgültig im Einzelhandel etablieren (vgl. Spiekermann 2004).

Das heutige Problem des Auslagerns von Teilhandlungen an Objekte oder Maschinen, an externe Akteure, oder an Kundinnen und Kunden, hat ebenfalls seine Wurzeln bereits in den 1950er Jahren. Den neuesten Stand der Entwicklung markieren Self-Scanning und Selbstzahlerkassen. Sie legen schließlich selbst das *Kassieren*, den Moment des Wechsels des Eigentums, in die Hände der Kundinnen und Kunden.

Das historisch Neue an der derzeitigen Entwicklung im Einzelhandel ist in den Veränderungen der Formen der Interaktion zu sehen. Wie alle Dienstleistungen ist der Verkauf bzw. die Verkaufshandlung eine Form der Interaktionsarbeit (vgl. Böhle/Stöger/Wehrich 2015). Zu dem Konzept der Interaktionsarbeit gehören Kooperationsarbeit, Gefühlsarbeit, subjektivierendes Arbeitshandeln sowie Emotionsarbeit. Dies schließt auch Arbeiten mit ein, die Kundenarbeit im Einzelhandel überhaupt erst ermöglichen. Obwohl die direkte Kommunikation von Beschäftigten und Kundschaft immer seltener stattfindet, nimmt die von den Beschäftigten abverlangte Interaktionsarbeit sogar noch zu, indem die Verkaufenden, gewissermaßen unsichtbar, umsorgende und gewährleistende Arbeit leisten müssen. Trotz einer Differenzierung der Teilhandlungen werden, etwa in Zeiten des Personalmangels, auch wieder vermehrt ganzheitliche Arbeitsanforderungen an die Beschäftigten gestellt. Beschäftigte im Einzelhandel, aber auch andere Dienstleistende, leisten Interaktionsarbeit, „ernten“ jedoch nicht die Lorbeeren für ihren Dienst, da sie im direkten Kontakt mit den Kundinnen und Kunden nicht mehr auftauchen. Womöglich können so ihre gesellschaftlich marginalisierte Stellung und ihre gleichbleibend schlechte Entlohnung erklärt werden, die immer dann zeitweilig sichtbar werden, wenn die seit den 1950er Jahren andauernden Debatten um eine Ausweitung der Ladenöffnungszeiten und Sonntagsarbeit aufflammen.

Der Mehrwert einer historisierenden Betrachtung von derzeitigen Problemen der Beschäftigten im Einzelhandel liegt darin, mittels empirischer historischer Quellenanalyse deren Entstehungsprozesse sichtbar zu machen. Dafür sind strukturelle und betriebsübergreifende Gegebenheiten, wie Rationalisierungs- und Konzentrationsprozesse im Einzelhandel oder die elektronische Datenverarbeitung, mit konkreten betriebsspezifischen Arbeitsprozessen und individuellen Wahrnehmungen in Einklang zu bringen. Auch für gegenwartsbezogene Studien der Arbeitssoziologie kann es gewinnbringend sein, Betriebsanalysen stärker an kulturwissenschaftliche Fragestellungen zu koppeln. Dabei ist beispielsweise relevant, ob die Person, die an der Kasse arbeitet, sitzt oder steht, sich „auf Augenhöhe“ oder in einer untergeordneten Position befindet, oder ob Arbeitskleidung als Mittel der Anonymisierung und Funktionalisierung der Person getragen wird. Dies kann, abgesehen von reinen Hierarchie-

und Lohnverhältnissen, Auswirkungen auf die gesellschaftliche Wertschätzung der Beschäftigten haben. Diese Wahrnehmung mag sich zwar im Betrieb herausbilden, strahlt aber aus in die Lebenswelt der Beschäftigten, da Arbeit als zentrale Instanz des sozialen Seins (vgl. Süß/Süß 2011, 357) zu begreifen ist. Diese Wertschätzungen sind immer zeitgebunden zu verstehen und ergeben sich nicht nur aus einer isoliert stehenden Betriebsanalyse, sondern aus einem bestimmten gesellschaftspolitischen und historischen Kontext. Aus diesem Grund sehe ich eine große Chance darin, wenn die Forschungsfelder der jüngeren Arbeitsgeschichte und der Arbeits- und IndustriosozioLOGe in Zukunft stärker kooperieren.

Quellen

- Bayerisches Wirtschaftsarchiv F 34 [BWA] (Ludwig Beck am Rathauseck, Textilhaus Feldmeier AG, München)/ 116 „Bedienungsanleitung Kasse“
- BWA F 34/235 „Innenansichten Verkaufsräume“, um 1987, 1988.
- BWA F 34/237 „Innenansicht Verkaufsräume“, 1951-1971.
- BWA F 36 (NCR GmbH, Augsburg)/202, „National und moderne Verkaufsmethoden“, ca. 1958.
- BWA F 36/203, „MVM-Verkäufer-schulung (Moderne Verkaufsmethoden)“, 1955, Kommentar und Blockentwurf.
- BWA F 36/204, „MVM-Personalschulung (Moderne Verkaufsmethoden)“, ca. 1955, Leitfaden.
- BWA F 36/218, „Verkauf-psychologie in Selbstbedienungs-, Selbstwähl-, Freiwahl-Läden“, ca. 1955.
- BWA F 36/247, „MVM (Moderne Verkaufsmethoden) Distrikt-Arbeitstagungen“, 1955-1963.
- BWA S003/102 „Hundert Jahre im Dienst der schönen Münchnerin“, 1961.
- Glaubitz, Jürgen: Rationalisierung im Einzelhandel und gewerkschaftliche Gegenwehr, in: WSI Mitteilungen 33 (1980), H. 8, S. 436-445.
- Graduiertenkolleg „Wandel der Arbeit“ <http://wandel-der-arbeit.de/> [zuletzt aufgesucht am 13.3.2018].
- HDE, Handelsverband Deutschland, „Institutioneller und funktioneller Handel: Was ist das?“, https://www.einzelhandel.de/index.php?option=com_content&view=article&id=5757 [zuletzt aufgesucht am 13.3.2018].
- Hirmer Unternehmensarchiv 2011/01/0008 Fotoserie „Verkaufsräume nach Wiedereröffnung“ (Bild 1): Verkaufsraum 2. Obergeschoss mit Neonbeleuchtung.
- HUA 2013/02/0207.0019 Albumblatt: Abteilung Hemden, Stammhaus Hirmer, März 1977 (Albumseite 19).
- HUA 2013/08/0009, Interview mit ehemaliger Angestellter (25.11.2009), Transkription.
- HUA 2013/08/0014, Interview mit ehemaliger Angestellter (04.12.2009), Transkription.
- HUA 2013/08/0017 Interview mit ehemaliger Angestellter (14.12.2009), Transkription.
- HUA 2016/09/0030 „Sachakte: Stammhaus Hirmer, Personalstand (1953-1993)“.

- Institut für Stadtgeschichte im Karmeliterkloster Frankfurt am Main, W1-10 (Latscha GmbH, Lebensmittel), 420, „Hausinterne Rundschreiben und Broschüren, die Entwicklung der Firma betreffend“, 1950-1976.
- Kim Christian Priemel: Heaps of work. The ways of labour history, in: H-Soz-Kult, 23.01.2014, www.hsozkult.de/literaturereview/id/forschungsberichte-1223 [zuletzt aufgesucht am 13.3.2018].
- „Prekäre Arbeitsverhältnisse im Einzelhandel auf dem Vormarsch“, Artikel vom 1. Juni 2017, <https://www.verdi.de/themen/nachrichten/++co++298b4ddc-46b0-11e7-8a4d-525400b665de> [zuletzt aufgesucht am 13.3.2018].
- Springer Gabler Verlag (Herausgeber), Gabler Wirtschaftslexikon, Stichwort: Distribution, online im Internet: <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Archiv/56409/distribution-v13.html> [zuletzt aufgesucht am 13.3.2018].
- Springer Gabler Verlag (Herausgeber), Gabler Wirtschaftslexikon, Stichwort: Einzelhandel, online im Internet: <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Archiv/56427/einzelhandel-v4.html> [zuletzt aufgesucht am 13.3.2018].
- Springer Gabler Verlag (Herausgeber), Gabler Wirtschaftslexikon, Stichwort: Handelsfunktionen, online im Internet: <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Archiv/1408/handelsfunktionen-v7.html> [zuletzt aufgesucht am 13.3.2018].
- Statistisches Jahrbuch der Bundesrepublik Deutschland 1970.
- „subito – einfach und schnell einkaufen“, auf <https://subito.migros.ch/de.html> [zuletzt aufgesucht am 13.3.2018].

Literatur

- Böhle, Fritz/Glaser, Jürgen (Hg.): Arbeit in der Interaktion - Interaktion als Arbeit - Arbeitsorganisation und Interaktionsarbeit in der Dienstleistung, VS Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden 2006.
- Böhle, Fritz/Stöger, Ursula/Wehrich, Margit: Wie lässt sich Interaktionsarbeit menschengerecht gestalten? Zur Notwendigkeit einer Neubestimmung, in: Arbeits- und Industriesoziologische Studien 8 (2015), H. 1, S. 37-54.
- Boris, Eileen: Caring for America: Home Health Workers in the Shadow of the Welfare State, New York 2012.
- Brandes, Sören/Zierenberg, Malte: Doing Capitalism. Praxeologische Perspektiven, in: Mittelweg 36 26 (2017), H. 1, S. 3-24.
- De Grazia, Victoria: Das unwiderstehliche Imperium: Amerikas Siegeszug im Europa des 20. Jahrhunderts, Stuttgart 2010.
- Ditt, Karl: Rationalisierung im Einzelhandel. Die Einführung und Entwicklung der Selbstbedienung in der Bundesrepublik Deutschland 1949-2000, in: Prinz, Michael (Hg.): Der lange Weg in den Überfluß: Anfänge und Entwicklung der Konsumgesellschaft seit der Vormoderne, Paderborn 2003, S. 315-356.
- Doering-Manteuffel, Anselm/Raphael, Lutz: Nach dem Boom: Perspektiven auf die Zeitgeschichte seit 1970, Göttingen 2010.
- Doering-Manteuffel, Anselm/Raphael, Lutz: Nach dem Boom. Perspektiven auf die Zeitgeschichte seit 1970, 3. Aufl. Göttingen 2012.

- Doering-Manteuffel, Anselm/Raphael, Lutz/Schlemmer, Thomas: Vorgeschichte der Gegenwart: Dimensionen des Strukturbruchs nach dem Boom, Göttingen 2016.
- Dunkel, Wolfgang/Rieder, Kerstin: Interaktionsarbeit zwischen Konflikt und Kooperation, in: A. Büssing/ J. Glaser (Hg.): Dienstleistungsqualität und Qualität des Arbeitslebens im Krankenhaus. Schriftenreihe Organisation und Medizin, Hogrefe, Göttingen (2003), S. 163-180.
- Dunkel, Wolfgang/Voß, G. Günter (Hg.): Dienstleistung als Interaktion – Beiträge aus einem Forschungsprojekt: Altenpflege – Deutsche Bahn – Call Center, München/Mering 2004.
- Girschik, Katja: Als die Kassen lesen lernten: die Anfänge der rechnergestützten Warenwirtschaft bei der Migros, in: *Traverse* 12 (2005) H. 3, S. 110-124.
- Girschik, Katja: Als die Kassen lesen lernten. Eine Technik- und Unternehmensgeschichte des Schweizer Einzelhandels 1950-1975, München 2010.
- Girschik, Katja/Ritschl, Albrecht/Welskopp, Thomas (Hg.): Der Migros-Kosmos. Zur Geschichte eines aussergewöhnlichen Schweizer Unternehmens, Baden 2003.
- Glaubitz, Jürgen/Zmuda-Schamper, Erna u.a.: Hinter Neonlicht und Glitzerwelt. Arbeiten im Kaufhaus, Hamburg 1985.
- Goldmann, Monika/Müller, Ursula: Junge Frauen im Verkaufsberuf. Berufliche Sozialisation, Arbeits- und Lebensperspektiven, Stuttgart 1986.
- Graff, Dieter: Weniger bedienen, mehr beraten: Erkenntnisse und Erfahrungen für den modernen Verkauf im Drogerie-Einzelhandel. Ein Arbeitsergebnis der RGH, Frankfurt a. M. 1967.
- Hausen, Karin: Frauenerwerbstätigkeit und erwerbstätige Frauen. Anmerkungen zur historischen Forschung, in: Budde, Gunilla-Friederike (Hrsg.): Frauen arbeiten: weibliche Erwerbstätigkeit in Ost- und Westdeutschland nach 1945, Göttingen 1997, S. 19-45.
- Hilf, Ellen/Jacobsen, Heike: Deregulierung der Öffnungszeiten und Flexibilisierung der Beschäftigung im Einzelhandel, in: *Arbeit* 9 (2000), H. 3, S. 204-216.
- Hilf, Ellen/Jacobsen, Heike: Dezentralisierung der Betriebsorganisation im Einzelhandel – Chancen zur Demokratisierung und Reprofessionalisierung der Arbeit im Verkauf?, in: Alheit, Peter (Hg.): Von der Arbeitsgesellschaft zur Bildungsgesellschaft? Perspektiven von Arbeit und Bildung im Prozeß europäischen Wandels, Bremen 1994, S. 307-321.
- Hockerts, Hans Günter: Zeitgeschichte in Deutschland. Begriff, Methoden, Themenfelder, in: *Historisches Jahrbuch* 113 (1993), S. 98-127.
- Kirsch, Johannes: Verkauf als Dienstleistung: Analyse der Kommunikationsstruktur zwischen Dienstleister und Kunde, Göttingen 2001.
- Kleemann, Frank/Voß, Günter G./Rieder, Kerstin: Crowdsourcing und der Arbeitende Konsument, in: *Arbeits- und Industriesoziologische Studien* 1 (2008), H. 1, S. 29-44.
- Kleinöder, Nina: Risikoregulierung am Arbeitsplatz – Zwischen Rationalisierung und Gesundheitsschutz. Ein Problemaufriss zur Geschichte des Arbeitsschutzes am Beispiel der Eisen- und Stahlindustrie zum Ende des 20. Jahrhunderts“, in: Lars Bluma/Karsten Uhl (Hg.), *Kontrollierte Arbeit – disziplinierte Körper? Zur Sozial-*

- und Kulturgeschichte der Industriearbeit im 19. und 20. Jahrhundert, Bielefeld 2012, S. 163-194.
- Kuhn, Bärbel: Haus, Frauen, Arbeit: 1915-1965. Erinnerungen aus fünfzig Jahren Haushaltsgeschichte, St. Ingbert 1995.
- Kundel, Annika: Selbst ist der Kunde: Co-Produktion im Dienstleistungsbereich, München 2010.
- Langer, Lydia: Revolution im Einzelhandel. Die Einführung der Selbstbedienung in Lebensmittelgeschäften der Bundesrepublik Deutschland (1949-1973), Köln 2013.
- Luks, Timo: Der Betrieb als Ort der Moderne. Zur Geschichte von Industriearbeit, Ordnungsdenken und Social Engineering im 20. Jahrhundert, Bielefeld 2010.
- Mattes, Monika: Krisenverliererinnen? Frauen, Arbeit und das Ende des Booms, in: Andresen, Knud/Bitzegeio, Ursula/Mittag, Jürgen (Hg.), „Nach dem Strukturbruch“? Kontinuität und Wandel von Arbeitsbeziehungen und Arbeitswelt(en) seit den 1970er-Jahren, Bonn 2011, S. 127-140.
- Müller, Hans-Peter/Sigmund, Steffen (Hg.): Max Weber-Handbuch. Leben – Werk – Wirkung, Stuttgart 2014.
- Papsdorf, Christian: Wie Surfen zu Arbeit wird: Crowdsourcing im Web 2.0, Frankfurt a. M. 2009.
- Rau, Susanne: Räume, Frankfurt a. M. 2017.
- Reckwitz, Andreas: Grundelemente einer Theorie sozialer Praktiken. Eine sozialtheoretische Perspektive, in: Zeitschrift für Soziologie 32 (2003), S. 282-301.
- Reckwitz, Andreas: Das hybride Subjekt, Weilerswist 2006.
- Reichardt, Sven: Praxeologische Geschichtswissenschaft. Eine Diskussionsanregung, in: Sozial.Geschichte 22 (2007), S. 43-65.
- Sachse, Carola: Der Hausarbeitstag. Gerechtigkeit und Gleichberechtigung in Ost und West 1939-1994, Göttingen 2002.
- Schöllgen, Gregor: Max Weber, München 1998.
- Seibring, Anne: Die Humanisierung des Arbeitslebens in den 1970er-Jahren: Forschungsstand und Forschungsperspektiven, in: Andresen, Knud/Bitzegeio, Ursula/Mittag, Jürgen (Hg.), „Nach dem Strukturbruch“? Kontinuität und Wandel von Arbeitsbeziehungen und Arbeitswelt(en) seit den 1970er-Jahren, Bonn 2011, S. 107-126.
- Spiekermann, Uwe: Rationalisierung als Daueraufgabe. Der deutsche Lebensmittel Einzelhandel im 20. Jahrhundert, in: Scripta mercaturae 31 (1997), H. 1, S. 69-129.
- Spiekermann, Uwe: Freier Konsum und soziale Verantwortung. Zur Geschichte des Ladenschlusses in Deutschland im 19. und 20. Jahrhundert, in: Zeitschrift für Unternehmensgeschichte 49 (2004), H. 1, S. 26-44.
- Spoerer, Mark: C&A. Ein Familienunternehmen in Deutschland, den Niederlanden und Großbritannien, 1911-1961, München 2016.
- Süß, Winfried/Süß, Dietmar: Zeitgeschichte der Arbeit: Beobachtungen und Perspektiven, in: Andresen, Knud/Bitzegeio, Ursula/Mittag, Jürgen (Hg.), „Nach dem Strukturbruch“? Kontinuität und Wandel von Arbeitsbeziehungen und Arbeitswelt(en) seit den 1970er-Jahren, Bonn 2011, S. 345-365.

- Voss-Dahm, Dorothea: Über die Stabilität sozialer Ungleichheit im Betrieb. Verkaufsarbeit im Einzelhandel, Berlin 2009.
- Voss, Dorothea: Wie verändert sich der Arbeitsmarkt durch die Digitalisierung?, in: Ahlers, Eike/Klenner, Christina/Lott, Yvonne/Maschke, Manuela/Müller, Annkathrin/Schildmann, Christina/Voss, Dorothea/ Weusthoff, Anja (Hg.): Genderaspekte der Digitalisierung der Arbeitswelt. Diskussionspapier für die Kommission „Arbeit der Zukunft“, August 2017 S, 27-33, https://www.boeckler.de/pdf/p_AdZ_dp_August_2017.pdf [abgerufen am 13.3.2018].
- Voß, Gerd Günter/Rieder, Kerstin: Der arbeitende Kunde: wenn Konsumenten zu unbezahlten Mitarbeitern werden, Frankfurt 2005.
- Weber, Max: Wirtschaft und Gesellschaft. Soziologie, unvollendet 1919-1920, hg. v. Borchardt, Knut, Hanke, Edith und Schuchter, Wolfgang, Tübingen 2013.
- Welskopp, Thomas: Startrampe für die Gesellschaft des Massenkonsums. Verbreitung und Entwicklung der Selbstbedienung in Europa nach 1945, in: ders. (Hg.): Unternehmen Praxisgeschichte. Historische Perspektiven auf Kapitalismus, Arbeit und Klassengesellschaft, Tübingen 2014, S. 285-304.
- Welskopp, Thomas: Produktion als soziale Praxis. Praxeologische Perspektiven auf die Geschichte betrieblicher Arbeitsbeziehungen, in: Andresen, Knud/Kuhnhenne, Michaela/Mittag, Jürgen/Platz, Johannes (Hg.): Der Betrieb als sozialer und politischer Ort. Studien zu Praktiken und Diskursen in den Arbeitswelten des 20. Jahrhunderts, Bonn 2015, S. 29-52.
- Winter, Gerhard: Rationalisierung und deren soziale Auswirkungen im Einzelhandel – kundenorientierte Dienstleistungen als Chance, Stuttgart 2005.



AIS-Studien

Das Online-Journal der Sektion Arbeits- und Industriesoziologie
in der Deutschen Gesellschaft für Soziologie (DGS).

www.arbsoz.de/ais-studien