

Vorzug zu geben, sich zunehmend als Individualisierungsfälle für die betreuten MitarbeiterInnen entpuppt: Für die Individuen stellt sich die Situation als ein mit einem hohen Grad an Offenheit und Unsicherheit verbundener Prozess dar, die berufliche Entwicklungsoptionen kaum erkennen lässt.“ (Hüning/Stodt 1999)

### 3.3. *Arbeitsbedingungen*

#### 3.3.1. *Reorientierung der Arbeit bei der DB AG – hin zu Dienstleistung und Service*

Mit der Umstrukturierung ging eine weitreichende Veränderung des betrieblichen Selbstverständnisses und damit der Anforderungen an die Beschäftigten einher. Dies ergibt sich aus der zentralen Bedeutung des Dienstleistungs- und Servicegedankens für eine am Markt konkurrierende DB AG, die sich auch in der relativen Stabilität der Beschäftigtenzahlen in diesen Geschäftsbereichen (v.a. Service und Station, Personenbahnhöfe) widerspiegelt. Es ist festzuhalten, dass sowohl bei der DR als auch der DB die kundennahen Bereiche den höchsten Frauenanteil an den Beschäftigten aufwiesen (Stodt 1998). Studien verweisen auf die geschlechtsspezifische Besetzung dieses neu entstehenden Beschäftigungsfeldes (Schwarz 1998, Hüning et al. 2001), in dem vermehrt Frauen eingestellt werden, weil ihnen eine besondere Fähigkeit zu Dienstleistungsarbeit zugeschrieben wird.

Basierend auf den Ergebnissen einer KundInnenbefragung hat die DB AG eine Reihe von Servicegrundsätzen formuliert, aus denen sich die Dienstleistungsqualität ergeben soll. Diese bestehen aus Verlässlichkeit (Zuverlässigkeit, Sorgfalt und Kontinuität in der Leistungserstellung), Entgegenkommen (Schnelligkeit und Flexibilität in der individuellen Hilfe), Souveränität (ehrliche, höfliche und kompetente Bedienung), Einfühlungsvermögen (persönliche Aufmerksamkeit, Verständnis und ständige Erreichbarkeit), sowie dem materiellen Umfeld.

„Die DB AG versucht, sich als modernes Dienstleistungsunternehmen in Europa zu etablieren. Damit geht die Ausdifferenzierung von Dienstleistungsarbeit innerhalb des Konzerns einher. (...) In den personenorientierten Dienstleistungstätigkeiten finden sich dann auch vermehrt Frauen. (...) Die hier geschaffenen Arbeitsplätze allerdings sind durch vermehrte Schichtarbeit, relativ niedrige Eingruppierung und geringe Qualifikationsanforderungen zu charakterisieren.“ (Stodt 1998:27)

#### 3.3.2. *Chancengleichheit – Frauenförderung bei der DB AG*

Im Kontext der wachsenden Bedeutung der Dienstleistungsarbeit in der DB AG ist daher auch auf die unter dem Begriff „Chancengleichheit“ firmierende spezifische Form der Frauenförderung bei der DB AG zu verweisen. Auch die Gewerkschaft hebt die Einführung spezifischer Maßnahmen zur Frauenförderung als einen Erfolg in der Umwandlungsphase hervor (TRANSNET 1996).

Auf die Entwicklung der Frauenbeschäftigung bei der DB AG wurde bereits weiter oben eingegangen, hervorgehoben wurde auch die Bedeutung der Service- und Dienst-