
AKKUMULATION

INFORMATIONEN DES ARBEITSKREISES FÜR KRITISCHE UNTERNEHMENS- UND
INDUSTRIEGESCHICHTE

Nr. 21/2005

Die Selbstbedienungsgesellschaft

Banken und Einzelhandel in Zeiten rechnergestützter Dienstleistungen

Barbara Bonhage, Katja Girschik, ETH Zürich

Einführung

Die Rede von der Informationsgesellschaft ist in aller Munde. Mit dem Begriff wird nicht nur die Gegenwart, sondern auch die jüngste Vergangenheit beschrieben. Manchmal spricht man auch von der Wissensgesellschaft oder der Netzwerkgesellschaft.¹ Nicht selten werden die Begriffe aber in unklarer Abgrenzung voneinander verwendet. Es kommen Attribute hinzu, welche die Gesellschaft als eine globalisierte, privatisierte, liberalisierte, deregulierte, internationalisierte, digitalisierte, technisierte, vernetzte oder flexibilisierte beschreiben. Allerdings bleiben diese Zuschreibungen oft geschichtslos. Es wird meist nur sehr allgemein auf angeblich beschleunigtes und intensiviertes kollektives Handeln verwiesen, zum Beispiel in Bezug auf Mobilität, Massenkonsum, Kleinkredite, Warenumsatz und Investitionstätigkeiten. Nicht selten wird eine Revolution unterstellt.² Es wird aber nicht erklärt, wie und warum bestimmte neue gesellschaftliche Handlungsformen auf die ganze Gesellschaftsformation durchschlagen und dort einen grundlegenden Wandel provozieren.

¹ Zur Entstehung des Begriffs der Informationsgesellschaft: Bell, Daniel: *The coming of post-industrial society. A venture in social forecasting*, New York 1973. McLuhan, Marshall; Quentin Fiore und Jerome Angel: *The medium is the message*, Harmondsworth 1967. Drucker, Peter F.: *The age of discontinuity. Guidelines to our changing society*, New York 1969. Beniger, James R. (Hg.): *The control revolution. Technological and economic origins of the information society*, Cambridge 1986. Einen Literaturüberblick gibt: Gugerli, David; Kupper, Patrick und Speich, Daniel: *Rechne mit deinen Beständen. Dispositive des Wissens in der Informationsgesellschaft*, in: Berthoud, Gérald u.a.: *Société d'information – récits et réalités*. 21. Kolloquium Gerzensee der SAGW, Freiburg 2005, S. 79-108. Auf den Begriff der Wissensgesellschaft verweist insbesondere: Stehr, Nico: *Arbeit, Eigentum und Wissen. Zur Theorie von Wissensgesellschaften*, Frankfurt a.M. 1994. Weingart, Peter: *Die Stunde der Wahrheit? Zum Verhältnis der Wissenschaft zu Politik, Wirtschaft und Medien in der Wissensgesellschaft*, Weilerswist 2001. Burke, Peter: *Papier und Marktgeschrei. Die Geburt der Wissensgesellschaft*, Berlin 2002. Einschlägig für das Verständnis von Netzwerken: Castells, Manuel: *Das Informationszeitalter I: Der Aufstieg der Netzwerkgesellschaft*, Opladen 2001. Böhme, Hartmut: *Einführung. Netzwerke. Zur Theorie und Geschichte einer Konstruktion*, in: Barkhoff, Jürgen; Böhme, Hartmut und Riou, Jeanne: *Netzwerke. Eine Kulturtechnik der Moderne*, Köln 2004, S. 17-36. Baran, Paul: *On distributed communications*, Santa Monica 1964.

² Die Vorstellung einer technologischen Revolution vertreten: Toffler, Alvin: *The third wave*, Toronto 1980. Finkelstein, Joseph: *Windows on a new world. The third industrial revolution*, New York 1989. Negroponte, Nicholas: *Total digital. Die Welt zwischen 0 und 1 oder Die Zukunft der Kommunikation*, München 1989. Wie brüchig das Konzept einer post-industriellen Revolution ist, zeigen hervorragend auf: Winter, Susan J. und Taylor, S. Lynne: *The role of information technology in the transformation of work: A comparison of post-industrial, industrial and proto-industrial organization*, in: Yates, Joanne und Van Maanen, John: *Information technology and organizational transformation: history, rhetoric and Practice*, Thousand Oaks 2001, S. 7-33.

Eine Historisierung der Veränderungsprozesse der vergangenen Jahrzehnte fehlt also bisher weitgehend. In unserem Forschungsprojekt³ wollen wir – ausgehend von einer genauen Quellenanalyse – empirische Ergebnisse liefern, welche dazu beitragen. Dabei lohnt es sich unserer Meinung nach, in den 1960er Jahren anzusetzen. Vor dem Hintergrund dringlicher Rationalisierungsbemühungen wurden jetzt Formen der Automation – teilweise mittels Computern – vermehrt diskutiert.⁴ In Verbindung damit sind seither zahlreiche Handlungsformen selbstverständlich geworden, vor allem die hier diskutierte Selbstbedienung in Banken und Supermärkten. Die Telekommunikationstechnologien waren an diesen Veränderungen des Alltags zwar mitbeteiligt. Es gilt aber zu beachten, dass diese Veränderungen auch an sozial voraussetzungsreiche Prozesse gebunden waren: Wie man sich leicht vorstellen kann oder sich sogar noch erinnert, mussten neue Einkaufsroutinen eingeübt werden. Auch musste der Lohn, der am Monatsende noch verfügbar war, nicht mehr unter der Matratze versteckt oder in den Teddybären eingenäht werden.

Mittlerweile haben Telekommunikationstechnologien wesentlich zur Veränderung lebensweltlicher Selbstverständlichkeiten beigetragen. Dass „[n]ahezu jede private Geste [...] heute bereits an ein vernetztes System angeschlossen“ ist, vermag etwa Böhme schlüssig darzutun.⁵ Wie es dazu kam, ist weitgehend unerforscht. Telekommunikative Infrastrukturen sind aber das unerwartbare Ergebnis eines komplexen und verschlungenen Weges. Den auf diesen – teilweise in Vergessenheit geratenen – Wegen und benachbarten Pfaden entstandenen Technologien gilt unsere Aufmerksamkeit. Wir analysieren technische Möglichkeiten und Entwicklungen eingebettet in soziale Kontexte und unternehmerische Logiken. Technik verstehen wir also nicht als bestimmenden Faktor für den zu analysierenden sozialen Wandel, sondern als ein Mittel zur Veränderung kommunikativer Gegebenheiten und Wahrscheinlichkeiten.⁶ Unser Ziel ist es, zu verstehen, welche Rolle die Einführung neuer elektronischer Mittel im Zuge dieses Wandels gespielt hat. Welche Verheißungen sahen Unternehmen in den neuen telekommunikativen Möglichkeiten? Welche Euphorien, Überzeugungen, Rückschläge und Zweifel prägten diese Entwicklungen? Wichtig ist uns auch zu verstehen, welche unintendierten Handlungsfolgen mit den erprobten oder eingeführten Technologien verbunden sein konnten.

Um den angesprochenen Wandel in seiner historischen Dimension zu beschreiben, verbinden wir also eine technik- mit einer unternehmenshistorischen Perspektive. Denn Unternehmen waren maßgeblich an der Ausbildung der spezifischen Bedingungen von Technik beteiligt. Der Einblick in Quellen von Unternehmen der Einzelhandels- und der Finanzbranche trägt daher dazu bei, die Dimensionen und Facetten, die Entstehungsbedingungen und Behinderungen der entstehenden Informationsgesellschaft zu erhellen. Im Folgenden geben wir aus Dokumenten des Einzelhandelsunternehmens Migros,⁷ der Schweizerischen Bankiervereinigung⁸ und der schweizerischen PTT⁹ erste

³ Das Forschungsprojekt mit dem Titel „Finanz- und Supermärkte – online. Digitale Telekommunikation und gesellschaftlicher Wandel im lokalen Kontext (1960-2000)“ ist am Lehrstuhl für Technikgeschichte der ETH Zürich angesiedelt und wird vom Schweizerischen Nationalfonds gefördert.

⁴ Siehe dazu auch: Heintz, Bettina: Das Fließband im Kopf. Computer und Rationalisierung, in: Brändli, Sebastian; Gugerli, David; Jaun, Rudolf und Pfister, Ulrich (Hrsg.): Schweiz im Wandel. Studien zur neuen Gesellschaftsgeschichte. Festschrift zum 60. Geburtstag von Rudolf Braun, Basel / Frankfurt a.M. 1990, S. 117-147.

⁵ Böhme: Einführung, S. 35.

⁶ Siehe dazu auch: Gugerli, David: Die Entwicklung der digitalen Telefonie (1960-1985): Die Kosten soziotechnischer Flexibilisierung, in: Stadelmann, Kurt; Hengartner, Thomas und Museum für Kommunikation (Bern): Telemagie: 150 Jahre Telekommunikation in der Schweiz, Zürich 2002, S. 154-167.

⁷ Archiv der Genossenschaft Migros Zürich, im Folgenden GMZ.

Einsichten in einen gesellschaftlichen Wandel, der seit den 1960er Jahren Selbstverständlichkeiten grundlegend verändert hat.

Für unsere Analyse beschränken wir uns auf Quellen aus dem schweizerischen Kontext. Mit der Analyse spezifischer Bedingungen in einem Land wird wohl ein Einzelfall, nicht aber ein Sonderfall porträtiert. Denn wir gehen davon aus, dass nicht globale Konzeptionen, sondern lokale Entwicklungstendenzen für die digitale Vernetzung des Alltags von Bedeutung waren. Nationalstaatliche Rahmenbedingungen waren dabei während des gesamten 20. Jahrhunderts von großer Bedeutung. So sind wir angesichts des prekären Forschungsstandes der Meinung, dass die Beschreibung zweier schweizerischer Fälle dazu beiträgt, den gesellschaftlichen Wandel der vergangenen vierzig Jahre zu verstehen.

Erst wenn wir also etwas genauer hinschauen, wo Veränderungen stattgefunden haben, wann sie stattgefunden haben und inwiefern sie unseren Alltag und unsere Selbstverständlichkeiten verändert haben, können wir den gesellschaftlichen Wandel der vergangenen vierzig Jahre etwas genauer beschreiben und beginnen vielleicht, ihn besser zu verstehen.¹⁰ Wir tun dies im Folgenden in zwei Bereichen unseres Alltags. Supermärkte und Finanzmärkte haben sich seit dem Ende des Zweiten Weltkrieges grundlegend verändert: Im Zuge des wirtschaftlichen Aufschwungs bildete sich eine moderne Konsumgesellschaft aus.¹¹ Eine der damit verbundenen sichtbarsten Veränderungen im Alltag war die Einführung der Selbstbedienung im Einzelhandel.¹² Nachdem sie ihren Siegeszug in der Verkaufsorganisation der ehemaligen Tante Emma Läden angetreten hatte, endete die Idee der Selbstbedienung aber keineswegs. Hier setzt unsere Analyse ein. Einzelhändler, aber auch Unternehmen anderer Branchen, versuchten dieses Erfolgsrezept weiter umzusetzen. Die Selbstbedienung blieb eine viel versprechende Organisationsform; rechnergestützte Automaten schienen das geeignete Mittel dazu zu sein.

In einem ersten Abschnitt werfen wir einen Blick auf den Einzelhandel: Selbstbedienung am check-out schien die logische Weiterführung der Idee in den 1960er Jahren. Die Kasse war im Verbund mit der Selbstbedienung Ausgangspunkt für die folgende technologische Aufrüstung in Form des scannings, der elektronischen Erfassung der verkauften Waren. Hier schienen weitere Rationalisierungen möglich. Am Beispiel der Migros sollen die damit verbundenen Vorstellungen aber auch Rückschläge dargelegt werden.

In einem zweiten Abschnitt befassen wir uns mit der Vorstellung von Selbstbedienung im Bankbereich. Mit dem Ersatz von Lohntüten durch Bankkonten traten die Banken in den 1960er und 1970er Jahren erstmals in ein Massengeschäft ein. Dem Erfolgsrezept des Einzelhandels folgend, sollten auch hier Selbstbedienung und neue Telekommunikationstechnologien die anstehenden Pro-

⁸ Archiv der Schweizerischen Bankiervereinigung „SwissBanking“ in Basel, im Folgenden SBVg.

⁹ Historisches Archiv und Bibliothek PTT in Bern, im Folgenden PTT.

¹⁰ Siehe dazu auch: Orland, Barbara: Wie kann man den Alltagsbegriff für die Technikgeschichte nutzbar machen?, in: Ferrum, 71(1999), S. 4-10.

¹¹ Tanner, Jakob: Die Schweiz in den 1950er Jahren. Prozesse, Brüche, Widersprüche, Ungleichzeitigkeiten, in: Blanc, Jean-Daniel und Luchsinger, Christine: Achtung: Die 50er Jahre! Annäherungen an eine widersprüchliche Zeit, Zürich 1994, S. 19-50.

¹² Siehe: Spiekermann, Uwe: Rationalisierung als Daueraufgabe. Der deutsche Lebensmittelhandel im 20. Jahrhundert, in: Scripta Mercaturae, 1/1997, S. 69-128. Brändli, Sibylle: Der Supermarkt im Kopf. Konsumkultur und Wohlstand in de Schweiz nach 1945, Wien 2000.

bleme lösen. Das Lohnkonto kann aus der Retrospektive als Ausgangspunkt dafür gesehen werden, dass mittlerweile zahlreiche Finanztransaktionen über elektronische Netze abgewickelt werden.

Supermärkte: An der Kasse endet die Selbstbedienung

Mit der Selbstbedienung schien es der Branche des Einzelhandels endgültig gelungen zu sein, die Warenverteilung in den Griff zu bekommen: Seit Ende der 1950er Jahre übernahmen vielerorts die Kunden das Zusammentragen der Waren im Verkaufsladen. Für die Einzelhändler stellte diese Form der Rationalisierung jedoch keineswegs den Endpunkt ihrer Bemühungen dar. Seit Ende der 1960er Jahre sahen sie in rechnergestützten Anwendungen neue Möglichkeiten zur Automatisierung und damit Rationalisierung der Warenwirtschaft. Diese wurde denn auch als dringlich eingeschätzt: Nach dem Zweiten Weltkrieg hatte die Zahl der Produkte auf den Regalen der Supermärkte auch in der Schweiz ständig zugenommen. Nicht nur die Zahl der Produkte vergrößerte sich, auch ihre Ausdifferenzierung trug zum rasanten Wachstum an Regalmetern und Sortimentszahlen bei. Die Masse an Produkten verstellte jedoch den Blick auf die Kunden: „Die Vielfalt der Produkte erschwert das Erkennen der Änderung von Verbrauchergewohnheiten.“¹³

Es war klar, wo die Sensoren für das Aufspüren solcher Veränderungen angebracht werden mussten: an der Kasse. Die organisatorische Neugestaltung der Verkaufsläden durch die Selbstbedienung hatte nämlich die Kasse als Scharnier zwischen Einzelhändlern und Konsumenten ins Zentrum gerückt: So frei sich die Kunden auch während ihres Einkaufs in den Selbstbedienungsläden bewegen konnten, alle mussten sie das Nadelöhr der Kasse passieren, um ihre Kaufhandlung abzuschließen. Die Kasse erwies sich darum als Knotenpunkt für eine genaue Erfassung der nachgefragten Produkte und als Ausgangspunkt für eine technisierte und rationalisierte Warenwirtschaft: „Auf der einen Seite zwingen uns die zunehmenden Kundenschlangen an unseren Ausgangskassen, die Knappheit des Angebots an Kassierpersonal und nicht zuletzt die Fehlregistrierung an der Kasse, nach Mitteln und Wegen zu suchen, welche eine Steigerung der Arbeitsproduktivität und Arbeitsqualität des Kassenpersonals erlauben. Zum zweiten benötigen wir für die rationelle Bewirtschaftung unserer ständig wachsenden Sortimente detaillierte Informationen über die täglichen Verkäufe. [...] Wir brauchen aktuelle, kurzfristig verfügbare Verkaufsdaten als Hilfsmittel zur Steuerung des Warenflusses und als Entscheidungsgrundlage im Marketing-Bereich. Die von uns gewünschte Kassenanlage muss also eine sichere und genaue Verkaufsdatenerfassung gewährleisten.“¹⁴

In der Diskussion um die weitere Rationalisierung der Warenverteilung und Steigerung der Produktivität kam bei der Migros immer wieder das Thema der Beschleunigung des checkouts auf die Traktandenliste. Der Glaube an das Erfolgsrezept „Selbstbedienung“ machte also nicht bei den Waren halt. Auch an der Kasse sollten sich die Kunden selbst bedienen. 1965 wurden in der Filiale Wollishofen, Zürich, so genannte „Selbsttipp-Kassen“ eingeführt: „Statt sich den vor den Kassen oft bildenden Schlangen anzuschliessen, tippt der Kunde seine Einkäufe an einer der vorhandenen 14 Selbsttipp-Kassen selber und geht dann mit Einkaufskorb und Kassazettel zur 'Totalkasse', wo eine Kassiererin nur noch den Gesamtbetrag des Einkaufs tippt und das Geld kassiert. An einem

¹³ Vigier, Georg J.: Management information systems, in: Selbstbedienung und Supermarkt, März 1971, S. 8-15.

¹⁴ GMZ, APOSS 1970 – 1973, CIES 18. Fachtagung. Referat „Elektronik im Supermarkt – das APOSS-Projekt der Migros.“, undatiert, S. 1.

speziellen geräumigen Paktisch kann der Kunde seine Ware in Ruhe einpacken.“¹⁵ Zunächst ließ sich das Experiment gut an: „Ende Jahr tippten bereits zwei Drittel ihre Einkäufe mit der größten Selbstverständlichkeit selber und halfen so mit, die Abwicklung an der Kasse flüssiger zu gestalten, so dass praktisch keine Wartezeiten mehr entstanden.“¹⁶ Allerdings nahmen es die Kunden weniger genau als die Kassiererinnen. Der „Selbsttipp“-Versuch musste aufgrund der „großen Inventurdifferenzen“¹⁷ in der betreffenden Filiale 1969 abgebrochen werden: Zu viele Kunden hatten eigenmächtig die totale Selbstbedienung eingeführt.

Die Kasse verblieb dennoch im Zentrum der Aufmerksamkeit der Migros, denn „[n]achdem die Migros in der Schweiz die Selbstbedienung eingeführt hat und später die ersten Supermärkte eröffnete, steht nun ein weiterer Schritt bevor: Die Rationalisierung des Kassiervorgangs und eine Automatisierung der Nachbestellungen.“¹⁸ Schon seit Mitte der 1960er Jahre beschäftigte sich die Firma Zellweger Uster AG mit automatischen Kassenanlagen.¹⁹ 1966 gelangte sie mit ihrem Vorschlag einer „zentralen automatischen Verkaufsanlage“ an die Migros. Nach verschiedenen Versuchsphasen und Verzögerungen erprobte die Migros schließlich 1972 während zehn Wochen in ihrer Filiale in Greifensee bei Zürich unter dem Namen „Automatic Point of Sale System (APOSS)“ die „versuchsweise Einführung der ersten elektronischen Kassenanlage der Welt“.²⁰ Wo die ursprünglichen Kassen die verkauften Produkte lediglich in grobe Warengruppen einzuteilen vermochten, versprach dieses auf Computern basierende Kassensystem nun produktgenaue Verkaufszahlen zu generieren: An der Kasse las nicht mehr die Kassiererin den auf das Produkt gedruckten Preis ab, sondern sie scannte mit einem Laserlesestift die Produktnummer mittels des „Oeil Migros“ ein, eines die Preisklasse und die Artikelnummer verschlüsselnden Symbols. Diese Informationen wurden an einen Zentralcomputer übermittelt, der den Preis an die Kasse zurückmeldete. Das „Oeil Migros“ war eine Entwicklung der Migros und der Firma Zellweger Uster AG und bestand aus konzentrischen Kreisen – eine frühe Entwicklung des heute allgegenwärtigen Strichcodes.

Der APOSS-Versuch sollte erstmals die geforderte Verbindung zwischen der Automatisierung des Kassenvorgangs und der Automatisierung der Bestellungen herstellen: Es war den am APOSS-Versuch Beteiligten klar, dass sich die Investitionen in die teuren Computer für die Digitalisierung der Kassen nur auszahlen würden, wenn „nachgelagerte Systeme“ wie Filialbelieferung, Lagerbewirtschaftung, Einkauf, Produktion, Transporte und Rechnungswesen vorhanden seien, die „die Informationen verarbeiten, die für den Betrieb und Führung des Unternehmens wichtig sind.“²¹ Ansonsten wäre die elektronische Kassenanlage lediglich eine Beschleunigung am checkout ohne rationalisierende Rückwirkungen auf die supply chain des Unternehmens.

Genau an diesen weit reichenden Rückkoppelungen in die supply chain scheiterte jedoch vorderhand die Einführung des APOSS-Kassensystems. Der Projektleiter von APOSS musste nach dem

¹⁵ Rechenschaftsbericht des Migros-Genossenschafts-Bundes 1965, S. 30.

¹⁶ Ebd.

¹⁷ Rechenschaftsbericht des Migros-Genossenschafts-Bundes 1968, S. 34.

¹⁸ GMZ, APOSS 1970-1973, APOSS Feldtest Greifensee Resultate, Brief von P. Arnold und F. Rentsch, 8. Juni 1972.

¹⁹ GMZ, APOSS 1970-1973, APOSS Feldtest Greifensee Resultate, Feldtest Eröffnung 20. Juni 1972, S. 1.

²⁰ Jahresbericht Migros-Genossenschafts-Bund 1972. S. 24.

²¹ GMZ, APOSS 1970-1973, Betriebswirtschaftliche und technische Probleme der Verkaufsdatenerfassung, 30. Juni 1970, S. 2.

im Grunde erfolgreich verlaufenen „Feldtest“ in Greifensee enttäuscht feststellen, dass „nichts darauf hin[deutete], dass ein dringendes Bedürfnis nach umfassenden Verkaufsinformationen bestünde.“²² Die oben angesprochenen „nachgelagerten Systeme“ interessierten sich schlicht nicht für die an den Kassen generierten Informationen. So musste in einem Abschlussbericht über das APOSS-Projekt eingestanden werden, „dass unsere ursprüngliche Auffassung in Bezug auf potentiellen Nutzen der [Verkaufsdaten]-Verwendung doch allzu optimistisch war.“²³ Eine weitere Enttäuschung bestand darin, dass „[der] APOSS-Test gezeigt [hat], dass mit diesem teuren System keine oder höchstens [eine] sehr beschränkte Produktivitätssteigerung am Checkout möglich ist.“²⁴ Das System konnte einen Artikel in durchschnittlich 1,02 Sekunden scannen. Eine Kassiererin hatte zum Eintippen noch 1,32 Sekunden gebraucht. Diese Beschleunigung war der Migros angesichts der enormen finanziellen Investitionen zu wenig.²⁵ So wurde beschlossen, auf die Vorzugsofferte der Zellweger Uster AG nicht einzutreten und das APOSS-System nicht einzuführen.²⁶

Erst zu Beginn der 1980er Jahre sollte die mit der Einführung der Selbstbedienung vorangetriebene Rationalisierung des Einzelhandels eine Fortsetzung in der Computerisierung der Warenwirtschaft finden. Auch dieser Prozess verlief jedoch keineswegs geradlinig. Erst Mitte der 1990er Jahre wurde in den schweizerischen Supermärkten scanning flächendeckend eingeführt. Damit begann auch in der Schweiz – international gesehen verspätet – im Bereich der Warenwirtschaft Wirklichkeit zu werden, was bereits seit den 1960er Jahren diskutiert worden war.

Der Einzelhandel schien mit dem scanning die Bewältigung von Massen in den Griff zu bekommen. Die Schweizer Banken waren erst viel später mit ihrem Massengeschäft konfrontiert, denn sie stiegen erst in den 1960er und 1970er Jahren mit der Eröffnung von Lohnkonten ins so genannte retail banking ein.

Banken: Beim Konto beginnt die Selbstbedienung

Ende der 1970er Jahre besaßen rund zwei Drittel der 3 Millionen schweizerischen Arbeitnehmer ein Lohnkonto.²⁷ Diese Konten wurden im Nachhinein zur Voraussetzung dafür, dass mittlerweile Mieten, Renten, Versicherungen, Steuern, Arztrechnungen, Flugtickets und vieles mehr selbstverständlich über elektronische Kanäle überwiesen werden. Zahlreiche Kunden bedienen sich mittels solcher Finanzdienstleistungen selbst: Sie führen ihre Konten von zu Hause aus und beziehen ihr Geld nicht mehr am Schalter, sondern am Automaten – oder überhaupt nicht mehr und bezahlen an der Ladenkasse gleich elektronisch. Selbstbedienung im Zahlungsverkehr mittels Geldautomaten und fast unzähliger überall verteilter Computerterminals gehört zum Alltag des 21. Jahrhunderts.

²² GMZ, APOSS 1970-1973, APOSS-Projekt. Dokumentation z.Hd. der Geschäftsleiter der Migros Genossenschaften für die Sitzung vom 2. März 1973 über Warenfluss- und EDV-Probleme, 6. Februar 1973, S. 9.

²³ Ebd., S. 6.

²⁴ GMZ, APOSS 1970-1973, Einige Überlegungen zur Zukunft des APOSS-Projektes, Dokument ohne Titel, 30. November 1972.

²⁵ GMZ, APOSS 1970-1973, Marketing-Konferenz vom 22. Juni 1972. Referat von Dr. Geiger, 33. Marketing-Konferenz vom 22. Juni 1972 (Manuskript), S. 28.

²⁶ GMZ, APOSS 1970-1973, APOSS-Projekt. Dokumentation z.Hd. der Geschäftsleiter der Migros Genossenschaften für die Sitzung vom 2. März 1973 über Warenfluss- und EDV-Probleme, 6. Februar 1973.

²⁷ PTT, PC 4-21-1982, Protokoll über die Konferenz mit den Leitern der Postcheckämter, 26. und 27. Mai 1982, Bern 23. Juli 1982.

Der vielfältige Einsatz neuer Telekommunikationstechnologien veränderte das Gesicht der Banken- und Finanzmärkte grundlegend.

Nicht die Technik ist treibende Kraft des fundamentalen Wandels im Bereich von Zahlungsmöglichkeiten und -gewohnheiten. Die Geschichte der privaten Lohnkonten macht dies deutlich. Sie ist ein geeigneter analytischer Ansatzpunkt, um die Digitalisierung des alltäglichen Zahlungsverkehrs zu verstehen; auch wenn oder gerade weil Lohnkonten noch während Jahrzehnten ausschließlich manuell bearbeitet wurden. Der Einsatz von Computern innerhalb von Bankbetrieben seit den 1950er Jahren und die Einführung neuer telekommunikativer Bankdienstleistungen im kundennahen Verkehr seit den 1980er Jahren sind zwar entscheidende Etappen innerhalb dieses Wandels.²⁸ Die Ersetzung der wöchentlichen Lohntüte durch die monatliche Zahlung von Gehältern der Arbeitgeber auf die Bankkonten ihrer Arbeitnehmer ist jedoch mindestens ebenso einschneidend. Dieser Übergang ist keine Folge der damals verfügbaren technischen Angebote. Vielmehr ist es zunächst erstaunlich, dass sich die Banken überhaupt auf die aufwändigen Lohnzahlungen einließen, schienen sie doch ausschließlich mit Nachteilen verbunden zu sein.

Die Schweizerische Bankiervereinigung (SBVg) beobachtete im April 1960 erstmals, dass „in verschiedenen europäischen Staaten, vor allem in Deutschland [...] über die bargeldlose Lohnzahlung und über die Einführung von Checks diskutiert“ wurde.²⁹ Die Industriebetriebe würden sich durch diese Neuerung entlasten, außerdem schien man das Diebstahlrisiko von Bargeld verringern zu können. Aus Bankensicht erkannte man jedoch keinerlei Vorteile oder Verdienstchancen, man rechnete vielmehr mit erheblicher Mehrarbeit. „Dem Arbeitnehmer ist wohl kaum ein Kommissions- oder Spesenabzug zuzumuten, und die Arbeitgeberfirma wird nicht ohne weiteres zur Leistung einer angemessenen Entschädigung bereit sein. Die Bank wird also, genau besehen, zur Zahlstelle für die Firma und ihr Personal. Der Kassadienst wird von Fall zu Fall eine Aufblähung erfahren und den Beamten ein wesentliches Mehr an Arbeit bringen.“³⁰ Das Sparpotential der Arbeitnehmenden war theoretisch zwar merklich angewachsen: Die Reallöhne in der Schweiz waren seit den 1950er Jahren beträchtlich angestiegen: in den 1950er Jahren um 20% und in den 1960er Jahren um 40%.³¹ Diese Tendenz war auch für die Banken erkennbar. Allerdings befürchteten sie, dass das Sparen weniger mit gestiegenen Einkommen verbunden, als vielmehr eine Frage der Mentalität sei. So lange mittels Lohnkonten nicht gespart wurde, kosteten sie die Banken aber mehr als sie einbrachten. Die SBVg befürchtete, dass Angestellte und Arbeiter über das Lohnkonto nicht erst „den Sinn des Sparens erfassen“ würden. „Sparen bedeutet in der Schweiz eine Tradition, und jene, die sie nicht praktizieren, werden wohl durch die Lohnzahlung via Bank kaum eines Besseren belehrt“. Möglicherweise, so erwog man, könnten allenfalls die Kundenbeziehungen zu qualifizierten und besser bezahlten Angestellten intensiviert werden. „Die Lohnabrechnung über Bankkonto könnte wohl geeignet sein, den Kontakt zu diesem potentiellen Kundenkreis zu vertiefen.“³²

²⁸ Neukom, Hans: Early use of computers in Swiss banks, in: IEEE Annals of the History of Computing, July-September 2004, S. 50-59.

²⁹ SBVg, Protokoll der 234. Sitzung des Verwaltungsrates der SBVg, 6. April 1960.

³⁰ SBVg, A.036, Bargeldloser Zahlungsverkehr, März 1961-Juli 1995, Bargeldlose Lohn- und Gehaltszahlung, in: Schweizerische Bankpersonal-Zeitung Nr. 18, 18. Oktober 1961.

³¹ Tanner: Schweiz in den 1950er Jahren, S. 28.

³² SBVg, A.036, Bargeldloser Zahlungsverkehr, März 1961-Juli 1995, Bargeldlose Lohn- und Gehaltszahlung, in: Schweizerische Bankpersonal-Zeitung Nr. 18, 18. Oktober 1961.

Andere Bankiers sahen aus der Einführung der bargeldlosen Lohnzahlung „doch ein[en] erkleckliche[n] Bodensatz bei den Banken“ entstehen.³³ Indem Kunden ihre Lohngelder längere Zeit auf den Konten stehen lassen würden, ergäbe sich zusätzliches Geld im Kreditgeschäft. Frühe Studien hatten allerdings bereits darauf hingedeutet, dass dem nicht so sein würde. Bei der Zürcher Kantonalbank hatten 1960 98% der Lehrer ihr Gehalt gleich am Zahltag vollständig abgehoben.³⁴ Die Idee der bargeldlosen Lohnzahlung war zudem auch in der Öffentlichkeit zunächst wenig populär, wie Pressestimmen zu entnehmen ist. Zwar werde dem Problem des Arbeitskräftemangels durch eine niedrigere Frequenz der Lohnzahlungen entgegen gekommen. Aber es brauche das Bargeld dennoch. Die NZZ schrieb, es werde „kaum je möglich sein, dass der Arbeiter oder Angestellte den größten Teil seiner Zahlungen bargeldlos leistet.“³⁵

Trotz dieser Vorbehalte sollten die Banken grundsätzlich aber „jeder Ausdehnung des bargeldlosen Zahlungsverkehrs gegenüber eine positive Haltung einnehmen“, lies die SBVg ihre Mitgliedsbanken 1960 wissen.³⁶ Durch die Förderung bargeldloser Transaktionen könnten die im Zahlungsverkehr entstehenden Kosten gesenkt werden. Kosteneinsparungen waren hinsichtlich Bargeldtransport und Belegverarbeitung zu erwarten. Auch versprach der bargeldlose Verkehr für die Banken, dass weniger Geld bei den Konsumenten im Umlauf war und so mehr Liquidität den Banken verblieb.³⁷ Aber nur wenn „die Idee der bargeldlosen Lohnzahlungen in Zukunft bei uns trotz der ihr anhaftenden Nachteile, vielleicht unter dem Einfluss ausländischer Beispiele, vermehrte Verbreitung finde[t],“ hielt die SBVg fest, „werden sich die Banken als Träger des Zahlungsverkehrs und unsere Vereinigung ernstlich mit ihr befassen müssen.“³⁸ Tatsächlich sollte „der Gedanke der bargeldlosen Gehalts- und Lohnzahlung“ bis Ende der 1960er Jahre „auch in der Schweiz vermehrt Eingang“ finden. Verschiedene Banken hatten bereits Vereinbarungen mit Arbeitgebern aus Verwaltung und Industrie getroffen und zahlreiche Lohnkonten für Arbeitnehmende eröffnet.³⁹

Schon im Verlauf der 1970er Jahre bestätigten sich allerdings die negativen Einschätzungen der frühen 1960er Jahre. Die Banken, welche den Einstieg ins Massengeschäft gewagt hatten, gewannen nur sehr wenige lukrative Neukunden dazu, jedenfalls viel zu wenige, um ihren Mehraufwand zu rechtfertigen. Dieser habe sich besonders dadurch ergeben, dass die Schalterhallen am Monatsende voller Kunden gewesen seien, die ihren gesamten Lohn abgehoben hätten.⁴⁰ Der Weg zurück war nun aber nicht mehr offen. Der erwartete Bodensatz, also mehr Geld für das Kreditgeschäft, hatte sich auch nicht eingestellt. Trotzdem galt es, das akquirierte Massengeschäft zu bewältigen. Als man also Ende der 1970er feststellen musste, dass sich nicht die Hoffnungen, sondern die Befürchtungen bewahrheitet hatten, orientierte man sich zunächst nicht an den oft genannten Möglichkeiten der neuen Telekommunikationstechnologien, sondern griff auf die industrielle Erfolgsgeschichte des Massengeschäfts im 20. Jahrhundert zurück: Selbstbedienung und Automation hießen die Zauberworte. Die Banken glaubten sich 1980 „an einem ähnlichen Punkt wie der Einzelhandel

³³ SBVg, Protokoll der 271. Sitzung des Verwaltungsrates der SBVg, 26. Juni 1968.

³⁴ SBVg, Protokoll der 237. Sitzung des Verwaltungsrates der SBVg, 7. Dezember 1960.

³⁵ NZZ, 3. November 1961.

³⁶ SBVg, Bargeldlose Lohnzahlungen, Zirkular Nr. 2877, 14. Dezember 1960.

³⁷ Bernhardt, Peter und Wolfgang Dambmann (1979), S. 23.

³⁸ SBVg, Bargeldlose Lohnzahlungen, Zirkular Nr. 2877, 14. Dezember 1960.

³⁹ SBVg, Vorbericht zur 271. Sitzung des Verwaltungsrates der SBVg, 26. Juni 1968.

⁴⁰ SBVg, A.036, Bargeldloser Zahlungsverkehr, März 1961-Juli 1995, SBVg an Directeur de la Caisse Hypothécaire du Canton de Genève, Bâle, 7 novembre 1966.

vor ca. 20 Jahren“ zu befinden.⁴¹ Was das Fliessband der 1930er Jahre gewesen war, sollte die Automation im Verbund mit der Selbstbedienung werden. Denn „[d]ie Selbstbedienung leitete im Einzelhandel eine Revolution ein, die mit der Einführung der Fliessbandfertigung in der Industrie vergleichbar ist.“⁴² Man bedauerte, dass die Automation bankinterner Prozesse, nämlich „der Einsatz der Datenverarbeitung [...] bislang die Organisation des Leistungserstellungsprozesses im Bankbetrieb nicht in gleichem Masse [hat] revolutionieren können, wie dies die Fliessbandtechnik im Industriebetrieb tat.“⁴³ Fliessband, Selbstbedienung und Automaten hatten seit Beginn und im Verlaufe des 20. Jahrhunderts die massenweise Produktion, Distribution und den Konsum von Gütern ermöglicht. Dieses Erfolgsrezept musste doch auch auf die Banken übertragbar sein, so das Credo der 1980er Jahre.

Erst im Verlaufe der 1980er Jahre schienen sich vor diesem Hintergrund die neuen telekommunikativen Angebote langsam als technische Mittel für die Organisation des problematischen Geschäftsfeldes anzubieten. Zwanzig Jahre nach dem Einstieg ins Massengeschäft begann man im Paradox, sich mittels telekommunikativer Distanz dem Kunden anzunähern, allmählich den Schlüssel zum bestehenden Problem zu erkennen: „Die Bank zu Hause – die extremste Form der Kundennähe!“⁴⁴ Gemeint waren damit nicht nur die zukünftige Einführung des homebanking, sondern auch die bargeldlose Bezahlung an den Kassen des Einzelhandels und die Weiterentwicklung des Bargeldbezuges über Automaten. „Geldausgabeautomaten, ATM’s, POS-Terminals und eines Tages evtl. sogar das häusliche Telefon in Verbindung mit dem Fernsehgerät, werden die Nervenenden eines elektronischen Vertriebssystems, der zeitlich und räumlich verlängerte Arm des Kreditgewerbes zum Kunden sein.“⁴⁵ Die Banken würden bald Dienstleistungen mittels Telekommunikationstechnologien als Massenangebote produzieren. Erst jetzt verloren diese Automaten allmählich ihren industriellen Charakter der Fliessbandproduktion und wurden zu telekommunikativen Maschinen einer sich selbst bedienenden Konsumgesellschaft.

Kennzeichnend für die Situation der 1980er Jahre war aber eine ausgeprägte Orientierungslosigkeit. Hinsichtlich technischer Entwicklungen hatte man oft den Eindruck, die Zügel nicht mehr in der Hand zu halten. Man fühlte sich von drei gleichzeitig ablaufenden Revolutionen überfordert, einer technologischen, einer gesellschaftlichen und einer geografischen: „Wir stecken eigentlich mittendrin und erfahren diese unwiderruflichen Umwälzungen teils als hilflose Zuschauer, teils als Hauptdarsteller. [...] Die rasante Entwicklung auf dem Gebiet computergestützter Informations- und Kommunikationstechnologien ist nicht mehr aufzuhalten und wird im Laufe der nächsten zwei Jahrzehnte sämtliche Bereiche menschlichen Zusammenwirkens auch in unserem Lande prägen.“⁴⁶ Wie schwer man sich tat, neue technische Möglichkeiten in die Logik des bestehenden Zahlungsverkehrssystems zu integrieren, zeigt auch der wiederkehrende Appell an die Errungenschaften der Vergangenheit: „Im neidlosen Eingeständnis, dass der schweizerische konventionelle Zahlungsverkehr von unsern Vorgängern in verblüffender Einfachheit, Präzision und Volkstümlichkeit ausge-

⁴¹ Bernhardt, Peter und Dambmann, Wolfgang: Elektronisches Geld. Die neuen Dienstleistungen der Banken, Frankfurt a.M. 1979, S. 37.

⁴² Becker, Horst: Erfahrungen mit der Selbstbedienung der Konsumenten im Einzelhandel, in: Bank und Markt, 5/1983, S. 29.

⁴³ Bernhardt und Dambmann: Elektronisches Geld, S. 35.

⁴⁴ Ebd., S. 69.

⁴⁵ Ebd., S. 39; ATM = automated teller machine; POS = point of sale.

⁴⁶ Bill, Kurt: Wird die Bank zum Automaten?, Münsingen 1988, S. 7.

staltet worden war, liegt auch die Erklärung, warum es außerordentlich schwer fällt, mit einem automatisierten Zahlungsverfahren die bereits bestehenden Vorteile noch zu überbieten.“⁴⁷ Tatsächlich glichen „[d]ie Bankiers [...] Leuten im Nebel, die nicht wissen, wo sie sich befinden und wohin sie sich wenden sollen!“⁴⁸

Die neuen telekommunikativen Möglichkeiten waren also keineswegs nur die Lösung eines bestehenden Problems sondern auch dessen Bestandteil, indem sie maßgeblich zu einer tief greifenden Verunsicherung beitrugen. Zukunftsgerichtete Technologien und das gleichzeitige Verharren in der Logik industrieller Fließbandproduktion schienen Fesseln um die Handlungsfähigkeit der Bankiers zu legen. „Die vordringlichste Aufgabe“ so schien es, war daher „eine fast unlösbare. [...] Es ist die Aufgabe, Bankmanager in den Spitzenpositionen ihrer Institute an den Gedanken zu gewöhnen, dass unser Geschäft in den letzten zwei Jahrzehnten eine Wandlung erfahren hat, die altbewährte Grundsätze radikal in Frage stellt.“⁴⁹ Telekommunikationstechnologien veränderten also keineswegs die Finanz- und Supermärkte über Nacht. Sie waren auch bei weitem nicht das Heilmittel, welches schon seit den 1960er Jahren bereit stand. Erst im Verlaufe der 1980er Jahre veränderten sie das Gesicht der Transaktionen zwischen den Banken und in ihrem kundennahen Geschäft. Es war die Zeit, in der eine neue Generation von Bankomaten zum Einsatz kam, in welcher das homebanking im Rahmen von Pilotprojekten eingeführt wurde und in welchem allmählich das bargeldlose Zahlen von Waren an der Ladenkasse möglich wurde.

Fazit

Informationsgesellschaft, Wissensgesellschaft, Netzwerkgesellschaft – und nun auch noch Selbstbedienungsgesellschaft? Es geht uns nicht darum, einen weiteren Begriff zur schon bestehenden Verwirrung beizusteuern. Mit dieser Begriffskreation wollen wir vielmehr den oft unreflektierten Umgang mit den gängigen Zuschreibungen gesellschaftlicher Prozesse der Gegenwart und jüngsten Vergangenheit in Frage stellen:

Erstens gelingt es damit, Veränderungen organisatorischer und technischer Art in Unternehmen empirisch in den Blick zu bekommen. Am Beispiel der Supermärkte haben wir gezeigt, dass technologische Entwicklungen innerhalb des Unternehmens anschlussfähig sein müssen. APOSS konnte 1972 noch nicht eingeführt werden, weil insbesondere die sozialen Voraussetzungen nicht vorhanden waren: Außer den Projektverantwortlichen vermochte niemand die Angebote von scanning im Umgang mit Waren in Verbindung zu bringen, die zu einer unüberschaubaren Masse angewachsen waren. Am Beispiel der Banken wird deutlich, dass auch sie angesichts der Einführung von Lohnkonten mit einem Massenproblem konfrontiert waren. Die Idee der Selbstbedienung, welche noch einmal eindrücklich durch die Erfolgsgeschichte der Supermärkte aktualisiert worden war, bot noch keine ausreichende Orientierungshilfe. In der industriellen Logik der Fließbandproduktion verharrend, fehlte es den Bankiers somit Ende der 1970er Jahre noch an kollektiven Vorstellungen hinsichtlich der Anschlussfähigkeiten neuer Telekommunikationstechnologien. Der Begriff der

⁴⁷ PTT, PC 4-21-1981, Protokoll über die Konferenz mit den Leitern der Postcheckämter, 21. und 22. Oktober 1981, Bern 10. Dezember 1981.

⁴⁸ PTT, PC 4-21-1982, Protokoll über die Konferenz mit den Leitern der Postcheckämter, 26. und 27. Mai 1982, Bern 23. Juli 1982.

⁴⁹ SBVg, A.043, Zahlungsverkehr Allgemein, 27.12.01-1.10.84, Eckart von Hooven: Auf dem Wege zu einem gemeinsamen Europäischen Konzept im Zahlungsverkehr mit privaten Kunden, 1979.

„Selbstbedienungsgesellschaft“ ermöglicht uns so, Akteure ins Zentrum zu stellen, die wir hinsichtlich ihrer Handlungsalternativen analysieren.

Zweitens trägt der Begriff „Selbstbedienungsgesellschaft“ dazu bei, die grundlegenden gesellschaftlichen Veränderungen der vergangenen vierzig Jahre genauer zu beleuchten. Er schlägt eine Brücke zwischen der Logik industrieller Fließbandproduktion und derjenigen nach-industrieller Produktionsweisen mittels Telekommunikationstechnologien. Die Idee der Selbstbedienung wurde im Verlaufe der 1970er Jahre zum branchenübergreifenden Erfolgsrezept schlechthin. Nicht nur Banken und der Einzelhandel, auch Restaurants oder Tankstellen versprachen sich viel von dieser Organisationsform. Selbstbedienung wurde zum Schlüssel und Hoffnungsträger im Umgang mit dem Massenproblem: Kunden, Konten, Zahlen, Preise, Daten, Güter, Produkte, Informationen waren jetzt massenweise vorhanden. Was fehlte, waren Personal und Zeit. Angesichts von Massengeschäft und Arbeitskräftemangel knüpfte der Einsatz von Automaten im Verbund mit der Selbstbedienung als Organisationsform aus unternehmerischer Sicht an die fordistische Erfolgsgeschichte der Fließbandfertigung an. Erst in dem Maße, in welchem die Automaten aber nicht mehr als industrielle Produktionsfaktoren, sondern als nach-industrielle Dienstleistungsgaranten angesehen wurden, ermöglichte nun telekommunikative Distanz eine neue Form der Kundennähe und damit die Möglichkeit zur Massenbewältigung.