

Jan Keller

Služby a služebníci

Pohled kulturně-historický

Služby a služebníci

Pohled kulturně-historický

Jan Keller

Recenzovali:

prof. PhDr. Stanislav Hubík, CSc.

prof. PhDr. Jan Váně, Ph.D.

Vydala Univerzita Karlova

Nakladatelství Karolinum

Praha 2025

Edice SLON – Studie, 153. svazek / řídí Miloš Havelka, Jiří Šafr, Jiří Ryba
a Alena Miltová

Redakce Nikola Staníčková

Grafická úprava a obálka studio Designiq

Sazba DTP Nakladatelství Karolinum

Vydání první

© Univerzita Karlova, 2025

© Jan Keller, 2025

ISBN 978-80-246-6183-4

ISBN 978-80-246-6184-1 (pdf)



Univerzita Karlova
Nakladatelství Karolinum

www.karolinum.cz
ebooks@karolinum.cz



od roku 2021 součástí Nakladatelství Karolinum

Obsah

Úvodem	11
Ekonomie o službách: Od skepse k velkým očekáváním	12
Dvojí vymezení služeb u Adama Smitha	13
Kdo vytváří bohatství?	14
Mizí služby okamžikem poskytnutí?	16
První reflexe terciéru	17
V labyrintu typologií	19
Sociologie o službách: Od velkých očekávání ke skepsi	24
Teorie postindustriální společnosti	25
Optimismus společnosti služeb	26
Mylné předpoklady	27
Od průmyslu ke službám a zase zpět	29
Nenaplněná proroctví Daniela Bella	31
Co zakrývá ekonomizující pohled	33
1. ČÁST: Geneze služeb	37
Mnohost významů služby v bibli	39
Služba jako pastýřská moc	40
Služba bližnímu jako dar	42
Služba, která povyšuje a povznáší	43
Služba jako selektivní ochrana	44
Služba jako oddanost něčemu, co nás přesahuje	46
Služba, která ponižuje a udržuje v poddanství	47
Služba jako volba mezi blahem a ztracením	48
Předběžné shrnutí	49
Služba jako pastýřská moc	50
Raně moderní techniky ovládnání populace	51

Úskalí pastýřské moci	52
Krise institucionálního programu	54
Každý pastýř je špatný	55
Služba bližnímu jako dar	57
Věřící jako věčný dlužník	57
Pouto daru a protidaru	58
Pomoc bližnímu z ekonomického hlediska	60
Pomoc neznámým jako dar trhu	61
Výhrady církve ke zbožnění trhu	62
Služba, která povyšuje a povznáší	63
Specifičnost evropského feudalismu	63
Náplň vazalského vztahu	65
Pouto osobní věrnosti	66
Patriarchální forma správy	67
Dva typy úřadů	68
Bludý kruh feudální správy	69
Služba jako selektivní ochrana	71
Historické formy klientelismu	72
Zrod klientelismu v antice	73
Renesance klientelismu po ústupu feudalismu	74
Klientelismus jako opora státní správy	76
Služba jako vláda nad druhými	79
Vládnutí ve státním zájmu	79
Veřejné blaho	82
Město jako vzor moderního státu	83
Panství vrchnosti jako zdroj státní moci	85
První sluha státu	86
Slabiny Foucaultova přístupu	87
Služba, která udržuje v podřízenosti	90
Různorodost služebnictva	91
Hierarchie služebního personálu	92
Životní podmínky služebnictva	93
Zabezpečení v nemoci a ve stáří	94
Námezdní poměr a jeho doplňky	95
Přežívání patriarchy	96

Právně zakotvená diskriminace	97
Výchova služebnictva	98
Omezené možnosti mobility	99
Problém sloužících	99
Ambivalentnost služebního postavení	100

Služba jako volba mezi blahem a zatracením 102

Trh versus plánování jako souboj dobra se zlem	103
Božské vlastnosti trhu	104
Vina státu za monopoly	105
Trh a prvky netržní	107
Tržní mýtus a způsoby jeho využití	108
Trojí význam trhu	109

Státní rezóna a tržní rezóna 112

Pastýřem sám sobě	113
Tržní populismus a legitimizace korporací	115
Státní rezóna a rezóna tržní	118
Privatizace síťových služeb	121
Dohled ve službách firem	123

Služby mezi státem a trhem 125

Management veřejných služeb	126
Úloha profesionálních manažerů	128
Orientace na měřitelné výstupy	129
Decentralizace	130
Důraz na konkurenci	130
Aktivizace zaměstnanců	131
Orientace na zákazníka	132
Vnitřní rozpory managementu veřejných služeb	133
Rehabilitace weberovské byrokracie	134
Firemní praktiky a duch veřejné správy	135

2. ČÁST: Struktura společnosti služeb

Sociální struktura postindustriální společnosti 139

Esping-Andersen o mnohotvárnosti oblasti služeb	140
Tři sociální světy služeb	142
Trojí historická podoba středních vrstev	143
Klientelismus a jeho zastírání	145

Klientelismus horních a tržní vztahy pro zbytek společnosti	146
Podoba služeb podle míry nerovnosti	146
Horní vrstvy společnosti služeb	148
Diskrétní elita jako zahálčivá třída	149
První sociologická teorie služeb	151
Pomocná elita jako služebná třída	153
Služby, které nelze odmítnout	154
Ve službě starých středních vrstev	157
Proměny ve složení služebnictva	157
Vývoj počtu sloužících v 19. století	158
Životní podmínky sloužících	159
Jejich pracovní náplň	160
Zdravotní a hygienické podmínky	161
Materiální situace sloužících	161
Přežívající paternalismus	162
Politická a právní diskriminace služebnictva	164
Morální výchova sloužících	165
Sociální mobilita služebnictva	166
Problémy s identitou	167
Podobnost s totálními institucemi	168
Samoobslužné nové střední vrstvy	171
Co zapříčinilo úbytek sloužících v domácnostech	172
Úvahy o konci služebnictva	173
Samoobslužné domácnosti	174
Kritika Gershunyho koncepce samoobslužných domácností	176
Samoobslužnost jako vynález organizované modernity	177
Mcdonaldizace společnosti služeb	178
Návrat služebníků	180
Důvody vzrůstu nabídky a poptávky v oblasti služeb	180
Modernizace služeb v domácnosti	182
Role státu při tvorbě služeb pro domácnost	183
Problematičnost dotování služeb v domácnosti	184
Nová móda služeb pro domácnost	186
Dolní vrstvy společnosti služeb	189
Kde hledat dolní vrstvy společnosti služeb	190

Jednoduché služby a migrační toky	191
Dva důvody zaměstnávání žen v domácnosti	192
V čem hledat podobnost se službami 19. století	194
Situace dolních vrstev a její percepce	195
Závěrem: Jaká budoucnost pro společnost služeb?	198
Osudy různých významů služeb	198
Jakou cestou se vydá společnost služeb?	201
Summary	204
Seznam literatury	205
Jmenný rejstřík	214

Úvodem

Slovo služba patří k nejméně jednoznačným termínům užívaným společenskými vědami. Má tolik významů, že dokáže pokrýt celou škálu odstínů od těch nejhonosnějších a nejuznávanějších až po ty málo lichotivé. Lze stanout ve službách nejvyšších ideálů a lze se stát všemi opovrhovaným slouhou. Výkon služby může člověka ponížovat, ale též povyšovat. Lze sloužit konkrétním bližním, ale také posluhovat anonymnímu systému.

Přesto, že je služba slovem natolik mnohoznačným a mlhavým, patří ke klíčovým pojmům celé řady společenskovědních disciplín. Ekonomové se už déle než dvě století s většími či menšími úspěchy pokoušejí dát kategorii služeb vymezení tak exaktní, jakým se vyznačuje jejich termín zboží. Sociologové již déle než půl století konstatují příchod společnosti služeb, aniž by byli vždy schopni říci, co tato společnost kromě deindustrializace vlastně přináší. Z pohledu historiků může služba vymezovat život naplněný dřinou a nouzí, právě tak jako může ukazovat cestu až na sám vrchol společnosti mezi nejvíce privilegované. Politologové se zabývají mimo jiné tím, jak se stalo, že právě ty nejmocnější osoby se od jisté doby prohlašují za pouhé první služebníky státu. Antropologové analyzují poskytování služeb jako nikdy nekončící řetězec výměn nejrozličnějších darů a protidarů. Mnohé z toho má svůj původ ve světě věr a idejí, jimiž se zabývají religionisté. Už v biblických textech vystupuje koncept služby a služebníků v celé řadě odlišných významů. V dějinách prošly určitými proměnami a po svém zesvětštění se staly osou procesů, jež vytvořily instituce, v nichž žijeme dodnes.

V této knize jsou některé z nich analyzovány s cílem pochopit, jak se vlastně stalo, že pokorná služba druhým se může proměnit v ten nejvydatnější zdroj zisku, proč zrovna odkaz na službu a sloužení umožňuje jednomu povyšovat se nad ostatní, proč je právě ve jménu služby tak snadné druhé ovládat a řídit. Zvláštní pozornost je věnována tomu, z jakých důvodů a s jakými důsledky došlo v podmínkách postindustriální společnosti ke znovuzrození těch kategorií služeb a služebníků či spíše služebnic, o nichž se sociologie ještě poměrně nedávno domnívala, že se v důsledku modernizace společnosti stali jednou provždy přežitkem.

Ekonomie o službách: Od skepse k velkým očekáváním

Průmyslový charakter modernity. Služby jako ekvivalent neproduktivní práce a jako výraz pomíjivosti. Spory o to, kdo je pro ekonomiku užitečný. Smithův seznam zahalečů. Zrod názorů o produktivnosti spotřeby. Vydávání veškeré ekonomiky za sféru služeb. Služby jako „nemateriální produkty“ a jako opak klasického zboží. Přesvědčení o tom, že produktivní silou může být dokonce i armáda. První zmínky o terciárním sektoru. Jean Fourastié a optimismus ohledně společnosti služeb. Služby tržní a netržní ve svých různých podáních. Od typologií k typologiím typologií. Přímou učebnicovou mlhavost vymezení služeb. Výsledky analýzy služeb jako vítězství výjimek nad pravidly.

Moderní společnost byla od svého počátku vnímána jako společnost průmyslová. Převaha industriálního sektoru a jeho zásadní význam pro charakter celé ekonomiky patřily přímo k definičním znakům modernity. Sociální otázka, která po celé 19. století rozdírala společnost, se odvíjela především od nespokojivé životní situace průmyslových dělníků. Politické zápasy probíhaly mezi třídami, které se lišily svým postavením v procesu tovární velkovýroby. V 18. století a po velkou část století 19. prakticky neexistoval veřejný sektor v dnešním slova smyslu. Mimo tržní vztahy fungovala především státní správa, soudnictví a armáda. Ještě počátkem 20. století byla v tehdy ekonomicky nejvyspělejších zemích zaměstnána v sektoru služeb méně než desetiina pracovní síly v porovnání s počty těch, kdo pracovali v továrnách. V soukromí přežívalo početné domácí služebnictvo, a to jak ve velkých domech urozených, tak také v domácnostech starých středních vrstev, tedy drobné buržoazie a příslušníků svobodných profesí. Od konce 19. století však počty domácího služebnictva rapidně klesají. Dříve než sociologové a historici moderní doby, zabývali se otázkami služebnictva ekonomové. Na více než jedno století ovlivnil debatu o povaze služeb Adam Smith, přední postava klasické ekonomické teorie.

Dvojitý vymezení služeb u Adama Smitha

Smith pohlíží na lidské činnosti z hlediska toho, zda přispívají ke tvorbě bohatství, anebo z něho ubírají. To je základem jeho rozlišení produktivní a neproduktivní práce. Za produktivní považuje pouze tu práci, která zvyšuje hodnotu předmětu, na jehož výrobu je vynaložena. Tato práce je produktivní proto, že vytváří větší bohatství, než kolik stojí toho, kdo za ni platí. Neproduktivní práce svým objednavatelům zisk nepřináší, naopak jejich bohatství snižuje. S tímto vymezením Smith spojuje ještě další znak služeb. Na rozdíl od produktivní práce, jejíž výsledek je fixován v podobě vyrobeného předmětu, který lze dále se ziskem prodat, výsledek poskytnuté služby mizí v okamžiku, kdy je někomu prokázána. Služby nevykazují nic hmatatelného a trvalého, vytrácejí se v okamžiku poskytnutí. Tím se liší od produktů nejen práce v průmyslu, ale také v zemědělství. Jen ty lze v čase uchovat a následně opět prodat. Na rozdíl od nich nemohou být služby ze země vyváženy.¹

To, že jsou služby neproduktivní, neznamená pro Smitha, že by byly snad zcela zbytečné. Některé z nich je nutno provozovat i přesto, že jsou nákladné. Například služby spojené s chodem státu, s jeho obranou, se stavbou a udržováním veřejných komunikací či s poskytováním vzdělání považuje Smith za nezbytné a uvažuje pouze o tom, v jaké míře mají být placeny z vybraných daní a v jaké přímo svými uživateli. Je mu přitom zcela lhostejné, jaký charakter daná služba má a jaký je status toho, kdo ji poskytuje. Práce sluhy v domácnosti nezvětšuje hodnotu ničeho, stejně tak jako práce těch, kdo požívají největší vážnosti. „Tak vladař se svými soudními úředníky a důstojníky, kteří mu podléhají, a celé vojsko a námořnictvo jsou pracovníci neproduktivní. Jsou to služebníci státu a jsou vydržováni částí ročního produktu práce jiných lidí. I když jsou jejich služby sebeváženější, sebeužitečnější a sebezpotřebnější, nevzniká z nich nic, za co by bylo možno získat později stejné množství služeb“ (Smith 2001, 289).

V rozlišení skutečné produktivity a možné užitečnosti navazuje Smith svým způsobem na fyziokraty, s nimiž jinak v řadě věcí polemizoval. Ti považovali za produktivní třídy pouze majitele půdy a ty, kdo půdu obdělávají. Domnívali se, že všichni ostatní včetně obchodníků, řemeslníků, majitelů manufaktur a dělníků žijí zcela na účet těch, kdo zajišťují zemědělskou produkci. Výše jmenovaní mohou být statkářům, farmářům a rolníkům užiteční pouze nepřímo například tím, že jako obchodníci pomáhají zprostředkovat

¹ Jak připomíná francouzský ekonom Pascal Petit (1988), právě obtížnost exportu služeb, tedy jejich lokální charakter, se stává v podmínkách deindustrializace jednou z oceňovaných předností terciéru. Některé služby (např. v oblasti dopravy, financí a pojišťovnictví, právního poradenství, výzkumu či reklamy) však exportovat lze.

oběh zemědělských výrobků a jako řemeslníci vyrábějí náčiní, takže ti, kdo kultivují půdu, se nemusejí podobnými činnostmi rozptylovat a mohou se soustředit pouze na zemědělství. Smith oproti fyziokratům rozšiřuje řady produktivních, přiznává tuto vlastnost v plném rozsahu řemeslníkům, majitelům manufaktur, dělníkům, velkoobchodníkům i drobným obchodníkům. Ti všichni, podle něho, se na vytváření bohatství bezprostředně podílejí.

O ostatních soudí, že to jsou zahaleči, jejichž lenivost může nakazit i osoby pracovitě. Všechny je zařazuje do stejné kategorie: „Do stejné třídy je třeba zařadit některá povolání nejdůstojnější a nejdůležitější, i některá povolání pramálo důležitá: kněze, právníky, lékaře a různé spisovatele, herce, šašky, hudebníky, operní zpěváky, tanečnice apod. I práce těch z nich, jimiž se nejvíce opovrhuje, má jistou hodnotu, řídící se týmiž pravidly jako hodnota všech ostatních druhů práce. Tak jako deklamace herce, řeč řečníka nebo melodie hudebníka, i práce těchto lidí zaniká okamžikem, kdy je vykonána“ (ibid., 289). A na následující stránce k tomu dodává: „Služebníka si může držet majitel velkého panství nebo bohatý obchodník, ale i obyčejný dělník, který má pěknou mzdu, a může se jít třeba podívat i do divadla nebo na pimplata, a přispět tak svým dílem na udržování jedné vrstvy neproduktivních pracovníků, platí třeba i daně a pomáhá tak udržovat zase jinou vrstvu, sice váženější a užitečnější, ale stejně neproduktivní“ (ibid., 290).

Smith podobně jako řada jeho současníků, následovníků, ale i kritiků nevytvořil ucelenou teorii služeb. On i jeho kolegové se o této kategorii většinou zmiňovali pouze na okraj, v souvislosti s tématem, jemuž se ve svých rozborech věnovali. V dějinách ekonomického myšlení tak lze nalézt velice širokou paletu názorů na oba definiční znaky, jimiž Smith služby vymezoval. Ekonomové se neshodovali v tom, kdo všechno je produktivní a vytváří nové bohatství, ale ani v tom, zda výsledek služeb skutečně mizí okamžikem jejich poskytnutí.

Kdo vytváří bohatství?

Propojení zkoumání služeb s analýzou produktivní a neproduktivní práce se stalo v 19. století trvalou součástí ekonomického přístupu ke službám. V debatách, které probíhaly o tom, jakým činnostem lze status produktivní práce přiznat, byla zaujata snad všechna myslitelná stanoviska.² Jak již bylo zmí-

² Podrobně o vývoji ekonomického myšlení z hlediska pohledu na služby pojednávají například francouzští ekonomové Jean-Claude Delaunay a Jean Gadrey (1992).

něno, podle fyziokratů sem spadá pouze rolničení, podle Smitha a jeho žáků také veškeré průmyslové a obchodní aktivity.

Ekonomickým přínosem různých sociálních kategorií se ještě před Smithem zabývali kromě fyziokratů také merkantilisté. Zajímalo je, nakolik kdo přispívá v souvislosti s obchodováním k naplňování státní pokladny. Proto mohl britský statistik Gregory King řadit mezi ekonomicky přínosné osoby lordy a barony, rytíře, vysoké úředníky, velkoobchodníky, právníky, kněze, důstojníky a admirály. Neužitečnými byli v jeho pohledu rolníci, řadoví námořníci a vojáci, tuláci a žebráci. O tom, kdo je nakolik užitečný, rozhodovala podle něj výše příjmů a postavení ve společnosti. Hranici vedl mezi těmi, které bylo možno zdanit, a těmi, kdo na placení daní neměli.

Již před Smithem se vyskytují rovněž úvahy o tom, že spotřeba statků je neméně produktivní jako jejich výroba. Podle francouzského ekonoma Pierre le Pesant Boisguilberta jsou skutečnými tvůrci ekonomického bohatství advokáti, lékaři, panovníci či armáda. Jsou užiteční právě tím, že spotřebovávají vyrobené zboží. Konzum je skutečným hybatelem ekonomiky, neboť to, co jedni nespotebovávají, nemohou druzí se ziskem produkovat.

V debatách o produktivnosti, či naopak neproduktivnosti různých činností se opakovaně objevuje argument, s nímž operovali již fyziokraté. Domácí služebníci a obecně lidé činní ve službách šetří čas druhým, kteří se díky tomu mohou naplno věnovat aktivitám, v nichž vynikají nad ostatními. Protiargument naopak říká, že řadu služeb si dopřávají lidé, kteří ničím nevynikají a využívají uspořené čas způsobem, jenž za produktivní při nejlepší vůli označit nelze.³

Dějiny ekonomického myšlení nabízejí v otázce produktivnosti služeb opravdu bohatý výběr. Každý si v něm může najít svého favorita. Ten, kdo považuje služby za problematický sektor, bude citovat Smitha s jeho stanoviskem, že místo služeb je kdesi na okraji ekonomiky a měly by být distribuovány pokud možno tržně, tedy v maximální míře placeny přímo svými uživateli. Kdo má naopak ke službám vyloženě kladný vztah, přiklonil se k názoru Fréderica Bastiata (1850), podle něhož není veškerá ekonomika a spolu s ní i celá společnost ničím jiným než jen hustou sítí vzájemně poskytovaných služeb. Jedni pracují pro druhé, proto je velikost majetku každého člověka přesným ukazatelem toho, kolik služeb pro druhé vykonal. Mezi těmito dvěma krajními póly lze nalézt výklady, podle nichž služby sice nejsou většinou produktivní prací, mohou však být zdrojem zisku, pokud dokáží parazitovat

3 O těchto sporech referují Delaunay a Gadrey (1987). Diametrálně odlišná stanoviska v otázkách produktivity různých činností autoři vysvětlují tím, zda příslušný ekonom vycházel z analýzy služebních poměrů v předprůmyslové společnosti, anebo z potřeb akumulace kapitálu ve společnosti tržní.

na jiných činnostech, jak se domníval Karel Marx. Dalším příkladem je názor zastávaný Johnem Stuartem Millem, podle něhož služby mohou zprostředkovaně podporovat produktivitu jiných činností, či třeba stanovisko Heinricha Storcha, který polemicky vůči Smithovi mínil, že dopady působení služeb mohou být mnohem dlouhodobější než životnost materiálních statků.

Koncem 19. století debata o produktivnosti či neproduktivnosti služeb ustává, řada ekonomů se začíná věnovat silicímu sektoru veřejných služeb poskytovaných státem, jiní významní ekonomové pojmají po vzoru Bastiata veškerou ekonomiku jako sféru služeb.

Jednotliví autoři ustupují od rozlišování produktivní a neproduktivní práce, zdůrazňují vzájemnou závislost a provázanost všech ekonomických činností. Zároveň je opuštěn diskurs asymetrických vztahů vykořisťování ve prospěch harmonizující konstrukce recipročních a všem prospěšných vazeb tržní směny.

Mizí služby okamžikem poskytnutí?

Smith se domníval, že výsledek činnosti, který nemá trvalou, hmatatelnou, skladovatelnou podobu, nemůže být zbožím, tedy nemůže být dále směněn, nemůže přinášet zisk a zvyšovat bohatství. Tento pohled není nijak překvapivý, vezmeme-li v úvahu, že klasické ekonomické myšlení se formovalo při zkoumání produkce a směny na přechodu od agrární k průmyslové společnosti.

Poskytování služeb se skutečně v řadě ohledů výrazně liší od produkce a směny zemědělských komodit, od řemeslného díla anebo od továrního výrobku. To však neznamená, že jejich ekonomický přínos je nutně nulový. Upozornil na to již francouzský ekonom Jean-Baptiste Say v souvislosti s takzvanými „nemateriálními produkty“. Jsou sice konzumovány hned v okamžiku své produkce, z toho však neplyne, že nemohou být důležité pro udržování a rozvoj práce produktivní. Mnozí odborníci poskytující služby (lékaři, právníci aj.) se museli po dlouhá léta školit ve svém oboru, díky čemuž je v nich akumulován určitý kapitál. Také služby financované státem (vzdělávání, výkon úřadů aj.) mají nemalý význam pro tvorbu bohatství, a to už tím, že ve společnosti zajišťují určitý řád. Je jen třeba udržovat je v jistém rozmezí, aby nečerpaly příliš mnoho prostředků. Určit horní hranici potřeby producentů nemateriálních produktů bývá přitom mnohem obtížnější, než je tomu v případě produktů materiálních.

Podobné myšlenky rozvíjí Sayův současník působící v Rusku, německý ekonom Heinrich Storch. Hovoří o službách jako producentech „interního

zboží“. Produkce interního zboží nesnižuje bohatství země, ale naopak přispívá k jeho akumulaci, i když jejich přínos nebývá často možné přesně vyčíslit. Služby (např. vzdělávání) nejsou konzumovány ve stejné době, kdy jsou vytvářeny. Na rozdíl od běžného zboží může jejich užitek v čase narůstat. Na rozdíl od výroby zboží vyžaduje působení služeb (např. právě v podobě rozvoje našich vědomostí a schopností) spolupráci mezi producentem a konzumentem, přičemž jejich hodnota závisí do značné míry na kvalitě vztahu mezi poskytovatelem a zákazníkem a na vzájemné důvěře mezi nimi. Podobnými myšlenkami předběhl Heinrich Storch své kolegy zabývající se povahou služeb o několik generací.

Uznání kladných dopadů rozvoje služeb na produkci bohatství a ocenění jejich rostoucího významu pro ekonomiku postupovalo spolu s tím, jak rostla náročnost průmyslu na vědecké a technické poznatky. Zatímco klasické služebnictvo v domech aristokracie postupně mizí, rozšiřují se nové typy výroby a finální spotřeby, které nemohou existovat bez služeb. Buržoazie utrácí za služby stále více a ke své existenci potřebuje také instituci státu s jeho správním aparátem a s jeho ochranou. Některé ekonomy vede rozšiřování rozsahu poskytovaných služeb dokonce k úvahám o produktivní povaze armády a o ekonomických přínosech válčení. Zatímco klasická ekonomická teorie počínaje Smithem považovala armádu za nutnou, ale nikoli za produktivní, německo-rakouský ekonom a sociolog Lorenz von Stein nepochyboval o přínosnosti armády, bez níž by byla celá země i se svým bohatstvím ztracena. Jeho mladší kolega Albert Schaeffle považoval výdaje na armádu za významný stimulující faktor ekonomiky a za cenný impuls pro soukromé zbrojařské firmy. Vojáci jsou podle něj vysoce produktivní silou, neboť armáda produkuje odstrašení nepřítele a rovnováha armád různých států vytváří mezinárodní harmonii. Je to velký obrat oproti názorům Saye, který na rozdíl od Smitha nepovažoval vojáka pouze za neproduktivního dělníka, ale přímo za destruktivního činitele, jenž ničí práci druhých a představuje jedno z největších rizik pro akumulaci kapitálu.

První reflexe terciéru

Při svém dlouhém putování ekonomickou vědou zažil koncept služeb nečekané proměny. V klasickém podání 18. století se na služby pohlíželo jako na činnosti, které nevedou ke zvyšování bohatství, parazitují na ekonomice, ubírají z majetku těch, kdo si je dopřávají, a utápějí nemalou část bohatství společnosti v neproduktivních výdajích. O dvě stě let později stojí ekonomická věda před úkolem vysvětlit, jak vlastně došlo k tomu, že se právě činnost

považovaná dlouho za neproduktivní stala motorem ekonomiky, a dokonce základem její vývojově vyšší fáze – ekonomiky služeb. Nebylo to pro ni jednoduché, neboť klasická ekonomická teorie se rozvíjela v prostředí průmyslové tržní společnosti, přičemž služby nemají charakter průmyslového zboží a řada z nich není produkována a distribuována tržně. Teoretické principy ekonomické vědy se formovaly při přechodu od agrární společnosti ke společnosti průmyslové a její základní kategorie vznikaly při analýze fungování zemědělství, obchodu a tovární výroby. Od počátku existovala silná tendence vymezovat služby pomocí znaků, které jsou negací vlastností klasického zboží. V tomto pohledu jsou služby na rozdíl od produkovaného zboží nehmatatelné, nelze je zachytit lidskými smysly. Mízí v okamžiku, kdy jsou poskytnuty. Jejich produkce vyžaduje přítomnost konzumenta. Nelze je skladovat ani převážet, není možno je akumulovat a vyvážet ze země. To vede k mnoha paradoxům, jako třeba v případě snahy aplikovat na sektor služeb klasické způsoby měření produktivity práce. Vyvolává to metodologické komplikace, například ve snaze zachytit dopad rozvoje služeb na tempo růstu hrubého domácího produktu. A působí to někdy až nepřehledně, třeba v případě snah o vypracování takové typologie služeb, která by neobsahovala více výjimek než pravidel.

Ve studiích ekonomů se zmínky o terciéru objevují už ve třicátých a čtyřicátých letech 20. století. Jeden z prvních, kdo předjímal vývoj a pracoval s termínem „terciární sektor“ již v polovině třicátých let, byl Allan George Barnard Fisher. Pocházel z Nového Zélandu, kde se podobně jako v Austrálii používal tento termín v ekonomických statistikách již před druhou světovou válkou. Do terciéru bylo v tomto výkaznictví zahrnuto široké spektrum činností počínaje dopravou a obchodem přes volnočasové aktivity a vzdělávání až po umění a filozofii. Fisher spatřoval ve všech těchto oblastech značný růstový potenciál, k jehož rozvoji je ovšem zapotřebí přilákat investice s pomocí státu (Fisher 1935). Také původem britský ekonom a statistik Colin Clark působil dlouhá léta v Austrálii, kde se zabýval metodami měření růstu národního produktu. Na samém počátku čtyřicátých let vypracoval jednu z prvních typologií služeb, přičemž jen minimální pozornost věnoval službám netržní povahy (Clark 1940). Podobně jako Fisher také on podává klasifikaci služeb formou prostého výčtu a nerozpracovává téma terciéru v rovině ekonomické teorie.

Teoreticky mnohem propracovanější pojetí terciéru podal francouzský ekonom a vysoký státní úředník Jean Fourastié. Do primárního sektoru zařadil aktivity s průměrným růstem produktivity práce, do sekundárního s růstem nadprůměrným a do terciárního s nízkým, anebo dokonce nulovým růstem produktivity (Fourastié 1949). Velkou přednost poskytování služeb

oproti klasické výrobě zboží spatřoval v tom, že zatímco užívání práce v průmyslu vyžaduje čas, práce v terciéru naopak čas šetří. Člověk přitom může službami nahrazovat zboží, čímž uspokojí tytéž potřeby. Dále Fourastié předvídal, že poptávka po službách bude neustále růst, a to nejen v souvislosti s finální spotřebou domácností, ale především v důsledku narůstající komplexnosti produkce. Ta si, podle něho, vynutí rozvoj různorodých a stále více specializovaných služeb poskytovaných firmám. Navíc Fourastié spojoval vzestup terciéru s řadou optimistických očekávání. Předpokládal, že na rozdíl od průmyslu, který nahrazoval člověka strojem a v důsledku toho podporoval pocity odcizení, nastoupí bezprostřední kontakt mezi poskytovatelem služeb a zákazníkem. Poskytování služeb bude probíhat v čistém prostředí, bude dobře placené, bude intenzivní na vědění a vysoce interaktivní. V důsledku toho všeho dojde ke vzrůstu autonomie všech zúčastněných. Povede to k harmonizaci práce a k odstranění cyklických krizí charakteristických pro průmyslovou společnost. V rozvoji terciéru spatřoval jednoznačně pozitivní faktor, varoval však před jeho přílišnou expanzí. Nejde o to, aby terciér nabobtnal do maximálních rozměrů, ale aby byl rozvíjen v rovnováze s ostatními sektory.

Za první práci ekonoma pojednávající výhradně o službách bývá považována kniha Američana Victora R. Fuchse nazvaná *Ekonomie služeb* (1968). I když se její autor soustřeďuje především na statistické rozborů týkající se nárůstu terciéru, tempa vývoje hrubého domácího produktu a dalších makroekonomických ukazatelů, najdeme u něj i poznámky ohledně charakteru tohoto sektoru a jeho zvláštností oproti sektoru průmyslovému. Mezi prvými se zmiňuje také o tom, že konzument se svým věděním, zkušeností a motivací se stává významným faktorem v produkci služeb. Upozorňuje na zřejmou neadekvátnost ukazatelů vyvinutých při analýze továrního zboží výroby pro posuzování efektivity poskytování služeb a volá po vypracování nových ekonomických ukazatelů, které by byly pro oblast služeb adekvátnější.

V labyrintu typologií

Už od třicátých let 20. století jsou navrhovány různé klasifikace služeb ve vazbě na statistiky národní produkce. S růstem sektoru služeb prudce narůstá jeho různorodost, což snižuje možnosti formulovat zobecnění o povaze služeb jako takových. O to rychleji se zvyšuje množství nových a nových typologií. Dnes již prakticky neexistuje ekonomické pojednání o službách, které by nevycházelo z konstatování, že je jich nepřehledně mnoho, a nenabízelo dlouhou řadu jejich klasifikací z nejrůznějších hledisek.

I když normativním ideálem ekonomické vědy je vyložit veškerou ekonomicky relevantní mezilidskou interakci podle logiky tržní směny, neadekvátnost tohoto pojetí se projevuje v nejjednodušší a nejpoužívanější typologii, tedy v rozdělení služeb na tržní a netržní. Do první kategorie jsou řazeny služby, u kterých fungují běžné znaky produkce zboží, tedy především vztah nabídky a poptávky, jenž se zobrazuje v ceně a umožňuje dosahovat poskytovatelům služeb soukromého zisku. Služby netržní jsou z hlediska všech těchto znaků problematické. Nejsou poskytovány privátním sektorem, jejich cena není dána výrobními náklady plus ziskem, často pro ně neexistují konkurenční trhy.

Skrze tuto dichotomii k nám vzdálenou ozvěnou doléhá Smithovo rozlišení produktivních sil, které rozhojňují bohatství země, a sektoru neproduktivního, který přináší svým uživatelům pouze výdaje. Také řada dalších typologií nás jen rozličnými způsoby informuje především o tom, že ne všechny služby fungují na tržním principu. Je tomu tak v případě dělení služeb na materiální a nemateriální. Materiální služby (např. opravárenství) se vyznačují podobnými vlastnostmi jako samotná produkce materiálních statků a bývají realizovány v soukromé režii, zatímco služby nemateriální (např. zdravotnictví či vzdělávání) jsou většinou, i když ne vždy poskytovány veřejným sektorem. Podobnou logiku lze vysledovat v klasifikaci služeb podle toho, komu jsou určeny. Služby producentům bývají vesměs poskytovány tržně a umožňují výrobcům produkovat určité zboží, anebo poskytovat služby finální. Jsou sem řazeny různé subdodavatelské činnosti od úklidu kanceláří přes závodní stravování a ostrahu objektů až po právní a finanční poradenství. Služby konzumentům bývají naopak často distribuovány netržním způsobem, mohou však být i prodávány, jako je tomu třeba v případě služeb doprovázejících trávení volného času. Podobnou dichotomii vyjadřuje rozdělení služeb na ty, které jsou založeny na smluvním vztahu (tržně distribuované služby), a na ty, které takový vztah nevyžadují (veřejné služby). Pokusů o klasifikaci služeb je dnes již tolik, že se rodí typologie těchto typologií.

V záplavě nejrůznějších klasifikací si pro svoji jednoduchost a logičnost podržuje přední místo typologie navržená americkým demografem a sociologem Joachimem Singelmannem (1978). Tento autor třídí služby jednak podle toho, zda jsou poskytovány podnikům, anebo domácnostem, jednak podle toho, zda v nich převládá tržní, či netržní princip. Rozlišuje čtyři oblasti služeb, které se chovají ekonomicky odlišně: služby distribuce (doprava, komunikace, obchod), služby byznysu (banky, pojišťovny, právní konzultace, zprostředkování nemovitostí), sociální služby (zdravotnictví, vzdělávání, sociální práce) a osobní služby (služby v domácnosti, hotely, restaurace, opravy, volnočasové aktivity). S tímto roztříděním se v zásadě kryje evropský

klasifikační systém NACE⁴ přijatý v sedmdesátých letech 20. století a revidovaný v letech devadesátých. Rozlišuje služby distribuce, služby orientované na byznys, sociální služby a služby orientované na spotřebitele.⁵

Klasifikace různých typů služeb jsou koncipovány způsobem, který dává za pravdu prakticky všem názorům, jež zazněly jak od žáků a následovníků Smitha, tak také od jeho oponentů. Dozvídáme se z nich, že služba může být jak zdrojem zisku a obohacení, tak také výdajem zcela neproduktivním. V prvním případě se jedná například o služby, jež jsou poskytovány firmám za účelem profitu. V případě druhém o služby spotřebitelské poskytované jednotlivcům nebo domácnostem, jímž z jejich spotřeby neplyne žádný další ekonomický přínos. Z jiných typologií zase vyplývá, že Smith měl pravdu v tom, že služba na rozdíl od hmotného výrobku zaniká v okamžiku poskytnutí, zároveň se však v tomto bodě mýlil. Některé služby mají totiž jednorázový charakter a trvají jen po čas interakce mezi jejich poskytovatelem a zákazníkem. Z jiných služeb si zákazník odnáší přínosy neméně trvalé, ne-li ještě trvalejší než ze zboží, které si může koupit. Sem patří třeba služby založené na vědě a technologiích, kde inovační aktivity představují začátek řetězce tvorby znalostí.

Výsledkem je, že spor o to, kdo vykonává nakolik produktivní práci, probíhá dnes napříč službami na rozdíl od doby Smitha, který služby jako celek odlišoval od práce v primárním a sekundárním sektoru. Máme služby s nízkou přidanou hodnotou, s nízkou znalostní bází a slabou inovační kapacitou. Opačný pól představují služby založené na znalostech se silným inovačním potenciálem. Mezi tím se pohybují služby využívající důmyslných technologií a rozvinutých organizačních procesů. Ani klasický spor o míru zhmotnění služeb v porovnání s průmyslovými produkty nemá jednoznačné řešení. Existují služby, které nemají podobu hmotného předmětu (zajištění bezpečnosti, vzdělávání, kulturní zážitky aj.), služby, které se váží na hmotný produkt (oprava, údržba, pojištění aj.), i služby, které hmotné produkty zpřístupňují (skladování, doprava, informační služby aj.).

Zvláště obšírnou diskusi by si zasloužila otázka, která rovněž rezonuje již od dob sporů o povahu služeb uvnitř klasické ekonomie, a sice nakolik poskytování služeb šetří čas, jenž je možno investovat účelněji, a nakolik je záležitostí luxusu, který si mohou dopřát nejednou právě ti, kdo svůj čas účelně

⁴ NACE je zkratka vzniklá spojením počátečních písmen z názvu „Nomenclature générale des Activités économiques dans les Communautés Européennes“. Jedná se o klasifikaci ekonomických činností pro potřeby statistiky Evropské unie.

⁵ Norský sociolog Jon Erik Dølvik odhaduje, že v ekonomicky nejvyspělejších zemích, v nichž sektor služeb zaměstnává celkově tři čtvrtiny ekonomicky aktivních, působí zhruba jedna třetina ve službách distribuce, jedna třetina v sociálních službách a zbylá třetina je rozdělena mezi služby byznysu a osobní služby (Dølvik 2001, 24).

investovat nechtějí či ani neumějí. Je obtížné zodpovědět tuto otázku způsobem, který by neobsahoval silně kritický sociální osten.

S četností a rozvětveností typologií služeb kontrastuje vágnost, se kterou bývají vymezovány služby obecně. V objemné učebnici renomovaných autorů Paula Samuelsona a Williama Nordhause (1991) není ve slovníku pojmu heslo „služby“ vůbec uvedeno. V mimořádně rozsáhlém textu této učebnice se o službách dozvíme: „Veřejnost každoročně spotřebovává velké množství nejrůznějších finálních statků a služeb: statky jako jablka, pomeranče, chleba, služby jako zdravotní péče a stříhání vlasů“ (ibid.,105). Na jiném místě autoři pouze konstatují, že „sféra služeb představovala pro Spojené státy důležitou pozitivní neboli kreditní položku od druhé světové války až do počátku sedmdesátých let, posun USA k vysoké mezinárodní zadluženosti však vedl koncem osmdesátých let k rozplynutí tohoto přebytku“ (ibid., 912). V Macmillanově slovníku moderní ekonomie se uvádí, že o službách se často hovoří jako o nehmotných statcích a že jsou obvykle nepřenosné, což znamená, že služba nemůže být nakoupena a potom opětovně prodána za jinou cenu (Pearce a kol. 1992, 384). Takové konstatování není příliš objevené, první z těchto poznatků najdeme již u Saye, druhý ještě o něco dříve u Smitha.

Ekonomická věda od samých počátků přistupuje ke službám jako k něčemu, co sice může být společensky relevantní (ať již pozitivně, anebo negativně), co se však téměř ve všem odlišuje od výroby a směny klasického zboží. Výsledkem bývají čistě negativní vymezení: „Co je to služba? Obecně řečeno, je to něco, co přispívá k uspokojení individuální či kolektivní potřeby jinak než skrze transfer majetku nebo materiálního zboží“ (Chauvière 2010, 27). Tento pohled je paradoxní v době, kdy v průmyslovém sektoru existuje mnoho aktivit, jež mají charakter služeb, a naopak v terciéru přibývají provozy, které fungují podobně jako výrobní linky v průmyslu. Zatímco služby jsou postupně industrializovány, v průmyslu roste naopak význam osobního vztahu ke klientovi, který býval tradičním znakem služeb (Gadrey 2005).

Faktické sblížení služeb s produkcí klasického zboží se snaží vyjádřit francouzští odborníci na marketing Pierre Eglie a Eric Langeard termínem „servuction“ jako označení procesu produkce či přesněji tvorby služby ve stejnojmenné publikaci z roku 1987. Autoři navrhují pohlížet na poskytování služeb jako na jakoukoliv jinou formu produkce. Zdůrazňují, že „servuction“ musí být pojímáno jako továrna, a to se všemi manažerskými dopady, které z toho plynou. Reagují tím na dopady ekonomické krize sedmdesátých let 20. století, která zpochybnila optimistické verze sektoru služeb jako automatického tahouna ekonomiky. V rozvoji služeb podle průmyslového modelu spatřují autoři nové možnosti akumulace kapitálu s vyšší rentabilitou

a produktivitou. Protože nedílnou součástí tvorby služeb je osoba klienta, doporučují řídit toky klientů, které bývají nepravidelné (mají svůj vrchol a své sedlo), a usměrňovat participaci klientů způsobem, který napomůže zvyšování ziskovosti firem.

Ekonomické myšlení tak opisuje zajímavý kruh. Téměř dvě stě let poté, co Bastiat prohlašoval, že veškerá výroba je v podstatě službou, dospívají zmínění autoři k názoru, že veškeré služby je třeba organizovat stejně jako průmyslovou výrobu. V tomto kontextu je zajímavé, že již v době, kdy se začalo uvažovat o nástupu postindustriální společnosti, vystihl spletitost problematiky terciárního sektoru v mistrovské zkratce český ekonom Miroslav Misař (1971). Ve své práci konstatuje, že v úvahách ekonomů o povaze služeb najdeme více výjimek než pravidel. Sektor služeb se oproti výrobě hmotných statků vyznačuje nízkou spotřebou surovin a vysokou mírou přidané hodnoty. V některých typech služeb to však neplatí. Služby bývají investičně méně náročné než klasická výroba, ne však všechny. Poskytování služeb je méně koncentrované než průmyslová výroba, netýká se to však všech služeb. Ve službách roste produktivita práce pomaleji než v průmyslu. V některých však roste rychleji než v průmyslu. Ve službách jako celku roste rychleji zaměstnanost než v jiných sektorech ekonomiky. Není tomu tak však zdaleka ve všech službách. Služby jsou, na rozdíl od průmyslu, výrazně feminizovány. Některá odvětví služeb však nijak zvlášť feminizována nejsou, a to na rozdíl od některých odvětví průmyslu (Misař 1969, 44).

Sociologie o službách: Od velkých očekávání ke skepsi

Dvě verze teorie postindustriální společnosti. Co všechno se slibovalo od společnosti služeb. V čem všem se prognózy mýlily. Proč útlum průmyslu ještě neznámá rozvoj terciéru. Optické klamy deindustrializace. Smývání hranic mezi službami a průmyslem. Nenaplněná proroctví Daniela Bella. Mýlná očekávání od nástupu služeb v oblasti ekologické, v oblasti volného času i ohledně zaměstnanosti. Dědictví ukryté v názvech. Od čeho všeho abstrahují ekonomové. Služby a služebnost. Mnohovýznamnost služeb v předmoderní době. Setrvalost hierarchií v době postindustriální. Způsoby zakrývání mocenské nerovnosti ve společnosti služeb.

Po druhé světové válce se proměny ekonomiky zrychlily a masy ekonomicky aktivních se přesunuly z průmyslu do terciárního sektoru. Již v průběhu padesátých let 20. století převýšilo v USA množství lidí činných v terciéru počty těch, kdo pracovali v továrnách. Země západní Evropy kopírovaly tento trend jen s mírným zpožděním.⁶ Zatímco ekonomové reagovali na změny trhu práce analýzami dynamiky terciárního sektoru, sociology inspirovaly tyto změny k úvahám o konci průmyslové společnosti a o nástupu společnosti služeb. Na rozdíl od ekonomů, kteří se zabývali spíše metodologickými problémy spojenými s proměnami ekonomiky, sociologové zaujímali častěji hodnotící stanovisko. Nepanovala mezi nimi ovšem shoda v tom, jak přechod od společnosti průmyslové k postprůmyslové hodnotit. V jedněch vzbuzovala velké naděje, u druhých vyvolávala neméně velké obavy.

6 Posuzovat stupeň terciarizace ekonomiky podle podílu ekonomicky aktivních zaměstnaných v sektoru služeb je jen jednou z možností. Dalším indikátorem terciarizace může být počet odpracovaných hodin, jenž může vést k jiným výsledkům. Je to dáno tím, že v sektoru služeb bývají pracovní úkazy na zkrácenou dobu častější než v průmyslu. I když je tedy ve všech zemích EU zaměstnáno v terciéru více osob než v zemědělství a průmyslu dohromady, měřeno počtem odpracovaných hodin, je tento náskok služeb oproti ostatním sektorům méně výrazný. Více o tom pojednávají Bosch a Wagner (2017).

Teorie postindustriální společnosti

Očekávání velkých proměn spojená s nástupem terciéru byla vtělena do termínu „postindustriální společnost“.⁷ Patrně nejznámějším se tento pojem stal v podání Daniela Bella (1973). Podle něj představuje nástup postindustriální společnosti radikální přelom v celém charakteru modernity. Tento americký sociolog a publicista převzal od Jeana Fourastié myšlenku o nahrazení vztahu mezi člověkem a strojem, jenž byl charakteristický pro průmyslovou modernitu, kooperativními vztahy mezi lidmi navzájem. Samotný Bell kladl důraz na to, že s přechodem od zpracovávání hmoty k předávání informací nebyvale vzroste především váha teoretického vědění. V důsledku toho se od základu změní prestiž jednotlivých profesí. Poklesne dosavadní význam vlastníků a manažerů, obrovsky stoupne váha vědců a techniků. Roli továrny ve tvorbě hodnoty převezmou univerzity a výzkumná centra, prestiž a status každého jednotlivce budou dány jeho odbornými znalostmi a postavením ve vědeckých komunitách. Nejvyšší patra postindustriální společnosti obsadí špičkoví vědci a manažerská elita. Střední třída se bude skládat z inženýrů a univerzitních profesorů. „Proletariát“ společnosti vědění budou tvořit řadoví technici a odborní asistenti. Nová podoba sociální hierarchie bude výsledkem naprostého oddělení postavení ve společnosti od velikosti majetku. „Stratifikace společnosti bude organizována podle osy teoretického vědění. V této roli nahradí vědění instituci vlastnictví. Hlavním problémem už nebude reprodukce kapitálu, ale organizace vědy“ (Bell 1973, 112). O míře vlivu člověka nebude rozhodovat jeho majetnost, nýbrž výše a kvalita dosaženého vzdělání. Vědomostně nejzdatnější odborníci vytvoří novou společenskou elitu. Rozvoj vědeckého poznání bude mít praktické dopady v rovině řízení společnosti. Umožní zvládat vysoce komplexní procesy, rozhodovat čistě odborně a zcela nestranně.

Od základu se změní nejen způsob výroby, ale také charakter spotřeby. Namísto chrlení spotřebního zboží a stupňování konzumu nastoupí snaha o dosažení vyšší kvality života. Bude podporována rozvojem zdravotních a vzdělávacích služeb a všestranných aktivit naplňujících volný čas, jenž bude tráven v kvalitním životním prostředí. Bell byl přesvědčen, že služby budoucnosti budou mít kolektivní, komunální charakter. Bude to důsledek poklesu váhy soukromého konzumu, namísto něhož se rozšíří prostor pro uspokojování kolektivních potřeb a pro naplňování obecného zájmu. Se vzrůstem váhy veřejného sektoru dojde ke spravedlivějšímu rozdělování

⁷ Výraz „postindustriální společnost“ představuje čistě negativní vymezení a sám o sobě neprozrazuje, kdo či co se stává motorem vývoje této nové fáze společnosti, která již údajně přestala být tažena průmyslovými aktivitami. Podobnou slabinu má výraz „společnost služeb“, pokud je sektor služeb vymezen pouze negativně. Spadá pak do něho vše, co nepatří ani do těžby a zemědělství ani do průmyslu.

příjmů. Sníží se význam sektoru soukromého, neboť ten není schopen zajišťovat péči o zdraví, vzdělávání nových generací ani ochranu životního prostředí tak účinně jako sektor veřejný. Bell připouští, že vlády budou mít problém všechny veřejné služby profinancovat. Ve společnosti však bude sílit vědomí, že daně jsou cenou za přístup ke službám, z blahobytu nám nijak neubírají, ale naopak ho umožňují.

Od samého počátku vyvolával ovšem nástup postindustriální společnosti také určité pochybnosti. Zhruba ve stejné době jako Bell nabízí svou představu o povaze společnosti služeb Alain Touraine.⁸ Francouzský sociolog považuje tuto společnost za novou formu koncentrace moci, kdy vládnoucí vrstvy expertů a řídicích pracovníků manipulují potřebami řadových členů společnosti tak, aby to přispívalo k růstu systému, který jim samotným zajišťuje privilegované postavení (Touraine 1969). Ve svých pozdějších pracích se Touraine od termínu postindustriální společnost distancoval, neboť v něm neviděl z hlediska struktury moci a rozsahu manipulace nic kvalitativně nového oproti klasické společnosti průmyslové.

Již před Tourainem upozornil kanadsko-americký ekonom John Kenneth Galbraith (1967), že s rozšiřováním sektoru služeb průmyslová společnost nezaniká, nýbrž pouze začleňuje jejich narůstající frakci do svého vlastního fungování. Jeho stanovisko bylo do značné míry dáno tím, že pozornost věnoval téměř výhradně službám orientovaným na potřeby tovární velkovýroby a masového konzumu. Pouze okrajově se zmiňuje o veřejných službách v oblastech zdravotnictví, vzdělávání a kultury, téměř nic neříká o službách osobních a službách pro domácnost. Přitom docházelo právě v době, kdy svoji práci sepisoval, k nebývalému rozvoji rozsáhlých oblastí veřejného sektoru. Rozvíjely se neméně dynamicky než služby spojené s provozem velkých firem.

Optimismus společnosti služeb

Přístup Bella byl pro svoji dobu příznačný. V šedesátých a sedmdesátých letech 20. století byla právě s nástupem společnosti služeb spojována celá řada vysoce optimistických očekávání. Předpokládalo se, že pracovníci, které vytlačí automatizace výroby a organizační změny z klasického průmyslu, najdou práci v terciéru. Očekávalo se, že přesun pracovní síly z průmyslu do terciéru proběhne podobně hladce, jako dříve proběhl přechod pracovníků ze zemědělství

⁸ Bylo by ovšem mylné přičítat Tourainovi autorská práva na výraz „postindustriální společnost“ jen proto, že jeho kniha vyšla dříve než práce Bella. Podle svých vlastních slov použil Bell tento výraz poprvé již v roce 1959 na semináři konaném v Salzburku (Bell 1973, 36).

do továren. Dojde nejen k udržení zaměstnanosti, ale navíc k prudkému zvýšení kvalifikovanosti pracovní síly a spolu s tím k růstu příjmů zaměstnanců. Bylo považováno za samozřejmé, že v samotném pracovním procesu se sníží rozsah namáhavé rutinní práce, tvrdá dřina ustoupí tvůrčí činnosti založené na hledání a prosazování stále nových inovací. Věřilo se, že s přechodem od průmyslové výroby k poskytování služeb dojde k zásadnímu odhmotnění produkce. Výrazně poklesne spotřeba materiálu a energií, namísto surové hmoty se budou „obrábět“ a předávat nehmotné informace. Rozmach vzdělanosti a informační společnosti sníží tlaky na životní prostředí a stane se motorem trvale udržitelného rozvoje. Zároveň budou tlumeny, či zcela zaniknou sociální a politické konflikty, které rozdíraly průmyslovou společnost. Rozpory třídních zájmů, jež přežívaly ještě z 19. století, budou nahrazeny produktivní kooperací rovnocenných tržních partnerů. Ekonomické činnosti budou spotřebovávat stále menší díl našeho času, o to více prostoru se otevře pro rozvoj volnočasových aktivit.

Mylné předpoklady

Idealizovaný obraz společnosti služeb vycházel přinejmenším ze čtyř vysoce sporných či přesněji zcela mylných předpokladů. Podle prvního z nich se očekávalo, že přechod od průmyslu ke službám bude mít podobné důsledky pro vzestup životní úrovně jako dříve masový exodus ze zemědělství do průmyslu. Druhý předpoklad považoval za dané, že ukazatel produktivity má ve sféře služeb tentýž smysl jako v oblasti průmyslové produkce. Podle třetího předpokladu se budou s pomocí nových technologií a organizačních inovací všechny služby rozvíjet v zásadě stejným tempem. To povede k tomu, říká čtvrtý předpoklad, že v nich poklesne rozsah rutinní činnosti, bude se naopak prudce rozvíjet činnost tvůrčí a inovativní.

Víru v to, že deindustrializace proběhne podobně jako dříve přesun pracovní síly ze zemědělství do průmyslu, vyvrátil již v polovině šedesátých let 20. století americký ekonom William Baumol (1967), který uznal, že rostoucí produktivita tovární výroby snižuje potřebu práce v průmyslu. Spolu s tím se zvyšuje poptávka po službách, kde ovšem roste produktivita práce v průměru pomaleji než v průmyslu. Přitom pracovníci ve službách požadují platy srovnatelné se mzdami dělníků, anebo spíše vyšší než ony. To může vést, dovozuje Baumol, ke třem možným důsledkům. Prvým se stane masová nezaměstnanost v případě, že platy ve službách budou vysoké a populace si nebude moci dovolit za jejich poskytování platit. Druhou možností je, že provoz sektoru služeb budou dotovat vlády, takže klienti si je budou moci v rámci

sociálního státu dopřát, ovšem za cenu zvýšení daní, anebo zadlužení státu. Třetí možností je, že sektor služeb bude provozován na čistě tržním principu soukromými firmami. V tomto případě ovšem za cenu nízkých mezd pro pracovníky služeb. Další vývoj ukázal, že v rámci společnosti služeb se mohou v různé míře naplňovat současně všechny tři uvedené scénáře.

Podle druhého předpokladu, na němž stál optimismus ohledně povahy postindustriální společnosti, mělo platit, že ukazatel produktivity práce má ve sféře služeb tentýž smysl jako v oblasti průmyslové produkce. Přitom je právě měření produktivity terciéru ve srovnání se sektory těžby, zemědělství a průmyslu mimořádně náročným úkonem. Francouzský ekonom Jean Gadrey (2003) vymezuje problém s produktivitou služeb následovně: Měření produktivity vždy předpokládá schopnost určit jednotku produktu. V případě různorodých služeb je takový úkon velice obtížný. Podle toho, co zvolíme za jednotku produktivity, můžeme u téhož „produkčního procesu“ (např. vzdělávání) vysledovat produktivitu stoupající, stagnující, ale i klesající. Někdy bývá takové měření až protismyslné. Například ve zdravotnictví, když produktivita je měřena úspěšností v léčení toku nemocných, přestože žádoucím stavem by byla účinná prevence, která by tento tok snižovala. V případě sociální práce lze úspěšnost měřit získanou schopností klientů postarat se o sebe sami, tedy obejít se bez asistence sociálních pracovníků.

Nenaplnil se ani třetí předpoklad, podle něhož bude možno s pomocí nových technologií a organizačních inovací rozvíjet všechny služby v zásadě stejným tempem. Věřilo se, že modernizace pronikne do všech oblastí služeb tak, jako pronikla do sektoru zemědělství či průmyslu. Ukazuje se však, že služby jsou také z tohoto hlediska velice různorodou kategorií. Některé z nich lze pomocí techniky dalekosáhle automatizovat, a tím v nich produktivitu prudce zvýšit. V jiných službách, především ve službách osobních, jejichž součástí je čas strávený s klientem, je situace složitější. Není dost dobře možné, dokonce ani žádoucí, aby zdravotní sestra pečovala každým rokem o pacienta o několik procent času méně, stejně tak není možné, aby učitel každým rokem kvalitně odučil a odzkoušel stejný počet studentů o několik procent rychleji.

Pro zaměstnance terciéru přitom přinášejí značné problémy jak činnosti s nízkou produktivitou práce, tak činnosti vysoce automatizované. Tam, kde se prosazuje tendence nahrazovat lidskou práci stroji, dochází k úbytku pracovních příležitostí. Množství bankovních úředníků přichází o práci v důsledku zavádění bankomatů, zatímco práci poštovních úřednic ohrožuje rozvoj internetu a dalších komunikačních prostředků, stejně tak množství prodavaček čelí obavám ze ztráty zaměstnání v důsledku přeměny prodejen v samoobslužné provozy nevyžadující téměř žádný personál. Naopak ve

službách, které z různých důvodů v takové míře automatizovat nelze, přetrvává nízká produktivita práce, a tedy nízké mzdy. Bude obtížné vytvářet a udržovat v nich pracovní místa dobrými pracovními podmínkami a slušným odměňováním. Tato pracovní místa si na pracovní a mzdový komfort prostě nevydělají.⁹ Jestliže se navíc bude snižovat přerozdělování zisků skrze daně, může tento osud snadno potkat především služby netržní, tedy jádro veřejného sektoru. Jak ve shodě s Baumolovým efektem konstatuje francouzský odborník na sociální ekonomiku Jean-Louis Laville, nízké tempo růstu produktivity práce ve službách nabízí jen dvě možnosti: buďto zvýšit míru přerozdělování mezi jednotlivými sektory ekonomiky, anebo platit v sektoru služeb převážně jen mizerné mzdy (Laville 2005, 10).

Zdaleka se nenaplnil ani předpoklad o vzrůstu kvalifikace pracovníků při přechodu z průmyslu do terciéru. V důsledku silné feminizace celých oblastí služeb dochází k tomu, že ženy nastupují na relativně hůře placená místa ve službách právě v době, kdy muži přicházejí o lépe placená místa v průmyslu. Velká část služeb vykonávaných ženami má přitom charakter marketizované formy domácích prací. Můžeme sem zařadit například úklid, stravování a ubytování, péči o děti či o seniory a podobně. Cena takové práce je nízká i proto, že při jejím zvýšení by hrozilo, že bude z úsporných důvodů vykonávána domácnostmi ve vlastní režii. Ženám v těchto odvětvích tudíž nezbyvá, než aby pracovaly za relativně nízkou mzdu a po pracovní době ještě konaly podobnou práci u sebe doma. Některé autory vedou tyto skutečnosti až k cynickému konstatování: Růst služeb je způsob, jak využít za nízký plat a na místech bez perspektivy masový příliv žen na trh práce (Gadrey 2000, 88).

Od průmyslu ke službám a zase zpět

Prudký nárůst počtu zaměstnanců ve službách a jejich neméně znatelný úbytek v průmyslovém sektoru, k němuž dochází zhruba od poloviny 20. století, je nepopiratelný. Při bližším pohledu se ovšem ukazují věci a souvislosti, které brání pojímat tento přesun příliš mechanicky. Ne každá deindustrializace vede automaticky k rozvoji postindustriální společnosti. Jak ukazuje ekonomka Anne Wren (2013), různé země se výrazně liší v míře, v jaké se pracovní síla uvolněná z průmyslu zapojuje do sektoru služeb. Je pravda, že počátkem 21. století pracovalo v ekonomicky vyspělých zemích v průmyslu zpravidla jen něco mezi deseti až patnácti procenty ekonomicky aktivních. V některých

⁹ Tendence nízkého odměňování pracovníků terciéru je posílena také tím, že v oblasti služeb se ve srovnání s průmyslem mnohem více prosazuje flexibilizace práce a omezená pracovní doba. Mimo jiné je to dáno nestejnoměrným pulzováním uživatelů a klientů celé řady služeb v průběhu dne, týdne a roku.

Vážení čtenáři, právě jste dočetli ukázkou z knihy Služby a služebníci.
Pokud se Vám ukáзка líbila, na našem webu si můžete zakoupit celou knihu.