

# ZA-Information / Zentralarchiv für Empirische Sozialforschung

INSTITUT FÜR IBEROAMERIKA-KUNDE

Nummer

<https://doi.org/10.1080/00036840701736115>

## The Demand Effects of Joint Product Advertising in Online Videos.

Anuj Kumar, Yinliang (Ricky) Tan

*"In diesem Beitrag wird versucht, Konsequenzen der Privatisierung eines Staatsunternehmens durch einen Blick auf die Dienstleistungsarbeit, wie sie von MitarbeiterInnen des Unternehmens geleistet wird, zu erschließen. Anhand einer empirischen Untersuchung der Interaktionen zwischen ZugbegleiterInnen und Zugreisenden kann gezeigt werden, wie sich die von der Deutschen Bahn AG forcierte Reorganisation des Kundenkontakts im Sinne von Dienstleistungsorientierung auf der Handlungsebene realisiert; dabei wird die These entwickelt, dass die Privatisierung der Bahn zu einer spezifischen Widersprüchlichkeit der Arbeitsanforderungen ihrer Beschäftigten mit Kundenkontakt führt." (Textauszug)*

### Lulas Auf und Ab in der Meinungsgunst

Den „Teflon-Effekt“ – Markenzeichen von Fernando Henrique Cardoso bei jeder Krisenbewältigung – scheint Lula von seinem Amtsvorgänger nicht ganz geerbt zu haben. Zwar blieben die negativen Auswirkungen von Rezession und Beschäftigungslosigkeit des letzten Jahres noch bis Dezember 2003 kaum als Makel an Lula haften, und dessen Popularität erfreute sich – übrigens auch heute noch – im Vergleich zu seinen Vorgängern beachtlicher Rekordhöhen. Doch Mitte März 2004 registrierte das brasilianische Meinungsforschungsinstitut IBOPE einen ersten dramatischen Rückgang in der allgemeinen Einschätzung. Er betraf nicht nur die Regierungsleistungen insgesamt, sondern darüber hinaus – und sogar noch stärker – auch die persönliche Performanz Lulas als Regierungschef: Fiel die positive Bewertung der Regierungsleistungen insgesamt im Vergleich zu Dezember 2003 um 7% auf 34%, so schrumpfte das Vertrauen in Lula um 9% auf 60%,

und die Zustimmung zu seinem Regierungsstil fiel schlagartig gar um 12% auf 54%.

Die Tatsache, dass die Zustimmung sich immer noch auf einer Rekordhöhe befindet, mag mit einem doch noch immer vorhandenen „Teflon-Phänomen“ zusammenhängen – schließlich verfügt Lula als ehe-maliger kämpferischer Arbeiterführer und als begnadeter Volkstribun nach wie vor über ein beträchtliches Reservoir an charismatischen Mitteln. Doch beunruhigend für die führenden Politiker ist zweifelsohne die in dem steilen Abfall zum Ausdruck kommende Tendenz. Denn diese kann sich auf die im Oktober 2004 in den 5.561 Gemeinden Brasiliens stattfindenden Bürgermeister- und Gemeinderatswahlen katastrophal auswirken und ein Präjudiz für die im Oktober 2006 anstehenden Gouverneurs-, Parlaments- und Präsidentschaftswahlen darstellen. Auch deshalb sind die von den Meinungsforschern ausgemachten Gründe von Interesse, die sich (nach einer Zusammenfassung durch *Veja*, 31.3.2004: 40) auf zwei Aspekte konzentrieren: