

Soziologisches Institut der Universität Zürich

Margret Bürgisser

Sekretariat im Wandel

**Eine Studie über veränderte Aufgaben und
Arbeitsanforderungen im Sekretariat am Beispiel
eines Schweizer Medienunternehmens**

Zusammenfassung

Dezember 1999

1. Einleitung

Im Rahmen des Nationalen Schwerpunktprogrammes "Zukunft Schweiz" wurde am Soziologischen Institut der Universität Zürich, in Zusammenarbeit mit der Konjunkturforschungsstelle der ETH, von 1997 bis 1999 die Panel-Studie "Struktur und Entwicklung der Nachfrage nach Arbeitsqualifikationen" durchgeführt. In einer breit angelegten Erhebung wurden rund 7000 Schweizer Unternehmen in den Bereichen Industrie, Handel und Dienstleistung über betriebliche und personelle Entwicklungen sowie über die Nachfrage nach Arbeitsqualifikationen befragt. Ergänzend zu dieser quantitativen Erhebung wurde eine qualitative Untersuchung durchgeführt, welche die Frage der veränderten Anforderungen bei Arbeitskräften eines spezifischen Segmentes untersuchte (sog. „Fallstudie“). Im Brennpunkt der hier präsentierten Studie steht der Bürobereich, der aktuell einem tiefgreifenden Wandel unterworfen ist. Konkret richtete sich das Interesse auf die Frage, inwiefern sich das Berufsbild der Sekretärin verändert (hat), welche Anforderungen heute an eine Sekretärin gestellt werden, und wie sich die Sekretariatsangestellten für ihre Aufgabe qualifizieren. Damit verbunden war auch die Frage, welche beruflichen Optionen und Weiterentwicklungsmöglichkeiten einer Sekretärin (künftig) offenstehen und ob die klassische Definition der Sekretariatsarbeit als typische „Frauenarbeit“ noch immer Gültigkeit hat. Weiter interessierte die Frage, inwiefern die neuen Technologien zu veränderten Arbeitsabläufen und Aufgabenprofilen im Sekretariat beitragen, und ob herkömmliche Definitionen wie „Sekretärin“ und „Sekretariat“ als Unterscheidungen überhaupt noch tauglich sind. Schliesslich zirkulieren in der Berufsbildungsforschung Hypothesen, welche eine wachsende Bedeutung von Schlüsselqualifikationen postulieren. Deshalb ging es auch darum, welchen Stellenwert unterschiedliche Qualifikationen im Anforderungsprofil von Sekretariatsangestellten einnehmen. Last but not least wollte diese Studie aber auch einer zahlenmässig bedeutenden, jedoch wenig beachteten Berufsgruppe Aufmerksamkeit verschaffen und untersuchen, welche Auswirkungen der betriebliche Wandel auf ihre Tätigkeitsinhalte und Entwicklungschancen hat.

Die Befragung der SekretariatsmitarbeiterInnen wurde im Winter 1998/1999 in Angriff genommen. Ein grosser Schweizer Medienkonzern konnte für eine Zusammenarbeit gewonnen werden. Durch die Vermittlung einer Bereichspersonalleiterin erklärten sich 17 im Sekretariat tätige Mitarbeitende bereit, in persönlichen Interviews über ihre Arbeitssituation Auskunft zu geben. Die Gespräche wurde im ersten Vierteljahr 1999 durchgeführt. Sie orientierten sich an einem grob strukturierenden Gesprächsleitfaden mit den Schwerpunkten Arbeitsinhalte, Arbeitsabläufe, Verhältnis zum Chef bzw. zu den Mitarbeitenden, berufliche Ausbildung, vorhandene und erforderte Qualifikationen, Weiterbildungsmotivation und -möglichkeiten, perzipierter betrieblicher Wandel, Veränderung der Berufsrolle und des Arbeitsbereiches, Stellenwert technologischer Neuerungen, geschlechtsspezifische Besonderheiten. Die Interviews wurden transkribiert und einer Inhaltsanalyse unterzogen. Der hier vorliegende Bericht präsentiert die Ergebnisse der Auswertung. Bereits an dieser Stelle sei vorweggenommen, dass die Ergebnisse manche in anderen Schweizer Befragungen gewonnenen Befunde bestätigen.

2. Zusammenfassung der Ergebnisse

Die Befragung von 17 Mitarbeitenden eines grossen Medienunternehmens (sechzehn Frauen und ein Mann) vermittelte Einblick in Struktur und Wandel der Aufgaben und Qualifikationsanforderungen im Sekretariat. **Es handelt sich um eine Charakterisierung der Arbeitssituation aus der subjektiven Sicht der Mitarbeitenden.** Hier die wichtigsten Ergebnisse in Kürze.

2.1. Struktureller Wandel in Unternehmen und Sekretariat

Das Medienunternehmen, in dem die Befragung von Sekretariatsangestellten stattgefunden hat, hat sich von einem wirtschaftlichen Einbruch in der Rezession erholt. Die neuen Technologien haben massgeblichen Anteil daran, dass sich die Firma innert zehn Jahren in einem hart umkämpften Markt von einem klassischen Druckunternehmen zu einem international tätigen Multimedia-Konzern entwickeln konnte. Eine in den neunziger Jahren durchgeführte umfassende Restrukturierung zeitigt positive Ergebnisse. Die Bilanzen stimmen, und manche MitarbeiterInnen identifizieren sich gerne mit ihrer Firma und deren Zielen. Sie anerkennen die Bemühungen zur Verbesserung der Kommunikation und der Führungsinstrumente, weisen aber auch auf den Preis der erzielten Effizienzsteigerungen hin. Die Sparmassnahmen haben zu Entlassungen von Personal, zum Abbau gewisser Vergünstigungen und zu einem Anstieg der Leistungsanforderungen geführt. Die Mehrheit der Befragten sagt aus, der Druck auf die Mitarbeitenden sei gestiegen. Chefs wie Angestellte übernehmen laufend neue Aufgaben, wodurch Eigenständigkeit und persönliche Initiative verstärkt gefordert sind. Es liegt an der einzelnen Person, diesen Handlungsspielraum eigenverantwortlich zu gestalten.

2.2. Zentrale Aufgaben und Verantwortlichkeiten im Sekretariat

Die konkreten Aufgaben und Verantwortlichkeiten der befragten Sekretariatsangestellten variieren je nach Tätigkeitsbereich. Es lassen sich zwar gemeinsame Arbeitselemente identifizieren. Post, Korrespondenz, Ablage, Telefonbedienung und Betreuung der Vorgesetzten gehören zum "Standardpaket" der im Sekretariatsbereich anfallenden Aufgaben. Andererseits gibt es auch Unterschiede in den Anforderungsprofilen: Die Sekretärin in der Chefredaktion eines Printprodukts hat ein anderes Aufgabenbündel als eine im Inseratewesen, diejenige in der Druckerei ein anderes als jene im Personalbereich. DirektionsassistentInnen und Sekretärinnen mit nur einem(r) Vorgesetzten leisten in der Regel neben sachorientierter Aufgabenerfüllung auch viel Beziehungsarbeit. Es sind diese Unterschiede, die der jeweiligen Tätigkeit ein individuelles Profil geben und die Identifikation der Sekretärin/Assistentin mit der betreffenden Aufgabe beeinflussen. Insgesamt ist die Palette der im Sekretariat anfallenden Aufgaben recht breit.

2.3. Struktur der beobachtbaren Rollenprofile

Manche Sekretariatsangestellte haben keine klar definierte berufliche Identität. Wohl wissen sie über Ihren Aufgabenbereich und die dafür benötigten Anforderungen Bescheid. Aber die betrieblichen und persönlichen Voraussetzungen fehlen oft, um klare Berufsrollen erkennen zu

können. Vieles deutet darauf hin, dass der Typus der klassischen Sekretärin, die dem Chef zudient und nach seinen Anweisungen arbeitet, an Bedeutung verloren hat. Die Sekretärin wird ersetzt durch die Assistentin, welche ebenfalls einer Führungskraft zugeordnet ist, jedoch eine wesentlich eigenständigere Arbeitsweise an den Tag legt. Sie denkt mit und denkt voraus und nimmt über den engeren Arbeitsbereich hinaus auch die übergeordnete unternehmensspezifische Perspektive wahr. Die Abgrenzung von Sekretariats- und Sachbearbeitungsaufgaben bereitet erhebliche Schwierigkeiten. Sinnvoller wäre die Unterscheidung von ausführender und selbständiger Aufgabenerfüllung. Die Kombinationsmöglichkeiten von solchen Tätigkeitsanteilen sind in der Praxis sehr vielfältig.

Manche der Sekretariatsangestellten verfügen weder über einen ausformulierten Stellenbeschrieb noch über ein verbindliches Pflichtenheft. Dies wird jedoch nur von wenigen vermisst oder beanstandet. Viele Mitarbeitende legen mehr Wert auf befriedigende Arbeitsinhalte als auf reglementarische Rahmenbedingungen.

2.4. Typen von Angestellten im Sekretariat

Der Versuch, ausgehend vom erhobenen Datenmaterial Typen von Angestellten im Sekretariat zu identifizieren, führte zur Bildung von zwei Typologien. Die eine unterscheidet *nach Altersgruppen*: Die *über 43-jährigen Mitarbeitenden* weisen viel Berufserfahrung auf und haben den betrieblichen Wandel aus unmittelbarer Erfahrung miterlebt und nachvollzogen. Die Herausforderung besteht für sie in der Anpassung an neue Gegebenheiten und ständigem Dazu- und Umlernen. Umstrukturierungen und Redimensionierungen bedeuten für diese Altersgruppe in Anbetracht der hohen Cheforientierung ein berufliches Risiko.

Die *30-43 Jährigen* befinden sich in einer Phase der Konsolidierung und/oder Umorientierung. Manche Frauen fühlen sich herausgefordert, neue berufliche Ziele zu definieren oder die Frage der Familiengründung zu klären. Dies scheint zum Teil Energien zu binden und die Weiterentwicklung zu blockieren.

Die *19-29 Jährigen* befinden sich in einer intensiven Berufseinmündungs- und Aufbauphase. Sie zeichnen sich mehrheitlich durch Einsatzfreude und Innovationsbereitschaft aus, zum Teil auch durch das deklarierte Bedürfnis, beruflich weiterzukommen.

Die Typologie *nach Chef- bzw. Weiterbildungsorientierung* identifiziert einerseits (Chef)Sekretärinnen mit ausgeprägter Assistenzfunktion, welche einem(r) Vorgesetzten als organisatorische, fachliche und emotional verlässliche Stütze zur Seite stehen und ihm eine unerlässliche Hilfe sind. Daneben kommen Sekretariatsangestellte mit ausgeprägten Sachbearbeitungsanteilen sowie solche mit teamorientierten Dienstleistungsfunktionen vor. Im jüngeren Segment ist wie erwähnt eine Anzahl weiterbildungsorientierter Nachwuchskräfte vertreten, deren erklärtes Ziel es ist, sich in eine Sachbearbeitungs- und/oder Vorgesetztenfunktion hinein zu entwickeln.

2.5. Qualifikationsanforderungen im Sekretariat

Die Tätigkeit im Sekretariat stellt einen Balanceakt zwischen Sach- und Personenorientierung dar. Auf der Sachebene sind Sekretariatsangestellte durch sich ständig wandelnde technische Anforderungen und die Übernahme neuer Aufgaben gefordert. Die beruflichen Grundqualifikationen (kaufmännische Grundausbildung, Sprachen etc.) wurden in den Interviews oft kaum erwähnt, weil die Befragten sie als eine für die Berufsausübung unentbehrliche jedoch nicht ausreichende Grundlage betrachten. Der Bereich der Technikkompetenz hingegen erfuhr bei zahlreichen Befragten eine besondere Würdigung. Durch alle Altersgruppen hindurch wurden die Vorteile den neuen Technologien erwähnt.

Von grosser Bedeutung sind die Schlüsselqualifikationen. Soweit Sekretariatsarbeit immer noch im „Zudienen“ für einen Vorgesetzten besteht, erfordert sie die Bereitschaft und Fähigkeit, dessen Wünsche zu antizipieren und umzusetzen. Auf der zwischenmenschlichen Ebene fordert die Kooperation mit dem Chef oder anderen Mitarbeitenden vielfältige persönliche und soziale Qualifikationen. Kooperations- und Teamfähigkeit haben einen hohen Stellenwert. Sowohl auf der sachlichen wie auf der personenbezogenen Ebene sind hochgradige Flexibilität, Offenheit für Neues sowie Lern- und Entwicklungsbereitschaft gefragt. Weitere Fähigkeiten, die dazu beitragen, den steigenden Anforderungen gerecht zu werden, sind selbständiges Denken, Entscheiden und Handeln. Auch klassische Arbeitstugenden wie Gründlichkeit, Pünktlichkeit, Genauigkeit und Zuverlässigkeit sind unvermindert gefragt. Unerlässlich ist zunehmend psychische Belastbarkeit. Der Wandel des Unternehmens und die dadurch gestiegenen Leistungsanforderungen belasten und verunsichern. Loyalität und Identifikationen mit dem Unternehmen sind zwar nach wie vor gefragt, aber nicht mehr so selbstverständlich wie früher. Die Angestellten stehen vor der Aufgabe, im Umgang mit der betrieblichen Dynamik einen eigenen Modus vivendi zu finden.

2.6. Akzeptanz der neuen Technologien

Die Bilanz in Bezug auf die Bedeutung der EDV-Technologie im Sekretariat ist klar: Der Computer ist für die Arbeit im Sekretariat ein unentbehrliches "Tool", das die vielen redaktionellen und administrativen Aufgaben erleichtert und die Gestaltungsmöglichkeiten potenziert. Zwar haben sich nicht alle MitarbeiterInnen auf Anhieb mit dem neuen Medium angefreundet. Die Notwendigkeit, mit der Entwicklung der neuen Technologien Schritt zu halten und fachlich "up to date" zu sein, ist jedoch unbestritten. Auch ältere Sekretariatsangestellte haben anfängliche Widerstände überwunden und sich das EDV-spezifische Know-How angeeignet, das sie für ihre Arbeit brauchen. Die Mitarbeitenden im Sekretariat qualifizieren sich vor allem im Selbststudium oder mit internen und externen Kursen. Einige nutzen den EDV-Bereich auch als Chance, um sich in Form von Sachbearbeitungs- oder Projektaufgaben beruflich zu profilieren.

2.7. Das Verhältnis von Vorgesetzten und Mitarbeitenden

Das klassische „Tandem“ Chef-Sekretärin existiert nach wie vor. Zuverlässige Chefsekretärinnen, die selbständig arbeiten und sich deshalb vermehrt „Assistentinnen“ nennen, scheinen unentbehrlich. Ein Grossteil der Vorgesetzten, vor allem im oberen Kader, legt Wert darauf, eine „rechte Hand“ zu haben, die neben fachlichen Fähigkeiten hohe Eigen- und Sozialkompetenzen

mitbringt. Die Chefsekretärin als verlässliche flexible und belastbare organisatorische Drehscheibe schafft ihrem (zumeist männlichen) Vorgesetzten den Freiraum, den er braucht, um sich voll auf seine Geschäfte zu konzentrieren. Im Idealfall vermittelt diese Zusammenarbeit hohe Befriedigung und, solange der Chef seinen Posten behält, eine sichere Anstellung. Das Erbringen von fakultativen Dienstleistungen zugunsten des Chefs (Kaffee kochen, Einkäufe besorgen etc.) hat an Bedeutung verloren. Es zeichnet sich zudem ein Paradigmenwechsel ab in dem Sinne, dass das Geschlecht als Selektionskriterium für Sekretariatstätigkeiten an Bedeutung verliert. Mitarbeitende wie Vorgesetzten achten primär auf die menschlichen und fachlichen Qualifikationen und weniger auf die Geschlechtszugehörigkeit.

2.8. Stellenwert der internen und externen Weiterbildung

Die kaufmännische Grundausbildung wird als unentbehrliche Voraussetzung der Berufsausübung gesehen. Weiterbildung ist jedoch ein Muss, darin sind sich die Befragten einig. Betreffend Angebot und Nutzung der Weiterbildung sind gewisse Besonderheiten zu vermerken. Es wird vom Unternehmen vorausgesetzt, dass sich die Mitarbeitenden selber für ihre Weiterbildung verantwortlich fühlen. Die direkten Vorgesetzten zeigen sich gegenüber Weiterbildungswünschen zwar offen, übernehmen jedoch selten eine steuernde Rolle im Sinne einer aktiven Förderung. In der Regel müssen die Mitarbeitenden selber erkennen, was sie brauchen und dies ihren Vorgesetzten mitteilen. In jüngerer Zeit scheinen Weiterbildung und Support in den Sog der jüngeren Sparmassnahmen geraten zu sein. Insbesondere im EDV-Bereich dominiert in hohem Masse das Prinzip "Learning by doing". Einige der Befragten absolvieren zudem berufsbegleitend weiterführende Kurse mit Diplomabschluss oder ziehen eine Weiterbildung ernsthaft in Betracht. Interessanterweise versprechen sich manche Frauen von diesen Weiterbildungen bloss eine Wahrung des Status quo und keinen beruflichen Aufstieg.

2.9. Retrospektive Beurteilung der Berufswahl

Manche der befragten Sekretariatsangestellten würden ihre Laufbahn heute anders planen und anpacken als früher. Einige würden eher einen sozialen oder künstlerischen Beruf wählen, falls sie sich nochmals entscheiden müssten. Viele haben das KV nicht aus Berufung sondern eher als Verlegenheitslösung gewählt. Der Medienbereich bietet ihnen die Möglichkeit, ihre kaufmännischen Grundkenntnisse in einem kreativen Umfeld anzuwenden. Das scheint für viele Angestellte ein befriedigender oder zumindest akzeptabler Kompromiss.

2.10. Überlegungen zur Situation der jungen KV-Angestellten

Die Befragten sehen die Situation der jungen KV-Angestellten im Sekretariat positiv, sofern diese nicht die Absicht haben, auf Jahre hinaus an derselben Stelle zu verbleiben. Nach Ansicht der InterviewpartnerInnen entwertet sich das im KV erworbene Wissen schnell. Die Konkurrenz auf dem Arbeitsmarkt steigt, die neuen Technologien sind eine sich ständig wandelnde Herausforderung. Die kaufmännische Grundausbildung kann deshalb nur noch als Startbasis für kontinuierliche Weiterentwicklungen gelten.

2.11. Sekretariatsarbeit als „Frauenarbeit“

Insgesamt erweist sich das Tätigkeitsfeld Sekretariat im untersuchten Medienunternehmen als ausgesprochen geschlechtsspezifisch geprägte Domaine. Sekretariatsarbeit ist primär Frauenarbeit, daran haben auch gewisse "Verschiebungen" der Tätigkeitsprofile in Richtung Assistenz und Sachbearbeitung wenig geändert. Die Unterordnung von Frauen unter ihre männlichen Vorgesetzten ist nach wie vor ausgeprägt.

Das untersuchte Sample zeigt zudem eine auffallende Dominanz der Vollzeitstellen. Die Arbeitskonditionen müssen deshalb als ungünstig für die Vereinbarkeit von Familie und Beruf beurteilt werden. Dies ist umso bedauerlicher, als Sekretariatsarbeit in der Regel ja keinen beruflichen Aufstieg impliziert. Sie würde sich grundsätzlich gut mit Familienpflichten vereinbaren lassen, vorausgesetzt, die Unternehmen würden Stellenteilungen und Teilzeitpensen explizit fördern.

2.12. Sekretariatsarbeit als „Sackgasse“ und „Karrierekiller“

Die in dem Medienunternehmen befragten Frauen zeigen mehrheitlich bescheidene Karriereambitionen¹. Nur wenige zumeist junge Angestellte aspirieren auf eine aus dem Sekretariat hinausführende Weiterbildung und entsprechende Aufstiegschancen. Die meisten beschränken sich auf anwendungsorientierte Weiterbildungen, die ihnen helfen sollen, die täglichen Aufgaben zu bewältigen und den Status Quo zu wahren. Die Damen im Sekretariat leben eher mit einem kurz- bis mittelfristigen Zeithorizont, wie das für weibliche Biographien typisch ist. Konturen einer eigentlichen Laufbahnplanung sind selten zu erkennen.

Es gibt auch kaum institutionalisierte Strategien, welche den Frauen ein Laufbahn-Szenario anbieten. Zwar ist die Unterstützungsbereitschaft der Vorgesetzten gegenüber Weiterbildungsplänen gross. Die Sekretärinnen müssen sich in der Regel aber selber um diese Angebote bemühen. Beispiele einer offenen Ungleichbehandlung von Frauen im Vergleich zu Männern wurden zwar nicht genannt, verdeckte Bevorzungen von männlichen Kollegen – insbesondere bezüglich Karriereförderung – wurden jedoch wahrgenommen.

2.13. Prognosen zur Zukunft des Sekretariats

Die Frage nach der Zukunft des Sekretariats löste Ratlosigkeit aus. Die Befragten nehmen an, dass sich die Tätigkeit im Sekretariat unter dem Einfluss der neuen Technologien weiter verändern werde. Sie gehen aber davon aus, dass diese Aufgaben nicht vollständig eliminiert werden können. Insbesondere die Unterstützungsfunktion gegenüber Vorgesetzten werde auch in Zukunft wichtig sein oder sogar aufgewertet werden. Es werde an diesen Stellen mehr Selbständigkeit gefordert. Im übrigen würden viele Sekretärinnen zunehmend in die Sachbearbeitung wechseln und dadurch neue Entwicklungschancen bekommen. Gewisse Stellen würden infolge von Umstrukturierungs- und Sparmassnahmen ganz verschwinden, so dass das Sekretariat insgesamt an Bedeutung verlieren werde.

¹ Es wäre lohnenswert, der Frage nachzugehen, ob sich die Einstellung der Männer in dieser Frage grundsätzlich unterscheidet.

3. Fazit

Die für dieses Projekt relevanten Themenschwerpunkte sind betriebsspezifischer, arbeitsplatzspezifischer und berufsrollenspezifischer Natur. Auf betriebsspezifischer Ebene interessierte vor allem der stattfindende strukturelle Wandel. Als besonders einflussreich erwiesen sich in diesem Bereich Restrukturierungsprozesse, die Globalisierung und der Einfluss der neuen Technologien. Auf arbeitsplatzspezifischer Ebene zeigen sich neue Konturen der Arbeitsgestaltung und -teilung, wobei der Personalabbau, die Beschleunigung der Arbeitsabläufe, die Verdichtung der Arbeitsinhalte und eine neue Definition der Arbeitsbeziehungen besonders wirksam sind. Bezüglich der Berufsrollen zeigt sich, dass das Berufsbild "Sekretärin" an Profil verliert. Zwar behauptet sich der Typus der auf einen Chef ausgerichteten Allein- oder Chefsekretärin nach wie vor. Ihre Hauptbefähigung liegt im Bereich der Beziehungs- und Unterstützungsarbeit im Sinne einer qualifizierten Assistenz. Diese Aufgabe setzt zunehmend auch Kenntnisse des Unternehmens und ein selbständiges (voraus)Denken voraus. Daneben sind Sekretärinnen zu identifizieren, die eher teamorientiert arbeiten, für mehrere Chefs oder für Mitarbeitende in der Sachbearbeitung. Wie aufgrund der Vorstudie erwartet werden konnte, verwischen sich die Grenzen zwischen Sekretariats- und Sachbearbeitungsaufgaben immer mehr, so dass eine auffallende Heterogenität an Anforderungs- und Rollenprofilen zu identifizieren ist. Die Arbeit der Sekretärinnen, soweit sie nicht mit eigenständigen Sachbearbeitungsaufgaben gekoppelt wird, ist nach wie vor stark vom "Dasein für andere" geprägt und damit ein Spiegel der geschlechtsspezifischen familiären Rollenteilung. Typisch für diese Konstellation ist die im Sekretariat geforderte hochgradige Flexibilität. Die Entwicklungsmöglichkeiten im Sekretariat sind zudem stark von individueller Initiative bzw. förderlichen Einflüssen im Mikrobereich abhängig. Als Chance erweisen sich technikbetonte Aufgaben, in denen die Nachfrage nach Arbeitskräften zur Zeit gross ist. Hier finden v.a. junge Sekretärinnen Lern- und Profilierungsmöglichkeiten.

Zusammenfassend lässt sich das Sekretariat als Spannungsfeld von gegensätzlichen Entwicklungslinien charakterisieren. Die aktuelle Entwicklung oszilliert zwischen Flexibilität und Konstanz, Personenorientierung und Sachorientierung, Kollegialität und Individualität, dienendem Ausführen und eigenständigem Arbeiten, routinemässigem Aufgabenvollzug und reflexiver Arbeitsorganisation, Verharren in vage strukturierten Sekretariatsaufgaben und Auf- bzw. Umsteigen in attraktivere Sachbearbeitungsaufgaben. Grundsätzlich gilt, dass das Sekretariat kein klares Profil aufweist, sondern sich den Zielen und Bedürfnissen anderer Stellen und Personen unterordnet. Genau wie der Mond seine Erscheinung nur dem Lichte der Sonne verdankt, erhält das Sekretariat seine Bestimmung einzig durch die Vorgaben der Vorgesetzten und des Unternehmens.