

# Inhalt

Vorwort	10	
<b>1</b>	<b>Zeitpolitik und Lebensqualität in der Dienstleistungsgesellschaft</b>	<b>11</b>
1.1	„Industrielle Beziehungen“ in der Dienstleistungsgesellschaft?	11
1.2	Intelligenter Verfahren zur Lösung von Zeitkonflikten	12
1.3	Was lehrt uns zeitpolitische Gestaltung?	14
1.4	Fallbeispiele und Maßnahmen	17
1.5	Gewerkschaftliche Zeitpolitik – die Quadratur des Kreises?	18
<b>2</b>	<b>Zeitpolitik und Arbeitsbeziehungen</b>	<b>23</b>
2.1	Gewerkschaftliche Zeitpolitik	23
2.1.1	Normalarbeitszeit als ‚institutionelle Innovation‘ in der Industriegesellschaft	23
2.1.2	Interessenbezüge in gewerkschaftlicher Arbeitszeitpolitik	25
2.1.3	Flexibilisierung und Zeitsouveränität: neue Interessen in der Arbeitszeitpolitik	28
2.1.4	‚Zeitfragen sind Streitfragen‘: neue gewerkschaftliche Zeitpolitik?	29
2.2	Industrielle Beziehungen: Ein Konzept der Industriegesellschaft	32
2.2.1	Fordismus und Kollektivvertrag	33
2.2.2	Postfordismus: Kontinuität und Umbruch	35
2.2.3	Fordistische Ausgestaltung der bipolaren Interessenkonstellation im dualen System Deutschlands	37
2.2.4	Industrielle Beziehungen: Theoretische Begriffsbestimmung	38
2.2.5	„Industrielle Beziehungen“ in der Dienstleistungsgesellschaft?	40
2.3	Dienstleistungs- und Wissensgesellschaft	41
2.3.1	Tertiärisierung: Begriffliche Annäherung	42
2.3.2	Uno-actu-Prinzip: Produktion und Konsum in Mensch-Mensch-Beziehungen	43
2.3.3	Dienstleistung als Koproduktion	46
2.3.4	Integration ausgegrenzter Regelungsfragen und Akteure	50
2.3.5	Reziprozität in Dienstleistungsbeziehungen	52
2.3.6	Zusammenfassung	54

2.4	Dienstleistungsgesellschaft und Arbeitsbeziehungen: ,Tätigkeitsbeziehungen'	55
2.4.1	Was sind Dienstleistungen? Definitionsansätze	56
2.4.2	Dienstleistung als Interaktion	57
2.4.3	Tätigkeitsbezogene Motivation	59
2.4.4	,Kunden'-Orientierung – ,Nutzer/innen'-Orientierung	60
2.4.5	Systematisierung von personenbezogenen Dienstleistungen	63
2.5	Arbeitsbeziehungen und Arbeitszeiten in der Dienstleistungsgesellschaft	64
2.5.1	Neue Arbeitsformen und -identitäten: Subjektivierung der Arbeit	65
2.5.2	Flexibilisierung der Arbeitszeiten	68
2.5.3	Zeitsouveränität: Zeitliche Selbstbestimmung der Arbeitszeit	71
2.5.4	Flexibilisierung und Zeitsouveränität: Re-Regulierungsperspektiven	73
2.6	Lebensqualität: Was für eine Lebensqualität? Wessen Lebensqualität?	75
2.6.1	Der Begriff Lebensqualität	77
2.6.2	Ansatz der ,Verwirklichungschancen'	81
2.6.3	Zeitsouveränität als Kategorie von Lebensqualität	82
2.7	Neue Akteurskonstellationen und Arbeitsbeziehungen: gesellschaftliche Interessen im Arbeitsverhältnis?	83
2.7.1	Verschiebungen in Interessen- und Akteurskonstellationen	84
2.7.2	Eine neue historische Stufe der Zivilgesellschaft	86
2.7.3	Erweiterte Akteurskonstellation und ziviler Dialog	89
2.7.4	Sozialer Dialog und/oder Ziviler Dialog?	91
2.8	Lebensqualitätsorientierter Zeitwohlstand und Indikatoren der Lebensqualität	93
2.8.1	Lokale Zeitpolitik	94
2.8.2	Zeitwohlstand	96
2.8.3	Zeitpolitische Komponenten von Lebensqualität	99
<b>3</b>	<b>Methodische Vorgehensweise</b>	<b>103</b>
3.1	Zielsetzung der Untersuchung	103
3.2	Hypothesen	104
3.2.1	Dienstleistung und Lebensqualität	104
3.2.2	Regelungsverständnis	108
3.2.3	Beteiligung	108
3.2.4	Reziprozität	110

3.3	Evaluation von Zeitpolitik	112
3.3.1	Operationalisierung von Zeitpolitik	114
3.3.2	Exploration/Felderkundung	115
3.3.3	Erhebung der Lebensqualitätseffekte	119
3.3.4	Auswertungsschema	125
3.3.5	Zur nachfolgenden Falldarstellung	127
<b>4</b>	<b>Zeitpolitik in der Dienstleister-Praxis. Fallanalysen</b>	<b>129</b>
4.1	Fall A – Bedarfsgerechte Kinderbetreuung	129
4.1.1	Flexible Kinderbetreuung bei starren Arbeitszeitvorgaben	129
4.1.2	Eine um das Kind zentrierte und vertrauensgetragene Dienstleistungsbeziehung	131
4.1.3	Ausweitung der Öffnungszeiten zur Sicherung von Arbeitsplätzen	132
4.1.4	Informationen zur Maßnahme und Befragungen	133
4.1.5	Die Planungsphase ist durch ein autoritäres Regelungsverständnis geprägt	135
4.1.6	Aushandlung unterschiedlicher Zeitinteressen der beteiligten Akteure in der Umsetzungsphase	137
4.1.7	Lebensqualitätsgewinne für Beschäftigte und Nutzer/innen	141
4.1.8	Resümee: Zeitpolitische Nutzerorientierung wegen oder gerade trotz hierarchischer Organisation?	147
4.2	Fall B – Nutzerorientierte ‚Spätdienstkita‘	150
4.2.1	‚Spätdienstkita‘ mit kontinuierlicher Betreuung der Kinder	150
4.2.2	Eine um das Kind zentrierte vertrauensgetragene Dienstleistungsbeziehung	151
4.2.3	Erweiterte Öffnungszeiten – realisiert mit kontinuierlichen Arbeitszeiten	152
4.2.4	Informationen zur Maßnahme und Befragungen	153
4.2.5	Planung der Erweiterung der Öffnungszeiten bei schwacher Mitwirkung der Beschäftigten, ohne Mitwirkung der Nutzer/innen	154
4.2.6	Partizipative Abstimmung flexibler Bring- und Holzeiten bei der Umsetzung	157
4.2.7	Verbesserte Lebensqualität für („Spätdienst“-)Eltern durch flexibilisierte Betreuung zum Nachteil der Lebensqualität einer Beschäftigten	161
4.2.8	Ausgeprägte Nutzerorientierung zu Lasten einer Beschäftigten	168
4.3	Fall C – Flexible Kinderbetreuung	169
4.3.1	Kinderbetreuung zur Verbesserung der Lebensqualität berufstätiger Eltern	170

4.3.2	Eine Dienstleistung zur Vereinbarkeit von Beruf und Familie	171
4.3.3	Die gelungene Vereinbarkeit individueller Zeitinteressen	174
4.3.4	Die nachträgliche Aufnahme als Praxisfall	177
4.3.5	Ein partizipativer Ansatz in der Planungsphase	177
4.3.6	Ausgeprägte Beteiligung in der Durchführungsphase	180
4.3.7	Zeitpolitische Selbstbestimmung und Lebensqualität für alle Akteure	185
4.3.8	In dieser Einrichtung wird Zeitpolitik gelebt	188
4.4	Fall D – Zeitsouveränität – nur für Dienstleister/innen, nicht für Nutzer/innen	190
4.4.1	Eine Warenhausfiliale in städtischer Peripherie	191
4.4.2	Eine zwar personenbezogene, aber diskontinuierliche und wenig intensive Dienstleistung	192
4.4.3	Beteiligungsorientierte traditionelle Arbeitsbeziehungen	193
4.4.4	Die Maßnahme Personaleinsatzplanung im Team	193
4.4.5	Informationen zur Maßnahme und Befragungen	194
4.4.6	Synthese von Leitungs- und Beschäftigteninteresse	196
4.4.7	Basidemokratische Planung – aber ohne Nutzer/innen	196
4.4.8	Eine „lebende“ Betriebsvereinbarung	198
4.4.9	Ziel erreicht, Vereinbarkeit erhöht	200
4.4.10	Zeitliche Lebensqualität der Beschäftigten ist erhöht	202
4.4.11	Zeitsouveränität durch eigenverantwortliche Personaleinsatzplanung – exklusiv für Beschäftigte	203
4.5	Fall E – Service im Einklang mit Vertrauensarbeitszeit	204
4.5.1	Mehr Zeitautonomie und Eigenverantwortung für Beschäftigte	205
4.5.2	Gesundheitsorientierte und beratungsintensive Dienstleistungsbeziehung	206
4.5.3	Erweiterte zeitliche Selbstbestimmung mittels Vertrauensarbeitszeit	208
4.5.4	Informationen zur Maßnahme und Befragungen	210
4.5.5	Aushandlungsmechanismen traditioneller Sozialpartnerschaft	211
4.5.6	Vertrauensarbeitszeit wird als Faktum ohne Beteiligung implementiert	215
4.5.7	Zurück zu ‚Bewährtem‘ – Zeiterfassung mit begrenzter Zeitautonomie	216
4.5.8	Hierarchisch gesteuerte Gemeinschaft mit begrenzter Binnenautonomie ohne Einbeziehung von Nutzer/inne/n der Dienstleistung	220
4.6	Fall F – Serviceorganisation auf Augenhöhe	222
4.6.1	Bürgerservice unter Bedingungen urbaner Lebenslagen	222
4.6.2	Eine alltagsensible Beratungs- und Verwaltungsdienstleistung	224

4.6.3	Die umstrittene Samstagsöffnung	226
4.6.4	Die Methode der Begleitforschung	229
4.6.5	Ein partizipatives Regelungsverständnis in der Planungsphase	231
4.6.6	Flache Hierarchie und Reziprozität in der Durchführungsphase	235
4.6.7	Win-win-Konstellation zeitpolitischer Selbstbestimmung und Lebensqualität	239
4.6.8	Resümee: Zeitpolitik ist unter bestimmten Bedingungen möglich	244
<b>5</b>	<b>Zeitpolitik kann Lebensqualität ohne Opfer erhöhen</b>	<b>247</b>
5.1	Reziprozität als Motor von Lebensqualitäts-Gewinnen	247
5.2	Vergleichende Auswertung der Fallbeispiele	251
5.2.1	Intensive und weniger intensive Dienstleistungskonstellation	252
5.2.2	Arbeitsmotivation und Reziprozität	253
5.2.3	Zusammenhang zwischen Initiative und Lebensqualitäts-Effekt?	256
5.2.4	Welche Arbeitsbeziehungskonstellation begünstigt Reziprozität?	258
5.2.5	Führen Beteiligungsmuster zu Reziprozität?	262
5.2.6	Lebensqualitätseffekte sind ermittelbar	265
5.2.7	Win-win-Konstellation – eine Illusion?	270
5.2.8	Was waren begünstigende, was hindernde Faktoren?	271
5.2.9	Plausibilität der Hintergrundannahmen?	273
5.3	Zeitpolitik und Lebensqualität	275
5.3.1	Zeitpolitische Potentiale in den Fällen	275
5.3.2	Vorläufige Schlussfolgerungen	277
5.3.3	Ein neues multipolares Beteiligungsregime der Dienstleistungsgesellschaft	282
	Literatur	284