

**Abteilung für Wirtschafts-  
und Organisationssoziologie**



**Abschlussbericht:**

## **Arbeitszeitflexibilisierung in oberösterreichischen Versicherungsorganisationen**

**Spezialisierung I und II im Praxisfeld  
(Arbeit, Organisation, Transnationalisierung)**

LVA-Leitung:

Dr. Torben Krings

Studierende:

Felix Fröschl, Barbara Hutterer, Laura Iosof, Julia Kargl, Dominika Malinowska

Juni 2019

## Inhaltsverzeichnis

<b>1. Einleitung .....</b>	<b>1</b>
1.1 Zielsetzung, Fragestellungen und methodisches Vorgehen .....	1
3.2 Der quantitative Teil der Befragung: Die Onlinebefragung .....	5
<b>2. Untersuchungsgegenstand, historischer Abriss und rechtliche Rahmung ..</b>	<b>7</b>
2.1. Historische Entwicklung der wöchentlichen Normalarbeitszeit .....	9
2.2. Rechtliche Rahmenbedingungen: Arbeitszeit- und Arbeitsruhegesetz .....	10
<b>3. Fallstudie Versicherungsunternehmen Privatwirtschaft .....</b>	<b>12</b>
3.1 Die Verbreitung flexibler Arbeitszeiten im Unternehmen .....	12
Bewertung der Arbeitszeit und des Arbeitsumfeldes durch die Beschäftigten	15
Die Präferenzen der Beschäftigten .....	18
Einfluss der Beschäftigten auf die Arbeitszeitgestaltung .....	20
Informeller Einfluss auf die Arbeitszeit - Absprache mit KollegInnen .....	23
Ein Paradoxon der selbstbestimmten Arbeitszeit im Außendienst? .....	25
3.2 Verbreitung und Auswirkung von arbeitsbezogener erweiterter Erreichbarkeit .....	28
Diskussion der Bewertung von arbeitsbezogener erweiterter Erreichbarkeit ..	31
Gründe für die unterschiedliche Bewertung der flexiblen Arbeitszeit .....	35
<b>4. Fallstudie Versicherungsunternehmen Öffentlicher Sektor .....</b>	<b>39</b>
4.1. Ergebnisse der qualitativen Interviews im öffentlichen Versicherungsbetrieb .....	40
4.2. Ergebnisse der quantitativen Online-Befragung im öffentlichen Versicherungsbetrieb .....	47
Sozio-demografische Daten der Umfrage-TeilnehmerInnen .....	47
Beschäftigungsdauer .....	49
Arbeitszeitflexibilität im staatlichen Versicherungsunternehmen .....	51
Arbeitszeitmodelle .....	51

Bewertung und Einflussnahme auf die Arbeitszeiten .....	53
Wahrnehmung der erweiterten arbeitsbezogenen Erreichbarkeit .....	63
<b>5. Zusammenfassung und Vergleich der beiden Fallstudien .....</b>	<b>67</b>
<b>Literatur.....</b>	<b>71</b>
<b>Abbildungsverzeichnis .....</b>	<b>75</b>
<b>Tabellenverzeichnis .....</b>	<b>76</b>

## **1. Einleitung**

In der Debatte um die Flexibilisierung des Arbeitsmarktes hat das Thema flexible Arbeitszeiten in den letzten Jahren an Bedeutung gewonnen, nicht nur in der *Policy*-Debatte, sondern auch in der sozialwissenschaftlichen Arbeitsmarktforschung (z.B. Griesbacher/Griesbacher 2016; Huemer 2017). Während erste Zahlen zu der Verbreitung flexibler Arbeitszeiten in Österreich vorliegen (z.B. Eichmann/Saupe 2014; Statistik Austria 2011), gibt es bis jetzt noch kaum Studien, die sich vertiefend mit formellen *und* informellen Regelungen auf betrieblicher Ebene zu flexiblen Arbeitszeitmodellen auseinandersetzen. Dies ist der Hintergrund für die folgende Untersuchung zu Arbeitszeitflexibilisierung in oberösterreichischen Versicherungsorganisationen. Die Studie wurde im Rahmen der zweisemestrigen Lehrveranstaltung „Spezialisierung I und II im Praxisfeld: Arbeit, Organisation, Transnationalisierung“ im akademischen Jahr 2017/2018 am Institut für Soziologie der Johannes Kepler Universität Linz durchgeführt (Leitung der LVA: Dr. Torben Krings)

### **1.1 Zielsetzung, Fragestellungen und methodisches Vorgehen**

Im Mittelpunkt der Untersuchung standen formale Arbeitszeitmodelle in oberösterreichischen Versicherungsorganisationen, ebenso wie informelle Regelungen auf betrieblicher Ebene. Von besonderem Interesse war, wie flexible Arbeitszeitregelungen in Unternehmen implementiert wurden und von den Beschäftigten bewertet wurden. Von weiterer Bedeutung war, wie letztere ihre Einflussnahme auf die Arbeitszeitgestaltung in Betrieben einschätzten und inwieweit dies ihre Arbeitszufriedenheit beeinflusste. Zusätzlich sollte ermittelt werden, welche Rolle „eine erweiterte arbeitsbezogene Erreichbarkeit“ (Menz et al. 2016) bei den Beschäftigten spielt und inwieweit hier Unterschiede nach unterschiedlichen Berufsgruppen zu beobachten sind. Folgende Fragestellungen standen im Mittelpunkt der Studie:

- Wie verbreitet sind flexible Arbeitszeiten in oberösterreichischen Versicherungsorganisationen?
- Wie bewerten die Beschäftigten ihr Arbeitsumfeld und ihre Arbeitszeiten?
- Inwieweit haben Beschäftigte die Möglichkeit, Einfluss auf die Arbeitszeitgestaltung zu nehmen?

- Welche Rolle spielt die erweiterte arbeitsbezogene Erreichbarkeit und wie wird sie von den Beschäftigten wahrgenommen?
- Wie lassen sich Unterschiede in der Bewertung flexibler Arbeitszeiten erklären?

Die Versicherungsbranche zeichnet sich durch einige Merkmale aus, die sie als besonders geeignet für eine Untersuchung zu flexiblen Arbeitszeiten erscheinen lässt. Zum einen besteht die Branche nahezu ausschließlich aus Angestellten (Hauptverband der Sozialversicherungsträger 2017) die, wie aus der Forschung bekannt ist (Griesbacher/Griesbacher 2016), einen überdurchschnittlich hohen Anteil an flexiblen Arbeitszeiten aufweisen. Zum anderen ist ein nicht unerheblicher Teil der Beschäftigten im Außendienst tätig, sei es als Angestellte/r oder auch als Selbstständige/r (Stagel 2005). Eine Anstellung im Außendienst bedeutet in der Regel, dass die Arbeit außerhalb der Betriebsstätte erfolgt. Die Aufgabe von AußendienstmitarbeiterInnen ist dabei vor allem die Akquise von KundInnen und daran anschließend deren Betreuung. Dementsprechend ist ihr Gehalt anders aufgebaut als das von Angestellten im Innendienst. Sie erhalten meist nur ein sehr geringes „Fixum“ und sind auf Provisionen aus der Kundenakquise angewiesen (Stagel 2005). Somit kommt der KundInnenorientierung im Außendienst eine besondere Bedeutung zu, die meistens mit flexiblen Arbeitszeiten einhergeht.

Im Vorfeld wurden bereits einige Überlegungen und Annahmen zum Untersuchungsgegenstand getroffen. So wurde angenommen, dass für MitarbeiterInnen in leitender Position die Erreichbarkeit außerhalb der regulären Arbeitszeiten stärker gegeben ist als für andere MitarbeiterInnen. Außerdem besteht möglicherweise eine größere Arbeitszeitflexibilität in privaten Unternehmen als in öffentlichen Institutionen, da letztere einem stärkeren internationalen Wettbewerb ausgesetzt sind und durch flexible Arbeitszeitmodelle ihre Wettbewerbsfähigkeit stärken können (vgl. Knorr 2000:152-153; Nagl/Sustala 2018:6). Diese Besonderheiten sind in der Literatur für den privatwirtschaftlichen Sektor dokumentiert (vgl. Stagel 2005), daher erscheint ein Vergleich mit dem öffentlichen Sektor als ein vielversprechender Forschungsansatz.

Im Zuge der Untersuchung wurden zwei vergleichende Fallstudien von Unternehmen aus der oberösterreichischen Versicherungsbranche durchgeführt, wobei eins in der

Privatwirtschaft angesiedelt ist und das andere im öffentlichen Sektor. Die vergleichende Fallstudie ist dabei als eine Forschungsstrategie zu verstehen, die in der Arbeits- und Industriesoziologie auf eine lange Tradition zurückblicken kann (Pflüger et al. 2010: 6). Eine ihrer Vorteile ist die Möglichkeit der Einbettung von Fällen oder Prozessen in einen „Kontext“. So können mittels Fallstudie soziale Beziehungen und das Zusammenwirken verschiedener AkteurInnen, die in betriebliche Strukturen und Abläufe eingebettet sind, gut untersucht werden. Somit ist eine betriebliche Fallstudie auch von einer „Multiperspektivität“ der handelnden AkteurInnen charakterisiert. Weil die Fallstudie als Forschungsstrategie und nicht als Methode zu verstehen ist, lässt sie auch Raum für den Einsatz vielfältiger Methoden inklusive deren Kombination, die zur erwähnten Multiperspektivität beitragen können (Pflüger et al. 2010: 6).

Als letztes Merkmal einer Fallstudie ist noch die Offenheit im Forschungsprozess zu nennen. Wie bei anderen wissenschaftlichen Forschungsarbeiten auch, liegen Fallstudien inhaltliche Fragestellungen zugrunde, die aus der relevanten Literatur generiert wurden. Dabei erlaubt die Fallstudie aber auch, neue Erkenntnisse, die im Forschungsprozess gewonnen wurden, miteinzubeziehen und dadurch den Forschungsverlauf zu verändern (vgl. ebd.). In der konkreten Untersuchung wurde beispielsweise die Bedeutung der Arbeitszeit im Außendienst des privaten Versicherungsunternehmens im Laufe des Forschungsprozesses „entdeckt“.

Es werden in der Literatur verschiedene Typen von Fallstudien unterschieden. Zu nennen sind hier vor allem die „vergleichende“ und die „vertiefende Fallstudie“ (vgl. ebd. 6-7). Die vorliegende Untersuchung weist Elemente von beiden Typen auf, indem zwei Unternehmen in vergleichender Perspektive untersucht wurden, wobei eine vertiefende Untersuchungsperspektive mittels qualitativer und quantitativer Erhebungsmethoden eingenommen wurde.

## **1.2 Der qualitative Teil der Untersuchung**

In Fallstudien kommen vor allem qualitative Interviews (inklusive ExpertInneninterviews) zum Einsatz, derer sich auch in dieser Untersuchung bedient wurde. Es wurden ExpertInneninterviews mit VertreterInnen der oberösterreichischen Arbeiterkammer und Wirtschaftskammer geführt, um einen

Überblick über das zentrale Thema der Arbeitszeitflexibilität in oberösterreichischen Betrieben und Verwaltungen zu bekommen. Im Rahmen der dann folgenden betrieblichen Fallstudien wurden insgesamt 13 leitfadengestützte qualitative Interviews durchgeführt (fünf in dem privaten und acht in dem öffentlichen Versicherungsunternehmen), die meistens ca. 30 Minuten dauerten. Um den Anspruch der Multiperspektivität gerecht zu werden, wurden sowohl das Management als auch BetriebsrätInnen und Mitarbeiterinnen befragt. Die Interviews wurden mit Einwilligung der Befragten aufgenommen, transkribiert und unter Zuhilfenahme des Software-Programms MAXQDA analysiert und kategorisiert. Dabei wurde sowohl deduktiv (Kategorien werden theoriegeleitet an das Interviewmaterial herangetragen) als auch induktiv (Kategorien werden aus dem Material gewonnen) vorgegangen (Bortz/Döring 2009: 330).

Die Interviews wurden im Forschungsteam zu zweit oder zu dritt durchgeführt und die Leitfäden orientierten sich an den schon beschriebenen Forschungsfragen. In den Beschäftigteninterviews stand die Wahrnehmung und Bewertung der Arbeitszeiten im Mittelpunkt, ebenso wie die Einflussnahme auf letztere. In den Interviews mit dem Management standen die unterschiedlichen Arbeitszeitmodelle in Betrieb und Verwaltung im Mittelpunkt, ebenso die persönlichen Arbeitszeiten der Führungskräfte. Bei den Interviews mit BetriebsrätInnen ging es unter anderem um die Einflussmöglichkeiten kollektiver Interessenvertretungen auf die Festlegung der Arbeitszeiten.

Hinsichtlich des Feldzugangs muss noch angemerkt werden, dass der Kontakt zu den interviewten Personen über das Management des Unternehmens in Oberösterreich hergestellt wurde und die vorgeschlagenen Personen, wie sich im Laufe der Interviews herausstellte, in den meisten Fällen in einem Naheverhältnis zum Management standen. Es ist nicht klar, inwieweit sich dieses Naheverhältnis verzerrend auf die Antworten der Beschäftigten ausgewirkt haben könnte.

Tabelle 1 und 2 geben einen kurzen Überblick über die durchgeführten Interviews in den beiden Fallorganisationen.

<b>Interviewte Personen</b>	<b>Geschlecht &amp; Alter</b>	<b>Beschäftigungsverhältnis</b>
Management & Betriebsrat <sup>1</sup>	männlich, <b>57</b> männlich, <b>66</b>	All-In Vertrag, Betriebsrat freigestellt
Mitarbeiterin Innendienst Filiale	weiblich, <b>55</b>	Vollzeit, unbefristet
Mitarbeiter Außendienst	männlich, <b>55</b>	Vollzeit, unbefristet
Mitarbeiterin Innendienst Landesdirektion 1	weiblich, <b>51</b>	Teilzeit, unbefristet
Mitarbeiter Innendienst Landesdirektion 2	männlich, <b>28</b>	Vollzeit, unbefristet

Tabelle 1: Übersicht qualitative Interviews privates Versicherungsunternehmen

<b>Interviewte Personen</b>	<b>Geschlecht &amp; Alter</b>	<b>Beschäftigungsverhältnis</b>
Direktor	männlich, <b>47</b>	All-In Vertrag (unbefristet)
Abteilungsleitung	männlich, <b>51</b>	All-In Vertrag (unbefristet)
Abteilungsleitung	männlich, <b>47</b>	All-In Vertrag (unbefristet)
Betriebsrat	männlich, <b>59</b>	Vollzeit (freigestellt)
Betriebsrat	männlich, <b>51</b>	Vollzeit, unbefristet
Mitarbeiterin 1	weiblich, ca. <b>49-51</b>	Vollzeit, unbefristet
Mitarbeiterin 2	weiblich, <b>35</b>	Vollzeit, unbefristet
Mitarbeiterin 3	weiblich, <b>33</b>	Teilzeit, unbefristet

Tabelle 2: Übersicht qualitative Interviews öffentliches Versicherungsunternehmen

### 1.3 Der quantitative Teil der Untersuchung

Die Ergebnisse der qualitativen Interviews dienen als Grundstock für die anschließende Entwicklung eines quantitativen Fragebogens für die Online-Befragung in beiden Fallorganisationen. Der quantitative Untersuchungsteil wurde mithilfe des Onlinetools JKU Lime-Survey durchgeführt. Dabei wurde ein Online-Fragebogen mit standardisierten Fragen und Antwortkategorien entwickelt (und vereinzelt durch offene Fragen ergänzt), um die Präferenzen, Zufriedenheit, Einschätzungen und Meinungen der MitarbeiterInnen zum Thema

<sup>1</sup>Das Interview mit Betriebsrat und Management wurde auf deren Wunsch hin als ein Interview unter Anwesenheit des jeweils anderen durchgeführt.



Arbeitszeitflexibilisierung zu untersuchen. Um eine gute Verständlichkeit des Online-Fragebogens zu gewährleisten, wurden vorab einzelne Pretests durchgeführt.

In dem privatwirtschaftlichen Versicherungsunternehmen wurde der Link zur Onlinebefragung an 450 Personen geschickt,<sup>2</sup> wobei der Rücklauf bei 111 vollständig oder teilweise ausgefüllten Fragebögen lag, was einer Rücklaufquote von 25% entsprach. Von diesen 111 wurden 98 (beinahe) vollständig ausgefüllt, sodass sie in die Auswertung einbezogen wurden.

Die Befragten gaben dabei an, alle als Angestellte des Unternehmens beschäftigt zu sein, und ihr Alter reichte von 16 bis 61 Jahre. Im Mittel lag das Alter bei 44 Jahren. 34% der TeilnehmerInnen waren weiblich und 63% männlich, vom Rest wurden hierzu keine Angaben gemacht. Von den Befragten gaben knapp 40% an, überwiegend im Außendienst zu arbeiten, gegenüber etwa 60% im Innendienst, und 20% waren in leitenden Positionen tätig.

In dem öffentlichen Versicherungsunternehmen wurde der Link zur Onlinebefragung an ca. 460 Personen (laut Kontaktperson des Unternehmens) geschickt. Davon wurden 211 vollständig oder teilweise ausgefüllten Fragebögen retourniert, wodurch sich eine Rücklaufquote von rund 46 Prozent ergab. Nach Durchsicht der Daten konnte durch Ausschluss von 24 Antworten (gering bis gänzlich unvollständige Daten) auf eine bereinigte Nettorücklaufquote von rund 41 Prozent ausgegangen werden.

Die Befragten gaben dabei an, alle als Angestellte des Unternehmens beschäftigt zu sein, und ihr Alter reichte von 17 bis 61 Jahre. Im Mittel lag das Alter bei 39 Jahren. 57% der TeilnehmerInnen waren weiblich und 30% männlich, vom Rest wurden hierzu keine Angaben gemacht. Eine Frage nach der Arbeitsverteilung im Bereich Innen- und Außendienst wurde im Vergleich zum privaten Versicherungsunternehmen nicht vorgenommen, da in den qualitativen Befragungen im öffentlichen Versicherungsunternehmen bereits hervorging, dass die MitarbeiterInnen primär im Innendienst ihre Arbeit verrichten. Rund 15 Prozent der Befragten waren in einer leitenden Position tätig.

---

<sup>2</sup> Diese Zahl ist als Richtwert zu verstehen, da angenommen wird, dass der Link für die Befragung wie besprochen vom Management an alle MitarbeiterInnen weitergeleitet wurde.

## **2. Untersuchungsgegenstand, historischer Abriss und rechtliche Rahmung**

In diesem Kapitel geht es darum, den Untersuchungsgegenstand in einen theoretisch-konzeptionellen Rahmen einzuordnen und einen historischen Überblick zu geben. In der soziologischen Debatte zu Arbeitsflexibilität wird meistens zwischen interner und externer Flexibilität unterschieden, die dann noch entlang der Dimensionen numerisch, funktional, temporal und monetär unterschieden werden (Keller/Seifert 2013: 82-83). Traditionell ist in koordinierten Marktwirtschaften wie Österreich die interne Flexibilität in Form von Jobrotationen (funktional) und Arbeitszeitkonten (numerisch) innerhalb von Unternehmen stärker ausgeprägt, während die extern-numerische Flexibilität in Form von Entlassungen und Einstellungen traditionell stärker in den anglosächsischen liberalen Marktwirtschaften zu finden ist. Tatsächlich stehen in der betrieblichen Realität nicht selten Formen der internen und der externen Flexibilität in einem komplementären Verhältnis zueinander (Keller/Seifert 2013: 84).

Die intern-numerische Flexibilität ermöglicht die zeitliche Anpassung des Arbeitsvolumens in der Form von Überstundenabbau, Kurzarbeit oder auch Zeitkonten und ist daher von besonderem Interesse für dieses Forschungsprojekt. Eine wichtige Fragestellung ist in diesem Zusammenhang, ob Arbeitszeitflexibilität arbeitsgeber- oder arbeitnehmerorientiert ist. Aus der Perspektive von ArbeitnehmerInnen muss daher unterschieden werden, ob diese Flexibilität selbst- oder fremdbestimmt ist (Griesbacher/Griesbacher 2016: 104). Falls die Flexibilität fremdbestimmt ist, kann es sich um eine Abhängigkeit von Vorgesetzten handeln, aber auch um eine Abhängigkeit von KollegInnen oder KundInnen (Griesbacher/Griesbacher 2016: 107). Diese Form der Abhängigkeit ist vor allem in der Privatwirtschaft zu beobachten (Griesbacher/Griesbacher 2016: 107). Wenn es sich jedoch um selbstbestimmte Arbeitszeiten handelt, ist es aufgrund keiner zeitlichen Rahmenbedingungen den Beschäftigten frei überlassen, wann und wie lange sie ihre Arbeit an bestimmten Tagen verrichten werden (Lott 2017: 3). Eine selbstbestimmte Arbeitszeit kann aber ebenfalls anhand von bestimmten Zeitrahmen verlaufen, wie zum Beispiel bei dem Gleitzeitmodell. Es geht also um eine gewisse Zeitspanne, die vom jeweiligen Unternehmen festgelegt wird, wobei der Rahmen den frühestmöglichen Arbeitsbeginn und das spätestmögliche Arbeitsende umfasst. Wenn man außerhalb des Gleitzeitrahmens arbeitet, wird es als Überstunde

behandelt (Griesbacher/Griesbacher 2016: 21). Bei dem Gleitzeitmodell können also die Beschäftigten ihren Arbeitstag – Beginn und Ende – innerhalb eines vorgegebenen bzw. geregelten Zeitrahmens selbst bestimmen (Griesbacher/Griesbacher 2016:21). Sie können ihren Arbeitstag nach eigenen Wünschen flexibel gestalten, indem sie die Möglichkeit haben, früher zur Arbeit zu kommen und früher zu gehen oder an einem Tag kürzer und an einem anderen Tag länger zu arbeiten (Lott 2017: 3). Die Hauptsache ist, dass all diese „Schwankungen“ (kürzer/länger arbeiten) summa summarum ausgeglichen werden müssen. Durch die Selbstgestaltung der Arbeitszeiten kann es zum Zeitguthaben oder zum Zeitminus kommen. Beim Zeitguthaben ist es wichtig, dass die eventuellen Überstunden nicht mit dem Zeitguthaben verwechselt werden dürfen. Die Überstunden werden überwiegend je nach Vereinbarung mit den Vorgesetzten mit Zeitausgleich oder Geld abgegolten (Kuhlmann 1997: 18). Wenn man jedoch nicht auf Basis des Gleitzeitmodells angestellt ist, dann unterliegt diese Art der Beschäftigung Normalarbeitszeiten. Hier geht es darum, dass die täglichen Arbeitszeiten fest geregelt sind. Die gesetzliche Normalarbeitszeit liegt in Österreich bei 8 Stunden pro Tag und 40 Stunden pro Woche. Die Grundannahme bei der Normalarbeitszeit ist die, dass man Woche für Woche die gleiche Anzahl an Stunden arbeitet (Griesbacher/Griesbacher 2016: 20). Eine Annahme ist ebenso, dass man fünf Tage pro Woche arbeitet, was eine Vollzeitbeschäftigung ergibt (Hellert 2001: 55-56). In einigen Fällen – je nach dem Beruf bzw. nach dem Ausmaß des Arbeitstages - wird eine längere Arbeitszeit zugelassen, die aber die Höchstarbeitszeit von 12 Stunden pro Tag nicht überschreiten darf (Griesbacher/Griesbacher 2016: 20). Falls das Ausmaß der Arbeitsstunden unter der Vollzeitbeschäftigung liegt (meistens unter 36 Wochenstunden), wird von einer Teilzeitbeschäftigung ausgegangen. Hierzu gehört auch die geringfügige Beschäftigung, bei der ArbeitnehmerInnen allerdings nicht in die sozialen Sicherungssysteme integriert sind (Karlhaus/Kaehler 2017: 4). Ein weiteres Beschäftigungsverhältnis ist ein All-In-Vertrag bei dem alle Mehr- und Überstunden vorab pauschal abgegolten werden (Holtgrewe/Meil 2012: 158).

In einem engen Zusammenhang mit dem Thema Arbeitszeitflexibilität steht die Debatte um die Entgrenzung von Arbeit und die damit verbundene arbeitsbezogene erweiterte Erreichbarkeit (Menz et al. 2016). Hier geht es um die Erreichbarkeit, sowohl zeitlich als auch räumlich außerhalb der geregelten Arbeitszeit. Genauer

gesagt werden die Beschäftigten in ihrer Freizeit, im Urlaub oder auch Krankenstand von ArbeitskollegInnen, Vorgesetzten, sowie auch KundInnen kontaktiert bzw. sie müssen oder wollen für diese erreichbar sein. Abgesehen von dieser Erreichbarkeit, erledigen sie häufig Arbeitsaufgaben von Zuhause oder unterwegs, nicht selten außerhalb ihrer geregelten Arbeitszeiten. Demzufolge erstreckt sich die arbeitsbezogene erweiterte Erreichbarkeit auf andere Lebensbereiche. Sie tritt in die Sphäre des Privatlebens der Beschäftigten ein und lässt somit die Grenze zwischen Berufs- und Privatleben verschwimmen (Menz et al. 2016: 56-57). Wie die Betroffenen solche Art der Beschäftigung bewerten und wie sie dazu stehen, wird in Kapitel 3 und 4 bzw. in den jeweiligen Unternehmenssektoren (privat und öffentlich) untersucht.

### **2.1. Historische Entwicklung der wöchentlichen Normalarbeitszeit**

Die Arbeitszeit im heutigen Sinn ist eine „Erfindung“ aus dem Zeitalter der Industrialisierung im 19. Jahrhundert (Flecker 2017: 99). In der vorindustriellen Gesellschaft wurde die tägliche Arbeitszeit, beziehungsweise der Arbeits,- und Lebensrhythmus von Menschen vor allem von der Natur beeinflusst (Hellert 2001: 48). In der Frühphase der Industrialisierung betrug die täglichen Arbeitszeiten nicht selten fünfzehn oder mehr Stunden (Hellert 2001: 48-49). Es gibt im Wesentlichen zwei Gründe für das immense Arbeitsvolumen dieser Zeit: zum einen sind es schlicht ökonomische und technische Gründe, sowie die Abwesenheit eines modernen ArbeitnehmerInnenschutzes, zum anderen wurde dies jedoch auch durch die Haltung der damaligen Arbeitgeber forciert. Sinnbildlich hierfür steht ein Zitat eines Steyrer Waffenfabrikleiters im späten 19. Jahrhundert: „Der Arbeiter wisse mit seiner Zeit ohnehin nichts anzufangen und würde sie nur im Wirtshaus zubringen“, weshalb es ohnehin besser wäre, wenn er in der Fabrik stehe (Hellert 2001: 49). Auf ArbeitnehmerInnenseite wird der Ruf nach Arbeitszeitverkürzungen in Österreich gegen Ende des 19. Jahrhunderts immer lauter. Es dauert bis ins Jahr 1884 bis mit der Einführung der 12-Stunden-Schicht im Bergbau und somit einer täglichen effektiven Höchstarbeitszeit von zehn Stunden die erste institutionalisierte Form der Arbeitszeitregulierung verabschiedet wurde (Huemer 2017: 13). Ein Jahr später folgten auch die Fabriken, wo die tägliche Höchstarbeitszeit auf elf Stunden reduziert wurde (Huemer 2017: 13). Im Jahr 1890 wurde im Zuge der sozialdemokratischen 1. Mai-Feier in Wien zum ersten Mal der Acht-Studentag gefordert, tatsächlich

eingeführt wurde er dann in Gründungsphase der Ersten Republik im Jahr 1918 (Czeike 2014).

## **2.2. Rechtliche Rahmenbedingungen: Arbeitszeit- und Arbeitsruhegesetz**

Ausmaß und Lage der Arbeitszeit ist grundsätzlich zwischen ArbeitgeberInnen und -nehmerInnen zu vereinbaren, wobei die tatsächliche Arbeitszeit durchaus auch von Kollektivverträgen, Betriebsvereinbarungen und dem Einzelarbeitsvertrag beeinflusst wird (Drs 2015: 124).

Die tägliche Höchstarbeitszeit sieht seit 1.9.2018 nach einer Novellierung des Arbeitszeitgesetzes (AZG) die Option einer täglichen Höchstarbeitszeit von 12 Stunden pro Tag und 60 Stunden pro Woche vor. § 7 (6a) AZG Neu betont des Weiteren die „Freiwilligkeit“ der elften und zwölften Überstunden und gibt den ArbeitnehmerInnen die Möglichkeit, die elfte und zwölfte Überstunde ohne Angabe von Gründen abzulehnen, wofür sie weiters auch keine Benachteiligung in Hinblick auf „Entgelt, Aufstiegsmöglichkeiten und Versetzung“ erfahren dürfen. Insbesondere diese „Freiwilligkeit“ wird von Interessenvertretungen der ArbeitnehmerInnenseite kritisch gesehen. Die Regelung, dass in einem Durchrechnungszeitraum von 17 Wochen die Wochenarbeitszeit nicht mehr als 48 Stunden umfassen darf (und die sich an der europäischen Arbeitszeitrichtlinie aus dem Jahr 2003 orientierte), hat auch nach der Novellierung des AZG Bestand (Drs 2015: 124).

Die Normalarbeitszeit beträgt, wie schon kurz angeschnitten, grundsätzlich acht Stunden pro Tag und 40 Stunden in der Woche. Bei einer Überschreitung dieser Arbeitszeit liegt nach § 6 AZG eine Überstunde vor, wobei hier ein fünfzigprozentiger Zuschlag zu gewähren ist, der entweder in monetärer Form oder in Form von Zeitausgleich vergütet werden kann (Drs 2015: 125). Von diesem Normalarbeitszeitmodell gibt es jedoch zahlreiche Ausnahmen die, wie schon erwähnt, unter dem Begriff flexible Arbeitszeitmodelle subsumiert werden können (Drs 2015: 125).

Das Arbeitsruhegesetz hat ähnlich wie das Arbeitszeitgesetz den ArbeitnehmerInnenschutz als vordergründiges Ziel und sieht Mindestpausen vor, die die Arbeitszeiten vor allem zum Zweck der „Erholung der Arbeitnehmerin oder des Arbeitnehmers unterbrechen soll“ (Drs 2015: 131). Wenig Spielraum sieht der

Gesetzgeber bei den Regelungen zu Ruhepausen während eines Arbeitstages und zwischen zwei Arbeitstagen vor. Hierbei ist auch bei Desinteresse der Vertragsparteien einem Mindestmaß, von einer halben Stunde ab sechs Arbeitsstunden und elf Stunden zwischen zwei Tagesarbeitszeiten Folge zu leisten (Drs 2015: 131-132). Mehr Flexibilität gibt es bei Regelungen zur Feiertags- und Wochenendruhe. Die Feiertagsruhe sieht vor, ein Anrecht auf eine Ruhepause von 24 Stunden und die Wochenendruhe eine 36-stündige Ruhezeit, die mindestens einen gesamten Tag inkludieren muss (Eichinger 2016: 134-135).

### 3. Fallstudie Versicherungsunternehmen Privatwirtschaft

#### 3.1 Die Verbreitung flexibler Arbeitszeiten im Unternehmen

Wie schon erwähnt ist anzunehmen, dass flexible Arbeitszeitregelungen im Angestelltenbereich weiter verbreitet sind. Dieser Zusammenhang wird auch von einer Expertin der Arbeiterkammer bestätigt, die einen wichtigen Grund für die Möglichkeit zur flexiblen Gestaltung von Arbeitszeiten in der Art der verrichteten Tätigkeiten sieht. Diese lassen zum Beispiel im Produktionsbereich eine Flexibilisierung der Arbeitszeit in Form einer Gleitzeit nicht zu, weil hier Produktionsabläufe aufeinander abgestimmt werden müssen und nicht „*[einer um 6], der andere um 7 [...] zum Montageband [kommen kann]*“ (Interview AK Z. 169), wenn der Produktionsprozess funktionieren soll. Im Angestelltenbereich dagegen gibt es die Möglichkeit, sich „*selbst eine gewisse Flexibilität zu nehmen*“ (Interview AK Z. 160), wenn zum Beispiel Arbeitszeitmodelle wie die Gleitzeit angeboten werden, weil hier die Rahmenbedingungen andere sind.

Die Flexibilität der Arbeitszeiten kann aufgrund der Verteilung auf verschiedene Modelle durchaus ein komplexes Thema sein. Wie die Ergebnisse dieser Fallstudie zeigen, sind die Berufstätigen im untersuchten Unternehmen fast zu 50% im Gleitzeitmodell beschäftigt. Das Gleitzeitmodell ermöglicht ihnen viel Spielraum, was die Arbeitszeit betrifft. Ein Mitarbeiter des Innendienstes, der auf Basis der Gleitzeit angestellt ist, äußert sich sehr positiv, was die Arbeitszeiten in seinem Unternehmen betrifft:

*„Ja [die Arbeitszeiten sind] durchaus flexibel. Gerade (das Unternehmen) ist ein absolut kulanter Arbeitgeber, was die Arbeitszeiten betrifft. [...] Es ist überhaupt kein Thema, wenn man sagt, man fängt heute um Mittag an oder so... Und auch mit der Gleitzeit eben. [...] aus meiner Sicht sehr flexibel und sehr... frei gestaltbar.“*  
(Mitarbeiter Innendienst Landesdirektion 2, 28 Jahre, männlich, Vollzeit)

Bei der quantitativen Datenerhebung hat sich darüber hinaus ein relativ großer Prozentsatz bei der Antwortmöglichkeit „keine formal festgelegten Arbeitszeiten“ herauskristallisiert. Die Personen, die diese Antwort angaben, sind diejenigen, die im Außendienst tätig sind und somit keine fixen bzw. festgelegten Arbeitszeiten haben. Ein Befragter aus dem Außendienst spricht über seine Arbeitszeit folgendermaßen:

„Wo, wie oder wann ich arbeite ist ganz alleinig mir überlassen. [...] Bei mir gibt's das nicht, dass ich in der Früh da sein muss, oder nicht da sein muss, und wenn ich eine Woche nicht komme, oder 14 Tage nicht komme, ist es auch egal. Die Zahlen müssen einfach stimmen. Da gibt es zwar eine Blockzeit, von da bis da, was du gegenüber dem Arbeitszeitgesetz machen musst, das ist vorgegeben, das wird von (dem Unternehmen) auch geschrieben. Aber darüber hinaus, ob ich jetzt 38 Stunden arbeite, oder 40 Stunden, oder 60 Stunden, das ist ganz alleine mir überlassen.“ (Mitarbeiter Außendienst, 55 Jahre, männlich, Vollzeit)

Wie Abbildung 1 zeigt, haben fast 10% der befragten Beschäftigten fixe Arbeitszeiten. Das stellt jedoch den niedrigsten Prozentsatz aller Modelle im Unternehmen dar. Es gibt sogar mehr Personen mit All-In-Verträgen, obwohl leitende Personen beim Leitfadeninterview sagten, dass diese Vertragsform nur auf wenige Beschäftigte im Unternehmen beschränkt ist.

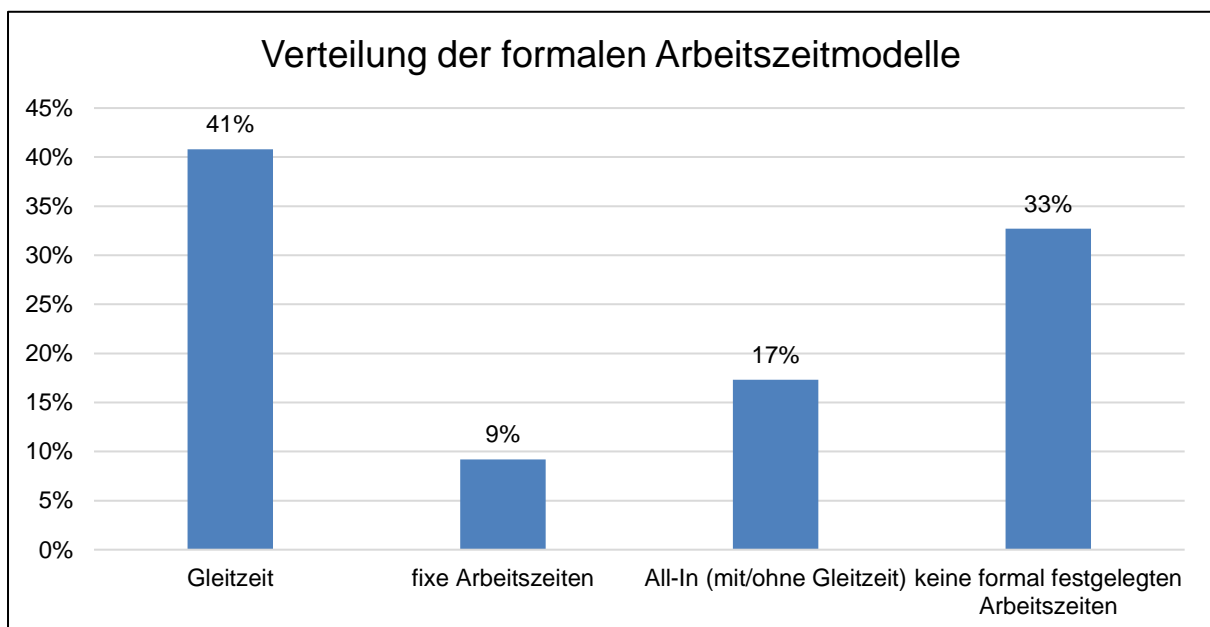


Abbildung 1: Formale Festlegung Arbeitszeiten

Die Flexibilität der Arbeitszeiten wird von allen im Feld befragten Beschäftigten sehr positiv bewertet. Eine Mitarbeiterin aus dem Innendienst beantwortet die Frage nach den Vorteilen Ihrer Arbeitszeiten:

„Vorteil ist die Flexibilität, die man hat. Wenn ich einmal am Nachmittag frei brauche. Es ist besser als strengere Vorgaben. Es kommt vor, dass ich die Mittagspause verlängere, weil ich etwas erledigen muss. Das ist für mich besser zu gestalten“.



(Mitarbeiterin Innendienst Filiale, 55 Jahre, weiblich, Vollzeit)

Wie Abbildung 2 zeigt, trifft diese Aussage sogar auf mehr als die Hälfte aller im Innendienst beschäftigten MitarbeiterInnen zu. Rund 57,1% der Befragten haben geantwortet, dass das frühe Gehen bzw. das späte Kommen in die Arbeit aufgrund der Arbeitszeitflexibilität kein Problem darstellt. Wenn man noch die Kategorie „trifft eher zu“ einbezieht, dann sind es insgesamt fast 80% aller Beschäftigten, die angaben, dass diese Form der Flexibilität für sie möglich ist.

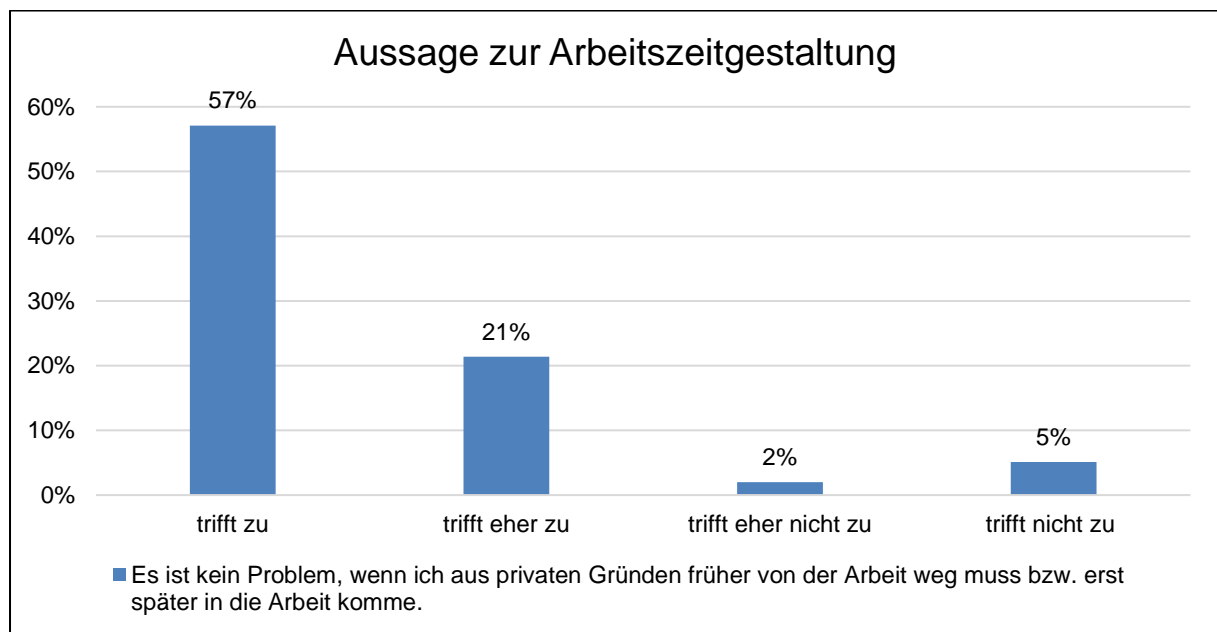


Abbildung 2: Unternehmenskultur

Aber nicht nur die Flexibilität des Gleitzeitmodells, sondern auch die Verbreitung von Überstunden wurde untersucht. Wie sich bei der quantitativen Erhebung zeigte, machen 85% aller befragten Personen, die eine leitende Funktion ausüben, regelmäßig Überstunden. Nur 15% aller Befragten, die eine leitende Position haben, machen keine Überstunden. Aber auch insgesamt knapp 75% aller Befragten, die keine leitende Funktion ausüben, machen regelmäßig bzw. manchmal Überstunden.

Flexible Arbeitszeiten erweisen sich also im untersuchten Unternehmen als relativ weit verbreitet und zwar in Form von verschiedenen Modellen wie der Gleitzeit im Innendienst oder auch der sehr frei gestaltbaren Arbeitszeiten im Außendienst. Wie die Arbeitszeiten etwas genauer durch die Beschäftigten bewertet werden, wird im folgenden Abschnitt dargestellt.

## **Bewertung der Arbeitszeit und des Arbeitsumfeldes durch die Beschäftigten**

In der Literatur (Stock/Zülch 2013) wird gelegentlich argumentiert, dass zwischen Arbeitszeitsouveränität und Arbeitszeitflexibilität unterschieden werden sollte. Während erstere eine Flexibilität beschreibt, über die Beschäftigte selbst entscheiden können, beschreibt letztere eher eine von Arbeitgebern angeordnete Flexibilität. Die Gleitzeit, die im untersuchten Unternehmen das vorherrschende Modell darstellt, bietet eine hohe Zeitsouveränität für MitarbeiterInnen (Stock/Zülch 2013: 210) und wird damit der ersten Kategorie zugerechnet. Wie es um diese Zeitsouveränität tatsächlich steht, soll im nächsten Kapitel untersucht werden, wo die Frage nach dem tatsächlichen Einfluss der ArbeitnehmerInnen auf ihre Arbeitszeit beantwortet wird. In diesem Abschnitt wird jedoch die allgemeine Bewertung der Arbeitszeit durch Beschäftigte behandelt. Untersuchungen zu flexiblen Arbeitszeiten kommen zu dem Schluss, dass die Zufriedenheit der Beschäftigten bei Gleitzeitmodellen relativ hoch ausgeprägt ist (im Gegensatz beispielsweise zu Schichtmodellen) (ebd.: 218) und die Flexibilität der Arbeitszeit als positiv erlebt wird. Damit geht, so wird in der Literatur angenommen, eine gute Work-Life-Balance von Privatleben (Freizeit und Familie) und Beruf einher (ebd: 210). Auch von Seiten der Arbeiterkammer wird im ExpertInneninterview betont, dass durch solche flexiblen Arbeitszeiten „Lebensphasen“ besser handhabbar werden, also in bestimmten Lebensabschnitten Arbeitszeiten eher an Kinderbetreuung oder Pflege von Angehörigen angepasst werden können (vgl. Interview AK). Für nachhaltige Orientierung an den Lebensphasen der ArbeitnehmerInnen reicht ein Gleitzeitmodell aber nicht aus, hier bedarf es Modellen, die zum Beispiel auch vorübergehende Teilzeitarbeit möglich machen (Reiff/Buxbaum 2017: 4).

Der Schluss, dass die Beschäftigten das Gleitzeitmodell positiv bewerten, lässt sich auch durch die hier durchgeführte Studie bestätigen: Die Bewertung der Beschäftigten in der untersuchten privatwirtschaftlichen Versicherung in Oberösterreich fällt sehr positiv aus. Wie in Abbildung 3 ersichtlich ist, geben insgesamt 82% an, dass das Statement „ich bin mit meiner Arbeitszeit sehr zufrieden“ sehr oder eher zutrifft, nur 2% waren „eher nicht“ „sehr zufrieden“, die Ausprägung „trifft nicht zu“ wurde nicht ausgewählt. Der Rest der Befragten entfällt auf diejenigen, die hier aufgrund ihrer Arbeit im Außendienst keine Angabe gemacht haben.

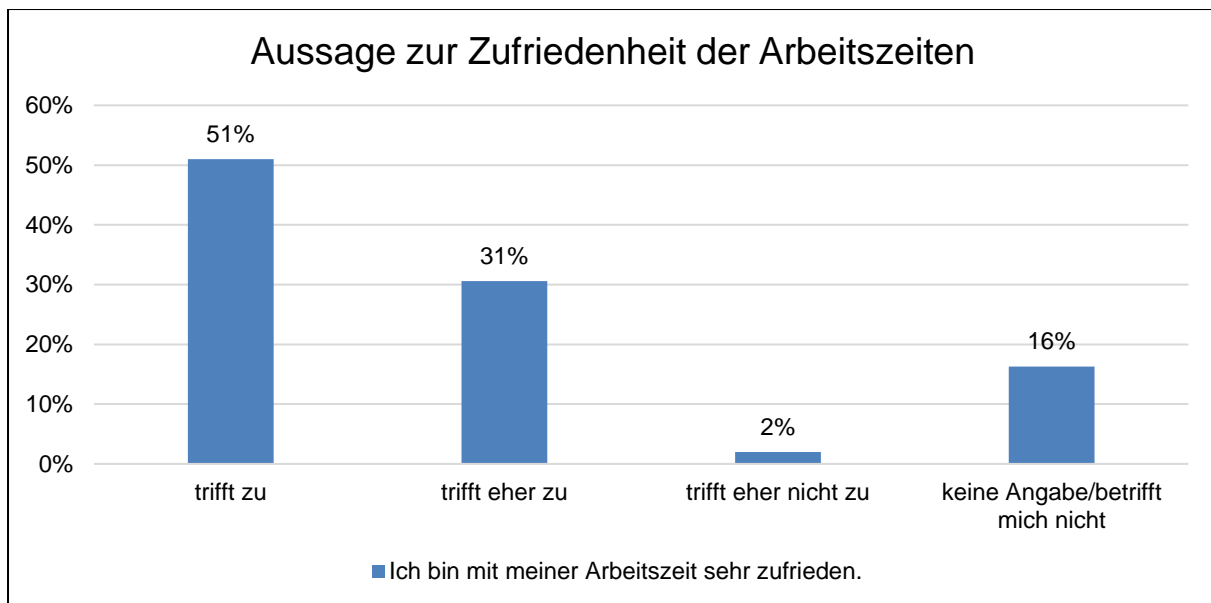


Abbildung 3: Zufriedenheit mit der Arbeitszeit

Die wichtige Frage der Arbeitszeitzufriedenheit wurde mittels mehrerer Items abgefragt, und alle zeichnen ein ähnlich positives Bild. Auf die Frage, wie die Arbeitszeiten insgesamt bewertet würden, liegt die Antwort der Befragten auf einer Skala von 1 bis 10 (von „gar nicht zufrieden“ bis „sehr zufrieden“) im Mittel bei einem Wert von 8,3 sehr hoch, mit einer Standardabweichung von 1,8.

Diese eindeutigen Befunde der Online-Befragung decken sich mit denen der qualitativen Interviews. Auch hier wurde die flexible Arbeitszeit im Betrieb als sehr positiv bewertet. Die Beschäftigten erwähnten hier vor allem Vorteile, wie etwa die Erleichterung des Arbeitsweges (Vermeidung des Staus am Morgen beim Pendeln, der als Belastung erlebt wird, (vgl. *Interview Management, 57 Jahre, männlich; Mitarbeiterin Innendienst Landesdirektion 1, 51 Jahre, weiblich, Teilzeit*) oder auch die Vereinbarkeit von Beruflichem und Privatem, zum Beispiel in Form der Betreuung der Kinder oder Enkelkinder, oder in Form der besseren Einteilung der Freizeit für Hobbies (vgl. *Interview Mitarbeiterin Innendienst Filiale, 55 Jahre, weiblich, Vollzeit/ Interview Mitarbeiter Innendienst Landesdirektion 2, 28 Jahre, männlich, Vollzeit*). So gibt eine Mitarbeiterin einer Filiale im Interview an, dass sie die Arbeitszeit als „familiär“ empfindet (*Interview Mitarbeiterin Innendienst Filiale, 55 Jahre, weiblich, Vollzeit*). Betont wird vor allem mehr subjektive Freiheit und der eigene Einfluss auf die Arbeitszeit, den die Gleitzeit zulässt, zum Beispiel im Falle von wichtigen Erledigungen, die Familie oder Privatleben betreffen.

Auch in der quantitativen Erhebung unter allen MitarbeiterInnen des Unternehmens wird die Vereinbarkeit der Arbeitszeit mit dem Privatleben als positiv eingeschätzt, wie Abbildung 4 zeigt, die Ausprägung „trifft nicht zu“ wurde hier wieder nicht genannt.

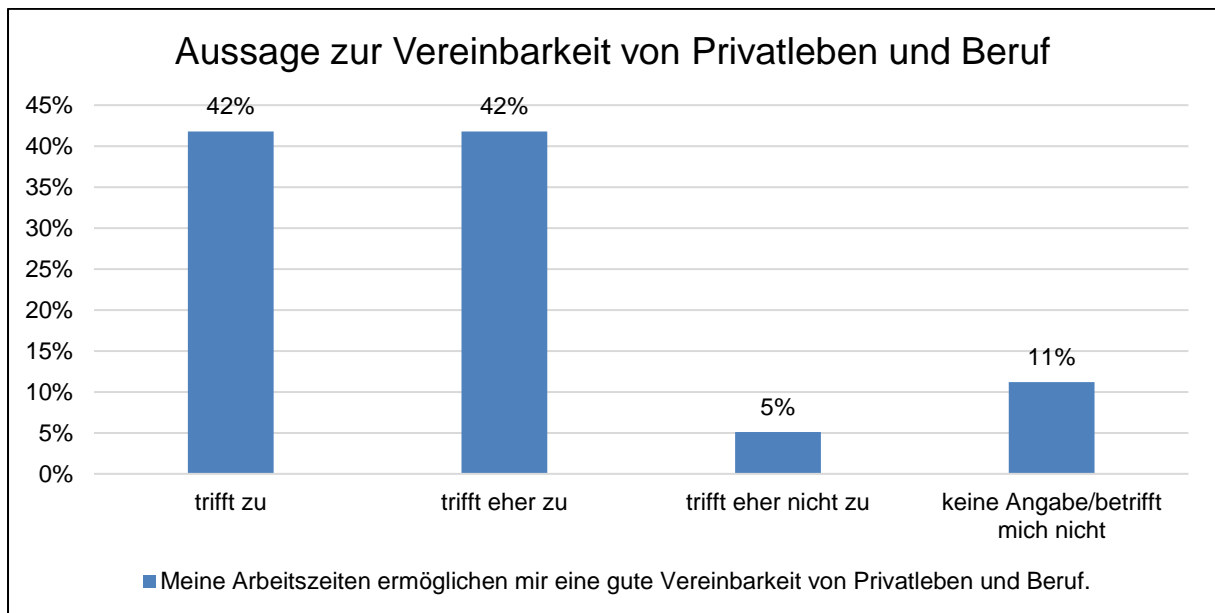


Abbildung 4: Vereinbarkeit Familie und Beruf

Die Vereinbarkeit von Privatleben und Beruf scheint, das ergeben auch die qualitativen Interviews und die lineare Regression, die im Zuge der letzten Forschungsfrage berechnet wurde (und auf die weiter unten noch genauer eingegangen wird), ein wichtiger Faktor zu sein, der die Beurteilung der eigenen Arbeitszeit als positiv beeinflusst.

Auch die Möglichkeit, freie Nennungen im Onlinefragebogen zu machen, wurde von vielen Befragten genutzt, um ihrer Zufriedenheit mit den Arbeitszeiten Ausdruck zu verleihen: Mehrere MitarbeiterInnen gaben hier an, sehr zufrieden vor allem mit der Flexibilität der Arbeitszeiten zu sein oder das Unternehmen sogar wegen seiner besonderen Arbeitszeitflexibilität für Beschäftigte als Arbeitgeber ausgewählt zu haben. Die Arbeitszeitpolitik des Unternehmens ist, wie im qualitativen Interview mit dem Management betont wurde, auch stark darauf ausgerichtet, ArbeitnehmerInnen „anzuwerben“ und soll daher gerade mit der Flexibilität für Beschäftigte attraktiv sein. (Interview Mitarbeiter Außendienst, 55 Jahre, männlich, Vollzeit). Dem Meinungsbild dieser Befragung folgend, scheint das zumindest über weite Strecken zu gelingen.

## Die Präferenzen der Beschäftigten

Zusätzlich zur allgemeinen Zufriedenheit äußerten die Beschäftigten aber auch Präferenzen und Wünsche ihre Arbeit betreffend. Zwei Punkte, die hier mehrmals genannt wurden, betreffen einmal die Ausbezahlung von Überstunden und zum anderen den Wunsch nach Tele-Arbeit, also der Arbeit von zuhause aus.

Die Überstunden werden im untersuchten Unternehmen vorwiegend mittels Zeitausgleich abgegolten. Einige MitarbeiterInnen äußerten hiermit Unzufriedenheit und den Wunsch nach Ausbezahlung, sowohl in den Interviews als auch in der Möglichkeit für Anmerkungen im Fragebogen. Eine Befragte erläutert diesen für sie einzigen Nachteil ihrer Arbeitszeit:

*„Das einzige, dass Überstunden, wie am Karfreitag, wo, wenn ich es ausbezahlt bekommen würde, es das 1,5-fache wäre, es trotzdem 1:1 ist. Das ist das einzige, wo ich sage, es ist ein Nachteil.“* (Mitarbeiterin Innendienst Filiale, 55 Jahre, weiblich, Vollzeit)

Die Telearbeit, also Arbeit von zuhause aus, die derzeit im Unternehmen allerdings wenig praktiziert wird, wurde ebenfalls schon in den qualitativen Interviews aufgebracht. Teilweise Erledigung von Tätigkeiten in Telearbeit wurde von interviewten MitarbeiterInnen als Möglichkeit gesehen, das für sie unangenehme Pendeln zu reduzieren (*Mitarbeiterin Innendienst Landesdirektion 1, 51 Jahre, weiblich, Teilzeit*). In der quantitativen Befragung zeigt sich hierzu dann ein gemischtes Bild, für immerhin etwas weniger als die Hälfte der Befragten (43,8%) ist der Wunsch aber vorhanden oder eher vorhanden.

Auch ein weiterer Trend, der in der öffentlichen Debatte präsent ist und von Organisationen der ArbeitnehmerInnenvertretung wie der Arbeiterkammer (vgl. Interview AK) forciert wird, lässt sich an den Daten der Online-Befragung ablesen: der Wunsch nach insgesamt verkürzten Arbeitszeiten. In einzelnen österreichischen Unternehmen finden hierzu bereits Experimente statt, mit einer regulären Arbeitswoche von 30 Stunden, die bei ArbeitnehmerInnen bei gleichem Gehalt sehr positiv bewertet werden (Gepp 2017: 28). Im untersuchten Unternehmen in der Versicherungsbranche finden solche Experimente derzeit nicht statt, etwas kürzere Arbeitszeiten würden die MitarbeiterInnen sich aber auch hier wünschen: In Tabelle

2 ist die gewünschte Arbeitszeit der vertraglich vereinbarten Arbeitszeit sowie der tatsächlichen Arbeitszeit pro Woche gegenübergestellt. Hier lässt sich einerseits erkennen, dass die tatsächliche Arbeitszeit die vertraglich vereinbarte im Mittel übersteigt: 37 Stunden sind vertraglich vereinbart, 41 werden tatsächlich geleistet. Wie Tabelle 2 zeigt, fließen hier auch sehr hohe Nennungen vor allem im Hinblick auf die tatsächliche Arbeitszeit ein, mit einem Maximum von 70 Stunden pro Woche. Diese erklären sich durch MitarbeiterInnen im Außendienst oder mit All-In Verträgen; auf die Besonderheiten dieser Beschäftigungsverhältnisse wird weiter unten im Bericht noch eingegangen.

Der Vergleich zwischen tatsächlicher, vertraglich vereinbarter und gewünschter Arbeitszeit zeigt, dass der Mittelwert der gewünschten Arbeitszeit beide unterschreitet, die tatsächliche um beinahe 6 Stunden, die vereinbarte um immerhin 2 Stunden. Im Durchschnitt ließe sich hier also tendenziell der Wunsch nach einer 35-Stundenwoche ablesen. Das wird auch von einem interviewten Arbeitnehmer ähnlich wiedergegeben:

*„Sicher wäre es zum Beispiel eben nett, bisschen weniger zu arbeiten bei vollem Lohnausgleich, also das wäre vielleicht was, was ich ändern würde. Ich würde sagen 35 Stunden oder 34 Stunden, dass man einfach sagt man gewinnt quasi einen Nachmittag“* (Mitarbeiter Innendienst Landesdirektion 2, 28 Jahre, männlich, Vollzeit).

		Was ist Ihre gewünschte Arbeitszeit pro Woche in Stunden?	Wie hoch ist Ihre vertraglich vereinbarte wöchentliche Arbeitszeit in Stunden?	Wie hoch ist Ihre tatsächliche wöchentliche Arbeitszeit (im Durchschnitt in Stunden)?
N	Gültig	92	96	94
	Fehlend	6	2	4

Mittelwert	34,9	37,4	40,9
Standardabweichung	7,7	5,2	8,9
Minimum	10,0	20,0	20,0
Maximum	60,0	48,0	70,0

Tabelle 2: Arbeitszeitpräferenzen

Die Wünsche der Beschäftigten bringen aber auch zum Vorschein, was in den nächsten Abschnitten noch näher ausgeführt werden wird: Die Flexibilität der Arbeitszeiten des Unternehmens hat Grenzen, die die Möglichkeit der Beschäftigten zur Selbstgestaltung ihrer Arbeitszeit stark einschränken. So gibt es von einer/einem Befragten den Hinweis darauf, dass die Absprache mit Kolleginnen, um Öffnungszeiten zu gewährleisten, den eigenen Einfluss auf die Arbeitszeit verringert, genauso wie den Hinweis auf die Unmöglichkeit, die eigene Arbeitszeit über einen längeren Zeitraum zu verkürzen - entweder in Form von Teilzeitarbeit oder Sabbaticals. Was diese Aspekte betrifft, wird dem untersuchten Unternehmen kein so positives Zeugnis ausgestellt.

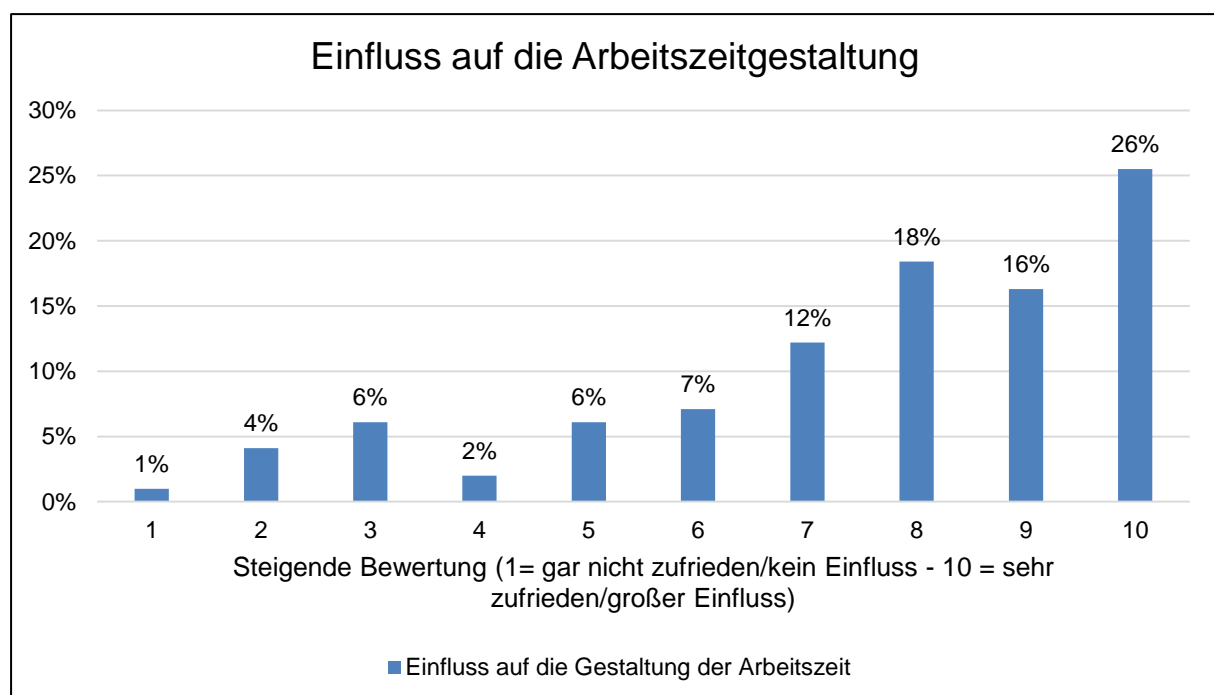
### **Einfluss der Beschäftigten auf die Arbeitszeitgestaltung**

Der Einfluss von Beschäftigten auf ihre Arbeitszeitgestaltung wird zuerst und am offensichtlichsten durch das Arbeitszeitmodell bestimmt, das im Betrieb vorherrscht, im Falle des untersuchten Betriebs durch die Gleitzeit. Sie gilt für die MitarbeiterInnen im Innendienst. Im Außendienst findet die Zeiteinteilung wie schon beschrieben dagegen im Grunde völlig frei statt: Was hier in der Praxis passiert, ließe sich wahrscheinlich unter dem Modell der „Selbstbestimmten Arbeitszeit“ am besten fassen. (Lott 2017: 3)

Was das Modell der Gleitzeit betrifft, wird ihm in der Literatur eine positive Wirkung auf den Einfluss, den ArbeitnehmerInnen selbst auf ihre Arbeitszeit haben, zugeschrieben. Es liegt auf der Hand, dass Gleitzeit die Selbstbestimmung der ArbeitnehmerInnen bei der Zeiteinteilung im Vergleich zu fixen Arbeitszeiten

vergrößert. Der hohe Wert, den dieser Einfluss für die Beschäftigten hat, wird auch von der Expertin der Arbeiterkammer betont: Sie beschreibt ihn als ein Gefühl von Selbstbestimmtheit, für das auch in Kauf genommen wird, dass Gleitzeit auch bedeuten kann, manchmal länger zu arbeiten, als das bei fixen Arbeitszeiten der Fall wäre (vgl. Interview AK). Diese Entscheidungsfreiheit wirkt sich auch positiv auf „Work-Life-Balance, Gesundheit, Wohlbefinden und Arbeitsmotivation“ aus (Lott 2017: 17f). Andererseits gibt die Gleitzeit aber auch einen zeitlichen Rahmen vor, der „gegebenenfalls vor Selbstaussbeutung schützt“ (ebd.). Auch Flecker (2017: 106-107) sieht in der Entscheidungsfreiheit im Kontext von Arbeitszeiten einen positiven Faktor, er spricht in diesem Kontext von „Zeitsouveränität“. Diese wurde von Beschäftigten, wie auch den Interessenvertretungen der Beschäftigten, vor allem während der 1980er Jahre forciert und bedeutet, dass „betriebliche und außerbetriebliche Interessen besser aufeinander abgestimmt werden konnten“ (ebd.).

Auch in der qualitativen Befragung war der Tenor bei den interviewten MitarbeiterInnen des Innendienstes äußerst positiv, was ihren Einfluss auf die Arbeitszeiten betrifft: Sie beschreiben ihn als „ausreichend“ und sich selbst als zufrieden mit ihren Gestaltungsmöglichkeiten, die sie dem Gleitzeitmodell zuschreiben.





#### Abbildung 5: Einflussmöglichkeiten auf Arbeitszeitgestaltung

Der Eindruck der weitreichenden Einflussmöglichkeiten der Beschäftigten, der nach der qualitativen Phase angenommen wurde, konnte im Zuge der quantitativen Erhebung teilweise bestätigt werden. Abbildung 5 zeigt die Selbsteinschätzung der Beschäftigten über die Möglichkeiten, auf ihre Arbeitszeiten Einfluss zu nehmen. Es zeigt sich, dass die Einflussnahme von den Befragten als relativ groß angesehen wird, der Mittelwert in der zehnstufigen Skala liegt bei ca. 7,52 und die am häufigsten genannte Antwort ist wie ersichtlich die Maximalausprägung „großer Einfluss“. Die Annahme der qualitativen Befragungen konnte in diesem Kontext bestätigt werden, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erachten ihren Einfluss auf die Arbeitszeitgestaltung alles in allem als durchaus hoch. Statistische Korrelationen in Hinblick auf die Einflussmöglichkeiten ergaben sich, wie erwartet, vor allem mit der hierarchischen Position innerhalb des Unternehmens. So können leitende Angestellte besser Einfluss auf ihre Arbeitszeiten nehmen als Personen, die keine leitende Position innerhalb des Unternehmens einnehmen. Mit einem Signifikanzniveau von 0,001 zeigt sich diese Korrelation als hoch signifikant. Eine Pauschalierung dieses Ergebnisses auf die Grundgesamtheit wäre aufgrund der tatsächlich lediglich 20 Personen, die angaben, eine leitende Position auszuführen, unmöglich, und selbst innerhalb des betrachteten Versicherungsunternehmens sollte die geringe Anzahl der Befragten bei der Interpretation dieser hoch signifikanten Korrelation berücksichtigt werden. Nichtsdestotrotz sind unsere Ergebnisse mit denen von beispielsweise Griesbacher und Griesbacher (2016: 50ff) kongruent, welche auch einen höheren Einfluss leitender Angestellter auf ihre Arbeitszeiten attestierten.

Die in der aktuellen Beschäftigung verbrachte Zeit wurde ebenso als ein möglicher erklärender Faktor für eine höhere Möglichkeit zur Einflussnahme auf die Arbeitszeit angesehen. Es zeigte sich jedoch eine lediglich marginale Rolle dieses Items. Zwar ergab sich eine schwach positive Korrelation, diese war jedoch statistisch nicht signifikant.

Die von der Expertin der AK betonte vollkommene „Selbstbestimmtheit“ über die Arbeitszeit, oder Fleckers vollständige „Zeitsouveränität“ konnte unter den Befragten

nur teilweise gefunden werden. Abbildung 6 zeigt die Möglichkeit der Beschäftigten, ihre Arbeitszeiten ohne jedwede Absprache mit den KollegInnen zu verschieben. So können immerhin 25,5% der Befragten ihre Arbeitszeiten ohne Absprache verschieben, dem stehen jedoch die 30,6% gegenüber, für die dies nicht möglich ist. Die Absprache mit KollegInnen scheint also eine wesentliche Einschränkung des eigenen Einflusses darzustellen, und auf diese und andere Einschränkungen der „Zeitsouveränität“ auf informeller Ebene wird im nächsten Abschnitt eingegangen.

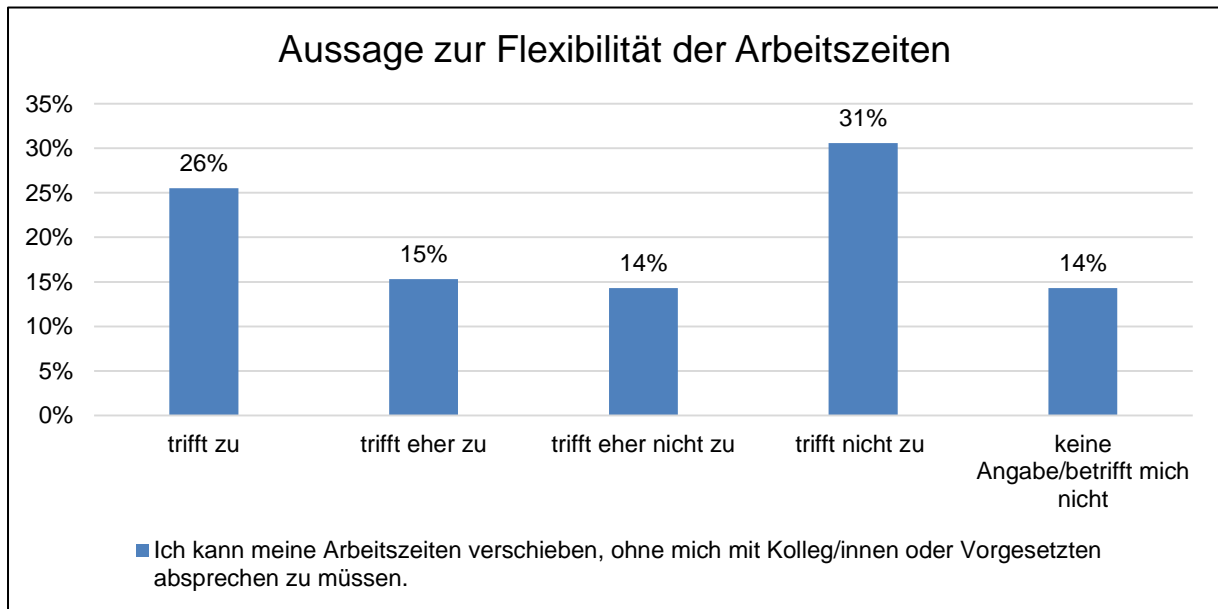


Abbildung 6: Verschiebung der Arbeitszeit ohne Absprache

### Informeller Einfluss auf die Arbeitszeit - Absprache mit KollegInnen

Zusätzlich zu diesen formellen Rahmenbedingungen, die den Einfluss der Beschäftigten auf die eigene Arbeitszeit regeln, gibt es auch informell die Möglichkeit, Einfluss auf die eigene Arbeitszeit zu nehmen. So berichten Befragte in den Interviews auch, dass nach Absprache mit den Vorgesetzten in der Regel kein Problem besteht, wenn sie auch außerhalb der Gleitzeit in Ausnahmefällen später zur Arbeit kommen. (vgl. *Interview Mitarbeiter Innendienst Landesdirektion 2, 28 Jahre, männlich, Vollzeit*). Als wichtig wird hier vor allem auch die Absprache mit den KollegInnen betont. Dieser Hinweis findet sich in den meisten Interviews mit Beschäftigten im Innendienst, vor allem auch von der Mitarbeiterin, die im Innendienst einer Filiale beschäftigt ist. Hier ist die Absprache mit KollegInnen selbst in der Betriebsvereinbarung zur Gleitzeit vorgeschrieben, um die Öffnungszeiten zu gewährleisten. Auch Griesbacher und Griesbacher betonen die Wichtigkeit der

informellen Ebene bei der Arbeitszeitgestaltung und mögliche Schwierigkeiten, die durch die Absprache mit KollegInnen entstehen, sie sprechen hierbei von „horizontaler Arbeitszeitabsprache“ (vgl. Griesbacher/Griesbacher 2016: 100). Dieser Begriff ist von der „vertikalen Arbeitszeitabsprache“ zu unterscheiden, der auf die Möglichkeit zur Absprache der Arbeitszeitgestaltung mit Vorgesetzten abzielt (vgl. ebd.: 100).

Bei den interviewten MitarbeiterInnen des Versicherungsunternehmens lässt sich aber durchwegs feststellen, dass die Absprache mit KollegInnen für sie kein Problem darstellt. Zwar wird von einigen wahrgenommen, dass die Norm, sich nicht zu viel Zeit herauszunehmen, nicht gebrochen werden soll (vgl. *Interview Mitarbeiterin Innendienst Landesdirektion 1, 51 Jahre, weiblich, Teilzeit, Z.155f*), aber grundsätzlich wird betont, dass die Absprache mit KollegInnen das Einbringen der eigenen Wünsche gut zulässt (*Interview Mitarbeiterin Innendienst Filiale, 55 Jahre, weiblich, Vollzeit/ Interview Mitarbeiter Innendienst Landesdirektion 2, 28 Jahre, männlich, Vollzeit*). Hier gilt aber immer die Voraussetzung der gegenseitigen Rücksichtnahme und vor allem des rechtzeitigen Ankündigens.

Die quantitative Erhebung bestätigte die angenommene positive „horizontale“ Kommunikationskultur (vgl. Griesbacher/Griesbacher, S. 100) innerhalb der Belegschaft des untersuchten privaten Versicherungsunternehmens. Wie in Abbildung 6 illustriert wird, gab deutlich mehr als die Hälfte der Befragten an, dass es voll zutreffe, dass sie die Gestaltung ihrer Arbeitszeiten gut mit den KollegInnen absprechen konnten. Lediglich ca. 6% der 98 berücksichtigten Befragten gab an, dass dies wenig beziehungsweise gar nicht zutreffe.

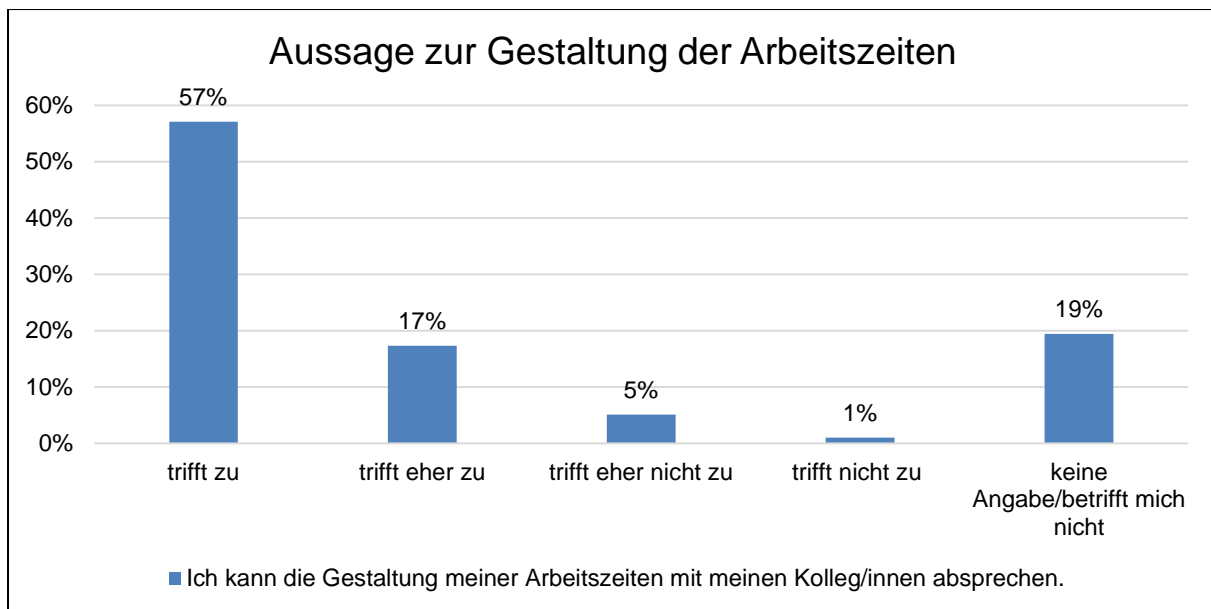


Abbildung 7: Horizontale Arbeitszeitkommunikation

### Ein Paradoxon der selbstbestimmten Arbeitszeit im Außendienst?

Das Thema der Selbstaussbeutung ist laut Literatur vor allem in Bereichen relevant, wo selbstbestimmte Arbeitszeit vorherrscht und der „schützende Rahmen“ der Gleitzeit nicht gegeben ist. Im untersuchten Versicherungsunternehmen betrifft das vor allem den Bereich des Außendienstes, kann aber beispielsweise auch für All-In-Verträge zutreffen. Hier schreibt Lott von einem „Risiko der Mehrarbeit“ (2017: 17), dass sich statistisch in durchschnittlich 2 Stunden pro Woche mehr Arbeit bei selbstbestimmter Arbeitszeit niederschlägt (ebd.). Auch das Expertinneninterview warf im Zusammenhang mit sehr flexiblen Arbeitszeiten die Frage nach der Gefahr der „Selbstaussbeutung“ auf (vgl. Interview AK). Die interviewten Mitarbeiter im Außendienst beschrieben ihren Einfluss auf die eigenen Arbeitszeiten in der qualitativen Erhebung als sehr hoch, „90%“ oder mehr (*Interview Mitarbeiter Außendienst, 55 Jahre, männlich, Vollzeit*) lägen in der eigenen Hand.

Dies konnte in der quantitativen Erhebung bestätigt werden. MitarbeiterInnen im Außendienst schätzen ihre Flexibilität wie auch ihren Einfluss auf die eigenen Arbeitszeiten als überdurchschnittlich hoch ein. Wie Tabelle 4 entnommen werden kann, ergaben sich mittlere positive Korrelationen. Die allgemeine Arbeitszeitzufriedenheit erwies sich jedoch als statistisch nicht unterschiedlich zu den MitarbeiterInnen im Innendienst.

<b>Merkmale</b>	<b>„Ich arbeite überwiegend im Außendienst“</b> (trifft zu - trifft eher zu - trifft eher nicht zu - trifft nicht zu)
<p>Wie <b>bewerten</b> Sie insgesamt Ihre Arbeitszeiten?</p> <p>(Antwortmöglichkeiten auf einer Skala von 1= „gar nicht zufrieden“ bis 10 = „sehr zufrieden“)</p>	<p>R= -,080 ; p = ,366 ; N = 95</p>
<p>Als wie <b>flexibel</b> schätzen Sie Ihre Arbeitszeit ein?</p> <p>(Antwortmöglichkeiten auf einer Skala von 1 = „überhaupt nicht flexibel“ bis 10 = sehr flexibel“)</p>	<p>R = ,294 ; p = ,001 ; N = 98</p>
<p>Wie schätzen Sie Ihren <b>Einfluss</b> auf die Gestaltung Ihrer Arbeitszeit ein?</p> <p>(Antwortmöglichkeiten auf einer Skala von 1= „kein Einfluss“ bis 10 = „groß Einfluss“)</p>	<p>R= ,354 ; p = ,000 ; N = 97</p>
<p>Meine <b>Arbeitsaufgaben</b> erlauben es mir nicht, dass ich meine Arbeitszeiten flexibel gestalten kann.</p>	<p>R= ,400 ; p = ,000 ; N = 98</p>

Tabelle 3: Spezialfall Außendienst; R = Korrelationskoeffizient nach Pearson, p = Signifikanzniveau, N = Anzahl der berücksichtigten Fälle

Bei genauerem Hinsehen und Nachfragen ergab sich bereits nach der qualitativen Erhebung ein etwas anderes Bild, was den Einfluss der Beschäftigten auf ihre Arbeitszeitgestaltung betrifft, als das der empfundenen großen Gestaltungsfreiheit oder „Zeitsouveränität“ (vgl. Flecker 2017: 106). Das betrifft vor allem die MitarbeiterInnen im Außendienst. Hier ist die Flexibilität formal sehr hoch und könnte kaum höher sein, eine Vorgabe der Zeiteinteilung gibt es formal nicht. In der Praxis gibt es diese Vorgabe allerdings sehr wohl, und sie geht von den KundInnen aus. Das zeigt sich beispielsweise im Hinblick auf die erweiterte arbeitsbezogene Erreichbarkeit. So wurden von den interviewten Mitarbeitern im Außendienst Anekdoten erzählt, die die Erreichbarkeit und daran anschließend auch Kundentermine rund um die Uhr belegen, bei Schadensfällen wie einem Hausbrand etwa ganz selbstverständlich auch zu Weihnachten (vgl. *Interview Management, 57 Jahre, männlich/ Betriebsrat, 66 Jahre, männlich*). Aber auch über solche Notfälle hinaus müssen AußendienstmitarbeiterInnen ihre Zeit an KundInnen anpassen. Wenn beispielsweise ein Kunde mitten in der Nacht auch wegen Bagatellen anruft, dann muss hier abgewogen werden, ob riskiert werden kann, den Kunden zu „verlieren“ (*Interview Mitarbeiter Außendienst, 55 Jahre, männlich, Vollzeit, ab Z. 260*). Resümierend betont derselbe Mitarbeiter:

*„Eine Einteilung von mir selber kann nur bedingt [stattfinden], weil die Einteilung mir von Kunden zum Teil vorgegeben wird.“* (Mitarbeiter Außendienst, 55 Jahre, männlich, Vollzeit)

Diese zeitliche Abhängigkeit von den KundInnen ist im Außendienst vor allem durch das Provisionssystem bedingt: Weil eine Reduktion der Arbeitszeit mit einer Abgabe von KundInnen und damit großen Verlusten in der Bezahlung einhergeht, wird sie von den interviewten Außendienstmitarbeitern nicht ernsthaft in Erwägung gezogen. Ein „Kundenstamm“ muss aber erst aufgebaut werden, was laut dem Befragten vor allem neuen MitarbeiterInnen im Außendienst Schwierigkeiten bereitet. Im Interview wird hier ein Ungleichgewicht zwischen älteren Außendienstmitarbeitern mit großem Kundestamm und jüngeren, die noch keinen entsprechenden Kundenstamm haben, beschrieben. In beiden Fällen ist die Orientierung der Arbeitszeit an die Kundschaft

zentral. (vgl. *Interview Mitarbeiter Außendienst, 55 Jahre, männlich, Vollzeit*). Hier muss aber angemerkt werden, dass alle interviewten Außendienstmitarbeiter angegeben haben, großen Wert auf hohe Bezahlung zu legen, wodurch die Konzentration auf die Kundenorientierung noch weiter verstärkt wird.

Menz (2009: 338) würde in diesem Kontext von „marktorientierter Flexibilisierung der Anwesenheitszeiten“ sprechen. Zentral ist in dieser Form der Arbeitszeitorganisation, dass auf der einen Seite Sanktions- oder Disziplinierungsmaßnahmen in Hinblick auf Anwesenheitszeiten reduziert werden, bei einem gleichsam stärkeren Ergebnisbezug in der Leistungskontrolle. Die Rahmenbedingungen in der Dauer und Lage der Arbeitszeitgestaltung werden somit direkt auf einem „Markt“ geregelt und nicht etwa durch organisatorische oder betriebliche Vorgaben.

Dieser Eindruck aus der qualitativen Phase der Erhebung konnte auch im quantitativen Teil bestätigt werden. Das letzte Item aus Tabelle 3 zeigt eine mittlere, statistisch hochsignifikante Korrelation der überwiegend im Außendienst beschäftigten MitarbeiterInnen und der mit den Arbeitsaufgaben begründeten faktischen Erschwernis der flexiblen Arbeitszeitgestaltung. Es zeigt sich somit in gewisser Weise ein Paradoxon des Außendienstes. Zwar bewerten die Beschäftigten ihre Möglichkeiten, Einfluss auf die eigenen Arbeitszeiten zu nehmen, als weitreichend, doch hindern sie ihre Arbeitsaufgaben, konkret die hohe Relevanz der Markt- beziehungsweise Kundenorientierung, an einer real umsetzbaren, autonomen und gleichsam flexiblen Arbeitszeitgestaltung. Auch in der Fallstudie von Menz (2009: 315ff) zeigte sich, dass der „praktische Zuwachs an Zeitsouveränität“ (ebd.: 339) in einer solchen Form der marktorientierten Arbeitszeitorganisation recht begrenzt ist, lediglich die Lage der täglichen Arbeitszeit, nicht jedoch die Dauer sei in der täglichen Arbeitszeit wirklich flexibel. Nicht zu unterschätzen sei jedoch die daraus bereits gewonnene Öffnung der Arbeitszeitpraxen für individuelle Interessen.

### **3.2 Verbreitung und Auswirkung von arbeitsbezogener erweiterter Erreichbarkeit**

Menz et al. (2016: 57) verstehen unter dem Begriff arbeitsbezogene erweiterte Erreichbarkeit „eine Verfügbarkeit von Arbeitenden für Arbeitsbelange bzw. von Arbeitsbelangen für Arbeitende, welche sich über die Arbeitsdomäne heraus auf

andere Lebensbereiche erstreckt.“ Wie auch bei Menz et al. werden unter dem Begriff „Arbeitsbelange“ im Folgenden unter anderem Tätigkeiten wie das Führen arbeitsbezogener Telefonate oder das Beantworten arbeitsbezogener E-Mails subsumiert und mit dem Begriff „andere Lebensbereiche“ vor allem die Freizeit, also sämtliche Nicht-Arbeitszeiten, gemeint.

Zur Frage der Verbreitung und praktischen Relevanz von arbeitsbezogener erweiterter Erreichbarkeit gibt es unterschiedliche Befunde, da die Begrifflichkeiten häufig nicht kongruent definiert sind. Menz et al. (2016: 57) zitieren eine europaweite Studie, nach der ca. jeder fünfte Beschäftigte oft außerhalb der regulären Arbeitszeit kontaktiert werde. Auf eine ähnliche Verbreitung kommen Griesbacher/Griesbacher (2016: 112), deren 1233 Befragte, zu drei Viertel im Öffentlichen Dienst und zu einem Viertel in der Privatwirtschaft beschäftigt waren. Insgesamt 22,4% gaben an, oft außerhalb der regulären Arbeitszeit berufliche Telefonate zu führen, wobei 11% sogar „sehr oft“ als Antwortmöglichkeit angaben. Das Schreiben beruflicher E-Mails außerhalb der regulären Arbeitszeiten wird von 8% oft und von 6,7% sehr oft praktiziert (Griesbacher/Griesbacher 2016: 112).

Die qualitativen Interviews legten die These einer höheren Verbreitung der arbeitsbezogenen erweiterten Erreichbarkeit nahe, als sie etwa von Griesbacher und Griesbacher gefunden wurde. Sätze wie „(...) *im Grunde genommen bin ich wirklich sieben Tage erreichbar, für die Kundschaften.*“ (Interview Mitarbeiter Außendienst, 55 Jahre, männlich, Vollzeit, Z 204-205), oder die Angabe desselben Befragten abends bis ungefähr 22:00 Uhr regulär erreichbar zu sein (vgl. Interview Mitarbeiter Außendienst, 55 Jahre, männlich, Vollzeit, Z 207), prägten hierbei diesen Eindruck.

Tatsächlich bestätigte sich diese Annahme, zumindest was das Führen von beruflichen Telefonaten außerhalb der Arbeitszeit anbelangt, und mit Abstrichen auch im Kontext einer elektronischen Kommunikation per E-Mail. Die Zahlen des untersuchten oberösterreichischen Versicherungsunternehmens fallen wesentlich höher aus als bei Menz et al (2016: 57) oder auch Griesbacher/Griesbacher (2016: 112). Dies wird in Abbildung 8 und 9 ersichtlich. Deutlich mehr als die Hälfte der Befragten führen meistens oder gar regelmäßig berufliche Telefonate außerhalb der regulären Arbeitszeit. Zudem schreiben mehr als 30% meistens oder immer berufliche E-Mails außerhalb dieser Zeiten.



Allerdings zeigte sich hier ein großer Unterschied zwischen MitarbeiterInnen im Innendienst und solchen im Außendienst. Während letztere quasi allzeit erreichbar sind, spielte bei Ersteren die arbeitsbezogene erweiterte Erreichbarkeit nur eine untergeordnete Rolle.

Telefonate außerhalb der Arbeitszeiten würden nur „in Ausnahmefällen (...) nicht öfter als einmal im Monat“ (*Interview Mitarbeiterin Innendienst Filiale, 55 Jahre, weiblich, Vollzeit,*) oder „nur wenn, der Hut brennt (...) einmal in drei Monaten“ (*Interview Mitarbeiterin Innendienst Landesdirektion 1, 51 Jahre, weiblich, Teilzeit*) vorkommen. Ein weiterer Befragter berichtete sogar, trotz mehrmaliger Nachfrage, dass dies tatsächlich nie vorkomme (*vgl. Interview Mitarbeiter Innendienst Landesdirektion 2, 28 Jahre, männlich, Vollzeit*).

Die quantitative Erhebung bestätigte diese Ergebnisse sowohl im Hinblick auf das Telefonieren als auch das Verfassen von auch E-Mails.

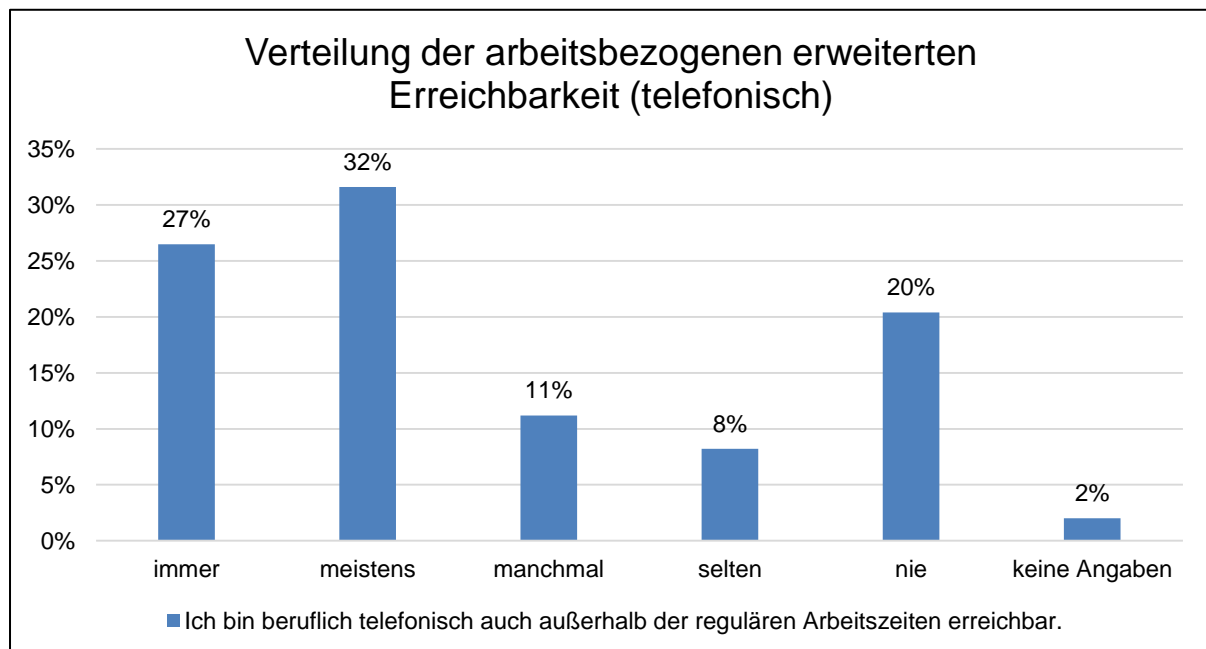


Abbildung 8: Verbreitung arbeitsbezogene erweiterte Erreichbarkeit, telefonisch

Mitter (2016: 55-56) betont, dass die erweiterte Erreichbarkeit in Zusammenhang mit der Vereinbarkeit von Familie und Beruf zu stehen scheint. Ein höherer Grad an Erreichbarkeit gehe mit einer höheren Wahrscheinlichkeit an Konflikten in der Arbeits- und Familiendomäne einher und erschwert somit die Vereinbarkeit zwischen beiden Sphären. Dementsprechend würde ein hohes Maß an erweiterter

arbeitsbezogener Erreichbarkeit eine vermeintlich schlechtere Bewertung der Vereinbarkeit von Familie und Beruf suggerieren. Dieser Befund kann für das untersuchte Versicherungsunternehmen nicht bestätigt werden, da die Beschäftigten die Möglichkeit zur Vereinbarkeit von Familie und Beruf als durchaus positiv bewerten (s. Abb. 4 oben).

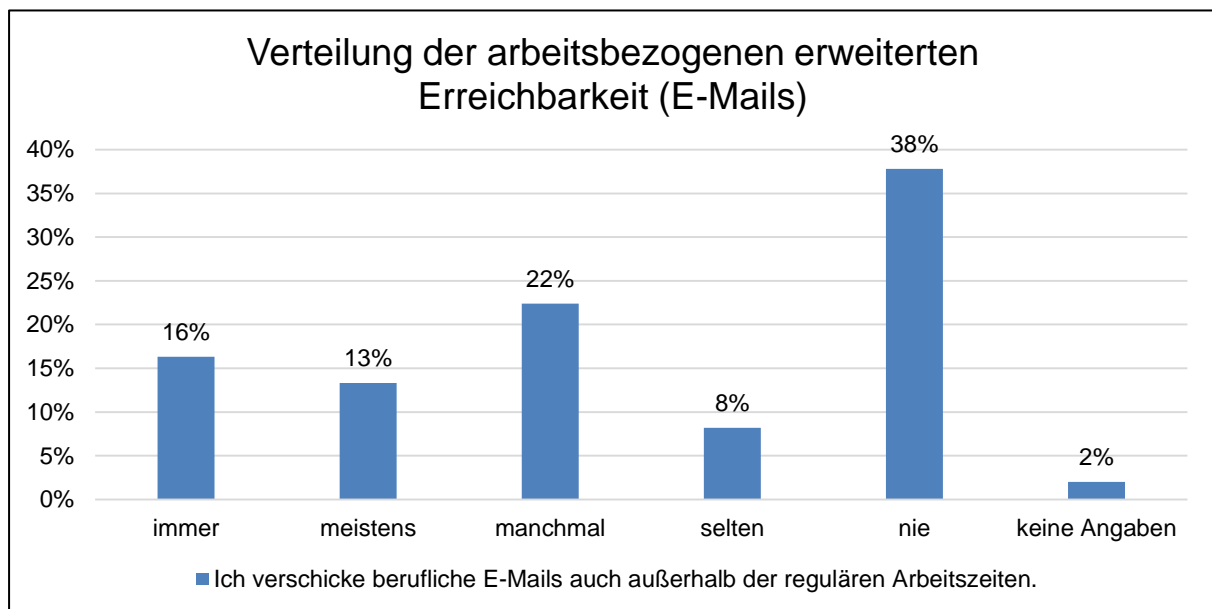


Abbildung 9: Verbreitung arbeitsbezogene erweiterte Erreichbarkeit, E-Mail

### Diskussion der Bewertung von arbeitsbezogener erweiterter Erreichbarkeit

Neben der Verbreitung und der allgemeinen Relevanz der arbeitsbezogenen erweiterten Erreichbarkeit wurde ebenso erhoben, wie die Beschäftigten diese bewerten. Die hierzu gefundenen Ergebnisse sind in Abbildung 10 ersichtlich. Während es knapp 29% der Befragten nicht stört außerhalb der regulären Arbeitszeiten berufliche Telefonate entgegenzunehmen, gab doch in etwa ein Fünftel der Befragten an, dies durchaus als störend zu empfinden. Dem Verfassen von E-Mails außerhalb der regulären Arbeitszeit stehen die Befragten noch etwas kritischer gegenüber, jedoch muss an die reale Arbeitsgestaltung und faktisch geringere Relevanz des E-Mail Schreibens außerhalb der Arbeitszeit wie oben bereits erörtert erinnert werden.

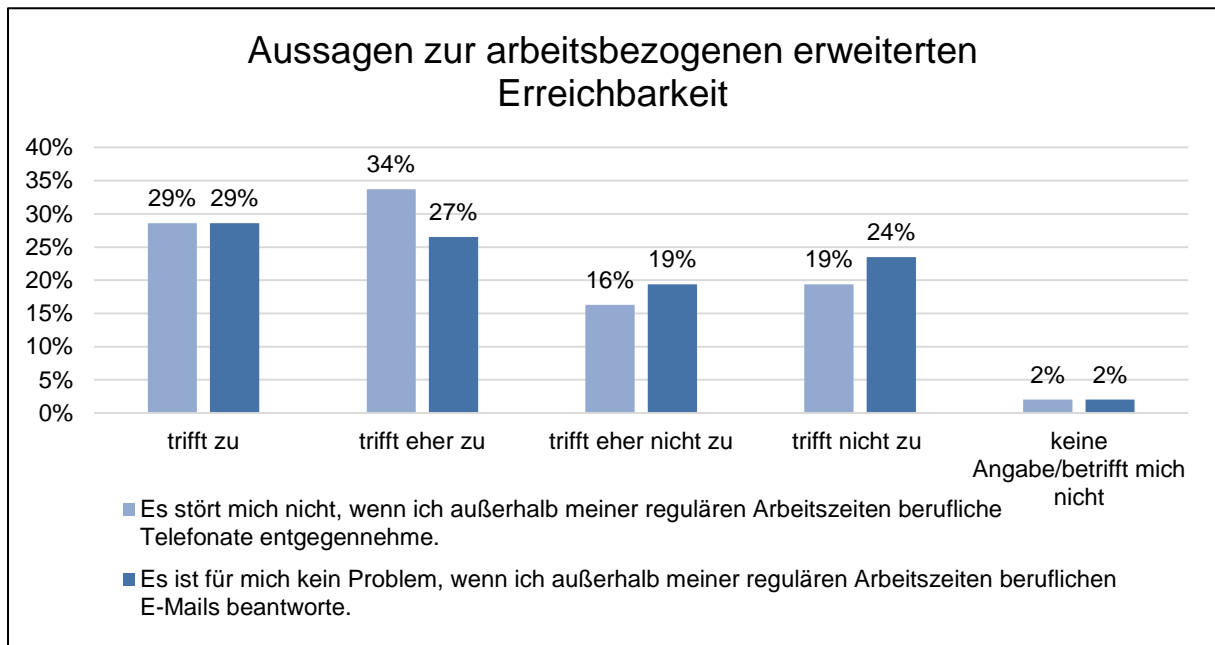


Abbildung 10: Bewertung arbeitsbezogene erweiterte Erreichbarkeit, telefonisch

Menz et al. (2016 S. 60-62) formulierten auf Basis einer Befragung mit 43 Beschäftigten aus der IT- Branche, sowie sechs Interviews mit Betriebsräten und Human-Ressource-Beschäftigten vier unterschiedliche Typen in der Bewertung der arbeitsbezogenen erweiterten Erreichbarkeit, die in Abbildung 9 ersichtlich sind. Diese Klassifizierung wurde bereits im Kontext der qualitativen Befragung insbesondere berücksichtigt. Der Typus der „Glücklich Entgrenzten“ und der „Erfolgreichen Grenzzieher“ traten in dieser Phase, neben den „Unproblematischen“ (Menz et al. 2016: 62) am häufigsten auf. Eine konkrete Zuordnung aller Befragten auf einen einzelnen Typus ist im Kontext einer quantitativen Befragung nur schwer möglich. Selbst in der qualitativen Phase zeigte sich, dass oftmals „Mischformen“ in den Handlungsmustern häufig die Realität sind. Dennoch lässt sich ein zumindest moderater Anteil von „Glücklich Entgrenzten“ mutmaßen, wenn man die bereits diskutierte allgemein hohe allgemeine Arbeitszeitzufriedenheit im Kontext mit den Antworten aus Abbildung 10 in einen Zusammenhang bringt.

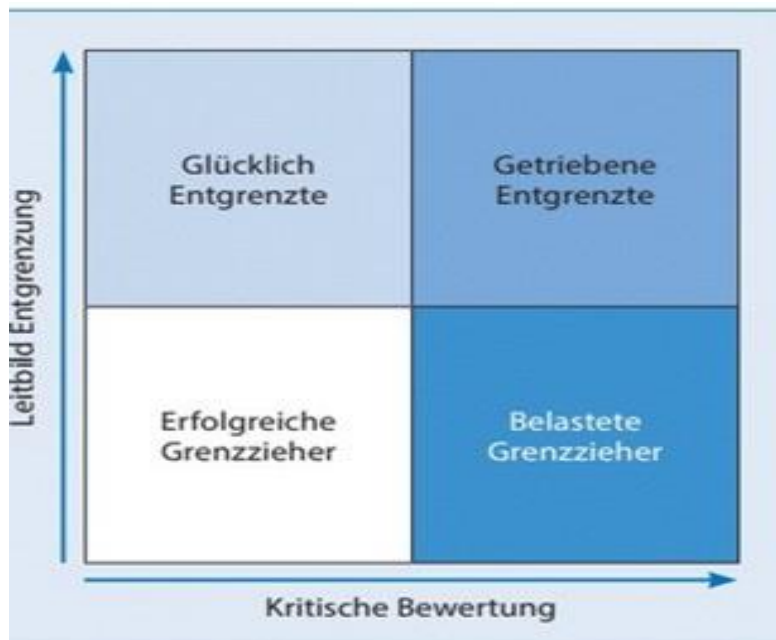


Abbildung 11: Beschäftigtentypologie (Menz et al. 2016: 62)

„Glücklich Entgrenzte“ zeichnen sich für Menz et al. vor allem dadurch aus, dass sie ihre Lebensbereiche bewusst miteinander verschmelzen lassen und arbeitsbezogene erweiterte Erreichbarkeit nicht nur als unproblematisch angesehen wird, sondern sogar erwünscht ist (vgl. Menz et al. 2016: 61). Sie sind potenziell permanent erreichbar und dieses Potenzial wird auch intensiv *genutzt*, ebenso kontaktieren auch sie häufig andere. Diese permanente Erreichbarkeit wird dabei als eine Form der Handlungsautonomie angesehen und dementsprechend groß ist ihre Arbeitszufriedenheit. Durchaus wird über hohe Leistungsanforderungen berichtet, die jedoch nicht als belastend wahrgenommen werden und souverän bewältigbar sind (vgl. ebd. S. 61). Das bewusste Verschmelzen der Lebensbereiche, aber eben auch die betont hohe Arbeitszufriedenheit bei gleichsam hohen Leistungsanforderungen werden unter anderem im folgenden Interviewausschnitt deutlich:

*„Ja, Arbeitszeit ist so schwierig zu definieren. (...) Ich komme um 1 Uhr früh nach Hause, ich komme um 2 Uhr früh nach Hause, (...) Ich fahre am Sonntag am Abend nach Wien und mache noch eine Besprechung, wir fangen um acht Uhr früh an, das geht den ganzen Tag bis in die Nacht hinein wieder. Darum das ist für mich... Arbeitszeit ist für mich anders, für mich zählt keine Zeit, ich sage einmal, ich habe*

*kein Zeitgefühl bei dem (...) es sind 50,60,70 Stunden oft, ja, aber es ist egal.“*  
(Interview Management, 57 Jahre, männlich / Betriebsrat, 66 Jahre, männlich)

Der im vorangegangenen Abschnitt im Kontext der Verbreitung von arbeitsbezogener erweiterter Erreichbarkeit angeführte relativ hohe Anteil der Personen die „Nie“ berufliche Telefonate außerhalb der regulären Arbeitszeit führen oder respektive berufliche E-Mails schreiben, legen des Weiteren den Eindruck nahe, dass auch der Anteil der „Erfolgreichen Grenzzieher“ und der „Unproblematischen“ zumindest moderat sein könnte. „Erfolgreiche GrenzzieherInnen“ ziehen es im Gegensatz zu „Glücklich Entgrenzten“ vor, ihre Lebensbereiche zu trennen und ihre arbeitsbezogene Erreichbarkeit bewusst zu beschränken, was ihnen auch relativ gut gelingt (vgl. Menz et al. 2016: 61). Charakteristisch ist die folgende Aussage einer Mitarbeiterin: „Wenn ich nicht will, dann hebe ich nicht ab. Ganz einfach.“ (*Interview Mitarbeiterin Innendienst Filiale, 55 Jahre, weiblich, Vollzeit, Z 125*). Sie schaffen es somit, dem normativen Druck der Erreichbarkeitskultur etwas entgegenzusetzen, und treffen Absprachen mit KollegInnen oder Vorgesetzten. Die oben bereits diskutierte positive und gut funktionierende „horizontale Arbeitszeitabsprache“ (vgl. Griesbacher/Griesbacher 2016: 100) unterstreicht die Annahme der Relevanz dieses Typus.

Die „Belasteten GrenzzieherInnen“ schaffen es im Gegensatz zu den erfolgreichen GrenzzieherInnen nicht, ihre Vereinbarkeits- und Belastungssituation in ein Gleichgewicht zu bringen (vgl. Menz et al. 2016: 61). Dieser Idealtypus ließ sich nicht in unseren Interviews finden. Im Kontext der quantitativen Befragung lässt sich ebenso schließen, dass diese Gruppe aufgrund der allgemein hohen Arbeitszeitzufriedenheit wenn überhaupt nur eine Randrolle einnimmt. Das Gleiche trifft auf die „Getriebenen Entgrenzten“ zu. Sie unterscheiden sich von den „Glücklich Entgrenzten“ vor allem dadurch, dass ihre permanente arbeitsbezogene Erreichbarkeit nicht als positiv wahrgenommen wird, sondern vielmehr als eine Belastung (vgl. Menz et al. 2016: 61). Sinnbildlich steht hier die folgende Aussage eines Mitarbeiters:

*„Ich muss immer von mir aus sagen, nein jetzt hörst du auf, jetzt packst du zusammen um fünf“* (Mitarbeiter Außendienst, 55 Jahre, männlich, Vollzeit).

Diese beiden Typen wären in der Bewertung der arbeitsbezogenen erweiterten Erreichbarkeit unter den 19,4% und respektive 23,5% (vgl. Abbildung 10), die angaben, es als störend zu empfinden, berufliche Telefonate außerhalb der Arbeitszeit zu führen, oder berufliche E-Mails zu beantworten.

Eine vermutlich zahlenmäßig größere und nicht zu vernachlässigende Gruppe stellt die der „Unproblematischen“ dar. Sie charakterisieren sich für Menz et al. (2016) vor allem dadurch, dass sie keine Handlungsstrategien zu arbeitsbezogener erweiterter Erreichbarkeit formulieren müssen. Es besteht für sie aufgrund ihrer Arbeitssituation schlichtweg keine sachliche Notwendigkeit dafür. Auch hier könnte ein gewichtiges Argument für die durchaus zu berücksichtigende Anzahl derer, die „Nie“ berufliche Telefonate außerhalb der regulären Arbeitszeit führen oder berufliche E-Mails schreiben, liegen.

Resümierend zur arbeitsbezogenen erweiterten Erreichbarkeit lässt sich festhalten, dass sie im untersuchten Versicherungsunternehmen keinen signifikanten Effekt auf die allgemeine Arbeitszeitzufriedenheit hat und somit im untersuchten Fall eine nur periphere Position einnimmt. Davon zeugen statistisch insignifikante Korrelationen zwischen dem Maß der Zufriedenheit mit der Arbeitszeit und der Bewertung von arbeitsbezogener erweiterter Erreichbarkeit, sowohl im Kontext von Telefonaten als auch im Kontext von E-Mails. Ein ähnliches Fazit zeigte sich auch bei Mitter (vgl. Menz et al. 2016: 56), die auch in ihrer Untersuchung keine Korrelation zwischen arbeitsbezogener erweiterter Erreichbarkeit und Arbeitszufriedenheit fand. Sehr wohl jedoch korrelierte die Arbeitszufriedenheit in ihrer Studie mit der Autonomie sowie mit der empfundenen arbeitsplatzbezogenen Anerkennung und dem allgemeinen Wohlbefinden der Befragten positiv (vgl. ebd.: 55).

### **Gründe für die unterschiedliche Bewertung der flexiblen Arbeitszeit**

Um die Frage zu klären, wie sich Unterschiede in der Bewertung flexibler Arbeitszeiten erklären lassen, wurde eine zehnstufige Skala der gesamten Bewertung der Arbeitszeiten mit anderen Merkmalen korreliert, was in Tabelle 4 angeführt ist. Die vorliegende Literatur legt Korrelationen mit Merkmalen wie Geschlecht oder Alter (vgl. Saupe/Stadler 2016), der beruflichen Position innerhalb des Unternehmens (vgl. Herrmann et al. 2016), der Arbeitszeitautonomie (vgl. Mitter

2016) oder auch dem Beschäftigungsausmaß (vgl. Griesbacher/Griesbacher 2016), nahe.

<b>Merkmale</b>	<b>„Wie bewerten Sie insgesamt ihre Arbeitszeiten“ (auf einer Skala von 1 = „gar nicht zufrieden“ bis 10 = „sehr zufrieden“)</b>
<b>Vollzeitbeschäftigung</b>	R = -,141 ; p = ,173 ; N = 95
<b>Teilzeitbeschäftigung</b>	R = ,150 ; p = ,148 ; N = 95
Ich übe eine <b>leitende Funktion</b> aus	R = <b>-,257</b> ; p = ,012 ; N = 95
Geschlecht <b>männlich</b>	R = -,068 ; p = ,513 ; N = 95
Geschlecht <b>weiblich</b>	R = ,084 ; p = ,417 ; N = 95
<b>Alter</b>	R = -,086 ; p = ,512 ; N = 95
Als wie <b>flexibel</b> schätzen Sie Ihre Arbeitszeit ein?	R = <b>,551</b> ; p = ,000 ; N = 95
Wie schätzen Sie Ihren <b>Einfluss</b> auf die Gestaltung Ihrer Arbeitszeit ein?	R= <b>,478</b> ; p = ,000 ; N = 94

Tabelle 4: Korrelationen allgemeine Arbeitszeitzufriedenheit; R = Korrelationskoeffizient nach Pearson, p = Signifikanzniveau, N = Anzahl der berücksichtigten Fälle

Statistisch hochsignifikante Korrelationen konnten vor allem mit der Einschätzung der Flexibilität der Arbeitszeit und der Möglichkeit, Einfluss auf die Arbeitszeitgestaltung zu nehmen, gefunden werden. Beide Merkmale korrelieren positiv, je höher also das Maß an Flexibilität, desto zufriedener waren die Befragten mit ihren Arbeitszeiten. Mit einem Korrelationskoeffizienten von  $r = 0,551$  besteht nach der formulierten „Faustregel“ von Bühl (vgl. Raab-Steiner/Benesch 2008: 139, zit. nach Bühl 2006) ein mittlerer statistischer Zusammenhang. Ebenso gilt: Je höher die Möglichkeit, Einfluss auf die Arbeitszeitgestaltung zu nehmen, desto zufriedener die Befragten ( $r = 0,478$ ). Unsere Ergebnisse decken sich im Aspekt der

Einflussmöglichkeit auf die Arbeitszeitgestaltung mit denen Mitters (vgl. 2016), die auch einen Zusammenhang Arbeitszufriedenheit und der Möglichkeit zur Arbeitszeitautonomie beobachtet hat. Eine statistisch signifikante, leicht negative Korrelation ergab sich im Hinblick auf die Position innerhalb der Unternehmenshierarchie. Die Probanden, die eine leitende Funktion ausüben, gaben an, leicht unzufriedener mit ihren Arbeitszeiten zu sein als andere ( $r = -0,257$ ) (nach Bühl ein „geringer statistischer Zusammenhang“ (vgl. Raab-Steiner/Benesch 2008: 139, zit. nach Bühl 2006). Das könnte daran liegen, dass die Arbeitszeiten in leitenden Positionen länger sind. Allerdings muss auf die geringe Anzahl der leitenden Angestellten im Untersuchungssample verwiesen werden: Lediglich 20 von ihnen konnten in der Berechnung berücksichtigt werden.

Mit dem Geschlecht, dem Alter, oder auch dem Beschäftigungsausmaß der Befragten konnten indes keine statistisch signifikante Korrelation gefunden werden. Zwar zeigen einige Variablen in eine gewisse Richtung (Vollzeitbeschäftigte scheinen mit ihrer Arbeitszeit leicht unzufriedener zu sein als Teilzeitbeschäftigte, oder Männer scheinen leicht unzufriedener zu sein als Frauen), doch bestehen lediglich geringe insignifikante Zusammenhänge.

Zusätzlich zu diesen Korrelationen wurde eine lineare Regression berechnet, mit der allgemeinen Arbeitszeitzufriedenheit als abhängige Variable und mit den in Abbildung 16 ersichtlichen unabhängigen Variablen. Die erklärte Varianz der abhängigen Variable liegt mit einem R-Quadrat von 0,45 bei 45%, das heißt 45 Prozent der Arbeitszeitzufriedenheit können unter Zuhilfenahme der unabhängigen Variablen erklärt werden, wobei der F- Test das Modell als signifikant ausweist.

Koeffizienten	Arbeitszeitzufriedenheit
Beschäftigungsausmaß	T = 0,098 ; p = ,329
Ich übe eine <b>leitende Funktion</b> aus	T = 0,139 ; p = ,132
Geschlecht	T = -0,069 ; p = ,501
<b>Vereinbarkeit</b> von Familie und Beruf	T = <b>0,193</b> ; p = <b>,047</b>
Regelmäßige <b>Mehrarbeit</b>	T = -0,080 ; p = ,412



<b>Langfristige</b> Arbeitszeitflexibilität	T = 0,040 ; p = ,676
Als wie <b>flexibel</b> schätzen Sie Ihre Arbeitszeit ein?	T = <b>0,394</b> ; p = <b>,001</b>
Wie schätzen Sie Ihren <b>Einfluss</b> auf die Gestaltung Ihrer Arbeitszeit ein?	T = <b>0,236</b> ; p = <b>,044</b>

Tabelle 5: Lineare Regression allgemeine Arbeitszeitzufriedenheit; T = Regressionskoeffizient, p = Signifikanzniveau

Als signifikant zeigen sich in diesem Modell nur die eingeschätzte Flexibilität der Arbeitszeit, sowie der eingeschätzte Einfluss und die Vereinbarkeit von Arbeit und Privatleben. Wie auch schon in den Korrelationen mit der allgemeinen Arbeitszeitzufriedenheit gefunden wurde, scheint die Einschätzung der Flexibilität der eigenen Arbeitszeit, neben der Möglichkeit zur Einflussnahme auf die Arbeitszeitgestaltung, den größten Beitrag zur Erklärung einer höheren allgemeinen Arbeitszeitzufriedenheit zu leisten. Zusätzlich zu diesen beiden Variablen wurde ebenso die Einschätzung über die Möglichkeit Familie und Beruf berücksichtigt, welche sich auch als ein, zwar schwacher, aber statistisch signifikanter Faktor herausstellte.

#### 4. Fallstudie Versicherungsunternehmen Öffentlicher Sektor

In diesem Kapitel wird die Arbeitszeitflexibilisierung am Beispiel eines staatlichen Versicherungsunternehmens untersucht. Im Folgenden wird dieses Unternehmen kurz näher vorgestellt. Einige Informationen und Zitate wurden der Homepage des Versicherungsbetriebes entnommen, wobei letztere kursiv gesetzt worden.

Das ausgewählte staatliche Versicherungsunternehmen gibt es bereits seit Anfang des 20. Jahrhunderts. Zu dieser Zeit war die Versicherung nur auf Angestellte ausgerichtet, wodurch diese einen Versicherungsschutz erhielten. Erst durch den sogenannten „Anschluss“ an Deutschland im Jahr 1938 wurde ein zusätzliches Versicherungsunternehmen für Arbeiter eingerichtet. Die heutige Form des staatlichen Versicherungsunternehmens entstand im Jahr 2003, anhand der Fusion der beiden staatlichen Versicherungsunternehmen. Mittlerweile sind 15 Jahre vergangen und der Standort in Linz, an dem die Betriebsfallstudie durchgeführt wurde, führt über 500 MitarbeiterInnen. Von diesen sind im Schnitt 140 teilzeitbeschäftigt, davon sind ca. 70% Frauen und nur eine Handvoll Männer. Das staatliche Versicherungsunternehmen bietet neben der Normalarbeitszeit (38,5 Stunden pro Woche) auch unterschiedliche Teilzeitmodelle (zwischen 8 und 35 Stunden pro Woche) an. Der größte Anteil der Teilzeitbeschäftigten arbeitet ungefähr 20 Stunden pro Woche.

Das staatliche Versicherungsunternehmen beschäftigt 4.000 MitarbeiterInnen österreichweit und ist eine bundesweite Einrichtung. Es gibt somit in jedem Bundesland eine Landestelle (Standorte: Wien, St. Pölten, Eisenstadt, Linz, Graz, Klagenfurt am Wörthersee, Salzburg, Innsbruck, Dornbirn), sowie eine Hauptstelle in Wien. Das Versicherungsunternehmen ist eine Selbstverwaltung, wodurch *„(...) der Gesetzgeber bestimmte Verwaltungsaufgaben der öffentlichen Hand an jene Personengruppen überträgt, die davon unmittelbar betroffen sind“*. Die unmittelbar betroffenen Personengruppen sind in diesem Fall die Versicherten und deren DienstgeberInnen (Beitragszahler und künftige Leistungsempfänger). Die Verwaltung wird von ehrenamtlichen Funktionären (VersicherungsvertreterInnen) ausgeübt, die von den Interessenvertretungen der DienstnehmerInnen und der DienstgeberInnen in die entsprechenden Verwaltungskörper entsendet werden. Die Selbstverwaltung führt somit die Erledigung der übertragenen Aufgaben weisungsfrei

durch, wobei der Staat zur Aufsicht verpflichtet ist. Diese Aufsicht übernimmt das Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz, sowie das Bundesministerium für Finanzen.

*„Primäre Aufgabe der Pensionsversicherung ist die finanzielle Absicherung der Versicherten im Alter oder nach krankheitsbedingtem Ausscheiden aus dem Berufsleben, sowie der hinterbliebenen Angehörigen“.* Die Pensionsleistung stellt nach Pensionierung einen annähernden Ersatz des Erwerbseinkommens dar und soll den Lebensunterhalt der Pensionisten sicherstellen. Die Finanzierung der Pensionsleistungen erfolgt anhand eines Umlageverfahrens (Generationenvertrag) aus den gesetzlichen Pensionsversicherungen. Aus derzeitiger Sicht werden rund 90% der Pensionsleistungen durch die Beitragsleistungen abgedeckt und der Rest wird über Bundesbeiträge bzw. den allgemeinen Steuergeldern aufgebracht. Das staatliche Versicherungsunternehmen erbringt nicht nur Leistungen im Bereich der Pensionen, sondern umfasst auch andere Aufgaben, wie die der Gesundheitsvorsorge (z.B. Aufenthalt in Kurorten) und der Rehabilitation (Wiedereingliederung in das Arbeitsleben), um den vorzeitigen Ausfall im Erwerbsleben zu vermeiden bzw. einen vorzeitigen Pensionsantritt, aufgrund Krankheit zu verhindern bzw. zu verzögern.

#### **4.1. Ergebnisse der qualitativen Interviews im öffentlichen Versicherungsbetrieb**

Wie bereits beim methodischen Vorgehen angemerkt, wurden im Zuge der Fallstudie acht qualitative leitfadengestützte Interviews im öffentlichen Versicherungsbetrieb durchgeführt. Befragt wurden dabei drei Sachbearbeiterinnen (im folgenden Teil Mitarbeiterinnen – kurz MA genannt), zwei Betriebsräte (BTR), zwei Abteilungsleiter (AL) und der Direktor der Organisation bzw. des Unternehmens. Es muss jedoch angemerkt werden, dass die Mitarbeiterinnen vom Betrieb selbst für die qualitativen Interviews ausgewählt wurden. Dadurch erklären sich möglicherweise die relativ homogenen Aussagen zumindest zum Teil, die durchwegs positiv ausfielen.

Insgesamt fällt auf, dass die drei ausgewählten Mitarbeiterinnen relativ homogene Aussagen getätigt haben. Alle drei Mitarbeiterinnen haben direkt nach ihren Ausbildungen die Arbeit im Versicherungsbetrieb aufgenommen, der bisher auch der einzige Arbeitgeber ist. Die Frage, ob die Mitarbeiterinnen auch am Wochenende

arbeiten würden bzw. auch Überstunden verrichten müssen, wird verneint. Die Bewertung der Gleitzeit wird von allen Mitarbeiterinnen durchwegs positiv wahrgenommen. So führt eine Mitarbeiterin als Vorteil für die Gleitzeitvereinbarung eine bessere Verkehrssituation an:

*„Ja, der Vorteile ist natürlich, dass es sehr flexibel ist, (...) in der Früh die Arbeitszeit, wenn man an ein Verkehrsmittel gebunden ist, (...) Nachdem ich ja relativ weit fahren muss, weil ich pendle von Perg, jetzt fang ich immer relativ bald an, weil ja eben die Verkehrssituation viel besser ist natürlich“ (vgl. MA-Interview 1).*

Mitarbeiterin 2 nennt vor allem die selbstbestimmte Flexibilität als großen Vorteil:

*„Ich finds sehr gut, weil ich halt trotzdem flexibel bin und halt auch einmal einen Termin um 2 Nachmittag zum Beispiel legen kann und nicht darauf Rücksicht nehmen muss, ich muss bis um 4 oder so arbeiten, (...) auch in der Früh wenn man das möchte kann man sehr flexibel sein“ (...) (vgl. MA Interview 2).*

Mitarbeiterin 3 sieht die Vorteile der Gleitzeitvereinbarung vor allem in der Vereinbarkeit zwischen Arbeit und Betreuungspflichten:

*„Ich sag jetzt für mich persönlich gibt es keine Nachteile, dadurch dass ich trotzdem in der Früh meine Kinder in den Kindergarten und in die Schule, also in Hort bring, ist das sehr angenehm dass ich jetzt nicht – so heißt- ich muss jetzt um halb 7 da sein, sondern ich kann wirklich kommen wann ich will bis 9 (...) also nein negativ kann ich da gar nichts bewert- gar nichts, gibt es nicht, es ist rein positiv für mich“ (vgl. MA Interview 3).*

Ebenso wird von allen 3 Mitarbeiterinnen die Tatsache geschätzt, dass außerhalb der Arbeitszeiten die Erreichbarkeit per Mail oder Telefon nicht notwendig ist: *„Brauchen wir nicht, also sobald ich aussteche, ist für mich Freizeit“ (vgl. MA-Interview 3).*

Generell sind sich alle drei Mitarbeiterinnen einig, dass sie großen Einfluss auf ihre Arbeitszeitgestaltung haben und auch, dass sie mit dem Gleitzeitrahmen sehr zufrieden sind. Die Frage, ob sie gerne mehr Einfluss auf die Arbeitszeitgestaltung hätten, verneinen alle drei: *„Nein das ist bei uns ja eh sehr flexibel, das ist super bei*

uns“ (vgl. MA-Interview 1, Zeile 161), „Nein also das passt eigentlich, es ist sehr gerecht aufgeteilt immer“ (vgl. MA-Interview 2).

Ebenso herrscht Einigkeit über eine gute Vereinbarkeit von Familie und Beruf:

„Das ist bei uns eigentlich auch relativ gut, weil man es sich wirklich schön richten kann“ (vgl. MA-Interview 1).

„In der Pensionsversicherung sehr gut, also wir haben sehr familienfreundliche Arbeitszeiten“ (vgl. MA-Interview 3).

Verbesserungspotenzial sehen zwei Mitarbeiterinnen im Angebot von Telearbeit, die dritte Mitarbeiterin ist gänzlich zufrieden und würde im Betrieb nichts ändern wollen:

„Was vielleicht nicht schlecht wäre (...) die hat zum Beispiel von Zuhause aus gearbeitet, das wäre ohne weiteres bei uns schon möglich“ (vgl. MA-Interview 1).

„(Würde) es mehr Tele-Working Möglichkeit geben, würde ich- wenn es geht- (diese) in Anspruch nehmen, definitiv, ich sag jetzt, wenn ich eine 5 Tage Woche habe, dass ich einen Tag oder zwei Tage ins Büro gehe und die restliche Zeit von daheim aus arbeite, das wäre sicher eine gute Sache.“ (vgl. MA-Interview 3).

Generell lässt sich sagen, dass keinerlei negative Kritiken geäußert wurden, die drei Mitarbeiterinnen machten den Eindruck, dass sie sehr zufrieden mit ihrem Arbeitgeber sind. Auch bei der Frage, ob private und berufliche Interessen gut zu vereinbaren wären, herrscht Einstimmigkeit.

Das Interview mit den beiden Betriebsräten wurde simultan geführt. Im Gespräch ist ersichtlich geworden, dass beide Betriebsräte die Mitgestaltung der Arbeitszeiten zwischen Betriebsrat und Gesamtanstalt vor einigen Jahren als wesentlich einflussreicher erlebt haben:

„Man muss offen dazusagen, es hat sich im Laufe der Zeit gewandelt, es war früher- ist man mehr als gleichberechtigter Partner für die Gestaltung von der Arbeitsumgebung, der Arbeitszeit und verschiedener anderer Dinge wahrgenommen worden.“

Als Grund für diesen Wandel nennen beide Entwicklungen neoliberaler Tendenzen, die von der Regierung, Wirtschaftskammer und Industriellenvereinigung ausgehen, die ebenso mit einer Einschränkung der Arbeitnehmer/innenrechte einhergehen. Dennoch wird das Verhältnis zwischen Betriebsräten und Management in der Landesstelle Linz als sehr positiv beschrieben. Die Gleitzeitvereinbarung wird jedoch nicht landesstellenspezifisch festgelegt, sondern vom Zentralbetriebsrat für alle Verwaltungsdienststellen österreichweit einheitlich vereinbart.

Außerdem wird die Gleitzeit von den Betriebsräten nicht als gänzlich gleitend angesehen, wie folgendes Zitat verdeutlicht:

*„Also von einer gleitenden Arbeitszeit möchte ich nicht direkt sprechen, weil eine gleitende Arbeitszeit wäre in der Vollverantwortung des jeweiligen Dienstnehmers, mehr oder minder Kommen und Gehen selber zu gestalten im Rahmen der Wochen oder Jahresarbeitszeit, also wir haben eine Kernzeit.“*

Generell sehen beide Betriebsräte das Gleitzeitmodell positiv, dennoch heben sie den Zusammenhang zwischen Digitalisierung und Workflow hervor:

*„[J]etzt kommt es zu einem sogenannten Workflow, das heißt, es gibt eine ununterbrochene Zuweisung von neuer Arbeit, die abgearbeitet werden muss, das ist unbeeinflussbar (...) es ist eine Frage, wie man damit umgeht, wir haben einige Kolleginnen und Kollegen, die können schwer mit dem umgehen, nämlich das Beispiel sag ich immer, der hat früher einen Aktenstoß kriegt, den hat er abgearbeitet oder auch nicht.“*

Auch die Frage nach den Überstunden wird, wie bei den Mitarbeiterinnen bereits, verneint, wobei vor allem für BRT 1, der vom Dienst freigestellt wurde, Überstunden keine Relevanz haben.

Besonders kritisch sehen die Betriebsräte den Punkt Telearbeit, der von Mitarbeiterinnen erwünscht wird:

*„Dass trotz dieser mehrwerdenden Digitalisierung und der Wunsch nach Telearbeit der Betrieb- der soziale Kontakt zum Betrieb nicht verloren geht. Also einer vollkommenen Loslösung vom Betrieb (...) möchten wir auf keinen Fall raten, da*

*können viele nicht umgehen mit dem (...) das ist Selbstaussbeutung (...) da warne ich davor (...), dass das alles ganz super gesehen wird, aber eine kleinere (...) Möglichkeit, das ein bisschen leichter zu machen, ist unumgänglich, weil einfach der Druck auch von den Beschäftigten da ist, also das kann ich daheim auch machen, das stimmt auch.“*

Ein besonders großes Anliegen ist den Betriebsräten die Betonung der Fragilität der Sozialversicherung in Österreich, vor allem die Sorge, dass das System nicht mehr länger solidarische, sondern nur mehr gewinnorientierte Ansätze verfolgt:

*„Gesundheit ist ein fragiles Wesen und wenn das einen Riss kriegt, dann ist man auf (...) anonyme Kapitalgesellschaften im Bereich der Gesundheit (...) angewiesen (...) es gibt keinen Bereich das-des Lebens, wo die Sozialversicherung nicht mitspeilt, vom ersten Schrei bis zum ins Grab gehen, so ist das auch und das (...) muss man auch den Leuten sagen, wenn es soweit kommt, dass die Leute es spüren, dass sie es richtig spüren was kommen soll, ja, dann ist es schon zu spät, weil dann ist schon so viel zerstört worden im System.“*

Daher würden sich beide Betriebsräte mehr Aufklärung bei den Bürger/innen wünschen, um für Themen rund um die Sozialversicherungen sensibilisiert zu werden, beispielweise durch mehr Einsatz von Social Media, um dadurch mehr öffentliche Präsenz zu erlangen.

Im Hinblick auf die Frage nach Vereinbarkeit von Privatleben und Berufsalltag sehen die Betriebsräte eine sehr positive Konstellation, da im Betrieb sehr viele Modelle genehmigt werden, vor allem im Bereich der Karenzzeit. Daher ist auch der Wechsel zwischen Vollzeit und Teilzeit (und umgekehrt) kein Problem. Allerdings betonen hier die Betriebsräte, dass eine weitere Flexibilität bezogen auf die Arbeitszeiten eine noch bessere Vereinbarkeit bringen würde:

*„[W]enn die Gleitzeit noch ein bisschen- die Gleitzeitregelung ein bisschen flexibler wird, (...), dass einfach wo du halt gewisse familiäre Dinge zum Erledigen sind (...), wenn man eben die Kernzeit herunterbringe, wäre natürlich noch ein Vorteil, aber ansonsten ist es sehr gut derzeit.“*

Abschließend weisen die Betriebsräte noch daraufhin, dass die physische Begegnung zwischen Mitarbeiter/innen essentiell für die psychische Gesundheit und für die Kollegialität ist; *“Also eines ist mir wichtig (...) dass wir Möglichkeiten schaffen, wo sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter physisch begegnen (...), es muss jedem bewusst sein, dass es auch eine analoge Zeit geben muss.“*

Die beiden Abteilungsleiter sind mit den derzeitigen Arbeitszeitmodellen sehr zufrieden, wodurch sie keine Wünsche zu mehr Einfluss auf die Arbeitszeit geäußert haben. Es hat sich auch gezeigt, dass eine höhere Position zusätzlichen Druck und vermehrte arbeitsbezogene erweiterte Erreichbarkeit mit sich bringt. Abteilungsleiter 2 (AL 2 – Tabelle 8) gab beispielsweise an, dass er trotz nicht vorhandenen Diensthandy im Urlaub oder im Krankenstand auch auf seinem Privathandy erreichbar ist:

*„Ja es gibt natürlich hin und wieder im Urlaub Anrufe oder ich war jetzt leider im Krankenstand, da telefoniert man halt hin und wieder wegen Angelegenheiten, aber grund- das ist jetzt nicht grundsätzlich so, dass ich halt außerhalb der Arbeitszeiten da angefragt werde, das ist eher selten im Ausnahmefall“ (vgl. Abteilungsleiter 2).*

Zumeist sind es aber dringende bzw. wichtige Vorkommnisse, die eine arbeitsbezogene erweiterte Erreichbarkeit erfordern. AL 2 sieht diese zusätzliche Erreichbarkeit aber nicht als störend an, wodurch man AL 2, anhand von Menz, Pauls und Pangert (2016) Studie, durchaus als „zufriedenen Entgrenzten“ oder als „Unproblematischen“ ansehen kann. Abteilungsleiter 1 (AL 1 – Abbildung 8) verneinte eine derartige zusätzliche Erreichbarkeit in seiner Position, wohingegen der Direktor des Unternehmens rund um die Uhr erreichbar ist (per Telefon oder per Mail). Ebenso kommt es vor, dass der Direktor des Betriebs auch außerhalb der regulären Arbeitszeiten beziehungsweise an den Wochenenden arbeitet:

*„Regelmäßig nicht, aber ich hab‘ dann schon hin und wieder was mit, wo ich einfach sag ich bin nicht dazugekommen an dem Tag und das muss aber dringend erledigt werden (...) das nimmt man sich dann einmal nach Haus mit und dann hat man mal die Ruhe das man es liest.“*

Allerdings betont der Direktor, dass er diese Zeit nicht als Arbeitszeit ansehen würde und diese daher auch überhaupt nicht als störend empfunden wird.



Auch Überstunden fallen in höheren Positionen des Öfteren an, wobei diese auch zusätzlich von der Hauptzentrale in Wien bewilligt werden müssen. Speziell bei den Abteilungsleitern und dem Direktor gibt es sogenannte All-In-Verträge, wodurch beispielsweise im Jahr maximal 120 Überstunden aufgebaut werden können, die als 12 zusätzliche Urlaubstage fungieren (maximale Überstunden werden je nach Vertrag festgelegt). Zusätzliche Überstunden, also alle Überstunden über die 120 Stunden hinaus, werden nicht mehr gerechnet und verfallen.

Anhand der Frage, nach Veränderungswünschen des Arbeitsumfeldes merkt AL 1 an, dass die Abhängigkeit von der EDV in den letzten Jahren sehr gestiegen ist, was ein selbständiges Arbeiten manchmal erschwert:

*„Früher ist das einfacher gewesen, früher hast du einen Akt gehabt, da war ich nicht abhängig von der EDV, also ich würde mir wünschen, dass die EDV da einfach noch besser funktioniert.“*

AL 2 sieht einen Veränderungswunsch hinfällig, da der Betrieb ohnehin abhängig von den Gesetzen ist. Der Direktor hingegen würde sich dezentralere Strukturen wünschen, vor allem im Bereich der Personalangelegenheiten, da auch diese (sowie die Gleitzeitvereinbarung) zentral geregelt werden. Interessant erscheint auch, wie differenziert der Einfluss auf die Arbeitszeiten wahrgenommen wird. Während Abteilungsleiter 1 und der Direktor die Einflussnahme auf ihre Arbeitszeiten als sehr frei einschätzen, sieht Abteilungsleiter 2 doch einige Einschränkungen:

*„Naja (...) eigentlich wenig, weil ich hab‘ (...) meine Sollarbeitszeit, die ich aber eh brauche, das heißt, ich komm eh auf mehr (...) na ich hab schon meine Kernarbeitszeiten, insofern bin ich da gebunden, was aber natürlich rein vom Arbeitsanfall sowieso machen muss (...)“ (vgl. Abteilungsleiter 2).*

Auch der Wunsch nach mehr Flexibilität, vor allem im Angebot von Home-Office, wird seitens Abteilungsleiter 2 ausgesprochen:

*„Eigentlich so es passt für mich so wie es ist, ich hab‘ jetzt keine großen Probleme, wenn das ein bisschen flexibler wird, zum Beispiel mit einem Homeoffice Tag oder sowas, sag ich auch nicht nein.“*

Einig sind sich Abteilungsleiter und Direktor in ihrer Zufriedenheit hinsichtlich Vereinbarkeit von Familie und Beruf; alle drei sehen genügend Zeit für private Bereiche und auch die Zufriedenheit mit der Arbeitszeitregelung ist gegeben.

#### **4.2. Ergebnisse der quantitativen Online-Befragung im öffentlichen Versicherungsbetrieb**

Im nachstehenden Kapitel werden die Ergebnisse der quantitativen Untersuchungen dargestellt. Das Kapitel gliedert sich dabei in mehrere Abschnitte, wodurch unter anderem Aufschluss auf die allgemeinen Statistikdaten der Befragten und Informationen zur Beschäftigung gegeben werden. Zudem werden primär Auswertungen zur Beantwortung der Forschungsfragen in den Bereichen Arbeitszeitflexibilität, Bewertung und Einflussnahme auf die Arbeitszeit sowie die Wahrnehmung der erweiterten arbeitsbezogenen Erreichbarkeit dargelegt.

##### **Sozio-demografische Daten der Umfrage-TeilnehmerInnen**

Anhand der ausgewerteten Daten waren 65% der TeilnehmerInnen weiblich und 35% männlich. Das angegebene Alter wurde in fünf Altersgruppen eingeteilt und fällt wie folgt aus: Zu erkennen ist, dass die dominierende Alterskategorie zwischen 31 und 40 Jahren liegt (32%), dicht gefolgt von der Altersstufe zwischen 41 und 50 Jahren mit 28% (siehe dazu Abbildung 12).

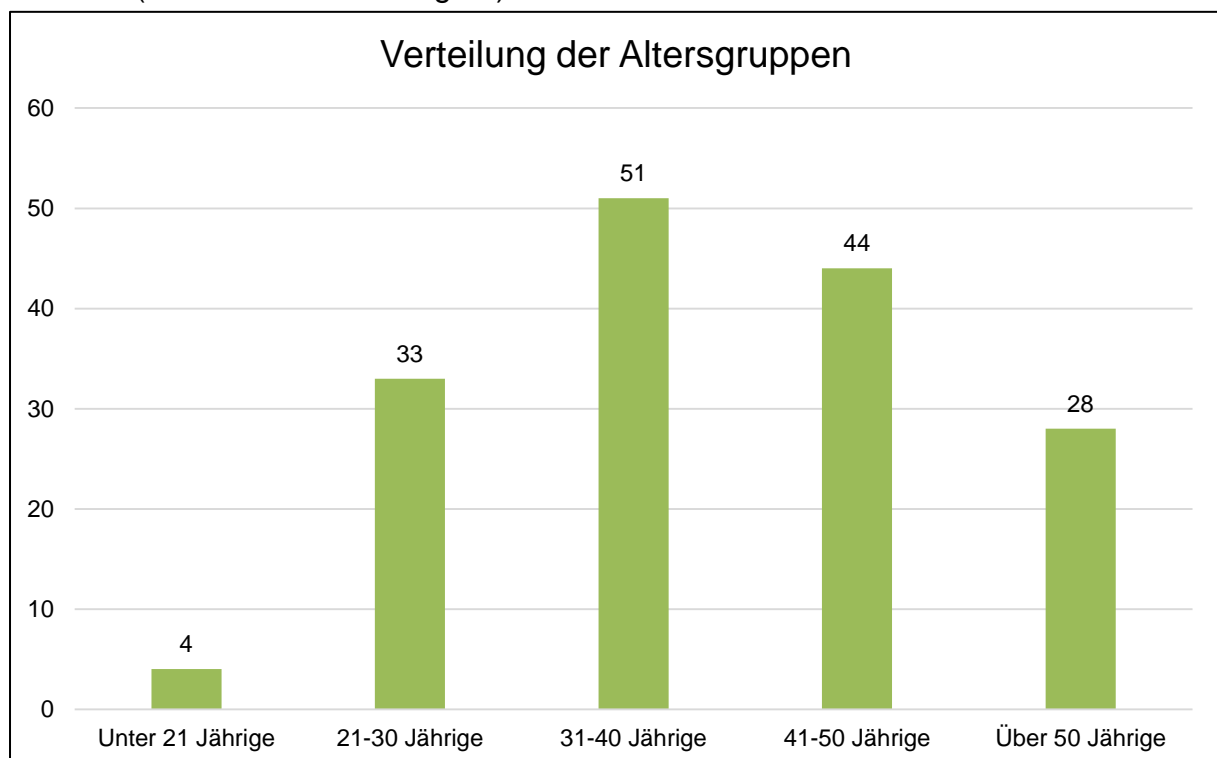


Abbildung 12: Altersgruppenverteilung der Befragten (n=160)

Der Anteil der unter 21-Jährigen fällt mit lediglich drei Prozent sehr gering aus. Nun stellt sich die Frage, ob die jüngeren Mitarbeitenden aus diversen Gründen nicht an der Umfrage teilgenommen haben oder ob generell diese Altersgruppe im Unternehmen nicht so häufig vertreten ist. Aus den vorherigen qualitativen Gesprächen mit Führungskräften und Direktor lässt sich vermuten, dass das Versicherungsunternehmen eher wenige jüngere Mitarbeitende beschäftigt. So ist auch der Anteil der über 50-Jährigen deutlich höher als der der unter 21-Jährigen.

Bei den Bildungsabschlüssen zeigt sich folgendes Bild: Der Großteil der MitarbeiterInnen weist einen Maturabschluss auf (39%), gefolgt von 32%, die eine Lehrlingsausbildung absolviert haben. 18% der Befragten haben eine Berufsbildende mittlere Schule besucht. Relativ gering fällt der Anteil der niedrig beziehungsweise hoch qualifizierten Mitarbeitenden aus; lediglich sieben Prozent haben eine akademische Ausbildung durchlaufen, während vier Prozent einen Pflichtschulabschluss aufweisen können.

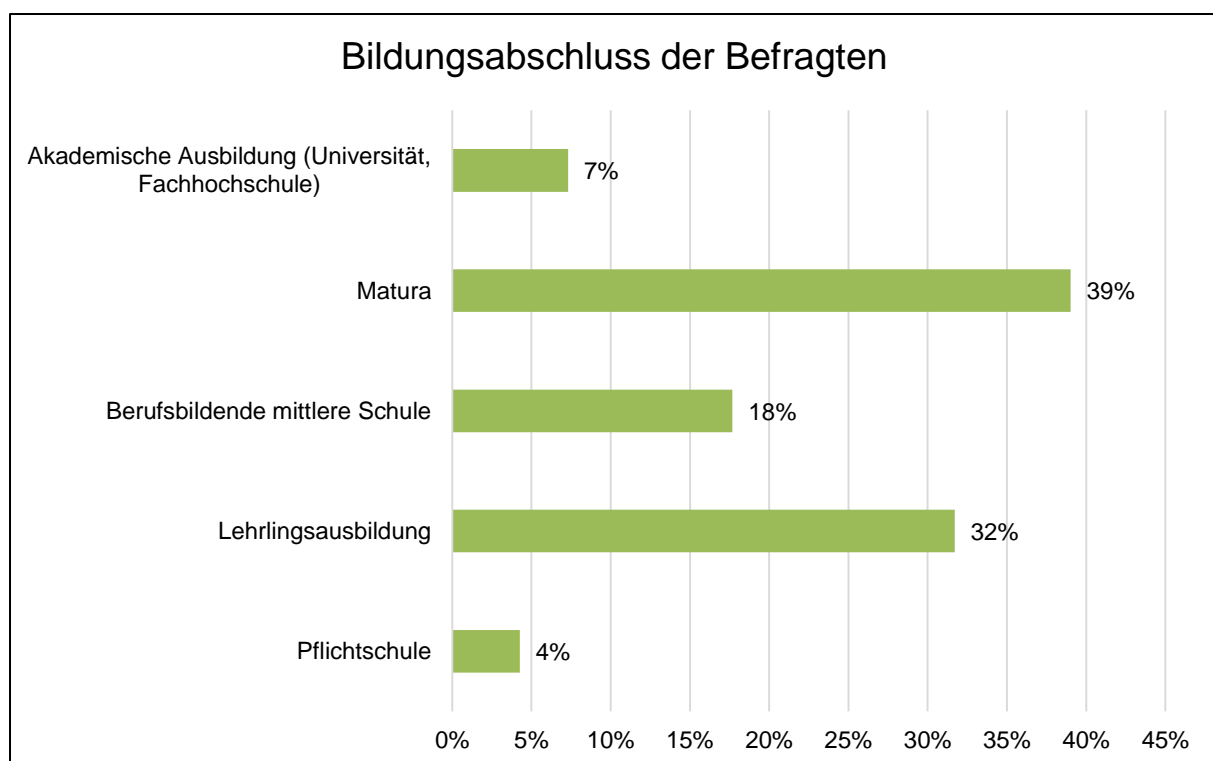


Abbildung 13: Bildungsabschluss der Befragten (n=164)

## Beschäftigungsdauer

Auch die Beschäftigungsdauer bestätigt die Annahme (die sich aus den qualitativ geführten Interviews ergeben hat), dass MitarbeiterInnen im öffentlichen Versicherungsunternehmen eher langfristige Beschäftigungsverhältnisse haben. So ist mit 55% mehr als die Hälfte der Beschäftigten, die an der Umfrage teilgenommen haben, bereits länger als zehn Jahre im Unternehmen beschäftigt. Die zweitlängste Beschäftigungsdauer von sechs bis zehn Jahren umfasst 20% der Befragten. 19% sind zwischen einem und fünf Jahren im Unternehmen beschäftigt. Den geringsten Anteil machen sechs Prozent der Befragten aus, die seit weniger als einem Jahr im Unternehmen sind. Dies bestätigt die Aussagen aus den Interviews, wonach auch neue MitarbeiterInnen immer wieder eingestellt werden.

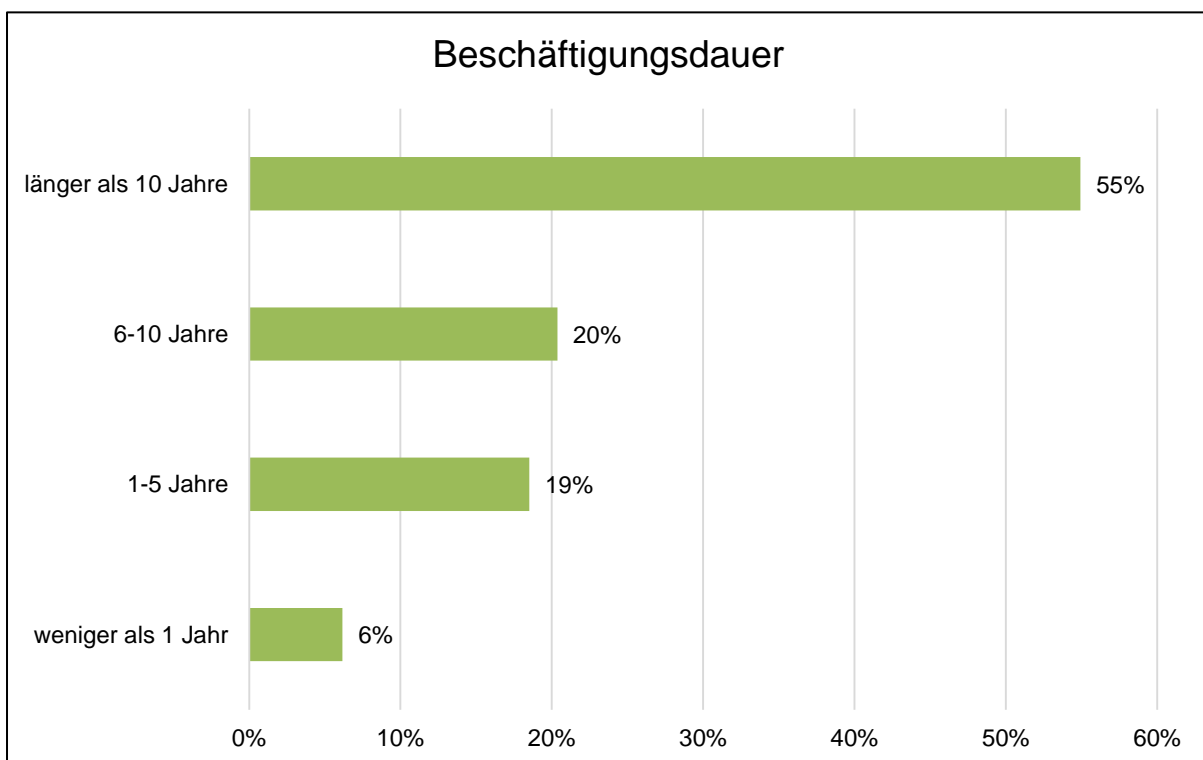


Abbildung 14: Beschäftigungsdauer der Befragten (n=162)

Nahezu 100% der befragten MitarbeiterInnen gaben als Beschäftigungsverhältnis „Angestellte/r“ an. Lediglich eine Person hat „Sonstiges“ ausgewählt.

Das Beschäftigungsausmaß setzt sich aus 82% der Vollzeitstellen und 18% der Teilzeitstellen zusammen (siehe Abbildung 15). Ein sehr großer Anteil der Teilzeitstellen machen die weiblichen Mitarbeitenden aus, die Teilzeit beanspruchen, um beispielsweise Betreuungspflichten nachkommen zu können. Auch betonte der Direktor des Unternehmens, dass es diverse Arbeitszeitmodelle gibt, um den Einstieg

etwa nach einer längeren Abwesenheit vom Arbeitsplatz (z.B. durch Karenz) zu erleichtern. So können MitarbeiterInnen beispielsweise einen Tag in der Woche acht Stunden arbeiten, um leichter einen Wiedereinstieg ins Berufsleben zu finden und um den Anschluss nicht zu verlieren, da es oft innerhalb eines kurzen Zeitraums zu vielen Veränderungen beispielsweise im Hinblick auf die Gesetzgebung kommen kann.

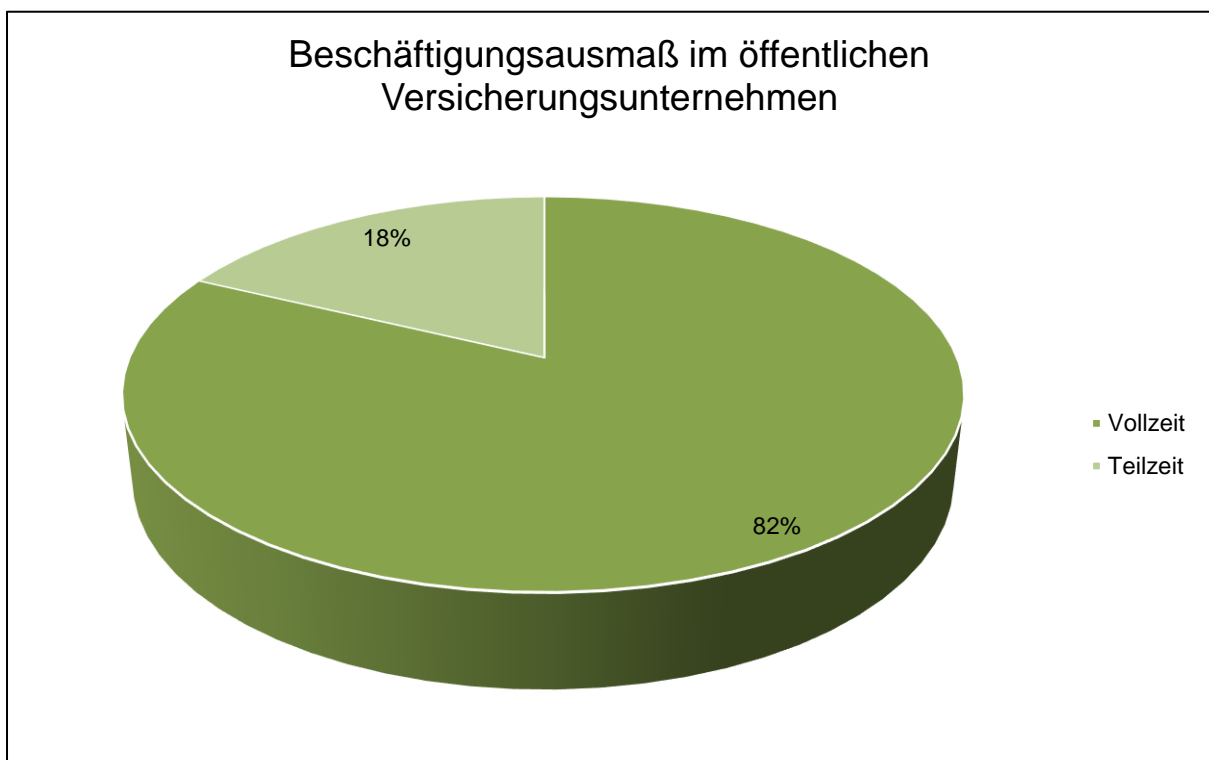


Abbildung 15: Beschäftigungsausmaß im öffentlichen Versicherungsunternehmen

Bei der Frage nach der vereinbarten, tatsächlichen und der gewünschten wöchentlichen Arbeitszeit zeigt sich folgendes Ergebnis: Der Mittelwert der vertraglich vereinbarten wöchentlichen Arbeitszeit lautet 36,3 Stunden. Hierbei liegt die minimale Arbeitszeit pro Woche bei acht Stunden, während die maximal vereinbarte wöchentliche Arbeitszeit 42 Stunden beträgt. Hier ist jedoch zu berücksichtigen, dass keine gesonderte Trennung von Teilzeit- und Vollzeitstätigkeiten vorgenommen wurde. Die tatsächlich wöchentliche Arbeitszeit ergab einen Mittelwert von rund 38 Stunden, sodass sich dieser Wert um rund zwei Stunden von der vertraglich vereinbarten wöchentlichen Arbeitszeit unterscheidet.

Die minimal wöchentliche, tatsächliche Stundenanzahl deckt sich mit der vertraglich vereinbarten minimalen Arbeitszeit, die tatsächliche wöchentliche Maximalarbeitszeit beträgt 60 Stunden. Die gewünschte wöchentliche Arbeitszeit ergibt im Vergleich einen Mittelwert von 32,6 und liegt damit unter den Mittelwerten der vertraglich vereinbarten, sowie der tatsächlich geleisteten Arbeitszeit. Auch hier deckt sich aber die minimal gewünschte Arbeitszeit mit der tatsächlich geleisteten Minimalstundenanzahl und der vertraglich vereinbarten minimalen Arbeitszeit. Gewünscht werden hingegen maximal 50 Wochenstunden, was eine Differenz von 10 Stunden zu der maximal tatsächlich geleisteten wöchentlichen Arbeitszeit ergibt. Insgesamt zeigt sich, dass die gewünschte Arbeitszeit im Durchschnitt um 5,5 Stunden geringer ausfällt als die tatsächliche Arbeitszeit.

	<b>Mittelwert</b>	<b>Minimum</b>	<b>Maximum</b>
Höhe der vertraglich vereinbarten wöchentlichen Arbeitszeit in Stunden.	36,3	8,00	42,00
Höhe der tatsächlichen wöchentlichen Arbeitszeit in Stunden.	38,1	8,00	60,00
Gewünschte Arbeitszeit pro Woche in Stunden.	32,6	8,00	50,00

Tabelle 6: Ergebnisse zu den Angaben der vertraglich vereinbarten, den tatsächlichen und den gewünschten wöchentlichen Arbeitszeiten (n=176/181/157)

### **Arbeitszeitflexibilität im staatlichen Versicherungsunternehmen**

Folgender Abschnitt veranschaulicht die im Unternehmen verbreiteten Arbeitszeitmodelle aus ArbeitnehmerInnensicht, die Wahrnehmung der erweiterten arbeitsbezogenen Erreichbarkeit, sowie die Bewertung und Einflussnahme auf die geltenden Arbeitszeiten. Außerdem wurden Annahmen über verschiedene Zusammenhänge getroffen, die statistisch überprüft und dargelegt werden.

### **Arbeitszeitmodelle**

Besonders in den letzten Jahren haben sich in der Arbeitswelt viele Arbeitszeitmodelle weiterentwickelt und auch neue herauskristallisiert. Im Vordergrund steht hierbei stets der Gedanke, dadurch neue Herausforderungen zu lösen, sowohl private als auch berufliche Anforderungen besser zu meistern, aber

auch die Effizienz in Unternehmen zu steigern (vgl. Böhm/Sonderegger/Lass 2010:18).

Von Arbeitszeitkonten, über Verkürzung der Arbeitswoche, bis hin zu temporären Arbeitszeiten gibt es eine Vielzahl an Modellen, die diverse Ansprüche regeln sollen (ebd. 2010: 18-23). Da jedoch gerade für das zu untersuchende Unternehmen lediglich Arbeitszeitmodelle wie All-In, Gleitzeit und fixe Arbeitszeiten relevant sind, wird auch ausschließlich auf diese näher eingegangen.

Die klassische Gleitzeit ermöglicht den ArbeitnehmerInnen, ihre Normalarbeitszeit innerhalb eines Zeitrahmens selbst zu bestimmen. Hierbei kann auch ein Zeitguthaben angespart werden, welches durch Zeitausgleich (oft nach Absprache mit den Vorgesetzten) wieder abgebaut wird. Hierbei werden Durchrechnungszeitraum und Gleitzeitrahmen, aber auch Lage und Dauer einer fiktiven Normalarbeitszeit fest vereinbart. Eine abweichende Variante wäre Gleitzeit mit Kernzeit, bei der die Mitarbeitenden selbst über Lage und Dauer der täglichen Arbeitszeit bestimmen können, jedoch wird eine tägliche oder wöchentliche Regelarbeitszeit vorgegeben, bei der die Mitarbeitenden ihre Anwesenheit innerhalb der Kernarbeitszeit gewährleisten müssen. Die Verteilung der restlichen Arbeitszeit hingegen bleibt in der jeweiligen Verantwortung der MitarbeiterInnen, sofern sie sich innerhalb der Rahmenarbeitszeit befindet (ebd. 2010: 21). Hingegen werden fixe Arbeitszeiten mit starrer Kernzeit eher als Zwang erachtet, da sie nur wenig Spielraum für Eigenverantwortung und selbständige Einteilung der Arbeitszeit erlauben. Oft wird dieses Arbeitszeitmodell für Tätigkeiten gewählt, bei der mehr die Anwesenheit der Mitarbeitenden als die Produktivität im Vordergrund steht. Auf unterschiedlichen Auslastungen (Stress oder Unterforderung) kann aufgrund von starren, fixen Arbeitszeiten nicht reagiert werden (ebd. 2010: 10).

Das All-In Modell ist besonders bei Führungskräften sehr weit verbreitet. Prinzipiell werden alle Mehrarbeiten (inklusive Mehr-, Überstunden, Reisezeit, Sonn-, und Feiertagsarbeit), die ArbeitnehmerInnen außerhalb der Normalarbeitszeit leisten, pauschal abgegolten. Die Entlohnung darf jedoch auch bei einem All-In Vertrag niemals unter dem Mindestkollektivvertrag liegen (vgl. Danzer 2018. O.S).

Für das untersuchte Unternehmen zeichnet sich folgendes Bild ab. Das Gleitzeitmodell (mit Kernzeit) ist mit 97% am häufigsten verbreitet, was sich auch schon in den qualitativen Daten zeigte. Daher kann davon ausgegangen werden, dass dieses Arbeitszeitmodell sich bewährt und als beliebt eingestuft werden kann. Fixe Arbeitszeiten hingegen wurden lediglich dreimal angegeben. Bereits in den qualitativen Befragungen wurde deutlich, dass All-In Verträge besonders für Führungskräfte relevant sind, weshalb auch davon ausgegangen werden kann, dass mindestens zwei Umfrageteilnehmer/innen eine Führungsposition bekleiden. Keine formal festgelegten Arbeitszeiten sind nicht üblich und finden daher auch keine Erwähnung.

Arbeitszeitmodelle	Häufigkeit	%
Gleitzeit	164	97%
fixe Arbeitszeiten	3	2%
All-In (mit/ohne Gleitzeit)	2	1%
keine formal festgelegten Arbeitszeiten	0	0%
Summe	169	100%

Tabelle 7: Verteilung der unterschiedlichen Arbeitszeitmodelle im öffentlichen Versicherungsunternehmen.

### **Bewertung und Einflussnahme auf die Arbeitszeiten**

Im Bereich der Bewertung und der Einflussnahme auf die Arbeitszeiten der MitarbeiterInnen wurden mehrere Fragen bzw. unterschiedliche Fragearten gestellt. Einerseits wurden Fragen mit den Antwortmöglichkeiten „trifft zu“ bis hin zu „trifft nicht zu“ gestellt und andererseits gab es Fragen mit Antwortskalen von eins bis zehn, wobei „eins“ als niedrigste Bewertung und „zehn“ als höchste Bewertung galt.

In der folgenden Abbildung 16 werden drei positiv ausgelegte Aussagen zur Arbeitszeitgestaltung als Balkendiagramm dargestellt. Speziell die beiden ersten Aussagen „Es ist kein Problem, wenn ich aus privaten Gründen früher von der Arbeit weg muss bzw. erst später in die Arbeit komme“ und „Ich weiß schon länger im Voraus, an welchen Tagen ich zu welchen Zeiten arbeiten werde“, treffen mit über 50% zu bzw. mit kumulierten 80 - 85% zu, wenn wir auch die Antwortkategorie „trifft eher zu“ berücksichtigen. Die hohe Zustimmung zur ersten Aussage ist vermutlich auf den hohen Anteil an Gleitzeitmodellen zurückzuführen. Die hohe Zustimmung zur



zweiten Aussage lässt darauf schließen, dass es ein bestimmtes Zeitfenster gibt, in denen die MitarbeiterInnen anwesend sein sollen bzw. müssen (Normalarbeitszeit), welches eine gewisse Orientierung für die Arbeitszeitplanung gibt.

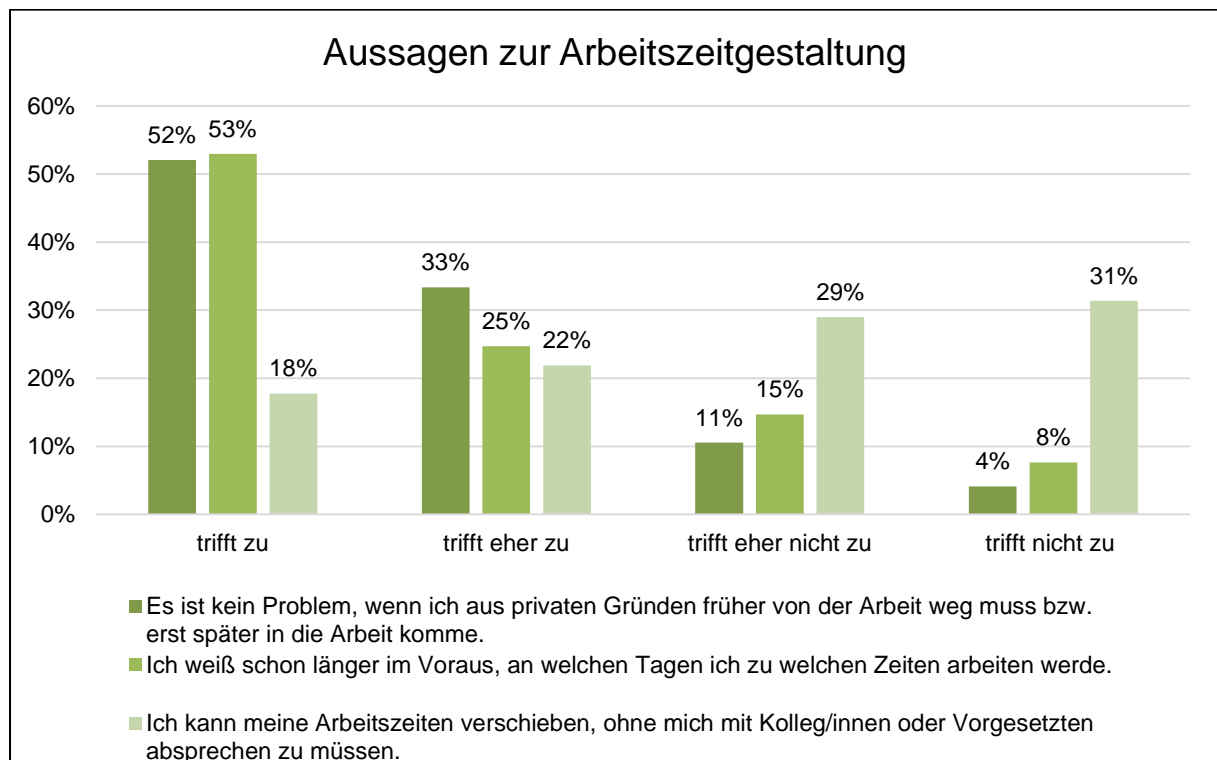


Abbildung 16: Verteilung der Aussagen zur Arbeitszeitgestaltung (n=171/170/169).

Bei der dritten Aussage („Ich kann meine Arbeitszeiten verschieben, ohne mich mit Kolleg/innen oder Vorgesetzten absprechen zu müssen“) gibt es wesentlich geringere Zustimmungswerte. Lediglich 18% gaben hier an, dass diese Aussage zutrifft. Kumulierte 60% der MitarbeiterInnen gaben an, dass diese Aussage eher nicht bzw. nicht zutrifft. Dementsprechend scheinen viele MitarbeiterInnen nur in Absprache mit KollegInnen oder Vorgesetzten ihre Arbeitszeiten verschieben zu können. Zudem ist anzunehmen, dass die 30 Personen (18%), die angaben, dass die dritte Aussage zutrifft, in höheren Positionen arbeiten und sich somit ohne Abstimmung mit anderen KollegInnen ihre Arbeitszeit einteilen können.

In gleicher Art und Weise wurden Fragen zur Zufriedenheit und Vereinbarkeit von Arbeit und Privatleben gestellt (siehe Abbildung 17). Hierbei zeigt sich angesichts hoher Werte bei „trifft zu“ (58%) und „trifft eher zu“ (40%) eine hohe Zufriedenheit mit den vorhandenen Arbeitszeiten. Lediglich zwei Prozent der Befragten gaben an, dass die erste Aussage eher nicht bzw. nicht zutreffend ist. Ein ähnliches Bild mit

geringeren Abweichungen zeichnet sich bei der zweiten Aussage ab („Meine Arbeitszeiten ermöglichen mir eine gute Vereinbarkeit von Arbeit und Privatleben“).

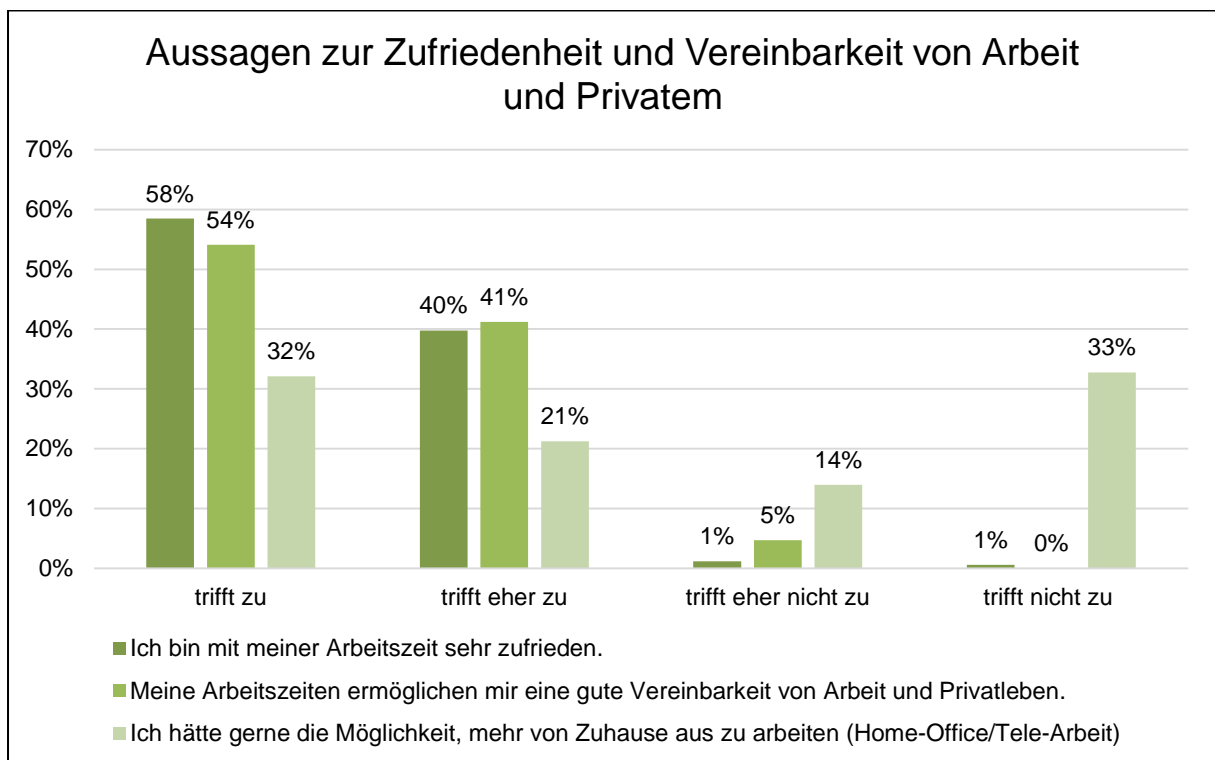


Abbildung 17: Verteilung der Aussagen zur Zufriedenheit und Vereinbarkeit von Arbeit und Privatem (n=171/170/165).

Trotz der hohen Zufriedenheit mit den Arbeitszeiten und der Vereinbarkeit von Arbeit und Privatleben wird anhand der Angaben zur dritten Aussage deutlich, dass es Verbesserungspotenzial bzw. auch Wünsche in Bezug auf den Bereich der Home-Office/Tele-Arbeit gibt. Kumulierte 53% der Befragten hätten gerne die Möglichkeit, auch von zuhause aus zu arbeiten. Lediglich 33% der Befragten verzichteten gänzlich auf diese Möglichkeit.

In Zusammenhang mit den Aussagen zur Zufriedenheit und Vereinbarkeit von Arbeit und Privatem wurden einige Annahmen getroffen und mittels Korrelations- und Signifikanzwertberechnung analysiert. Folgende Korrelationswerte werden nach Bühl (2006) interpretiert (siehe dazu Tabelle 8).

Wert	Interpretation
$r \leq 0,2$	Sehr geringer Zusammenhang
$r \leq 0,5$	Geringer Zusammenhang

$r \leq 0,7$	Mittlerer Zusammenhang
$r \leq 0,9$	Hoher Zusammenhang
$r > 0,9$	Sehr hoher Zusammenhang

Tabelle 8: Übersichtstabelle zu den einzelnen Interpretationskategorien nach Bühl (2006).

**1. Annahme: Home-Office bzw. Tele-Arbeit wird speziell vermehrt von MitarbeiterInnen mit Kindern gewünscht.**

Anhand der Berechnungen im Bereich der Angaben zu Home-Office bzw. Tele-Arbeit und den MitarbeiterInnen mit Kindern, konnte kein signifikanter Zusammenhang (Korrelationskoeffizient = 0,10; Signifikanzlevel = 0,67) ermittelt werden. Die Annahme, dass speziell MitarbeiterInnen mit Kindern vermehrt Home-Office bzw. Tele-Arbeit wünschen, konnte somit nicht bestätigt werden. Dies könnte damit zusammenhängen, dass es einen erheblichen Unterschied macht, ob Kinder zwei oder 20 Jahre alt sind (dieser Unterschied wurde nicht im Fragebogen berücksichtigt).

**2. Annahme: Weibliche Mitarbeiterinnen haben einen höheren Wunsch nach Home-Office bzw. Tele-Arbeit.**

Anhand der Berechnungen im Bereich der Angaben von weiblichen Mitarbeiterinnen und dem Wunsch nach Home-Office bzw. Tele-Arbeit, konnte kein signifikanter Zusammenhang (Korrelationskoeffizient = 0,10; Signifikanzlevel = 0,65) ermittelt werden. Die Annahme, dass weibliche Mitarbeiter einen erhöhten Wunsch nach

Home-Office bzw. Tele-Arbeit verspüren, kann nicht bestätigt werden. Um genauere Einschätzungen bzw. Bewertungen von den Befragten zu erhalten wurden drei Fragen mit den Werten eins bis zehn gestellt (steigende Bewertungsschemata). Dabei lag der Fokus auf die Selbsteinschätzung der Befragten in den Bereichen Flexibilität der Arbeitszeiten, Bewertung der Arbeitszeit und mögliche Einflussnahme der Arbeitszeitgestaltung. Im Folgenden werden diese drei Fragen mit ihren Antwortskalen miteinander verglichen (siehe dazu Abbildung 18 und 19).

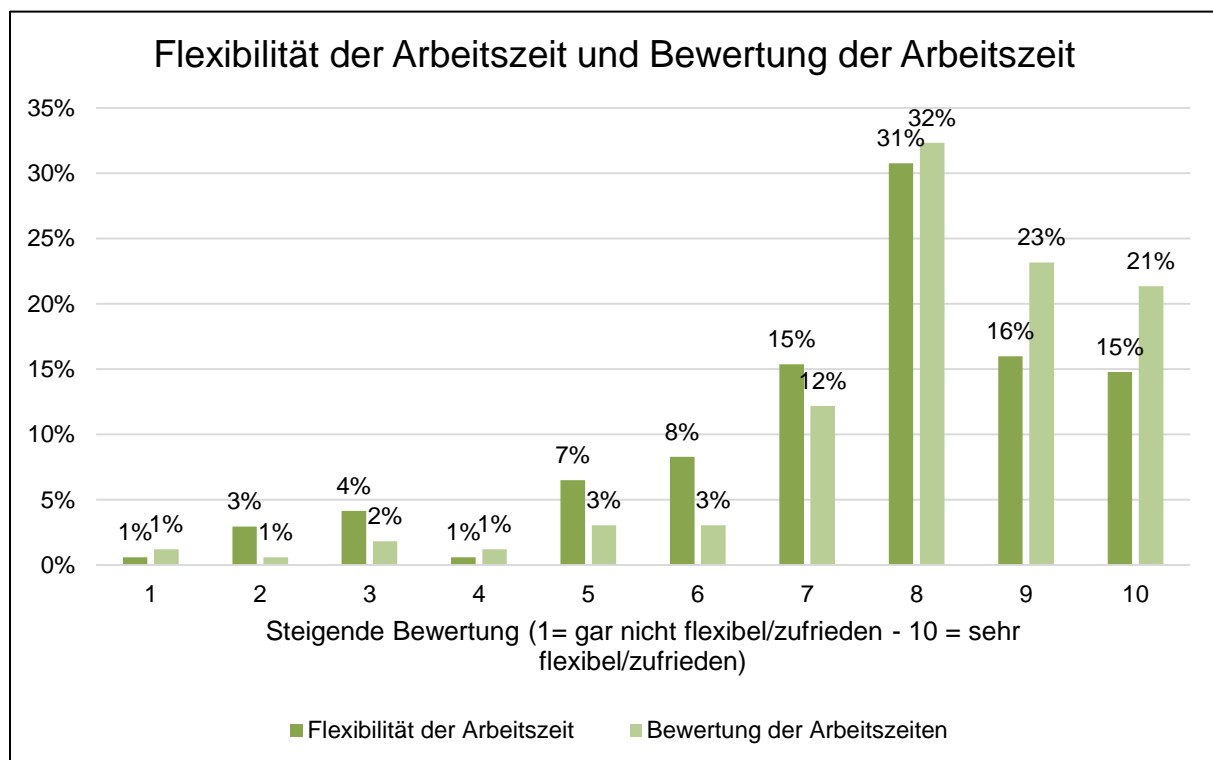


Abbildung 18: Antwortskala von den Faktoren Flexibilität der Arbeitszeit und Bewertung der Arbeitszeit (n=169/164)

In Abbildung 19 werden die Antworten der Befragten zur Selbsteinschätzung von der Flexibilität der Arbeitszeit und der Bewertung der Arbeitszeiten verglichen. Beide Faktoren werden zunehmend positiv bewertet, wobei die Flexibilität der Arbeitszeit im Durchschnitt niedriger bewertet wird (Mittelwert=7,49) als die Arbeitszeiten an sich (Mittelwert=8,12). Somit zeigt sich auch hier, dass die Arbeitszeiten sehr positiv bewertet werden, doch der Faktor Flexibilität nicht ident mit den Arbeitszeiten bewertet wird. Auch in Zusammenhang mit diesen beiden Faktoren wurde eine weitere Annahme getroffen und anhand einer Korrelationsberechnung überprüft.

### **3. Annahme: Je flexibler MitarbeiterInnen ihre Arbeitszeiten einschätzen, umso zufriedener werden diese auch bewertet.**

Bei den Berechnungen mit dem Statistikprogramm SPSS hat sich herausgestellt, dass die Einschätzung der flexiblen Arbeitszeiten und die Zufriedenheit der Arbeitszeit einen positiven mittleren Zusammenhang (Korrelationskoeffizient = 0,51) mit hoher Signifikanz (0,01) aufweisen. Die Voraussetzungen eines Chi-Quadrat-Tests waren allerdings nicht gegeben, da die Ausprägungen zu 87% eine erwartete Häufigkeit kleiner als 5 aufwiesen. Eine Zusammenlegung der einzelnen Ausprägungen wurde nicht durchgeführt, da diese zu einer Verzerrung des Ergebnisses geführt hätte. Anhand der Korrelation nach Pearson-R wird deutlich, dass MitarbeiterInnen, die ihre Arbeitszeiten als flexibel einschätzen, auch zufriedener mit ihren Arbeitszeiten sind. Die Annahme wird mit einer Irrtumswahrscheinlichkeit von weniger als einem Prozent bestätigt.

Auch für Arbeiten im Home Office bzw. Tele-Arbeit und der Zufriedenheit im Bereich der Arbeitszeiten wurde eine Annahme getroffen und überprüft.

### **4. Annahme: Je unzufriedener die Arbeitszeiten von den MitarbeiterInnen bewertet werden, umso größer ist der Wunsch nach Home-Office bzw. Tele-Arbeit.**

Anhand der Berechnungen hat sich herausgestellt, dass eine unzufriedene Bewertung der Arbeitszeit durch MitarbeiterInnen und der Wunsch nach Home-Office bzw. Tele-Arbeit einen positiven geringen Zusammenhang (Korrelationskoeffizient = 0,42) mit hoher Signifikanz (0,01) aufweisen. Die Voraussetzungen eines Chi-Quadrat-Tests waren nicht gegeben, da die Ausprägungen zu 67,5% eine erwartete Häufigkeit kleiner als 5 aufzeigten. Eine Zusammenlegung der einzelnen Ausprägungen wurde nicht durchgeführt, da diese zu einer Verzerrung des Ergebnisses geführt hätte. Anhand des Korrelationskoeffizienten nach Spearman wird allerdings deutlich, dass eine unzufriedene Bewertung der Arbeitszeiten zu einem größeren Wunsch nach Home-Office bzw. Tele-Arbeit führt. Die Annahme wird mit einer Irrtumswahrscheinlichkeit von weniger als einem Prozent bestätigt.

In folgender Abbildung wird nun auch die Bewertung der Arbeitszeit und die selbsteingeschätzte Einflussnahme der Befragten auf die Arbeitszeitgestaltung verglichen. Die Bewertung der Arbeitszeit wurde bereits in Abbildung 18 dargestellt, doch der Vergleich mit dem Faktor der Einflussnahme auf die Arbeitszeitgestaltung stellt einen wesentlichen Unterschied dar.

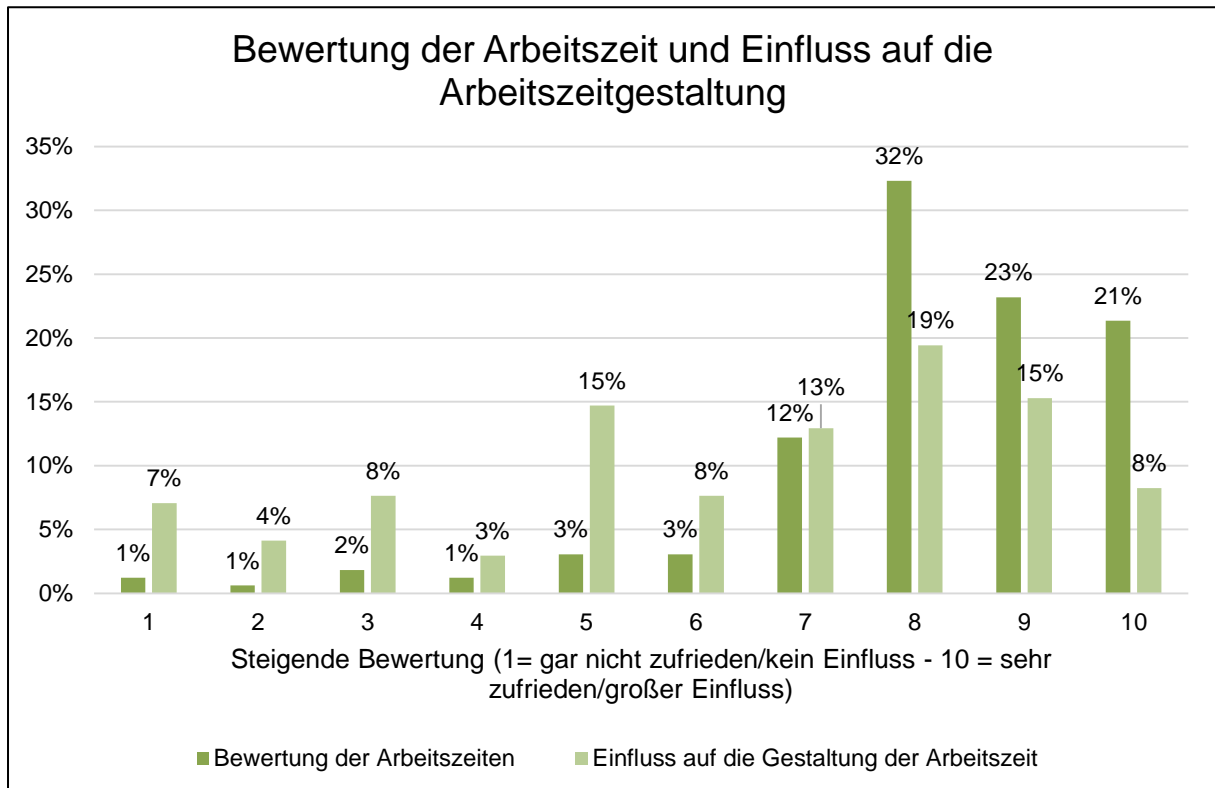


Abbildung 19: Antwortskala von den Faktoren Bewertung der Arbeitszeit und Einfluss auf die Gestaltung der Arbeitszeit (n=164/170)

Anhand der Grafik ist somit ersichtlich, dass die Einflussnahme wesentlich geringer eingeschätzt wird als die Flexibilität der Arbeitszeit (s. Abb. 18). Dies wird auch vom Mittelwert (6,35) bestätigt. Es stellt sich somit die Frage, ob ein Zusammenhang zwischen den beiden Faktoren besteht bzw. ob der Einfluss mit steigendem Dienstalter zunimmt. Dazu wurden zwei weitere Annahmen getroffen und überprüft.

**5. Annahme: Je höher der Einfluss auf die Arbeitszeitgestaltung durch die MitarbeiterInnen, umso höher wird die Zufriedenheit der Arbeitszeit bewertet.**

Anhand der Berechnungen hat sich herausgestellt, dass der Einfluss auf die Arbeitszeitgestaltung durch die MitarbeiterInnen und die Zufriedenheit der Arbeitszeit einen positiven geringen Zusammenhang (Korrelationskoeffizient = 0,47) mit hoher Signifikanz (0,01) aufweisen. Die Voraussetzungen eines Chi-Quadrat-Tests waren nicht gegeben, da die Ausprägungen zu 90% eine erwartete Häufigkeit kleiner als 5 aufzeigten. Eine Zusammenlegung der einzelnen Ausprägungen wurde nicht durchgeführt, da diese zu einer Verzerrung des Ergebnisses geführt hätte. Anhand des Korrelationskoeffizienten nach Pearson-R wird deutlich, dass ein höherer Einfluss auf die Arbeitszeitgestaltung zu einer höheren Bewertungszufriedenheit der Arbeitszeit führt. Die Annahme wird mit einer Irrtumswahrscheinlichkeit von weniger als einem Prozent bestätigt.

#### **6. Annahme: Je länger MitarbeiterInnen beschäftigt sind, desto höher schätzen sie ihren Einfluss auf die Arbeitszeitgestaltung ein.**

Anhand der Berechnungen in den Bereichen Länge der Beschäftigung und Einflusshöhe auf die Arbeitszeitgestaltung, wurde ein negativer und sehr geringer Zusammenhang (Korrelationskoeffizient = -0,18) mit Signifikanz (0,03) ermittelt. Die Voraussetzungen eines Chi-Quadrat-Tests waren nicht gegeben, da die Ausprägungen zu 72,5% eine erwartete Häufigkeit kleiner als 5 aufwiesen. Eine Zusammenlegung der einzelnen Ausprägungen wurde nicht durchgeführt, da diese zu einer Verzerrung des Ergebnisses geführt hätte. Anhand der Korrelation nach Spearman wird deutlich, dass MitarbeiterInnen, die noch nicht so lange beschäftigt sind, ihren Einfluss auf die Arbeitszeitgestaltung höher einschätzen, als MitarbeiterInnen die bereits länger beschäftigt sind. Dieses Ergebnis widerspricht der Annahme, kann aber mit einer Irrtumswahrscheinlichkeit von weniger als fünf Prozent belegt werden.

#### **Lineare Regression im Bereich Zufriedenheit der Arbeitszeiten**

Um zu erklären, wie die Zufriedenheit bzw. Bewertung der Arbeitszeiten von welchen Faktoren abhängig ist bzw. in welchem Umfang die Zufriedenheit erklärt werden kann, wurde eine lineare Regressionsberechnung mit ausgewählten unabhängigen Variablen und der abhängigen Variable (Zufriedenheitsbewertung der Arbeitszeiten) durchgeführt. In der folgenden Abbildung sind die ausgewählten unabhängigen

Variablen aufgelistet, sowie dessen standardisierter Koeffizient, die Teststatistik (=T) und die jeweilige Signifikanz.

Variablenbezeichnung	Standardisierte Koeffizienten	T	Signifikanz
(Konstante)		2,58	0,01
Voll- Teilzeit	0,11	1,74	0,08
Leitende Funktion	-0,21	-3,60	0,01
Geschlecht	-0,14	-2,36	0,02
Vereinbarkeit der Arbeitszeit	0,41	6,53	0,01
Arbeitszeitverkürzung	0,09	1,50	0,14
Einschätzung der Flexibilität	0,31	4,54	0,01
Regelmäßiges Länger-Arbeiten als vertraglich vereinbart	0,01	0,23	0,82
Einflussnahme auf die Gestaltung der Arbeitszeit	0,16	2,18	0,03

Tabelle 9: Ergebnis der linearen Regression im Bereich Zufriedenheit der Arbeitszeiten mit 8 unabhängigen Variablen.

Bei dieser Tabelle 14 wird ersichtlich, dass nicht alle acht unabhängigen Variablen signifikant sind. Drei davon (Voll- Teilzeit, Arbeitszeitverkürzung und regelmäßiges Länger-Arbeiten als vertraglich vereinbart) sind nicht signifikant, wodurch man nicht mit Bestimmtheit annehmen kann, dass sie einen Einfluss auf die Zufriedenheit bzw. Bewertung der Arbeitszeiten haben. Die leitende Funktion, die Vereinbarkeit der Arbeitszeit und die Einschätzung der Flexibilität sind sogar in 99,9% der Fälle signifikant, im Gegensatz zu Geschlecht und Einflussnahme auf die Gestaltung der Arbeitszeit, die lediglich in 95% der Fälle signifikant sind. Auffallend sind noch die Variablen leitende Funktion und Geschlecht mit einem negativen Zusammenhang, sowie den allgemein eher geringen Zusammenhangswerten. Generell können aber auch nicht signifikante Variablen einen kleinen Beitrag zur Erklärung einer einzelnen abhängigen Variable einbringen. In Summe erklären die acht unabhängigen Variablen, laut der signifikanten Berechnung der Regression, die Zufriedenheitsbewertung der Arbeitszeiten zu 50,3% (Korrigiertes R-Quadrat = 0,503).



Um zu überprüfen, wie sich die Werte verhalten, wenn die derzeit nicht signifikanten Variablen ausgeschlossen werden, wurde eine erneute Berechnung in schrittweiser Selektion durchgeführt. Diese Berechnung ergab eine Regression mit lediglich vier Variablen, die jeweils eine hohe Signifikanz in 99,9% der Fälle aufwies. Die Korrelations- bzw. Zusammenhangswerte sind bei dieser Berechnung wesentlich höher als in Tabelle 14 (vgl. Tabelle 14).

Variablenbezeichnung	Standardisierte Koeffizienten	T	Signifikanz
(Konstante)		3,82	0,01
Vereinbarkeit der Arbeitszeit	0,46	7,48	0,01
Einschätzung der Flexibilität	0,38	6,30	0,01
Leitende Funktion	-0,20	-3,33	0,01
Geschlecht	-0,20	-3,28	0,01

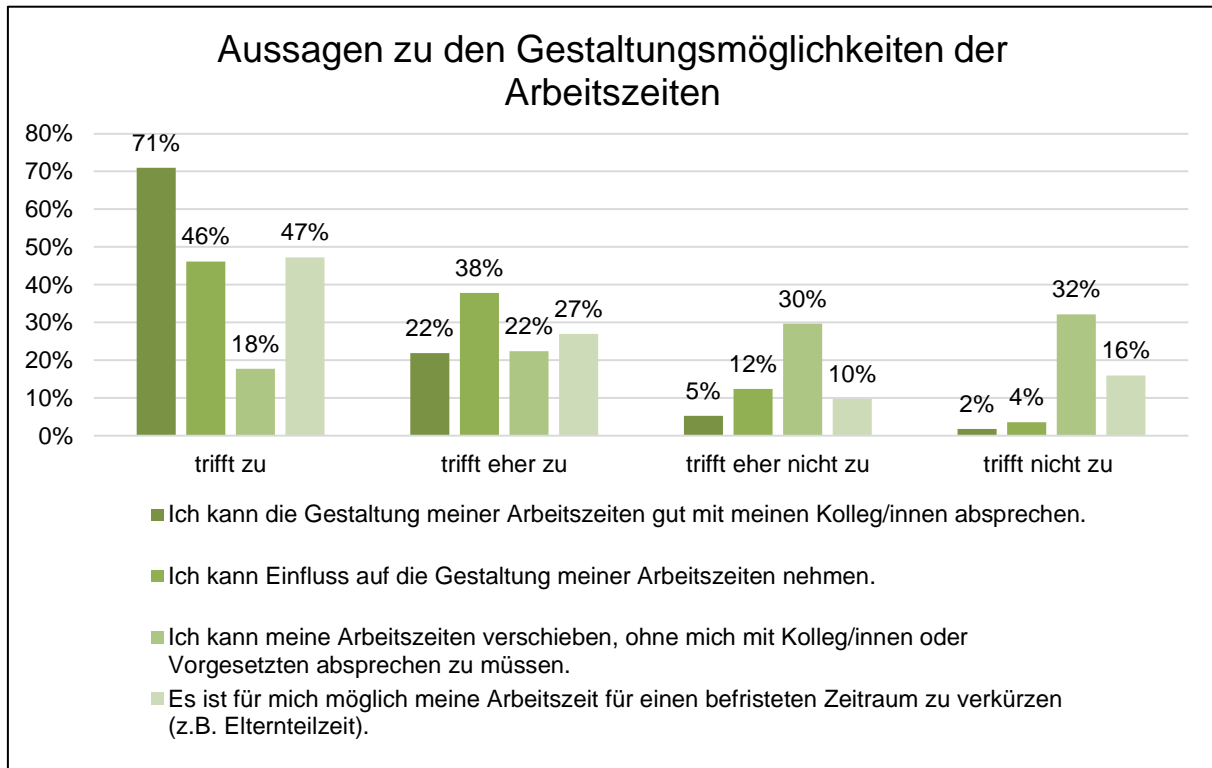
Tabelle 10: Ergebnis der linearen Regression im Bereich Zufriedenheit der Arbeitszeiten mit 4 unabhängigen Variablen.

Lediglich die Hälfte der zuvor herangezogenen unabhängigen Variablen ergeben hierbei einen Erklärungswert von dem korrigiertem  $R^2 = 0,483$ , wodurch die Zufriedenheit bzw. Bewertung der Arbeitszeiten bereits zu 48,3% erklärt wird.

Zum Abschluss im Bereich der Bewertung und Einflussnahme auf die Arbeitszeiten wurden noch vier weitere Aussagen ausgewertet. Diese Aussagen bzw. Fragen werden der Kategorie der Gestaltungsmöglichkeit von Arbeitszeiten zugeordnet und konnten erneut mit den Antwortmöglichkeiten „trifft zu“ bis hin zu „trifft nicht zu“ beantwortet werden. In folgender Abbildung 20 und der ersten Aussage wird nochmals deutlich, dass die Gestaltung der Arbeitszeiten vermehrt von den KollegInnen abhängig ist (71% „trifft zu“). Dennoch ist interessant, dass der Einfluss auf die Gestaltung der eigenen Arbeitszeiten in Verbindung mit weiteren Aussagen zu diesem Thema höher ausfällt (kumulierte 84% „trifft zu“ bzw. „trifft eher zu“), als bei der Antwortskala mit der Bewertung von eins bis zehn (siehe Abbildung 20). Aussage drei („Ich kann meine Arbeitszeiten verschieben, ohne mich mit KollegInnen oder Vorgesetzten absprechen zu müssen“) stellt in dieser Abbildung den Gegenpol zur ersten Aussage dar, wodurch klar ersichtlich ist, dass nur wenige unter vielen ohne Absprache ihre Arbeitszeit ändern können. Etwas weniger als 75% („trifft zu“

bzw. „trifft eher zu“) der Befragten stimmten der Aussage zu, dass es möglich wäre die Arbeitszeit für einen befristeten Zeitraum zu verkürzen, wie beispielsweise durch Elternteilzeit. Lediglich 16% der Befragten stimmten dieser Aussage gar nicht zu.

Abbildung 20: Verteilung der Aussagen zu den Gestaltungsmöglichkeiten der Arbeitszeit



(n=169/169/169/163).

### Wahrnehmung der erweiterten arbeitsbezogenen Erreichbarkeit

Auch der Bereich der erweiterten arbeitsbezogenen Erreichbarkeit wurde untersucht. Die Befragten standen sich Fragen gegenüber, ob sie beispielsweise auch außerhalb der regulären Arbeitszeiten telefonisch oder elektronisch (z.B. per Mail) erreichbar waren. Zudem wurde erneut nach Aussagen gefragt nach dem bekannten Antwortschema „trifft zu“ bis hin zu „trifft nicht zu“. Hierbei war interessant, dass die Befragten häufiger telefonisch erreichbar waren als per Mail (vgl. Tabelle 11 und 12). Dennoch ist (bzw. muss) ein Großteil der Befragten „nie“ erreichbar (sein). Personen hingegen, die zusätzlich zu ihren Normalarbeitszeiten erreichbar sind (erweiterte arbeitsbezogene Erreichbarkeit), sind dies nicht nur vor oder nach den regulären Dienstzeiten, sondern auch während des Urlaubs, im Zeitraum eines Krankenstandes oder an Wochenenden bzw. an Feiertagen.

<b>Telefonische Erreichbarkeit außerhalb der regulären Arbeitszeit</b>	<b>Häufigkeit</b>	<b>%</b>
immer	3	2%
meistens	13	8%
manchmal	5	3%
selten	22	13%
nie	122	74%
Summe	165	100%

Tabelle 11: Häufigkeitsverteilung der telefonischen Erreichbarkeit außerhalb der regulären Arbeitszeit.

<b>Erreichbarkeit per Mail außerhalb der regulären Arbeitszeit</b>	<b>Häufigkeit</b>	<b>%</b>
Immer	0	0%
Meistens	0	0%
manchmal	2	1%
Selten	5	3%
Nie	157	96%
Summe	164	100%

Tabelle 12: Häufigkeitsverteilung der Erreichbarkeit außerhalb der regulären Arbeitszeit per Mail.

Wie bereits gezeigt, sind ein Großteil der befragten Personen „nie“ zusätzlich zu ihren regulären Arbeitszeiten erreichbar, weder per Telefon oder per Mail. Anhand der folgenden Abbildung 21 ist auch ersichtlich, dass ein Großteil ein Problem mit einer zusätzlichen arbeitsbezogenen Erreichbarkeit hat. Lediglich vier Prozent der Personen geben an, dass es kein Problem ist, auch außerhalb der regulären Arbeitszeiten berufliche E-Mails zu beantworten. Diese vier Prozent decken auch bereits die Personen ab, die „manchmal“ oder „selten“ E-Mails außerhalb der regulären Arbeitszeiten verschicken oder beantworten. Man könnte hierbei auch behaupten, dass neun Prozent der Befragten, sich diese zusätzliche arbeitsbezogene Erreichbarkeit vorstellen können bzw. damit weniger ein Problem hätten, auch wenn sie noch keine Mails außerhalb der regulären Arbeitszeiten verschicken oder beantworten. Diese Verteilung ist annähernd gleich bei der zweiten

Aussage bezüglich der beruflichen Telefonate, wobei zu betonen ist, dass auch hier die Mehrheit ein „trifft nicht zu“ angegeben hat.

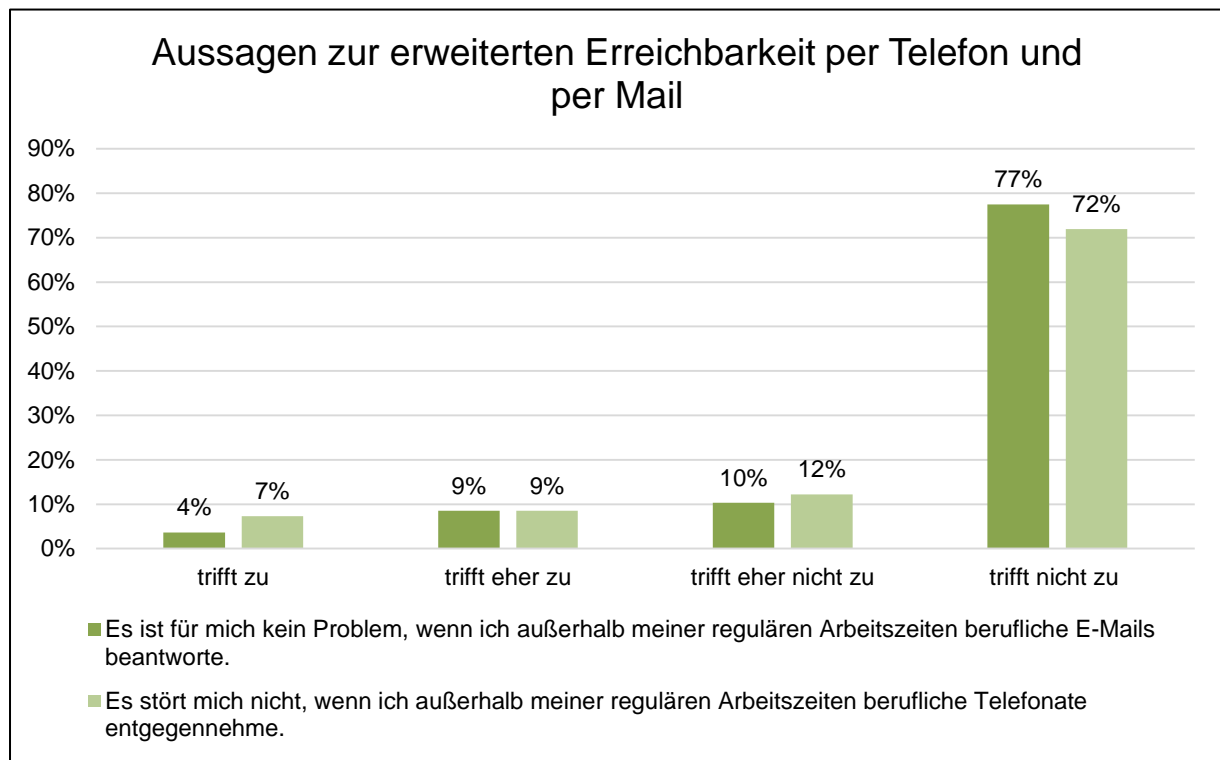


Abbildung 21: Verteilung der Aussagen zur erweiterten Erreichbarkeit per Telefon und per Mail (n=164/164).

Aufgrund dieser Ergebnisse stellt sich somit die Frage, ob die erweiterte arbeitsbezogene Erreichbarkeit Folgen auf die Zufriedenheit bzw. Bewertung der Arbeitszeiten hat, wodurch eine weitere Annahme getroffen und geprüft wurde.

**7. Annahme: Je öfter MitarbeiterInnen erreichbar sind, umso unzufriedener bewerten diese ihre Arbeitszeiten.**

Anhand der Berechnungen hat sich herausgestellt, dass es einen sehr geringen Zusammenhang (Korrelationskoeffizient = 0,18, Signifikanzlevel = 0,02) bei MitarbeiterInnen gibt, die öfters erreichbar sind und eine eher unzufriedene Bewertung ihrer Arbeitszeit angeben. Die Voraussetzungen eines Chi-Quadrat-Tests waren nicht gegeben, da die Ausprägungen zu 67,5% eine erwartete Häufigkeit kleiner als 5 aufwiesen. Eine Zusammenlegung der einzelnen Ausprägungen wurde nicht durchgeführt, da diese zu einer Verzerrung des Ergebnisses geführt hätte. Die Korrelation nach Spearman macht somit auch bei einem sehr geringen Zusammenhang deutlich, dass erweiterte Erreichbarkeit zu einer unzufriedenen

Bewertung der Arbeitszeiten führen kann. Die Annahme wird mit einer Irrtumswahrscheinlichkeit von weniger als fünf Prozent bestätigt.

### **8. Annahme: MitarbeiterInnen in leitenden Funktionen verrichten häufiger Überstunden.**

Statistische Auswertungen haben bereits verdeutlicht, dass Mitarbeitende in einer leitenden Funktion eine höhere Erreichbarkeit aufweisen als Mitarbeitende ohne solch eine Funktion. Aus diesen Überlegungen heraus kann die Annahme getroffen werden, dass Mitarbeitende in einer leitenden Funktion auch häufiger Überstunden verrichten. Anhand der Berechnungen in den Bereichen MitarbeiterInnen in leitender Funktion und häufige Überstunden wurde ein geringer Zusammenhang (Korrelationskoeffizient = 0,24; Signifikanzlevel = 0,02) ermittelt. Die Voraussetzungen des Chi-Quadrat-Tests waren gegeben, da die Ausprägungen zu 12,5% eine erwartete Häufigkeit kleiner als 5 aufwiesen. Die minimal erwartete Häufigkeit lag bei 3,65. Das Chi-Quadrat nach Pearson nimmt einen Wert von 9,79 an und ist ebenfalls signifikant (0,02). Der Chi-Quadrat-Test bestärkt somit den Zusammenhang zwischen MitarbeiterInnen in leitender Funktion mit erhöhten Überstundenanzahl mit einer Irrtumswahrscheinlichkeit von unter fünf Prozent. Anhand der Korrelation nach Cramer-V wird deutlich, dass MitarbeiterInnen in leitenden Funktionen häufiger Überstunden verrichten, als MitarbeiterInnen in nicht-leitenden Funktionen. Die Annahme wird mit einer Irrtumswahrscheinlichkeit von weniger als fünf Prozent bestätigt.

## **5. Zusammenfassung und Vergleich der beiden Fallstudien**

Diese Studie hat das Thema Arbeitszeitflexibilisierung in einer vergleichenden Fallstudie in einem privaten und in einem öffentlichen oberösterreichischen Versicherungsunternehmen untersucht. Für die Analyse wurden sowohl qualitative Interviews mit Beschäftigten als auch quantitative Daten in Form einer schriftlichen Befragung erhoben. Nach einer einleitenden allgemeinen Übersicht über den theoretisch-konzeptionellen Rahmen zu Arbeitszeitflexibilisierung, die rechtlichen Bestimmungen und die historische Entwicklung aktueller Arbeitszeitparadigmen, stand die Verbreitung flexibler Arbeitszeitmodelle in den untersuchten Versicherungsorganisationen im Mittelpunkt.

Ein Vergleich flexibler Arbeitszeitmodell befördert ähnliche Ergebnisse zutage. Die Annahme von Knorr (2000:152f), dass „die Vermutung nahe [liegt], dass die Arbeitszeitflexibilität in privaten Unternehmen stärker ausgeprägt ist als in öffentlichen Institutionen“ – konnte somit nicht bestätigt werden. Beide untersuchten Unternehmen haben ein Gleitzeitmodell mit Gleitzeitrahmen und Kernzeit, und in beiden Unternehmen wird dieses Modell von den MitarbeiterInnen als sehr positiv bewertet. Wie der qualitative Teil der Untersuchungen gezeigt hat, wird die Gleitzeit mit Freiheiten in der Arbeitszeitgestaltung assoziiert, beispielsweise bei der Planung des Wegs zur Arbeit, oder bei der für die Zufriedenheit sehr wichtigen Vereinbarkeit von Familie und Beruf. Diese Befunde gehen konform mit der Literatur (z.B. Stock/Zülch 2013), die zeigt, dass flexible Arbeitszeiten im Sinne einer Souveränität von Seiten der Beschäftigten größtenteils äußerst positiv bewertet werden.

Es zeigen sich jedoch auch Unterschiede zwischen öffentlichem und privatem Sektor, welches der unterschiedlichen Beschäftigungsstruktur geschuldet ist. Eine der auffälligsten ist die erweiterte arbeitsbezogene Erreichbarkeit, welche im privaten Versicherungsunternehmen deutlich weiter verbreitet ist, nicht zuletzt durch den Bereich des Außendienstes, wo Beschäftigte vor allem im Hinblick auf die Arbeitszeit weitgehend entgrenzt arbeiten. Einen vergleichbaren Bereich gibt es im öffentlichen Versicherungsunternehmen nicht. Im Vergleich dazu ist das Gleitzeitsystem im Innendienst in beiden Unternehmen sehr ähnlich.

Die Außendienstangestellten im privaten Unternehmen stellen sich allgemein als eine äußerst spezielle Beschäftigtengruppe dar. Ihr monatlicher Verdienst sowie ihre alltäglichen Arbeitszeiten werden in der Praxis oft nicht nach einer formalen Regelung, sondern zu einem Gutteil über einen Marktmechanismus bestimmt. Dies erlaubt auf der einen Seite natürlich ein hohes Maß an formaler Freiheit, dem aber auf der anderen Seite eine fast totale Abhängigkeit von den KundInnen gegenübersteht. Mit dieser Kundenabhängigkeit geht auch eine erhöhte Ausprägung der erweiterten arbeitsbezogenen Erreichbarkeit im privatwirtschaftlichen Unternehmen einher. Letztere scheint jedoch wie auch bei Mitter (2016) lediglich eine Randerscheinung im Feld der allgemeinen Arbeitszeitzufriedenheit zu sein. Eine arbeitsbezogene erweiterte Erreichbarkeit spielt im öffentlichen Unternehmen kaum eine Rolle (mit Ausnahme einiger Führungskräfte) und MitarbeiterInnen bewerten diese dort auch negativer als im Privatunternehmen. Allerdings klingt der Wunsch nach Telearbeit in beiden Unternehmen durch: Jeweils ein Drittel der MitarbeiterInnen wünschen sich in diesem Bereich mehr Möglichkeiten.

Absprache mit Kollegen oder Vorgesetzten ist sowohl in öffentlichen als auch privaten Versicherungen ein Thema, wobei sich hier auch die Grenzen einer flexiblen Arbeitszeitgestaltung zeigen, die im privatwirtschaftlichen Bereich durch die KundInnenorientierung und die Öffnungszeiten der Filialen mit Kundenkontakt noch enger gezogen sind.

Der Einfluss auf die eigene Arbeitszeitgestaltung wird in der öffentlichen Versicherung als geringer angegeben als in der privatwirtschaftlichen. Hier schienen Strukturen zum Teil auch starrer reguliert zu sein, während in der Privatwirtschaft ein großer Teil der Arbeitszeitgestaltung auf der informellen Ebene passiert, etwa durch Absprache mit KollegInnen oder am stärksten im Außendienst.

Gleichzeitig zeigen sich statistische Korrelationen zwischen dem Einfluss auf die eigene Arbeitszeitgestaltung bzw. flexibler Arbeitszeiten und der Arbeitszeitzufriedenheit. In beiden Unternehmen gilt: Je höher die Flexibilität der Arbeitszeit und der eigene Einfluss, desto größer ist auch die Zufriedenheit.

Im öffentlichen Bereich scheint es mit verkürzten Arbeitszeiten beim Wiedereinstieg nach der Karenz oder der Möglichkeit zur Teilzeitarbeit auch Flexibilität über die

tägliche Selbstbestimmung im Rahmen der Gleitzeit hinaus zu geben. Eine Arbeitszeitverkürzung für einen befristeten Zeitraum schätzt ein Großteil der MitarbeiterInnen als leicht möglich ein. Für eine nachhaltige Orientierung an den Lebensphasen der ArbeitnehmerInnen bedarf es laut Literatur solcher Modelle, die zum Beispiel auch vorübergehende Teilzeitarbeit möglich machen (Reiff/Buxbaum 2017: 4). Dadurch entsteht mehr Zeitsouveränität für die Beschäftigten. Zeitlich befristete Arbeitszeitverkürzungen werden als leiser Wunsch auch in der Privatwirtschaft geäußert, wobei Modelle, die Arbeitszeit über längere Zeit verändern, von einzelnen Befragten explizit als Wunsch angegeben werden.

Sowohl in der öffentlichen als auch in der privaten Versicherungsorganisation liegen die tatsächlich geleisteten sowie die vertraglich vereinbarten Arbeitsstunden über den gewünschten. Hier kann also in beiden Fällen der Wunsch nach einer Verkürzung der Arbeitszeit herausgelesen werden (vgl. auch Huemer 2017)

Es zeigt sich somit, dass die Möglichkeit zur Ausweitung der täglichen sowie der wöchentlichen Höchstarbeitszeit, wie sie durch eine Reform des Arbeitszeitgesetzes 2018 in Österreich beschlossen wurde, konträr zu den Wünschen vieler Befragter steht. Von zufriedenen MitarbeiterInnen profitieren letztlich auch die Unternehmen. Vielfach wurde gezeigt wie positiv sich Arbeitszufriedenheit auf die Arbeitsproduktivität und somit in weiterer Folge auf den Unternehmenserfolg auswirkt (z.B. Hänggi et al. 2007). Das Schlüsselwort für eine positive Gestaltung der zukünftigen Arbeitszeiten wird neben „flexibel“ vor allem „selbstbestimmt“ lauten. Einfluss auf die Einteilung der Arbeitszeit nehmen zu können wirkt sich, wie die Ergebnisse dieser vergleichenden Fallstudie nahelegen, positiv auf die allgemeine Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten aus. Für die untersuchten Fälle kann in diesem Sinne resümierend festgehalten werden, dass sich eine größtenteils durchaus positive Bewertung flexibler Arbeitszeiten ergab, insofern die Möglichkeit besteht, dass die Arbeitszeiten selbstbestimmt gestaltet werden können, sowie einen gewissen Rahmen nicht überschreiten und auch mit dem Privatleben gut vereinbar sind.

Gesamtgesellschaftlich lässt sich auch für die Zukunft kein Abflauen der Debatte um flexible Arbeitszeit erwarten. Angesichts der Forderungen vieler Unternehmen nach mehr zeitlicher Flexibilität, aber auch vor dem Hintergrund veränderter Präferenzen



seitens der Beschäftigten vor allem im Hinblick auf die gestiegene Erwerbstätigkeit von Frauen ist davon auszugehen, dass die Auseinandersetzung um die Dauer und die Lage der Arbeitszeit weitergehen wird. Eine wichtige Frage wird sein, ob beide Seiten des Beschäftigungsverhältnisses gemeinsame Vorstellungen von flexiblen Arbeitszeiten entwickeln können, oder ob die Vorstellungen bei diesem Thema (nach wie vor?) auseinandergehen.

Es gibt bereits jetzt schon vielversprechende Ansätze im Rahmen von Kollektivverträgen oder auch betrieblichen Regelungen, flexible Arbeitszeitmodelle im Sinne einer „lebensphasenorientierten Arbeitszeitpolitik“ (Lott 2017) auszuhandeln. Diese Ansätze gilt es im Rahmen eines sozialpartnerschaftlichen Interessenausgleiches weiterzuentwickeln, ohne dabei aus dem Blick zu verlieren, dass solche Regelungen, wenn sie nur einen Teil der Beschäftigten erreichen (meistens die besser Qualifizierten) soziale Ungleichheiten sogar verstärken können. In diesem Sinne bedarf es verstärkter Anstrengungen, „um die Nutzung flexibler Arbeitszeiten für alle Beschäftigtengruppen zu gewährleisten“ (Lott 2017: 39).

## Literatur

- Arbeiterkammer Salzburg (2017):** Neue Arbeitszeitmodelle müssen allen etwas bringen. URL:  
<https://sbg.arbeiterkammer.at/interessenvertretung/arbeitsmarkt/Arbeitszeitmodelle.html>. Letzter Zugriff am 22.8.2018.
- AZG (1969):** Bundesgesetz vom 11. Dezember 1969 über die Regelung der Arbeitszeit. Verweis auf § 2.  
<https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10008238>. Letzter Zugriff am 08.07.2018.
- Böhle, F./Voß, G./Wachtler, G. (2018):** Handbuch Arbeitssoziologie. Band 1: Arbeit, Strukturen und Prozesse. Verlag Springer VS, Wiesbaden.
- Böhm, J./Sonderegger, S./Lass, B. (2010):** Handbuch „Flexible Arbeitszeitmodelle“. MA 57 Frauenabteilung der Stadt Wien, Wien.
- Bortz, J./Döring, N. (2009):** *Forschungsmethoden und Evaluation für Human- und Sozialwissenschaftler* (4. Aufl.) Springer Verlag. Heidelberg.
- Bühl, A. (2006):** Einführung in die moderne Datenanalyse. Pearson Studium, München.
- Czeike, F. (2014):** Arbeitszeit. Verfügbar unter:  
<https://www.wien.gv.at/wiki/index.php/Arbeitszeit>
- Danzer, A. (2018):** Was ein All-In-Vertrag bedeutet. URL:  
<https://derstandard.at/2000077335302/Was-ein-All-in-Vertrag-bedeutet-erklart-in-zwei-Minuten> (Abgerufen am 18.8.2018).
- Drs, M. (2005):** Arbeits- und Sozialrecht, 3. Auflage, Stand: 1.2. 2016. Wien: Manz
- Der Standard (2018):** Oberösterreichische Firma startet 30-Stunden-Woche bei vollem Gehalt. <https://derstandard.at/2000074643957/Oberoesterreichische-Firma-startet-30-Stunden-Woche-bei-vollem-Gehalt>. Letzter Zugriff am 08.07.2018.

**Eichinger, J./ Kreil, L./ Sacherer, R. (2016):** Basiswissen Arbeits- und Sozialrecht. 11., überarbeitete Auflage, Stand 1.3.2016. Wien: Facultas Verlag

**Eichmann, H./Saupe, B. (2014):** Überblick über Arbeitsbedingungen in Österreich. Follow-up-Studie. Sozialpolitische Studienreihe Band 15. BMASK, Wien.

**Flecker, J. (2017):** Arbeit und Beschäftigung. Eine soziologische Einführung. Facultas Verlags- und Buchhandels AG, Wien.

**Gepp, J. (2017):** Frühschluss. Zeitungsartikel von Profil. Themenbereich Wirtschaft. <https://geppbloggt.com/2017/10/03/fruehschluss/>. Letzter Zugriff am 08.07.2018.

**Griesbacher, M./ Griesbacher, E.-M. (2016):** Herausforderungen selbstbestimmt-flexibler Arbeitszeiten in der unselbständigen Beschäftigung, verfügbar unter: [https://www.researchgate.net/publication/304657532\\_Herausforderungen\\_selbstbestimmt-flexibler\\_Arbeitszeiten\\_in\\_der\\_unselbstandigen\\_Beschaeftigung](https://www.researchgate.net/publication/304657532_Herausforderungen_selbstbestimmt-flexibler_Arbeitszeiten_in_der_unselbstandigen_Beschaeftigung)

**Hänggi, G./ Kemter, P./ Weiherl, P. (2007):** Performance durch Zufriedenheit. Frechen: Datakontext Fachverlag

**Hellert, U. (2001):** Humane Arbeitszeiten. LIT Verlag Münster.

**Hauptverband der Sozialversicherungsträger Wirtschaftskammern Österreichs (2017):** Statistik

**Hermann, C.; Saupe, B.; Krenn, M.; Schönauer, A.; Herr, B.; Holtgrewe, B. (2016):** Arbeitszeitflexibilisierung auf betrieblicher Ebene, Forba: Wien

**Holtgrewe, U./ Meil, P. (2012):** Forschung an den Markt rücken: F&E in der Softwareentwicklung. In.: Flecker, J. (2012): Arbeit in Ketten und Netzen. Die dynamische Vernetzung von Unternehmen und die Qualität der Arbeit. FORBA. Edition Sigma. Berlin.

**Huemer, U./ Bock-Schappelwein, J./ Lutz, H./ Mayrhuber, C. (2017):** Österreich 2025: Arbeitszeitverteilung in Österreich Analyse und Optionen aus Sicht der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer. Österreichisches Institut für Wirtschaftsforschung: Wien

- Karlhaus, A./ Kaehler, B. (2017):** Führen in Teilzeit – Zum Stand der Dinge in Theorie und Praxis. In.: Karlhaus, A./ Kaehler, B. (Hrsg.): Teilzeitführung. Rahmenbedingungen und Gestaltungsmöglichkeiten in Organisationen. Springer Gabler. Wiesbaden 2017.
- Keller, B. / Seifert, H. (2013):** Atypische Beschäftigungen zwischen Prekarität und Normalität. Entwicklung, Strukturen und Bestimmungsgründe im Überblick. Berlin 2013.
- Knorr, F. (2000):** Flexible Arbeitszeitgestaltung im öffentlichen Dienst: Europäische Dimensionen der Arbeitszeitsouveränität. Gabler Verlag, Wiesbaden.
- Kuhlmann, P. (1997):** Arbeitszeitmodelle für Führungskräfte in Banken und Versicherungen. Möglichkeiten, Erfahrungen und Chancen. Diplomica Verlag GmbH.
- Lott, Y. (2017):** Flexible Arbeitszeiten: eine Gerechtigkeitsfrage? In: Forschungsförderungsreport. Nr. 1 (2017) Hans-Böckler-Stiftung. Düsseldorf.
- Menz, W./Pauls, N./Pangert, B. (2016):** Arbeitsbezogene erweiterte Erreichbarkeit: Ursachen, Umgangsstrategien und Bewertung am Beispiel von IT-Beschäftigten. Wirtschaftspsychologie Heft 2-2016. S. 55-66.
- Mitter, C. (2016):** Arbeitsbezogene Erweiterte Erreichbarkeit: Zusammenhänge mit Arbeitszufriedenheit und Wohlbefinden unter Berücksichtigung von Autonomie und Anerkennung. Linz: universitäres Manuskript
- Nagl, W./Sustala, L. (2018):** Arbeitszeitflexibilisierung: Eine Einordnung der Agenda Austria. URL: <https://www.agenda-austria.at/wp-content/.../06/aa-pb-arbeitszeit-flexibilisierung.pdf> Letzter. Zugriff am 28.9.2018.
- Pallinger, J. (2018):** Warum nicht weniger arbeiten? Wo die Grenzen der Arbeitszeit liegen. URL: <https://derstandard.at/2000082240494/Warum-nicht-weniger-arbeiten-Wo-die-Grenzen-der-Arbeitszeit-liegen>. Letzter Zugriff am 28.9.2018.

- Pflüger, J./ Pongratz , H./ Trinczek, R. (2010):** Methodische Herausforderungen arbeits- und industriesoziologischer Fallstudienforschung. In: Arbeits- und Industriesoziologische Studien Jg. 3, Heft 1, August 2010, S. 5-13
- Reichel, K. (2010):** Reorganisation als politische Arena. Eine Fallstudie an der Schnittstelle zwischen öffentlichem und privatem Sektor. Gabler Verlag, Wiesbaden.
- Reiff, C. (2017):** Arbeitszeitflexibilisierung. Zukunftsvision oder Rückschritt? URL: <https://awblog.at/arbeitszeitflexibilisierung-zukunftsvision-oder-rueckschritt/>.  
Letzter Zugriff am 23.8.2018.
- Reiff, C./Buxbaum, A. (2017):** Moderne Lösungen in der Arbeitszeitpolitik. In: Blog.arbeit-wirtschaft, 14. 3. 2017 URL: [blog.arbeit-wirtschaft .at/moderne-loesungen-in-der-arbeitszeitpolitik](http://blog.arbeit-wirtschaft.at/moderne-loesungen-in-der-arbeitszeitpolitik)
- Saupe, B./ Stadler, B. (2016):** Flexible Arbeitszeiten – die Perspektive der ArbeitnehmerInnen. End- bericht. Forba. Wien.
- Stagel, W. (2005):** Die Arbeitssituation von Außendienstmitarbeiter/-innen von Versicherungen in Oberösterreich. In: Wiso 2/2005 Institut für Sozial und Wirtschaftswissenschaften JKU
- Statistik Austria (2011):** Vereinbarkeit von Familie und Beruf. Modul der Arbeitskräfteerhebung 2010. Statistik Austria, Wien.
- Stock, P./Zülch, G. (2013):** Belastungen und Beeinträchtigungen der Work-Life-Balance durch Arbeitszeitflexibilisierung. In: Bornewasser M., Zülch G. (eds) Arbeitszeit - Zeitarbeit. Springer Gabler, Wiesbaden
- Theobald, A. (2017):** Praxis Online – Marktforschung. Grundlagen – Anwendungsbereiche – Durchführung. Springer Gabler Verlag, Wiesbaden.
- Wien, A./Franzke, N. (2013):** Systematische Personalentwicklung. 18 Strategien zur Implementierung eines erfolgreichen Personalentwicklungskonzepts. Springer Fachmedien, Wiesbaden.
- WKO (2017):** Position „Arbeitszeit-Flexibilisierung“. Dokument erhalten durch Experteninterview WKO. WKO Linz. Seite 1-6.

**WKO (2018):** Übersicht Arbeitszeit-Regelungen Österreich.  
<https://www.wko.at/service/arbeitsrecht-sozialrecht/arbeitszeit-regelungen-alt-neu-vergleich.html>. Letzter Zugriff am 05.11.2018.

## **Abbildungsverzeichnis**

Abbildung 1: Formale Festlegung Arbeitszeiten .....	13
Abbildung 2: Unternehmenskultur .....	14
Abbildung 3: Zufriedenheit mit der Arbeitszeit .....	16
Abbildung 4: Vereinbarkeit Familie und Beruf .....	17
Abbildung 5: Einflussmöglichkeiten auf Arbeitszeitgestaltung .....	22
Abbildung 6: Verschiebung der Arbeitszeit ohne Absprache .....	23
Abbildung 7: Horizontale Arbeitszeitkommunikation .....	25
Abbildung 8: Verbreitung arbeitsbezogene erweiterte Erreichbarkeit, telefonisch.....	30
Abbildung 9: Verbreitung arbeitsbezogene erweiterte Erreichbarkeit, E-Mail .....	31
Abbildung 10: Bewertung arbeitsbezogene erweiterte Erreichbarkeit, telefonisch .....	32
Abbildung 11: Beschäftigtentypologie .....	33
Abbildung 12: Altersgruppenverteilung der Befragten .....	48
Abbildung 13: Bildungsabschluss der Befragten .....	48
Abbildung 14: Beschäftigungsdauer der Befragten .....	49
Abbildung 15: Beschäftigungsausmaß im öffentlichen Versicherungsunternehmen .....	50
Abbildung 16: Verteilung der Aussagen zur Arbeitszeitgestaltung.....	54
Abbildung 17: Verteilung der Aussagen zur Zufriedenheit und Vereinbarkeit von Arbeit und Privatem.....	55
Abbildung 18: Antwortskala von den Faktoren Flexibilität der Arbeitszeit und Bewertung der Arbeitszeit.....	57
Abbildung 19: Antwortskala von den Faktoren Bewertung der Arbeitszeit und Einfluss auf die Gestaltung der Arbeitszeit.....	59
Abbildung 20: Verteilung der Aussagen zu den Gestaltungsmöglichkeiten der Arbeitszeit.....	63
Abbildung 21: Verteilung der Aussagen zur erweiterten Erreichbarkeit per Telefon und per Mail.....	65

## Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Übersicht qualitative Interviews privates Versicherungsunternehmen.....	5
Tabelle 2: Übersicht qualitative Interviews öffentliches Versicherungsunternehmen .....	5
Tabelle 2: Arbeitszeitpräferenzen.....	20
Tabelle 3: Spezialfall Außendienst .....	27
Tabelle 4: Korrelationen allgemeine Arbeitszeitzufriedenheit .....	36
Tabelle 5: Lineare Regression allgemeine Arbeitszeitzufriedenheit.....	38
Tabelle 6: Ergebnisse zu den Angaben der vertraglich vereinbarten, den tatsächlichen und den gewünschten wöchentlichen Arbeitszeiten .....	51
Tabelle 7: Verteilung der unterschiedlichen Arbeitszeitmodelle im öffentlichen Versicherungsunternehmen. ....	53
Tabelle 8: Übersichtstabelle zu den einzelnen Interpretationskategorien .....	56
Tabelle 9: Ergebnis der linearen Regression im Bereich Zufriedenheit der Arbeitszeiten mit 8 unabhängigen Variablen. ....	61
Tabelle 10: Ergebnis der linearen Regression im Bereich Zufriedenheit der Arbeitszeiten mit 4 unabhängigen Variablen. ....	62
Tabelle 11: Häufigkeitsverteilung der telefonischen Erreichbarkeit außerhalb der regulären Arbeitszeit. ....	64
Tabelle 12: Häufigkeitsverteilung der Erreichbarkeit außerhalb der regulären Arbeitszeit per Mail. ....	64