

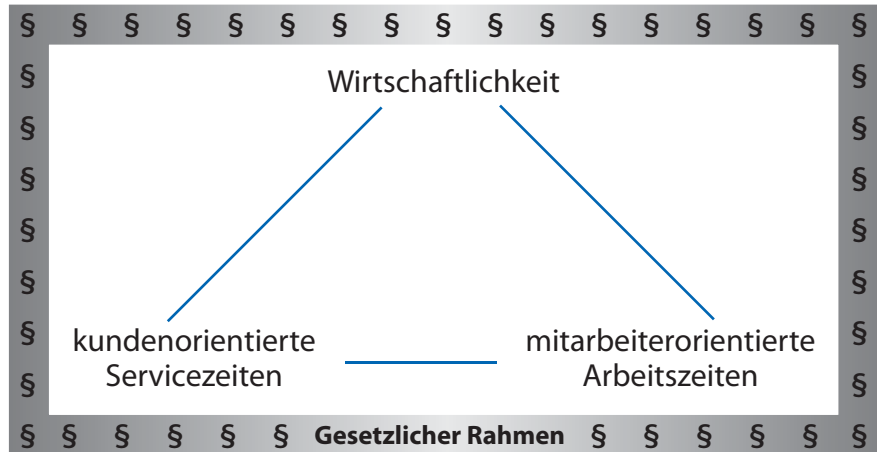
Flexible Zeiten

Arbeiten ohne Grenzen?

Einkaufen im Supermarkt bis 22 Uhr, mancherorts sogar bis Mitternacht, und das die ganze Woche lang, von Montag bis Samstag ...

Noch vor ein paar Jahren wären so lange Öffnungszeiten unvorstellbar gewesen; mittlerweile ist dies vor allem in städtischen Bereichen zur Normalität geworden. Dieses Phänomen ist nur ein Beispiel unter vielen für das Verschwimmen von Grenzen, die unseren Alltag bestimmen: Begrenzte Einkaufszeiten für die Kunden, begrenzte Arbeitszeiten für die Angestellten; all das ändert und erweitert sich in unserer Gesellschaft zunehmend: Man bezeichnet diese Entwicklung als Entgrenzung; und auf diese muss von mehreren Seiten flexibel reagiert werden.

Doch was bedeutet dieser Wandel für ein Dienstleistungsunternehmen, beispielsweise für eine Tischlerei, die ihren Kun-



den Service bieten will und auch muss, um Zufriedenheit und damit Wettbewerbsfähigkeit sicherstellen zu können?

Kunden und Mitarbeiter im Gleichgewicht

Sicher ist: Dienstleister im Handwerk müssen die Balance zwischen kundenorientierten Servicezeiten und mitarbeiterorientierten Arbeitszeiten herstellen, um wettbewerbsfähig zu bleiben. Denn vor dem Hintergrund der gesetzlichen Rahmenbedingungen, die beispielsweise Ladenschlussgesetze formulieren und Arbeitszeiten definieren, besteht eine Dreiecks-Beziehung zwischen Kundenorientierung, Mitarbeiterorientierung und der Wirtschaftlichkeit des Unternehmens.

Konkret bedeutet dies, dass die Erwartungen an handwerkliche Dienstleister in puncto Servicezeiten mit der Flexibilisierung der kundeneigenen Arbeitszeit wachsen. Arbeitet also der Privatkunde nicht mehr

in klassischen Zeitfenstern, früher beispielsweise zwischen 8 und 16 Uhr, sondern vielleicht in den Abendstunden, nachts oder via Internet von den unterschiedlichsten Orten aus, so kann er auch seine Erledigungen und Bedürfnisse nicht mehr zu den bisher üblichen Zeiten organisieren. Der Tischler erreicht seinen Kunden also nicht mehr unbedingt in den Abendstunden zur Auftragsbesprechung, sondern Termine sind nur am Wochenende möglich.

Anwesenheit alleine genügt nicht

Für die Arbeit im dienstleistenden Handwerksbetrieb wird hieran der Trend zur „Ergebnis-Orientierung“ anstelle der „Anwesenheits-Orientierung“ deutlich: Es geht für den Handwerker nicht mehr länger darum, dass sein Betrieb die üblichen „Pflichtstunden“ an Öffnungs- und Servicezeiten in traditionellen, starren Zeitfenstern ableistet. Insbesondere Betriebe, die einen Ausstellungsraum oder ein kleines Ladenlokal betreiben, haben dies längst bemerkt. Das Handwerk muss mit seinen Leistungen dem Kunden genau dann zur Verfügung stehen, wenn dieser auf sie zurückgreifen möchte (oder muss). Insbesondere dringende Kleinreparaturen (defekter Rollladengurt, verklemmtes Fenster etc.) oder Wartungsarbeiten müssen oft noch zu später Stunde durchgeführt werden.

Ein Blick über die Grenzen des Tischler Gewerks hinaus lässt erahnen, wie weit



Fotos: Hautau, Gerd Altmann/Pixelio.de, Reiner Sturm/Pixelio.de

Leben und Arbeiten in der Balance. Arbeitgeber punkten bei der Suche nach Fachkräften mit flexiblen Arbeitszeiten.



Für junge Familien ist manchmal die individuelle Zeiteinteilung wichtiger als die Höhe des Gehalts.

die Kundenerwartung reicht: In Innenstädten bieten bereits Friseure spezielle Öffnungszeiten für Berufstätige an („Business-Day“ bis 22 Uhr). Vielleicht gibt es auch schon Tischlereien mit „offener Werkstatt“ bis 22 Uhr für Kleinaufträge?

Individuelle Gestaltung von Arbeit und Leben – auch für Mitarbeiter

Betriebsinhaber mögen es gewohnt sein, bis spät abends und am Wochenende für ihr Unternehmen und für ihre Kunden ansprechbar zu sein. Doch dies ist nur eine Seite der Medaille: Auch die angestellten Gesellen und Meister haben heute ein gesteigertes Bedürfnis nach eigener Arbeitszeitflexibilisierung. Auch sie möchten Familie und Beruf, soziale Verpflichtungen oder persönliche Belange „unter einen Hut“ bringen.

Auch an dieser Möglichkeit hängt die Wettbewerbsfähigkeit eines Unternehmens, denn die Fachkräfte-Rekrutierung ist heutzutage in erheblichem Maße davon abhängig, inwieweit ein Betrieb

seinen Mitarbeitern attraktiv erscheint. Ein flexibles Arbeitszeitmodell, das eine individuelle Gestaltung von Arbeit und Privatleben ermöglicht, kann dabei ein wichtiger Pluspunkt sein.

Mit Flexibilität und Teilzeitarbeit dem Fachkräftemangel vorbeugen

Handwerksbetriebe stehen in besonderem Maße vor diesen Herausforderungen, zumal viele von ihnen ohnehin unter Fachkräftemangel leiden. Laut dem Zentralverband des Deutschen Handwerks (ZDH) werden künftig demographisch bedingt zurückgehende Schülerzahlen und ein sinkendes Erwerbspersonenpotential für einen ansteigenden Fachkräftemangel sorgen. Sogar in Betrieben, die lediglich aufgrund der natürlichen Fluktuation Mitarbeiter ersetzen müssen, kann es schwierig werden, geeignetes Personal zu finden. Aus diesem Grund müssen Unternehmen zunehmend Modelle entwickeln, die sie für Mitarbeiter attraktiv und dadurch für sich selbst handlungs- und wettbewerbsfähig machen. Als

Beispiele können Teilzeitstellen angeführt werden, die sowohl die Kinderbetreuung als auch die Pflege älterer Familienangehöriger in einer immer stärker alternden Gesellschaft ermöglichen. Auch Formen der Heimarbeit, die es erlauben, beispielsweise Büroarbeiten, Buchhaltung oder Materialbestellungen vom Homeoffice aus zu erledigen und somit für familiäre Belange ansprechbar zu bleiben, können eine Lösung sein.

Gerade in kleineren Handwerksbetrieben ist die Arbeitszeitflexibilisierung bereits weit entwickelt, da diese individueller und kurzfristiger als Großunternehmen auf die Bedürfnisse ihrer Mitarbeiter eingehen können. Dies lässt sich laut Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung (IAB) an deutlich höheren Teilzeitquoten (im Vergleich zu großen Betrieben) festmachen.

Neben Teilzeitarbeit gibt es noch weitere Modelle, die der individuellen Gestaltung von Arbeit und Privatleben, hier vor allem der Vereinbarung von Familie sowie Beruf und Karriere, zuträglich sind: Job-Sharing, bei dem sich zwei Arbeitnehmer eine Stelle teilen, Heimarbeit für bestimmte Tätigkeiten (z. B. Arbeit mit CAD), eine Flexibilisierung in Bezug auf die Lage der Arbeitszeit oder auch innerbetriebliche Betreuungsmöglichkeiten für Kinder der Angestellten (das muss nicht ein eigener Betriebskindergarten sein, sondern kann auch bedeuten, dass die Chefin im Büro an einem Tag der Woche mal ein Auge auf den Nachwuchs des Jungmeisters wirft) tragen dazu bei, dass Betriebe ihren Mitarbeitern ein attraktives Arbeitsumfeld bieten. Ist der Arbeitsplatz auch in solchen Belangen attraktiv, identifizieren sich die Mitarbeiter viel stärker mit ihrer Arbeit und tragen in der Konsequenz mit einer verstärkten Motivation gerne zum Erfolg des Unternehmens bei. ■

Anne-Kathrin Raupach

Weitere Informationen

Über Arbeitszeitflexibilisierung und unterschiedliche Arbeitszeitmodelle informiert unter anderem die Agentur für Arbeit unter http://www.arbeitsagentur.de/nm_18824/Dienststellen/RD-SAT/Erfurt/AA/Buergerinnen-und-Buerger/Buergerinnen-und-Buerger/Chancengleichheit/Teilzeitarbeit-und-Arbeitszeitflexibilisierung.html

