

### Flexibilität durch Verfügbarkeit: Abrufarbeit in Deutschland

Fietze, Simon; Matiaske, Wenzel; Schult, Mandy; Tobsch, Verena

Erstveröffentlichung / Primary Publication

Arbeitspapier / working paper

#### Empfohlene Zitierung / Suggested Citation:

Fietze, S., Matiaske, W., Schult, M., & Tobsch, V. (2014). *Flexibilität durch Verfügbarkeit: Abrufarbeit in Deutschland*. (Berichte der Werkstatt für Organisations- und Personalforschung e.V.). Berlin: Werkstatt für Organisations- und Personalforschung e.V.. <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-408834>

#### Nutzungsbedingungen:

Dieser Text wird unter einer CC BY-NC-ND Lizenz (Namensnennung-Nicht-kommerziell-Keine Bearbeitung) zur Verfügung gestellt. Nähere Auskünfte zu den CC-Lizenzen finden Sie hier:

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.de>

#### Terms of use:

This document is made available under a CC BY-NC-ND Licence (Attribution-Non Commercial-NoDerivatives). For more information see:

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0>

# **Flexibilität durch Verfügbarkeit Abrufarbeit in Deutschland**

---

**Simon Fietze, Wenzel Matiaske, Mandy Schult und Verena Tobsch**

---

Berichte der Werkstatt für Organisations- und Personalforschung e.V., ISSN 1615-8261

## Die Autoren:

**Dr. Simon Fietze** ist Ass. Professor für Betriebswirtschaftslehre am Institut für Grenzregionsforschung an der Syddansk Universität Sønderborg . und Mitglied der Werkstatt für Organisations- und Personalforschung e.V.  
E-Mail: [simonf@sam.sdu.dk](mailto:simonf@sam.sdu.dk)

**Prof. Dr. Wenzel Matiaske** ist Professor für Betriebswirtschaftslehre am Institut für Personal und Arbeit der Helmut-Schmidt-Universität/Universität der Bundeswehr Hamburg und Mitglied der Werkstatt für Organisations- und Personalforschung e.V.  
E-Mail: [wenzel.matiaske@werkstatt-opf.de](mailto:wenzel.matiaske@werkstatt-opf.de)

**Mandy Schult** ist wissenschaftliche Mitarbeiterin am Institut für Personal und Arbeit der Helmut-Schmidt-Universität/Universität der Bundeswehr Hamburg.

**Verena Tobsch** ist Sozial- und Wirtschaftsforscherin (e-x-akt, Berlin) und Mitglied der Werkstatt für Organisations- und Personalforschung e.V.

Dieses Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung der Werkstatt für Organisations- und Personalforschung e.V. unzulässig. Dies gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

© **Werkstatt für Organisations- und Personalforschung e.V.**  
Berlin 2014

## Berichte der Werkstatt für Organisations- und Personalforschung e.V.

**Bericht Nr. 27, Berlin 2014**

**ISSN 1615-8261**

### Kontakt zur Werkstatt für Organisations- und Personalforschung e.V.:

Dr. Karin Reichl  
Offenbacher Straße 5  
14197 Berlin  
Tel.: 0172-3046194

E-Mail: [kontakt@werkstatt-opf.de](mailto:kontakt@werkstatt-opf.de)  
Internet: [www.werkstatt-opf.de](http://www.werkstatt-opf.de)

### Vorstandsmitglieder und wissenschaftlicher Beirat der Werkstatt für Organisations- und Personalforschung e.V.:

Prof. Dr. Albert Martin  
Prof. Dr. Wenzel Matiaske  
Prof. Dr. Eckart Minx  
Prof. Dr. Werner Nienhüser  
Prof. Dr. Florian Schramm

### **Zusammenfassung**

Die Studie untersucht den Verbreitungsgrad und die Intensität von Rufbereitschaft bzw. Arbeit auf Abruf in Deutschland. Von Unternehmen mit mindestens 150 Mitarbeitern nutzen im Jahr 2009 etwa 60% Rufbereitschaft und knapp 12% Arbeit auf Abruf. Rufbereitschaft ist insbesondere in den Versorgungsbranchen (Energie- und Wasserwirtschaft), im Bergbau und im verarbeitenden Gewerbe sowie in Handel- und Gastgewerbe zu finden. Arbeit auf Abruf findet sich häufiger in der Tourismusbranche. Auch wenn mehr als jedes zweite Unternehmen Rufbereitschaft oder Arbeit auf Abruf einsetzt, so trifft dies im Durchschnitt nur 7,4% der Beschäftigten pro Unternehmen. Die Befunde bestätigen die Tendenz der Auflösung des Normalarbeitsverhältnisses hinzu atypischen Arbeitszeiten.

**Deskriptoren:** Flexible Arbeitszeit, Rufbereitschaft, Arbeit auf Abruf

### **Abstract**

The study examines the diffusion rate and the intensity of on-call or work on demand in Germany. In 2009, German companies with at least 150 employees have relied on about 60% on-call and almost 12% work on demand. On-call is particularly widespread in the utilities sectors (energy and water), mining and manufacturing as well as wholesale, retail trade, hotels and restaurant industry. On-call work is more common in the tourism industry. Even more than 50% of companies use on-call or work on demand, but only an average of 7.4% of the employees per company. Our findings confirm the shift of standard (employment relationship) working times towards atypical hours.

**Keywords:** Flexible working time, on-call work, work on demand

# Flexibilität durch Verfügbarkeit

## Abrufarbeit in Deutschland

Simon Fietze

Wenzel Matiaske

Mandy Schult

Verena Tobsch

### 1 Einleitung

Seit mehr als zwei Dekaden wird gesellschaftlich und wissenschaftlich die Abkehr vom „Normalarbeitsverhältnis“ hin zu einem vermehrten Einsatz flexibler Arbeitszeitformen diskutiert. Die durch Normen und Regeln – d.h. die tariflich vereinbarte Regelarbeitszeit von Vollbeschäftigten – geprägte fünftägige Arbeitswoche (i.d.R. von montags bis freitags) wird durch Arbeitszeitkonten, Gleitzeit u.ä. Zeitformen aufgeweicht. Zudem lässt sich eine Arbeitszeitverkürzung durch Mini-Jobs und Teilzeitarbeit einerseits und eine Verlängerung durch eine effektive Zunahme der Arbeitszeit andererseits feststellen (Kümmerling et al. 2009; Lehndorff et al. 2009). Zu beobachten ist eine „Tendenz zu atypischen Arbeitszeiten“ (Groß et al. 2007): Nacht- und Wochenendarbeit haben in Deutschland seit 1995 wesentlich zugenommen (Hanglberger 2011).

Eine moderne Personalpolitik verfügt heute über ein breites Spektrum an Modellen zur flexiblen Gestaltung der Arbeitszeit. Vorteile können dabei sowohl für Arbeitgeber als auch Arbeitnehmer entstehen (Böhling 1999). Für die Mitarbeiter kann es eine Möglichkeit zur Verbesserung der Zeitautonomie bedeuten, da flexible Arbeitszeiten besser mit individuellen Bedürfnissen in der Freizeit vereinbart werden können. Das betriebliche Motiv ist meist ein ökonomisches Kosten-Nutzen-Kalkül. Den Unternehmen geht es durch einen zeitoptimierten Einsatz der Personalressourcen um eine höhere Produktivität, Wettbewerbsvorteile und Kostensenkung. Dadurch kann flexibel auf die Anforderungen des Marktes und auf Kundenwünsche reagiert werden. Dazu gehört nicht nur Präsenz gegenüber (potentiellen) Partnern und Kunden, sondern auch Verfügbarkeit bei Bedarf und die Erledigung von Arbeit, wenn sie anfällt. So greifen Unternehmen vermehrt auf Abrufarbeit – Rufbereitschaft und Arbeit auf Abruf – als flexibles Arbeitszeitmodell zurück, um beispielsweise den Betrieb technischer Anlagen sicherzustellen, Serviceleistungen rund um die Uhr anzubieten oder einen erhöhten Arbeitsanfall aufzufangen. Aus Gründen der Wirtschaftlichkeit wird Abrufarbeit dabei überwiegend von den vorhandenen Mitarbeitern zusätzlich zur regulären Arbeitszeit (Rufbereitschaft) oder durch ein variables Arbeitszeitkontingent (Arbeit auf Abruf) übernommen.

Abrufarbeit ist zwar kein neues Arbeitszeitkonzept, bisher jedoch relativ wenig untersucht. Die internationale Forschungsliteratur fokussierte sich bisher auf das

Individuum und die negativen psychosozialen Wirkungen sowie die gesundheitlichen Folgen von Rufbereitschaft (Nicol/Botterill 2004). Über die Bedeutung für und in Unternehmen liegen bislang kaum Erkenntnisse vor. Ziel der vorliegenden Untersuchung ist daher, auf Grundlage einer (repräsentativen) Unternehmensbefragung mehr über den Einsatz von sowohl Rufbereitschaft als auch Arbeit auf Abruf in deutschen Unternehmen zu erfahren.

Zunächst werden die Arbeitszeitmodelle Rufbereitschaft und Arbeit auf Abruf definiert und voneinander abgegrenzt sowie ein Überblick über bisherige Studien gegeben (Abschnitt 2). Im Anschluss daran wird die Methodik der verwendeten Daten beschrieben (Abschnitt 3). Die Befunde der Verbreitung und Ausgestaltung von Abrufarbeit werden in Abschnitt 3 dargestellt. Abschnitt 4 liefert ein abschließendes Fazit.

## 2 Begriffsabgrenzung und bisherige Forschung

Grundsätzlich lässt sich Abrufarbeit in Rufbereitschaft und Arbeit auf Abruf unterscheiden. Für *Rufbereitschaft* werden insbesondere im internationalen Rahmen verschiedene Begriffe verwendet (Carley 2007). Im englischsprachigen Raum werden „on-call“ oder „on-call duty“ verwendet, die eine temporäre und befristete Arbeitstätigkeit beschreiben (Vahle-Hinz/Bamberg 2009). Rufbereitschaft ist eine Ergänzung zur Vollarbeit, indem der Arbeitnehmer einen Hintergrunddienst übernimmt, aus dem er unverzüglich reagiert, sobald er von seinem Arbeitnehmer einen „Ruf“ erhält. Unternehmen greifen auf diese flexible Arbeitszeitform zurück, „um eine kontinuierliche Versorgung der Bevölkerung, die Funktionsfähigkeit technischer Anlagen und das Angebot von Serviceleistungen rund um die Uhr sicherzustellen“ (Langhoff et al. 2006). Arbeitszeitrechtlich wird Rufbereitschaft nicht als Arbeitszeit, sondern als Ruhezeit verstanden (AZV, § 12, Satz 1). Wenn jedoch die Ruhezeit durch einen „Ruf“ unterbrochen wird, handelt es sich um Arbeitszeit, die auch zu vergüten ist (Baeck/Deutsch 1999). Sollte die Rufbereitschaft arbeitsvertraglich oder tarifvertraglich vereinbart worden sein, so ist sie auch verpflichtend, ansonsten ist sie grundsätzlich freiwillig (Beermann et al. 2008). Die Rufbereitschaft ist vom Bereitschaftsdienst abzugrenzen. Gegensätzlich zur Rufbereitschaft wird beim *Bereitschaftsdienst* der Aufenthaltsort vom Arbeitgeber festgelegt. Dieser kann sowohl innerhalb als auch außerhalb des Betriebes sein. In jedem Fall muss gewährleistet sein, dass der Arbeitnehmer nach einem „Ruf“ unverzüglich seine Arbeit aufnehmen kann (Baeck/Deutsch 1999). Im Gegensatz zur Rufbereitschaft ist Bereitschaftsdienst Arbeitszeit (i.S.d. AZV) und muss neben der täglichen Arbeitszeit bei der Bestimmung der Dauer der gesetzlichen Ruhezeit beachtet werden (Bundesarbeitsgericht 2009). Daher ist der Bereitschaftsdienst auch grundsätzlich zu vergüten (Beermann et al. 2008).

Bei *Arbeit auf Abruf* werden die Einsatzzeiten des Mitarbeiters entsprechend des Arbeitsanfalles vom Arbeitgeber geplant oder durch eine Parteivereinbarung festgelegt (Henneberger et al. 2004). Hierbei wird zwischen den beiden Parteien

die Dauer der wöchentlichen und täglichen Arbeitszeit vereinbart. Sollte eine solche Vereinbarung fehlen, wird eine wöchentliche Arbeitszeit von zehn Stunden sowie eine tägliche Arbeitszeit von mindestens drei aufeinanderfolgenden Stunden vereinbart. Verpflichtend ist ein Arbeitsantritt für den Arbeitnehmer nur, wenn der Arbeitgeber ihm mindestens vier Tage im Voraus seine Arbeitszeit mitteilt (TzBfG, § 12 Abs. 2). Der Einsatz von Arbeit auf Abruf in einem Unternehmen kann mehr oder weniger arbeitnehmerfreundlich gestaltet sein (Schmal 1997). Jedoch profitiert eindeutig der Arbeitgeber von diesem flexiblen Arbeitszeitmodell, da der Arbeitnehmer das Beschäftigungs- und Einkommensrisiko trägt (Henneberger et al. 2004). Es handelt sich bei Arbeit auf Abruf um kein normales Arbeitszeitverhältnis, da der Beschäftigte aus der unbezahlten Freizeit heraus auf den „Abruf“ seines Vorgesetzten reagiert (Schneider/Roth 2006).

Flexible Arbeitszeitformen sind in Unternehmen immer häufiger zu finden (Groß 2010). Dauer, Lage und Verteilung der Arbeitszeit orientieren sich dabei immer weniger an der Normalarbeitszeit (Groß et al. 2007). Dies ist einerseits ökonomisch bedingt. Um Arbeitskosten zu sparen und Personal gezielt einzusetzen, wird es nur bei einem hohen Arbeitsanfall – z.B. bei Produktionsspitzen oder einem erwartbaren hohen Kundenaufkommen – abgerufen. Zum anderen ist es in einigen Branchen notwendig einen 24-Stunden-Service zu garantieren, um eine durchgehende Versorgung zu gewährleisten, Notfälle zeitnah zu begegnen und ggf. Katastrophen zu verhindern. Die wissenschaftliche Forschung bezüglich des Einsatzes von Abrufarbeit ist noch unzureichend und wenig vergleichbar. Es existieren kaum repräsentative Daten – insbesondere auf Unternehmensebene – zur Verbreitung von Abrufarbeit. Eine repräsentative Befragung des ISO-Instituts aus 2003 auf Personenebene zeigt, dass lediglich 4% der Beschäftigten in Deutschland in Rufdiensten tätig sind (Bauer et al. 2004). Darüber hinaus gibt die BIBB/BAuA-Erwerbstätigenbefragung 2005/2006 einige Hinweise: Mindestens einer von fünf Beschäftigten in Deutschland (21,8%) leistet Rufbereitschaft oder Bereitschaftsdienst (Beermann et al. 2008). Jedoch ist der Anteil der Beschäftigten mit Rufbereitschaft von denen mit Bereitschaftsdienst anhand dieser Daten nicht trennbar. Bereitschaftsdienst ist – wie oben dargelegt – weder arbeitsrechtlich noch faktisch mit Rufbereitschaft gleichzusetzen. Untersuchungen über Arbeit auf Abruf liegen – soweit den Autoren bekannt – bisher nicht vor.<sup>1</sup>

### 3 Ergebnisse

Die im Folgenden vorgestellten Ergebnisse basieren auf der deutschen Erhebung des „Cranfield Network on International Strategic Human Resource Management“ (Cranet; Kabst et al. 2009a) aus dem Jahr 2009, in die Fragen zur Nutzung von Rufbereitschaft und Arbeit auf Abruf aufgenommen wurde. Die Erhebung findet

---

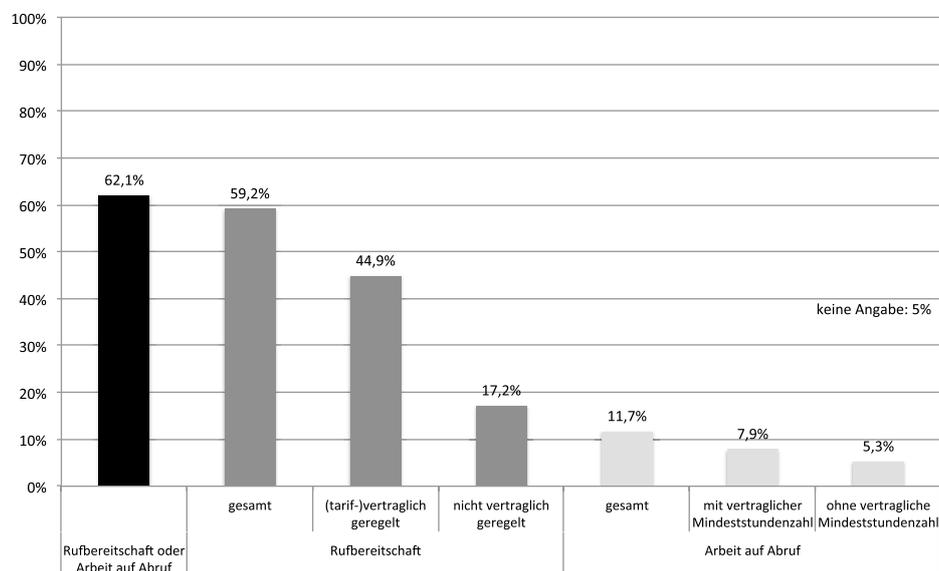
<sup>1</sup> Im Rahmen des BMBF Projektes Flexibilität und Verfügbarkeit durch Arbeit auf Abruf (<http://www.arbeitaufabruf.de/>) erarbeitet das Projektteam derzeit eine Beschäftigtenbefragung zum Thema.

anhand einer standardisierten schriftlichen Befragung von Personalverantwortlichen in privatwirtschaftlichen und öffentlichen Unternehmen bzw. Organisationen mit mindestens 100 Beschäftigten statt. In der Erhebung 2009 wurden 4.000 Fragebögen verschickt. Die Rücklaufquote betrug 10,5%, so dass 418 Unternehmen die Stichprobe bilden (Kabst et al. 2009b). Mit den Ergebnissen dieser Befragung liegen erstmals für Deutschland Informationen zur Verbreitung der flexiblen Arbeitszeitarrangements Rufbereitschaft und Arbeit auf Abruf vor.

### 3.1 Verbreitung von Abrufarbeit

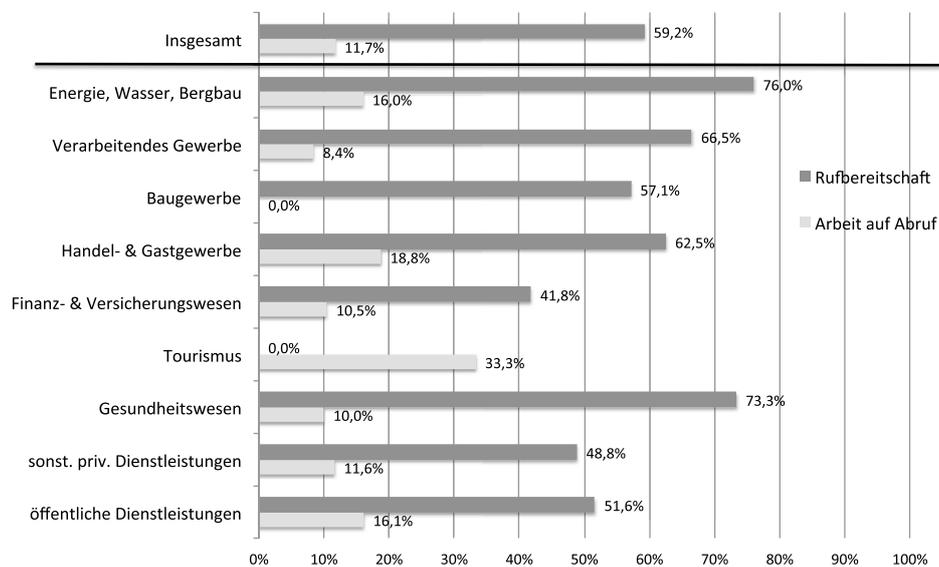
Verbreitung und Intensität sind Indikatoren, die Aufschluss über die Bedeutung von Abrufarbeit in Unternehmen geben. Während die Verteilung lediglich zeigt, ob ein Unternehmen Abrufarbeit einsetzt oder nicht, gibt die Intensität Aufschluss über den durchschnittlichen Anteil an Beschäftigten pro Unternehmen, die Rufbereitschaft bzw. Arbeit auf Abruf leisten. Über beide Kennzahlen liegen für deutsche Unternehmen bisher keine Befunde vor.

Abbildung 1 zeigt den prozentualen Anteil von Unternehmen in Deutschland, die Rufbereitschaft oder Arbeit auf Abruf einsetzen (Verbreitung), wobei innerhalb der jeweiligen Beschäftigungsform auch zwischen den vertraglichen Regelungen unterschieden wird. Derzeit nutzen mehr als die Hälfte der befragten Unternehmen (62,1%) entweder Rufbereitschaft oder Arbeit auf Abruf. Rufbereitschaft ist dabei mit einem Anteil von fast 60% deutlich verbreiteter als Arbeit auf Abruf



Quelle: Cranet 2009, 418 befragte Unternehmen, eigene Berechnungen.

Abb. 1: Verbreitung von Rufbereitschaft und Arbeit auf Abruf unter den Unternehmen in Deutschland

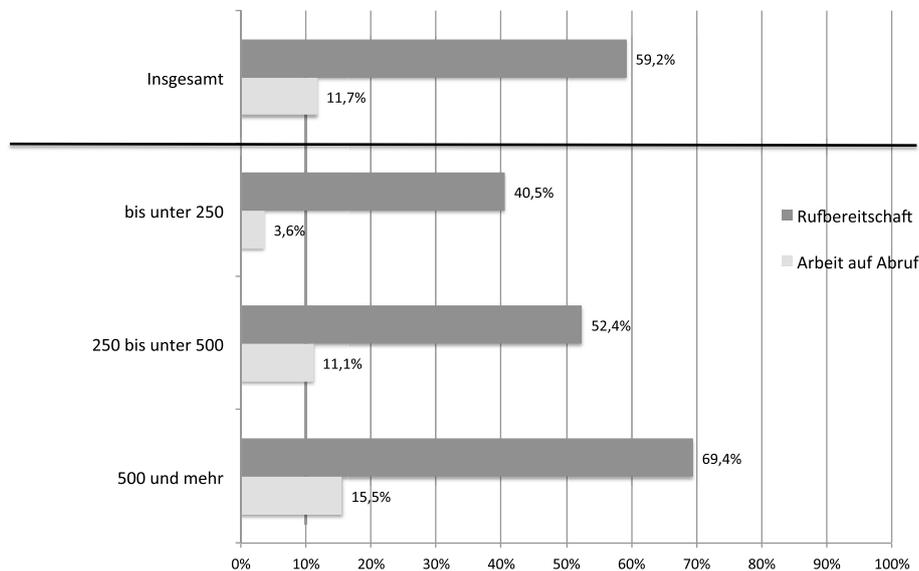


Quelle: Cranet 2009, 418 befragte Unternehmen, eigene Berechnungen.

**Abb. 2:** Verbreitung von Rufbereitschaft und Arbeit auf Abruf unter den Unternehmen in Deutschland nach Branchen

(11,7%). Setzt ein Unternehmen Rufbereitschaft ein, ist diese eher vertraglich oder tarifvertraglich geregelt (44,9%). In nur gut 17% der Unternehmen findet sich Rufbereitschaft, ohne dass die Ausgestaltung zwischen Arbeitgeber und Arbeitnehmer festgeschrieben wurde. Bei Arbeit auf Abruf wurden die Unternehmen danach gefragt, ob diese mit oder ohne einer vertraglichen Mindeststundenzahl genutzt wird. Knapp 8% der Unternehmen vereinbaren mit ihren Beschäftigten eine solche vertragliche Mindeststundenzahl, wenn Sie Arbeit auf Abruf einsetzen. Bei 5,3% der Unternehmen ist dies nicht der Fall.

Unterschiede im Anteil von Unternehmen, die Rufbereitschaft oder Arbeit auf Abruf einsetzen, finden sich bei einer Betrachtung nach Branchen. In Abbildung 2 ist der prozentuale Anteil von Rufbereitschaft und Arbeit auf Abruf unter den Unternehmen in Deutschland nach Branchen dargestellt. Nicht überraschend ist, dass überdurchschnittlich viele Unternehmen in der Branche Energie, Wasser und Bergbau (76,0%), im Gesundheitswesen (73,3%) und dem Verarbeitenden Gewerbe (66,5%) Rufbereitschaft einsetzen. Für viele Unternehmen dieser Branchen ist eine 24-stündige Verfügbarkeit ihrer Arbeitnehmer (lebens)notwendig, um den störungsfreien Betrieb von Anlagen sicherzustellen, kurzfristige Produktionsspitzen abzuf puffern oder auf Unterstützung angewiesene Personen zu betreuen. Eine geringere Verbreitung im Vergleich zum Durchschnitt aller Unternehmen ist vor allem im Finanz- und Versicherungswesen (41,8%) zu finden. Von den untersuchten Unternehmen der Tourismusbranche wird keine Form der Rufbereitschaft genutzt, was auf eine sehr geringe Fallzahl zurückzuführen ist. Es zeigt sich in dieser Bran-



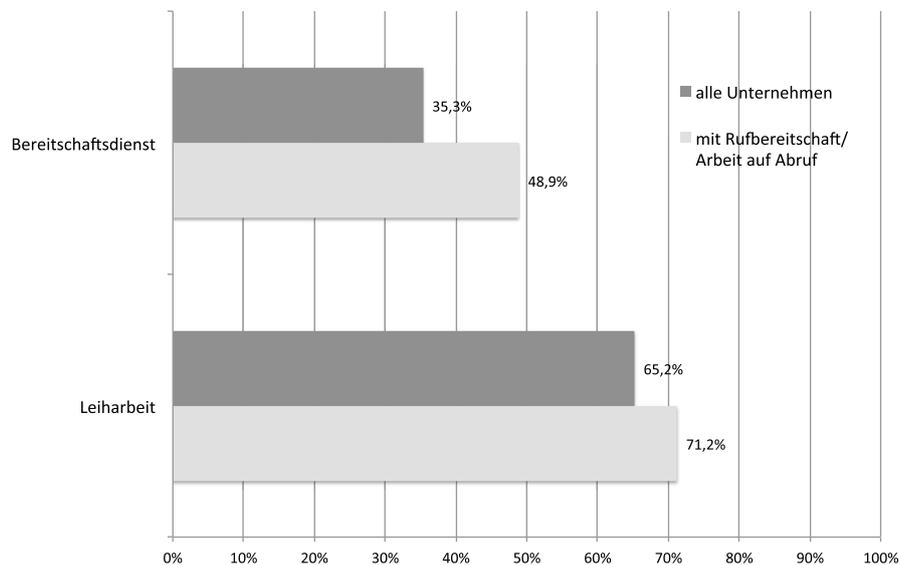
**Quelle:** Cranet 2009, 418 befragte Unternehmen, eigene Berechnungen.

**Abb. 3:** Verbreitung von Rufbereitschaft und Arbeit auf Abruf unter den Unternehmen in Deutschland nach Unternehmensgröße

che jedoch eine größere Verbreitung von Arbeit auf Abruf. In jedem dritten Unternehmen der Tourismusbranche (33,3%) und in fast jedem vierten Unternehmen im Handel- und Gastgewerbe wird Arbeit auf Abruf eingesetzt (18,8%). Ebenfalls häufiger als im Durchschnitt aller Unternehmen haben öffentliche Dienstleistungsbetriebe (16,1%) und Unternehmen der Energie, Wasser und Bergbau-Branche (16,0%) Arbeitnehmer, die auf Abruf arbeiten. Im Verarbeitenden Gewerbe (8,4%) und der Gesundheitsbranche (10,0%) ist diese Form der Arbeitszeitflexibilisierung weniger verbreitet. Im Baugewerbe kann aufgrund geringer Fallzahlen keine aussagekräftigen Ergebnisse erzielt werden. Dies deutet darauf hin, dass in dieser Branche eher andere Formen der Arbeitszeitflexibilisierung eingesetzt werden.

Abbildung 3 zeigt die Verbreitung von Rufbereitschaft und Arbeit auf Abruf unter den Unternehmen in Deutschland nach Unternehmensgröße. Abrufarbeit ist eher bei Großunternehmen zu finden. Fast 70% der Unternehmen mit 500 und mehr Beschäftigten nutzen Rufbereitschaft, in 15,5% der Unternehmen dieser Größenordnung ist Arbeit auf Abruf zu finden. Bei den kleineren Unternehmen mit unter 250 Beschäftigten liegt der Anteil bei 40,5% für Rufbereitschaft bzw. 3,6% für Arbeit auf Abruf. Es ist anzunehmen, dass größere Unternehmen in der Regel über ein professionelles Human Resource Management verfügen, das u.a. den durch Rufbereitschaft und Arbeit auf Abruf entstehenden Koordinierungsbedarf übernehmen kann.

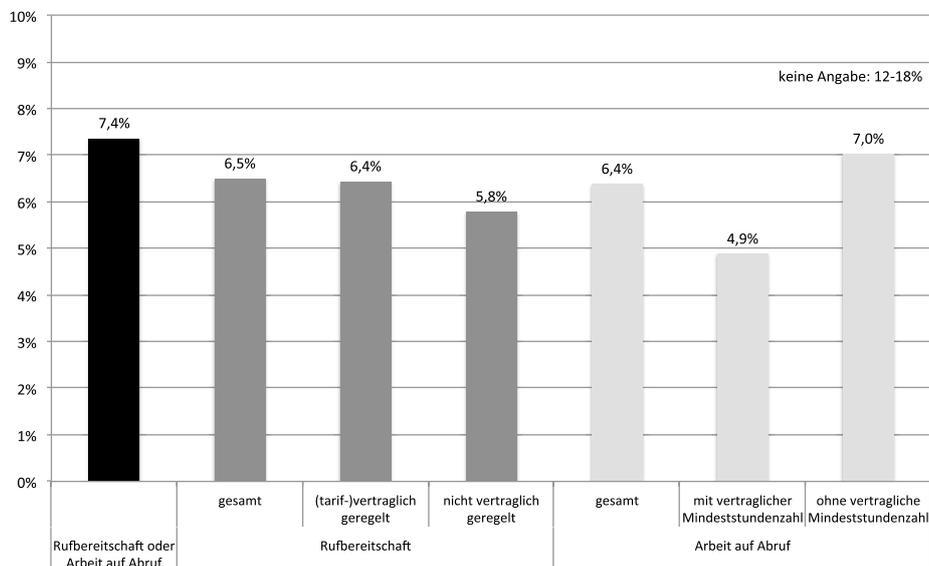
Rufbereitschaft und Arbeit auf Abruf sind nur zwei von vielen Modellen zur flexiblen Arbeitszeitgestaltung. Auf betrieblicher Ebene stellt sich die Frage, wel-



**Quelle:** Cranet 2009, 418 befragte Unternehmen, eigene Berechnungen.

**Abb. 4:** Verbreitung von Bereitschaftsdienst und Leiharbeit aller Unternehmen und Unternehmen mit Rufbereitschaft/Arbeit auf Abruf in Deutschland

che Formen flexibler Arbeitseinsätze zweckmäßig, kostengünstig und koordinierbar sind. Es ist daher durchaus denkbar, dass Unternehmen verschiedene Strategien zur der Absicherung von Dienstleistung und Produktion außerhalb der regulären Arbeitszeit wählen. Als Alternative für Arbeit auf Abruf kann Leiharbeit eingesetzt werden, wenn kurzfristig Engpässe entstehen oder Auftragsspitzen abgedeckt werden müssen. Der Bereitschaftsdienst ist im Vergleich zur Rufbereitschaft eine andere Möglichkeit, um Notfalldienste zu gewährleisten. Inwieweit Unternehmen diese Formen flexibler Arbeitseinsätze alternativ oder in Kombination miteinander verwenden zeigt Abbildung 4. Dabei wird zwischen allen Unternehmen in Deutschland und denen, die Abrufarbeit – Rufbereitschaft oder Arbeit auf Abruf – nutzen, unterschieden. Während 35,3% aller Unternehmen Bereitschaftsdienst einsetzen, wird dies von Unternehmen mit Abrufarbeit deutlich intensiver genutzt – knapp die Hälfte der Unternehmen, die Rufbereitschaft oder Arbeit auf Abruf nutzen kombinieren dies mit Bereitschaftsdiensten (49,9%). Etwas geringer ist der Unterschied bei der Leiharbeit: 65,2% der untersuchten Unternehmen greifen auf Leiharbeit zurück. Wird in dem Unternehmen auch Rufbereitschaft oder Arbeit auf Abruf praktiziert, liegt der Anteil bei 71,2%. Diese Befunde deuten darauf hin, dass Unternehmen, die Erfahrung mit Abrufarbeit haben, auch eher andere flexible Beschäftigungsformen einsetzen. Rufbereitschaft und Bereitschaftsdienst bzw. Arbeit auf Abruf und Leiharbeit stellen dabei keine Substitute sondern Alternativen dar.



Quelle: Cranet 2009, 418 befragte Unternehmen, eigene Berechnungen.

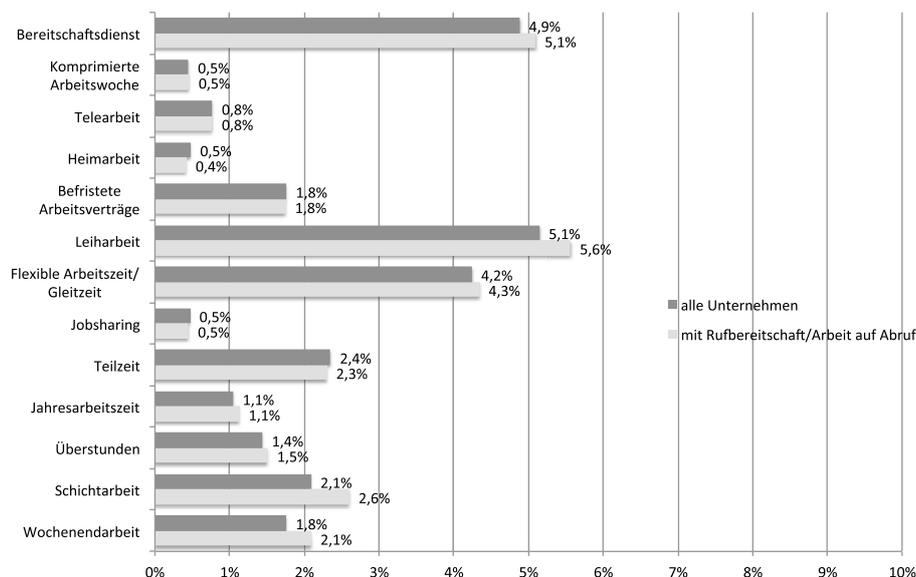
Abb. 5: Intensität von Rufbereitschaft und Arbeit auf Abruf aller Unternehmen in Deutschland

### 3.2 Intensität von Rufbereitschaft

Als ein weiterer Indikator zur Abschätzung der Bedeutung von Abrufarbeit kann die durchschnittliche Anzahl Beschäftigter betrachtet werden, deren Arbeit von Rufbereitschaft oder Arbeit auf Abruf gekennzeichnet ist (Intensität). Abbildung 5 zeigt diese Intensität der durchschnittlichen Betroffenheit von Beschäftigten in den Unternehmen in Deutschland, wobei innerhalb der jeweiligen Beschäftigungsform zwischen den vertraglichen Regelungen unterschieden wird. In den Unternehmen, die Abrufarbeit einsetzen leisten lediglich durchschnittlich 7,4% der Beschäftigten Abrufarbeit. Die Unterschiede zwischen den beiden Formen – Rufbereitschaft und Arbeit auf Abruf – ist dabei sehr gering. 6,5% der Beschäftigten in Unternehmen mit Rufbereitschaft sind davon betroffen, bei Arbeit auf Abruf sind es 6,4%. Bei den Ergebnissen ist zu berücksichtigen, dass zwischen 12% und 18% der Befragten keine Angabe über die durchschnittliche Anzahl der betroffenen Beschäftigten machen (konnten).

Die oben aufgeführten Ergebnisse, deuteten darauf hin, dass Unternehmen, die Erfahrung mit Abrufarbeit haben, auch eher andere flexible Beschäftigungsformen wie Leiharbeit oder Bereitschaftsdienst einsetzen. Die Befunde zur Intensität unterschiedlicher flexibler Arbeitszeitformen zeigt, dass Unternehmen mit Abrufarbeit diese auch intensiver einsetzen (Abbildung 6). Bereitschaftsdienst leisten durchschnittlich 4,9% der Beschäftigten pro Unternehmen. In Unternehmen mit Rufbereitschaft oder Arbeit auf Abruf sind dies 5,1%. Der durchschnittliche Umfang an Leiharbeitern beträgt in allen Unternehmen 5,1% bzw. 5,6% in den Unternehmen

mit Abrufarbeit. Ähnliche Unterschiede finden sich auch beim Einsatz von Schicht- und Wochenendarbeit: Betroffen sind 2,1% bzw. 2,6% und 1,8% bzw. 2,1% der Beschäftigten. Letztere Befunde zeigen, dass Schichtarbeit und Wochenendarbeit intensiver in den Betrieben genutzt wird, in denen auch Abrufarbeit geleistet wird.



Quelle: Cranet 2009, 418 befragte Unternehmen, eigene Berechnungen.

**Abb. 6:** Intensität von verschiedenen flexiblen Arbeitszeitinstrumenten in allen Unternehmen und Unternehmen mit Abrufarbeit in Deutschland

### 3.3 Determinanten von Abrufarbeit

Im nachfolgenden wird untersucht, inwieweit verschiedene Betriebsmerkmale einen Einfluss auf die Wahrscheinlichkeit haben, dass in einem Betrieb Abrufarbeit – Rufbereitschaft oder Arbeit auf Abruf – vorhanden ist. Als erklärende (unabhängige) Variablen werden die Betriebsgröße, Branche, Sektor (privatwirtschaftlich oder (teil-)öffentlich) und Hauptsitz des Unternehmens (Deutschland, Ausland) herangezogen. Darüber hinaus kontrollieren wir, ob das Unternehmen gleichzeitig anderen Formen flexibler Arbeit (Bereitschaftsdienst, Leiharbeit) einsetzt.

Tabelle 1 zeigt die Ergebnisse (marginale Effekte) der Schätzung von Logit-Modellen für Abrufarbeit – getrennt für Rufbereitschaft und Arbeit auf Abruf. Die statistisch signifikanten Einflussgrößen auf die Wahrscheinlichkeit, dass ein Betrieb Abrufarbeit nutzt, bestätigen die vorherigen deskriptiven Befunde: Abrufarbeit ist eher in größeren Betrieben (mit mehr als 500 Beschäftigten für Rufbereitschaft und 250 bis 499 Beschäftigte sowie mit mehr als 500 Beschäftigten für Arbeit auf Abruf) zu finden. Die beiden Formen von Abrufarbeit werden in den Branchen unterschiedlich genutzt. Während Rufbereitschaft – im Vergleich zum Finanz- und Versicherungswesen – eher in Unternehmen der Energie-, Wasser- und

	<i>Wahrscheinlichkeit</i>	
	Rufbereitschaft	Arbeit auf Abruf
<i>Unternehmensmerkmale</i>		
<i>Größe</i> (Ref. bis 250 Beschäftigte)		
250 bis 499 Beschäftigte	0,133	0,101 *
500 und mehr Beschäftigte	0,217 ***	0,117 ***
<i>Branche</i> (Ref. Finanz- und Versicherungswesen)		
Energie, Wasser, Bergbau	0,329 **	0,015
Verarbeitendes Gewerbe	0,253 ***	-0,047
Baugewerbe	0,040	(-)
Handel- und Gastgewerbe	0,222 **	0,040
Tourismus	(-)	0,250 *
Gesundheitswesen	0,126	0,069
Sonst. Dienstleistungen	0,168	0,024
Öffentl. Dienstleistungen	-0,002	0,108
<i>Sektor</i> (Ref. (teil-)öffentlich)	-0,175	0,058
<i>Hauptsitz</i> (Ref. Ausland)	0,011	0,030
<i>Flexible Arbeitsformen</i>		
<i>Bereitschaftsd.</i> (Ref. Keinen)	0,388 ***	0,026
<i>Leiharbeit</i> (Ref. Keine)	0,152 **	0,058 *
Fallzahl	403	398
Log Likelihood	-222,33	-133,35
LR	98,43	26,33
<i>PseudoR</i> <sup>2</sup>	0,1812	0,0899

Signifikanzniveau: <0,01(\*\*\*), <0,05(\*\*), <0,1(\*); (-) Fallzahl zu gering

**Tab. 1:** Determinanten von Abrufarbeit – Verbreitung (Logit-Modell)

Bergbau-Branche, dem verarbeitenden Gewerbe und im Handel- und Gastgewerbe zu finden ist, wird Arbeit auf Abruf eher im Tourismusbereich eingesetzt. Die Kombination von Abrufarbeit mit anderen flexiblen Arbeitszeitarrangements zeigt sich insbesondere für die Rufbereitschaft. Wird diese Flexibilisierung genutzt, ist die Wahrscheinlichkeit größer, dass das Unternehmen auch Beschäftigte in Bereitschaftsdienst und in Leiharbeit einsetzt. Der Sektor und der Hauptsitz des Unternehmens zeigen dagegen keine signifikanten Effekte. D.h., unter Berücksichtigung der übrigen unabhängigen Variablen gibt es zwischen der sektoralen Ausrichtung – privatwirtschaftlich oder (teil-)öffentlich – sowie dem Hauptsitz des Unternehmens – Ausland oder Deutschland – keinen statistisch nachweisbaren Zusammenhang.

## 4 Fazit

In Deutschland können wir einen hohen Verbreitungsgrad von Rufbereitschaft bzw. Arbeit auf Abruf bei Unternehmen verzeichnen. Von Unternehmen mit mindestens

150 Mitarbeitern nutzen im Jahr 2009 etwa 60% Rufbereitschaft, knapp 12% Arbeit auf Abruf. Rufbereitschaft ist dabei eher vertraglich geregelt, Arbeit auf Abruf wird meist mit einer festgelegten Mindeststundenzahl vereinbart. Rufbereitschaft ist insbesondere in den Versorgungsbranchen (Energie- und Wasserwirtschaft), im Bergbau und im verarbeitenden Gewerbe, im Handel- und Gastgewerbe zu finden. Arbeit auf Abruf wird dagegen eher in der Tourismusbranche (Saisonarbeit) genutzt. Rufbereitschaft und Arbeit auf Abruf sind zudem eher in Großunternehmen zu finden. Auch wenn mehr als jedes zweite Unternehmen in Deutschland Rufbereitschaft oder Arbeit auf Abruf einsetzt, so trifft dies im Durchschnitt nur 7,4% der Beschäftigten pro Unternehmen. Unternehmen, die Rufbereitschaft und Arbeit auf Abruf einsetzen, nutzen nicht nur häufiger andere flexible Beschäftigungsformen, sie setzen diese auch intensiver ein. Dies gilt insbesondere für Leiharbeit und Bereitschaftsdienst. Abrufarbeit verfolgt dabei – ähnlich wie Leiharbeit und Bereitschaftsdienst – rein betriebliche Motive der Flexibilisierung, bei denen es den Unternehmen um Kostenreduktion und Nutzenmaximierung geht. Die gezeigten Befunde bestätigen somit auch die eingangs erwähnte Auflösung des Normalarbeitsverhältnisses und (die weitere) Tendenz zu atypischen Arbeitszeiten.

## Literatur

- Baack, U./Deutsch, M. (1999): Arbeitszeitgesetz. München.
- Bauer, F./Groß, H./Lehmann, K./Munz, E. (2004): Arbeitszeit 2003. Arbeitszeitgestaltung, Arbeitsorganisation und Tätigkeitsprofile. Arbeitspapier, Köln, Institut zur Erforschung sozialer Chancen (ISO).
- Beermann, B./Brenscheidt, F./Siefer, A. (2008): Unterschiede in den Arbeitsbedingungen und -belastungen von Frauen und Männern. In: Badura, B./Schröder, H./Vetter, C. (Hg.): Fehlzeiten Report 2007: Arbeit, Geschlecht und Gesundheit. Heidelberg.
- Böhling, S. (1999): Neue Formen der Beschäftigung. Wiesbaden.
- Bundesarbeitsgericht (2009): Urteil vom 15.7.2009, 5 AZR 867/08: Freizeitausgleich für nächtlichen Bereitschaftsdienst. Erfurt.
- Carley, M. (2007): Working Developments - 2006. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.
- Groß, H. (2010): Vergleichende Analyse der Arbeits- und Betriebszeitentwicklung von 1987 bis 2007. Beiträge aus der Forschung, Nr. 176, Dortmund, Sozialforschungsstelle Dortmund (sfs).
- Groß, H./Seifert, H./Siegl, G. (2007): Formen und Ausmaß verstärkter Arbeitszeitflexibilisierung. In: WSI-Mitteilungen, Nr. 4, S. 1–8.
- Hanglberger, D. (2011): Arbeitszeiten außerhalb der Normalarbeitszeit nehmen weiter zu. Eine Analyse zu Arbeitszeitarrangements und Arbeitszufriedenheit. In: Informationsdienst Soziale Indikatoren, Bd. 46, S. 12–15.
- Henneberger, F./Sousa-Poza, A./Ziegler, A. (2004): Arbeit auf abruf: Eine ökonomische bewertung dieser flexiblen beschäftigungsform. In: Die Volkswirtschaft – Das Magazin für Wirtschaftspolitik, Nr. 2, S. 47–50.
- Kabst, R./Giardini, A./Wehner, M. C. (2009a): Das Cranfield Project on International Strategic Human Resource Management – Eine Einführung. In: Kabst, R./Giardini, A./Wehner, M. C. (Hg.): International komparatives Personalmanagement. Evidenz,

- Methodik & Klassiker des Cranfield Projects on International Human Resource Management. München, Mering. S. 5–9.
- Kabst, R./Wehner, M. C./Meifert, M./Kötter, P. M. (2009b): Personalmanagement im internationalen Vergleich. The Cranfield Project on Human Resource Management. Gießen.
- Kümmerling, A./Jansen, A./Lehndorff, S. (2009): Die Veränderung der beschäftigungs- und arbeitszeitstrukturen in Deutschland 2001 bis 2006. IAQ-Report, Nr. 2008-04, Essen, Institut für Arbeit und Qualifikation (IAQ), Universität Duisburg-Essen.
- Langhoff, T./Marino, D./Knelangen, M./Sczesny, C./Wingen, S. (2006): Rufdienste. Eine Handlungshilfe zur positiven Gestaltung. Dortmund.
- Lehndorff, S./Jansen, A./Kümmerling, A. (2009): Arbeitszeiten wieder so lang wie vor 20 Jahren. iaq/hbs arbeitszeit-monitor seit 2001: Auf Personalabbau folgten arbeitszeitverlängerungen. IAQ-Report, Nr. 2009-01, Essen, Institut Arbeit und Qualifikation (IAQ), Universität Duisburg-Essen.
- Nicol, J. S./Botterill, A. M. (2004): On-call work and health: a review. In: Environmental Health: A Global Access Science Source, Bd. 3, Nr. 15, S. 1–7.
- Schmal, A. (1997): Teilzeitbeschäftigung. Motive, Präferenzen und Barrieren aus der Sicht von Arbeitnehmern. Frankfurt am Main, New York.
- Schneider, E./Roth, D. (2006): 33 Muster-Betriebsvereinbarungen. Kissing.
- Vahle-Hinz, T./Bamberg, E. (2009): Flexibilität und Verfügbarkeit durch Rufbereitschaft – die Folgen für Gesundheit und Wohlbefinden. In: Zeitschrift Arbeit, Bd. 18, Nr. 4, S. 327–340.

## Berichte der Werkstatt für Organisations- und Personalforschung e.V.:

01. **Weller, I./Steffen, E. 2000:** Ergebnisse einer Mitarbeiterbefragung bei der Lynx Consulting Group/Bielefeld. Berlin.
02. **Bendel, K. 2000:** Zufriedenheit von Nutzerinnen und Nutzern mit ambulanten Pflegedienstleistungen. Forschungsbericht. Berlin.
03. **Bendel, K./Matiaske, W./Schramm, F./Weller, I. 2000:** „Kundenzufriedenheit“ bei ambulanten Pflegedienstleistern. Bestandsaufnahme und Vorschläge für ein stresstheoretisch fundiertes Messinstrument. Berlin.
04. **Holtmann, D./Matiaske, W./Möllenhoff, D./Weller, I. 2001:** Leistungsbeurteilung im öffentlichen Dienst. Zur Validierung des Leistungsbeurteilungs- und -bewertungssystems LBB-SYS. Berlin.
05. **Martin, A./Purwin, J. 2001:** Soziale Fähigkeiten in Arbeitsgruppen. Eine empirische Studie zur Ermittlung der Kooperationsfähigkeit. Berlin.
06. **Weller, I. 2001:** Fluktuationsneigung und Commitment. Eine empirische Betrachtung bei F&E-Mitarbeitern. Berlin.
07. **Matiaske, W./Holtmann, D./Weller, I. 2002:** Anforderungen an Spitzenführungskräfte. Retrospektive und Perspektive: Eine empirische Untersuchung. Berlin.
08. **Jütte, W./Matiaske, W. 2002:** Regionale Weiterbildungsnetzwerke. Eine exemplarische Analyse. Berlin.
09. **Holtmann, D./Matiaske, W./Weller, I. 2002:** Transparenz und Kommunikation als Erfolgsfaktoren von Leistungsbeurteilungen im öffentlichen Dienst. Vorstellung eines Forschungsprojektes. Berlin.
10. **Erbel, C. 2003:** Personalmanagement, Mitarbeiterverhalten und Kundenzufriedenheit im Dienstleistungskontakt. Eine empirische Analyse. Berlin.
11. **Weller, I./Matiaske, W. 2003:** Gütekriterien und faktorielle Struktur des IMC-Gitters zur Messung von Leistungs-, Macht- und Anschlussmotiven. Berlin.
12. **Schlese, M./Schramm, F. 2004:** Beschäftigungsbedingungen in der Gebäudereinigung – eine Analyse des Sozioökonomischen Panels. Berlin.
13. **Schramm, F./Zeithöfler, I. 2004:** Personalpolitik an Hochschulen. Eine Studie anhand der HWP – Hamburger Universität für Wirtschaft und Politik. Berlin.
14. **Bekmeier-Feuerhahn, S./Eichenlaub, A. 2004:** Ein Markenzeichen für die Universität: Wie kann die Identität der Universität in einem Bild verdichtet werden? Berlin.
15. **Schlese, M./Schramm, F. 2004:** Implikationen der Tarifverträge zur Leiharbeit für die Tarif- und Beschäftigungsbedingungen im Gebäudereiniger-Handwerk. Berlin.
16. **Weller, I./Matiaske, W. 2008:** Gütekriterien einer deutschsprachigen Version der Mini Markers zur Erfassung der „Big Five“. Berlin.
17. **Wigger, A. 2008:** Managing organizational change: Application of the Biomatrix theory to the transformation of a non-profit organization, Berlin.
18. **Matiaske, W./Tobsch, V./Fietze, S. 2009:** Erfolgs- und Kapitalbeteiligung von Beschäftigten in Deutschland. Abschlussbericht einer repräsentativen Befragung, Berlin.
19. **Weller, I./Matiaske, W. 2009:** Leistungsorientierung und der Wechsel des Rahmens. Ein Erklärungs- und Messansatz für Extra-Rollenverhalten, Berlin.
20. **Fietze, S./Matiaske, W. 2009:** Podcast in der Lehre: Bericht über den Einsatz an der Helmut-Schmidt-Universität, Berlin.

## **Berichte der Werkstatt für Organisations- und Personalforschung e.V.:**

21. **Fritz, M./Issa, N./Müller, G./Tuchtfeldt, S./Fietze, S./Kattenbach, R. 2011:** Der Arbeitskraftunternehmer. Erschöpfung und Arbeitszufriedenheit im JD-R Modell, Berlin.
22. **Olejniczak, M. 2011:** Arbeit im Kontext des SGB II - Personalwirtschaftliche Aspekte des Neuen Steuerungsmodells, Berlin.
23. **Olejniczak, M. 2011:** Hartz IV als Dienstleistung, Berlin.
24. **Fietze, S./Holtmann, D./Matiaske, W. 2012:** Leistungsorientierte Vergütung im öffentlichen Dienst. Zur Validität des analytischen Beurteilungssystems LBB-SYS, Berlin.
25. **Grönweg, C./Matiaske, W. 2012:** Gullivers Fesseln - Corporate Social Responsibility, Berlin.
26. **Freude, M./Horn, C./Matschik, J.-P./Sinner, E./Fietze, S. 2013:** Person-Organization Fit und Commitment unter Einfluss der Persönlichkeitsdimensionen. Ergebnisse eines Lehrprojekts an der Universität Hamburg, Berlin.
27. **Fietze, S./Matiaske, W./Schult, M./Tobsch, V. 2014:** Flexibilität durch Verfügbarkeit. Abrufarbeit in Deutschland